

REGULAMIN

ELEKTRONICZNEGO ZAKUPU USŁUG ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH OFEROWANYCH PRZEZ MARTĘ GONCIARZ W RAMACH PROWADZONEJ PRZEZ PRAKTYKĘ LEKARSKĄ DZIAŁALNOŚCI MEDYCZNEJ

Wobec faktu, iż **INDYWIDUALNA PRAKTYKA LEKARSKA MARTA GONCIARZ** udostępnia Użytkownikowi możliwość:

- nabycia usług świadczenia zdrowotnego poprzez dokonanie elektronicznej rezerwacji wizyty za pośrednictwem Strony Internetowej <https://drgonciarz.medfile.pl/>

a także biorąc pod uwagę wymogi ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1219 ze zm.) sporządzony został niniejszy Regulamin.

DEFINICJE:

Usługodawca - Indywidualna Praktyka Lekarska Marta Gonciarz z siedzibą w Skarżysku-Kamiennej (26-100) przy ul. Sokola 50A posiadająca NIP 7011228153, REGON 529954796- dalej: Praktyka lekarska;

Użytkownik - Pacjent lub osoba, która jest przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub osobą upoważnioną do działania w imieniu Pacjenta zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych i/lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Usługodawcę poprzez rezerwację wizyty w Praktyce lekarskiej;

Uprawniony- osoba fizyczna wskazana przez Użytkownika w chwili składania Zamówienia na wykonanie Usługi medycznej, uprawniona do skorzystania z Usługi medycznej. Uprawnionym może być:

- a) Użytkownik;
- b) Osoba, dla której Użytkownik jest przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub osobą upoważnioną do działania w jej imieniu.

Usługa - elektroniczna rezerwacja wizyty w Praktyce lekarskiej w celu uzyskania świadczenia zdrowotnego i zapłata za wizytę za pośrednictwem strony medfile.pl

Konsultacja online - Usługa medyczna świadczona przez Podmiot leczniczy po zawarciu Umowy o świadczenie Usług medycznych, zgodnie z warunkami tej umowy, polegająca na wykonywaniu świadczenia zdrowotnego przez Praktykę lekarską na rzecz Uprawnionego, realizowane zdalnie w drodze rozmowy telefonicznej (telekonsultacji), czatu lub wideokonferencji, do której należą:

- a) Konsultacja telemedyczna - wykonanie świadczenia zdrowotnego przez Praktykę Lekarską na rzecz Uprawnionego,
- b) E-recepta - usługa świadczona przez Praktykę Lekarską na rzecz Uprawnionego wyłącznie w celu wystawienia e-recepty na podstawie dokumentacji medycznej przedstawionej przez Użytkownika. O zasadności wystawienia e-recepty decyduje Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych.

c) L4 e-zwolnienie - usługa świadczona przez Praktykę Lekarską na rzecz Uprawnionego w celu uzyskania E-ZLA. Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych decyduje o zasadności wystawienia E-ZLA dla Uprawnionego.

d) E-skierowanie - usługa świadczona przez Praktykę Lekarską na rzecz Uprawnionego w celu wydania skierowania, obejmująca:

- skierowanie do poradni specjalistycznej,
- skierowanie do szpitala lub innego podmiotu leczniczego,
- skierowanie na badania laboratoryjne lub diagnostykę obrazową.

Konsultacja kontrolna - oznacza konsultację zdalną, która odbywa się po zakończeniu wcześniejszej konsultacji online. Konsultacja kontrolna nie obejmuje diagnozowania nowych problemów zdrowotnych ani podejmowania działań wykraczających poza zakres ustaleń dokonanych w ramach wcześniejszej konsultacji online.

Konsultacja kontrolna ma na celu:

- a) wyjaśnienie wątpliwości pacjenta związanych z przebiegiem wcześniejszej konsultacji online.
- b) udzielenie dodatkowych informacji dotyczących zaleceń, diagnozy, czy sposobu leczenia ustalonego podczas wcześniejszej konsultacji.

Wizyta recepturowa - oznacza jednorazowe wystawienie recepty bez przeprowadzania konsultacji, możliwa wyłącznie w terminie do 3 miesięcy od daty ostatniej wizyty (konsultacji online lub kontrolnej), podczas której ustalono rozpoznanie oraz zalecono kontynuację leczenia. Wizyta recepturowa nie obejmuje diagnozowania nowych problemów zdrowotnych ani modyfikowania dotychczasowego leczenia. Realizacja usługi następuje w terminie do 5 dni roboczych od złożenia wniosku przez Pacjenta.

Regulamin - regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o których mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344);

Strona Internetowa - strona internetowa Usługodawcy;

Konsument - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca u Usługodawcy zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

PODSTAWOWE INFORMACJE:

1. Obowiązkiem Użytkownika jest zapoznanie się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.

2. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią, zrozumieniem i pełną akceptacją warunków Regulaminu.

ZAKRES USŁUG:

1. Usługi medyczne świadczone są odpłatnie.
2. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługę rezerwacji wizyty w Praktyce lekarskiej, przeglądanie treści dostępnych na Stronie Internetowej, wyszukiwanie zawartości Strony Internetowej.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ:

1. Aby skorzystać z Usługi konieczne jest posiadanie:
 - dostępu do sieci Internet
 - adresu e-mail
 - zaktualizowanej przeglądarki internetowej
 - rachunku bankowego.
2. Użytkownik korzystając ze Strony Internetowej zobowiązany jest do:
 1. podania prawdziwych, prawidłowych, dokładnych, kompletnych i nie wprowadzających w błąd danych osobowych;
 2. nieprzekazywania treści o charakterze bezprawnym
 3. używania legalnego oprogramowania,
 4. posiadania na bieżąco aktualizowanego oprogramowania antywirusowego oraz firewall'a.
3. Przeglądarka Użytkownika powinna mieć ustawienia bezpieczeństwa na poziomie przynajmniej średnim.
4. Wyłączenie funkcji obsługi Cookies nie blokuje możliwości korzystania z Usług, jednakże może w niektórych sytuacjach prowadzić do utrudnień w połączeniu ze Stroną Internetową. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia w korzystaniu ze Strony Internetowej medfile.com wynikające z wyłączenia przez Użytkownika obsługi Cookies a także trudności po stronie systemu rezerwacyjnego.
6. Świadczenie Usług jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych a także za skutki wynikające z podania błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych.
8. Korzystanie z Usługi wymaga podania przez Użytkownika:
 1. imienia i nazwiska Pacjenta

2. adresu e-mail Użytkownika

3. telefonu Użytkownika

9. Użytkownik zobowiązany jest zaakceptować Regulamin

10. Użytkownik, akceptując Regulamin, potwierdza jednocześnie akceptację Polityki prywatności oraz Polityki RODO.

11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.

PROCEDURA ZAWIERANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG MEDYCZNYCH:

1. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu.

2. Korzystanie z Konsultacji online możliwe jest wyłącznie przy pomocy urządzenia wyposażonego w kamerę, mikrofon i głośniki lub słuchawki. W przypadku rozmowy telefonicznej – konieczne jest podanie numeru telefonu.

3. Ze Strony Internetowej mogą korzystać osoby pełnoletnie posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.

4. Skorzystanie z Konsultacji online wymaga:

- a) akceptacji niniejszego Regulaminu Elektronicznego Zakupu Usług Świadczeń Zdrowotnych,
- b) medfile.com wraz z akceptacją Regulaminu,
- c) dokonania płatności za zamówienie Konsultacji on-line.

5. Złożenie zamówienia na Konsultacje on-line wraz z opłatą zamówienia jest jednoznaczny z akceptacją niniejszego Regulaminu

6. Po zakupie i opłaceniu Konsultacji on-line, rozpoczyna się etap realizacji zamówienia.

7. W przypadku, gdy skorzystanie z Konsultacji online w zarezerwowanym przez Użytkownika terminie będzie niemożliwe, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż na 24 godziny przed zarezerwowanym terminem, odwołać rezerwację. W takim przypadku Użytkownik ma możliwość ustalenia nowego terminu konsultacji.

8. W przypadku odwołania na podstawie ust 7 Konsultacji online przed rozpoczęciem jej realizacją – Praktyka lekarska dokonana zwrotu na rachunek bankowy, z którego została dokonana zapłata w terminie do 7 dni roboczych od momentu odwołania Konsultacji. Jeśli płatność była dokonana w innej walucie, mogą wystąpić różnice między kwotą opłaconą i zwróconą wynikające z różnic kursowych, za które właściciel Strony internetowej nie odpowiada.

9. W przypadku, gdy Użytkownik rozpocznie realizację zamówienia i nie skorzysta z zarezerwowanej Konsultacji online z jakiegokolwiek przyczyny leżącej po stronie Użytkownika lub odwoła rezerwację po terminie podanym w ust 7, opłata za Konsultację nie zostanie zwrócona. Termin konsultacji przepada i Użytkownik traci możliwość ustalenia nowego terminu konsultacji on-line.

ZASADY KONSULTACJI

1. Czas trwania konsultacji on-line pierwszorazowej wynosi maksymalnie 40 minut.
2. Czas trwania konsultacji on-line kontrolnej wynosi 20 minut.
3. W przypadku wystąpienia problemów technicznych w trakcie prowadzenia Konsultacji on-line, w szczególności w przypadku zerwania połączenia telefonicznego, internetowego, Lekarz podejmie dodatkową próbę nawiązania kontaktu z Pacjentem.
4. W razie nieodebrania połączeń lub w sytuacji, gdy zablokowane są połączenia przychodzące od numerów zastrzeżonych - wizyta zostaje anulowana bez możliwości zwrotu płatności.
5. Spóźnienie się Pacjenta na wizytę przekraczające 10 minut może skutkować anulowaniem wizyty bez zwrotu płatności.
6. W przypadku spóźnienia się wizyta nie ulega wydłużeniu i kończy się o zaplanowanej godzinie.
7. Ze względu na specyfikę porad lekarskich spóźnienie lekarza do 20 minut nie uprawnia do zwrotu. Powyżej 20 minut - Pacjent może ubiegać się o zwrot 30% wartości wizyty.
8. Praktyka Lekarska nie ponosi odpowiedzialności za porady udzielone Pacjentowi w oparciu o przekazane przez niego dane niezgodne ze stanem faktycznym.
9. Pacjent zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich warunków do przeprowadzenia konsultacji, tj. spokojnego otoczenia, prywatności oraz stabilnego połączenia internetowego. W przypadku połączenia się na wizytę w trakcie prowadzenia pojazdu lub przebywania w miejscu nie dającym możliwości przeprowadzenia konsultacji w sposób bezpieczny i merytoryczny, lekarz ma prawo zakończyć wizytę, a opłata nie będzie zwrócona.
10. W trakcie trwania Konsultacji on-line, Uprawniony Pacjent nie może używać zwrotów lub załączać treści o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, naruszającym dobra osobiste Lekarza lub innych osób oraz inne treści naruszające przepisy prawa. W wypadku niezastosowania się do powyższego, Lekarz ma prawo natychmiast przerwać Konsultację on-line, bez konieczności ponownego połączenia się z Uprawnionym Pacjentem.
11. Lekarz może odmówić przepisania leków jeśli nie ma wskazań do leczenia lub istnieją

przeciwwskazania.

12. Wypełnienie ankiet zdrowotnych oraz podpisanie wymaganych zgód powinno nastąpić najpóźniej 24 godziny przed planowaną wizytą. Brak dostarczenia tych dokumentów może skutkować odwołaniem wizyty bez zwrotu kosztów.
13. Nagrywanie wizyty bez wyraźnej zgody lekarza jest niedozwolone.
14. Konsultacje online odbywają się w godzinach, które zostały wcześniej ustalone między Stronami i potwierdzone przez Praktykę Lekarską.
15. W przypadku skorzystania przez Uprawnionego Pacjenta z konsultacji kontrolnej pisemnej po konsultacji online, Lekarz jest dostępny w dni robocze w godzinach od 17.00 do 20.00 Lekarz nie jest zobowiązany do natychmiastowego odpowiadania na wiadomości, jednak odpowiedź zostanie udzielona nie później niż w terminie 10 dni roboczych od momentu zaksięgowania przez Bank płatności dokonanej przez Użytkownika.
16. Kontakt mailowy z lekarzem jest możliwy w sytuacjach wymagających szybkiej konsultacji, które nie mogą zostać odłożone do wizyty kontrolnej - na przykład w przypadku wystąpienia nasilonych działań niepożądanych po zastosowaniu leku lub w sytuacjach wątpliwości dotyczących konieczności modyfikacji dawki leczenia. Kontakt mailowy z lekarzem jest zapewniony do czasu kolejnej wymaganej konsultacji, to jest przez 30 dni od wizyty pierwszorazowej oraz przez 90 dni od wizyty kontrolnej, jeśli nie zalecono wcześniejszej wizyty. Wiadomości są rozpatrywane w terminie do 7 dni roboczych. Lekarz może uznać, że zgłoszona sprawa nie wymaga pilnej interwencji i omówi ją podczas kolejnej konsultacji. Kontakt mailowy możliwy jest poprzez maila: drgonciarz@gmail.com
17. W przypadku, gdy lekarz stwierdzi podczas konsultacji online, że istnieje konieczność odbycia wizyty osobistej w celu zbadania pacjenta, postawienia diagnozy lub podjęcia dalszego leczenia:
 - a) Pacjent jest zobowiązany do stawienia się na wizytę osobistą w terminie i miejscu wskazanym przez lekarza.
 - b) Koszty związane z wizytą osobistą są naliczane zgodnie z obowiązującym cennikiem w miejscu udzielania usługi medycznej
 - c) Koszty dojazdu na wizytę osobistą obciążają Użytkownika
18. Niewywiązanie się przez pacjenta z obowiązku odbycia wizyty osobistej, jeśli została ona uznana przez lekarza za konieczną, może skutkować:
 - a) brakiem możliwości kontynuacji świadczenia usługi medycznej w ramach konsultacji zdalnej.
 - b) Potencjalnym przerwaniem procesu diagnostyczno-leczniczego z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z przepisów prawa oraz zasad etyki zawodowej.
19. Lekarz zobowiązany jest do uzasadnienia konieczności odbycia wizyty osobistej oraz poinformowania pacjenta o jej celu i znaczeniu dla dalszego procesu leczenia.

20. Decyzja o konieczności wizyty osobistej podejmowana jest z uwzględnieniem dobra pacjenta, zasad aktualnej wiedzy medycznej oraz obowiązujących przepisów prawnych.
21. Pacjent, który nie wyraża zgody na odbycie wizyty osobistej, ma prawo do rezygnacji z dalszych świadczeń zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
22. Lekarz może zlecić wykonanie badań laboratoryjnych przed wizytą, jeśli są one niezbędne do prawidłowej oceny stanu zdrowia. W przypadku braku wymaganych badań laboratoryjnych lekarz może odmówić rozpoczęcia leczenia farmakologicznego do czasu wykonania badań. Badania są ważne przez 3 miesiące od daty ich wykonania.
23. Opłata za konsultację pierwszorazową wynosi 350,00 zł
24. Opłata za konsultację kontrolną wynosi 250 zł
25. Opłata za wizytę recepturową wynosi 70 zł
26. Dane do płatności:

Przelew tradycyjny na numer rachunku: 54 1240 5048 1111 0011 4534 1690

Przez platformę przelewy24 - za pomocą aplikacji banku lub przez płatności BLIK

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Odpowiedzialność za świadczenie konsultacji on-line ponosi Praktyka Lekarska. Praktyka Lekarska nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe działanie strony internetowej jeśli wynikało one z zachowania Pacjenta lub osoby trzeciej.
2. Praktyka Lekarska nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług określonych w niniejszych Zasadach, jeżeli zostało to spowodowane okolicznościami siły wyższej.
3. Praktyka Lekarska nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług określonych w Regulaminie w zakresie spowodowanym niewywiązaniem się ze zobowiązań przez Uprawnionego Pacjenta lub jego Przedstawiciela Ustawowego.

DANE OSOBOWE

1. Wszelkie dane osobowe podane w procesie rejestracji na stronie internetowej będą wykorzystane

wyłącznie do celów realizacji Konsultacji online, przyjęcia zapłaty, udokumentowania transakcji oraz dla celów rachunkowych.

2. Szczegółowe informacje dotyczące gromadzenia, przetwarzania i przechowywania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMOWY:

1. Zawarcie Umowy następuje z chwilą dokonania płatności na rachunek bankowy Praktyki lekarskiej, po wymianie informacji między Praktyką lekarską a osobą mającą dostęp do adresu email oraz numeru telefonu podanego w odpowiednim formularzu, na który skierowana zostanie potwierdzenie wizyty.
2. Umowa zawierana jest na czas określony obejmujący realizację Usługi.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY:

1. Klient będący konsumentem, który zawarł umowę na odległość lub umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni.
2. Wzór odstąpienia od umowy stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy powinno zostać złożone drogą korespondencji e-mail na adres: drgonciarz@gmail.com
4. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli:
 - a) Usługodawca udzielił już świadczenia zdrowotnego będącego rezultatem zawartej umowy;
 - b) spełnianie świadczenia zdrowotnego rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. Jeżeli Klient odstąpi od umowy, a do wykonania konsultacji nie doszło, przedsiębiorca zwraca Klientowi otrzymane świadczenie pieniężne, pomniejszone o kwotę odpowiadającą części usługi wykonanej do chwili odstąpienia, w szczególności obejmującej koszty związane z rezerwacją terminu oraz przygotowaniem do świadczenia usługi.
6. Wysokość potrącenia, o którym mowa w ust. 5, odpowiada wartości utraconego czasu i zarezerwowanego terminu lekarza i wynosi 80 % ceny konsultacji w przypadku odstąpienia od umowy później niż 24 godziny przed planowanym terminem wizyty.

REKLAMACJA:

1. Użytkownikowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji związanej ze świadczeniem Usługi.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym powinna zostać wskazana przyczyna reklamacji oraz żądanie Użytkownika.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Użytkownika umożliwiające jego zidentyfikowanie.
4. Usługodawca rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej

otrzymania

5. Użytkownik ma możliwość złożenia zgłoszenia reklamacyjnego drogą elektroniczną na adres e-mail drgonciarz@gmail.com lub pod adresem korespondencyjnym: ul. Sokola 50 A, 26-100 Skarżysko Kamienna, NIP 7011228153

POZASĄDOWE SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Konsument ma m.in.: możliwość:
 - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
 - b) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
3. Szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może szukać na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl>.
4. Konsument może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy o świadczenie usług.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.09.2025 r. i dotyczy Umów zawieranych z Użytkownikiem po jego wejściu w życie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, do umów zawartych przed tą zmianą stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie złożenia zamówienia przez Użytkownika.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy:
 - a) Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.);
 - b) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.
4. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną na podstawie niniejszego Regulaminu, będą rozstrzygane przez sąd właściwy określony według przepisów obowiązującego prawa.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Wzór odstąpienia od umowy

Adresat:

INDYWIDUALNA PRAKTYKA LEKARSKA MARTA GONCIARZ ul. Sokola 50 A, 26-100 Skarżysko Kamienna,
NIP 7011228153

Ja

niniejszym informuję o odstąpieniu od wykonania Umowy o świadczenie usługi medycznej zawartej drogą elektroniczną.

Data zawarcia umowy.....

Imię i nazwisko konsumenta.....

Adres konsumenta.....

Podpis konsumenta (tylko w przypadku przesłania formularza w wersji papierowej)

.....

Data.....