Regulamin rezerwacji wizyt i świadczenia usług drogą elektroniczną
praktyki lekarskiej lek. Moniki Powęskiej · wersja z 14.09.2026

§ 1. Postanowienia ogólne
1. Regulamin określa zasady rezerwacji i opłacania wizyt lekarskich, w tym e-Wizyt, odwoływania i przenoszenia terminów, zwrotu przedpłat, odstąpienia od umowy, składania reklamacji oraz korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną.
2. Świadczeniodawcą i usługodawcą jest Monika Powęska, lekarz, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Monika Powęska Praktyka Lekarska, ul. Hoża 29, 00-521 Warszawa, NIP 8252148522, REGON 526994909, wpisana do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem księgi rejestrowej 000000269464, e-mail: lek.monikapoweska@gmail.com, tel. +48 789 615 158 (dalej: „Usługodawca”).
3. Wizyty stacjonarne odbywają się w gabinecie Oaza Geniusza, ul. Długa 34, 05-090 Łady. e-Wizyty odbywają się na odległość, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego wskazanego w potwierdzeniu rezerwacji.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
a) Pacjent – osoba, której ma zostać udzielone świadczenie zdrowotne;
b) Przedstawiciel ustawowy – rodzic albo opiekun prawny Pacjenta małoletniego;
c) Osoba rezerwująca – Pacjent pełnoletni albo Przedstawiciel ustawowy Pacjenta małoletniego, który dokonuje rezerwacji;
d) Wizyta – porada lekarska udzielana w gabinecie; e-Wizyta – porada lekarska udzielana na odległość;
e) Konsultacja z rodzicem – pierwsza wizyta dotycząca Pacjenta małoletniego, z udziałem Przedstawiciela ustawowego, bez udziału Pacjenta;
f) System rejestracji – udostępniany przez Usługodawcę formularz rezerwacji online w systemie Medfile® lub haloDoctor;
g) Przedpłata – kwota równa cenie wizyty, wpłacana z góry;
h) Umowa – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego zawarta między Usługodawcą a Osobą rezerwującą.
5. Usługodawca nie udziela pomocy w stanach nagłych. W razie zagrożenia życia lub zdrowia, w tym myśli lub zamiarów samobójczych, należy zadzwonić pod numer alarmowy 112 albo zgłosić się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego. Dzieci i młodzież mogą bezpłatnie dzwonić pod Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111.

§ 2. Usługi świadczone drogą elektroniczną
1. Za pośrednictwem Systemu rejestracji Usługodawca nieodpłatnie umożliwia rezerwację terminu wizyty, wniesienie Przedpłaty, odwołanie wizyty lub przeniesienie jej terminu oraz otrzymywanie powiadomień o rezerwacji.
2. Do korzystania z Systemu rejestracji potrzebne są urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka internetowa z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies, adres e-mail oraz numer telefonu komórkowego. Do e-Wizyty potrzebne są dodatkowo kamera, mikrofon i głośnik lub słuchawki.
3. Umowa o korzystanie z Systemu rejestracji zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia wypełniania formularza i rozwiązuje się z chwilą zakończenia rezerwacji albo opuszczenia formularza.
4. Korzystających z Systemu rejestracji obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
5. Korzystanie z internetu wiąże się z zagrożeniami, takimi jak złośliwe oprogramowanie czy próby wyłudzenia danych. Usługodawca nigdy nie prosi o hasła ani dane logowania do bankowości. Płatności należy dokonywać wyłącznie przez link z potwierdzenia rezerwacji albo na rachunek wskazany przez Usługodawcę.

§ 3. Rezerwacja wizyty
1. Wizytę można zarezerwować w Systemie rejestracji, telefonicznie lub e-mailem.
2. Przed rezerwacją w Systemie rejestracji Osoba rezerwująca zapoznaje się z Regulaminem i akceptuje go. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie, w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. W formularzu rezerwacji Osoba rezerwująca wybiera usługę i termin oraz podaje dane wskazane w formularzu, w tym imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail, a także dane Pacjenta potrzebne do prowadzenia dokumentacji medycznej.

4. Umowa zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Osobę rezerwującą potwierdzenia rezerwacji na podany adres e-mail lub numer telefonu. Potwierdzenie określa usługę, termin, miejsce albo formę wizyty i cenę oraz wskazuje, gdzie jest dostępny Regulamin.
5. Pierwszą wizytą jest Konsultacja z rodzicem. Uczestniczy w niej Przedstawiciel ustawowy, bez udziału dziecka. Konsultacja służy zebraniu wywiadu i ustaleniu dalszego postępowania.
6. Świadczeń Pacjentowi małoletniemu udziela się za zgodą Przedstawiciela ustawowego. Pacjent, który ukończył 16 lat, wyraża zgodę także osobiście.
7. Osoba rezerwująca wizytę dla dziecka oświadcza, że jest jego Przedstawicielem ustawowym, że decyzję o konsultacji podjęła w porozumieniu z drugim rodzicem, któremu przysługuje władza rodzicielska, albo jest uprawniona do podjęcia jej samodzielnie, oraz informuje o ograniczeniach władzy rodzicielskiej wynikających z postanowień sądu.
8. Na kolejnych wizytach Pacjentowi małoletniemu towarzyszy Przedstawiciel ustawowy albo osoba przez niego pisemnie upoważniona, chyba że lekarz w porozumieniu z Przedstawicielem ustawowym postanowi inaczej.
9. Na Konsultację z rodzicem warto przynieść posiadaną dokumentację dziecka: wypisy ze szpitala, opinie i diagnozy psychologiczne lub psychologiczno-pedagogiczne, wyniki badań oraz listę przyjmowanych leków.
10. Nagrywanie przebiegu wizyty lub e-Wizyty wymaga zgody lekarza oraz Pacjenta albo Przedstawiciela ustawowego.

§ 4. Ceny i przedpłata
1. Ceny wizyt są podane w Systemie rejestracji. Są to ceny brutto; usługi medyczne są zwolnione z podatku VAT.
2. Za wizytę płaci się z góry, w formie Przedpłaty w wysokości 100% ceny.
3. Przedpłatę należy wnieść w ciągu 24 godzin od rezerwacji, a jeżeli do wizyty zostało mniej niż 24 godziny – niezwłocznie, przed jej rozpoczęciem. Za chwilę wniesienia Przedpłaty uważa się chwilę potwierdzenia płatności przez operatora płatności albo uznania rachunku Usługodawcy.
4. Jeżeli Przedpłata nie zostanie wniesiona w terminie, rezerwacja wygasa, a termin zostaje zwolniony. Usługodawca informuje o tym e-mailem lub SMS-em.
5. Przedpłatę wnosi się przez operatora płatności internetowych wskazanego w Systemie rejestracji albo przelewem na rachunek podany w potwierdzeniu rezerwacji.
6. Za wizytę wystawiany jest paragon fiskalny, a na żądanie – faktura.

§ 5. Odwołanie, przeniesienie terminu i spóźnienie
1. Osoba rezerwująca może odwołać wizytę albo przenieść ją na inny termin najpóźniej 24 godziny przed godziną rozpoczęcia wizyty: za pomocą linku z potwierdzenia rezerwacji, e-mailem albo telefonicznie. O zachowaniu terminu decyduje chwila skorzystania z linku, otrzymania wiadomości przez Usługodawcę albo rozmowy telefonicznej.
2. Po odwołaniu wizyty w terminie określonym w ust. 1 Usługodawca zwraca całą Przedpłatę w ciągu 14 dni, w taki sam sposób, w jaki została wniesiona, chyba że Osoba rezerwująca zgodzi się na inny sposób, niepowodujący dla niej kosztów.
3. Wizytę można przenieść na inny wolny termin jeden raz; Przedpłata zostaje zaliczona na poczet wizyty w nowym terminie. Wizyta przeniesiona jest ustalona ostatecznie: nie podlega odwołaniu ze zwrotem Przedpłaty ani ponownemu przeniesieniu, a jeżeli Osoba rezerwująca z niej zrezygnuje albo Pacjent się na nią nie stawi, Przedpłata nie podlega zwrotowi.
4. Jeżeli wizyta zostanie odwołana później niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem albo Pacjent – a przy Konsultacji z rodzicem Przedstawiciel ustawowy – nie stawi się na wizytę, Przedpłata nie podlega zwrotowi. Odpowiada ona wynagrodzeniu za czas zarezerwowany wyłącznie dla Pacjenta, którego nie można już udostępnić innej osobie.
5. W razie spóźnienia wizyta kończy się o zaplanowanej godzinie, a cena nie ulega zmianie. Spóźnienie przekraczające 20 minut Usługodawca może potraktować jak niestawienie się na wizytę.
6. Jeżeli wizyta, także przeniesiona, nie mogła się odbyć z powodu nagłej choroby lub hospitalizacji Pacjenta albo Przedstawiciela ustawowego lub innego nagłego zdarzenia losowego, potwierdzonego dokumentem, Usługodawca na prośbę Osoby rezerwującej jednorazowo zaliczy Przedpłatę na poczet wizyty w innym terminie.

7. Usługodawca może odwołać wizytę z ważnych przyczyn, w szczególności z powodu choroby lekarza lub zdarzenia losowego. Informuje o tym niezwłocznie i proponuje nowy termin. Jeżeli Osoba rezerwująca nie przyjmie nowego terminu, Usługodawca zwraca całą Przedpłatę w ciągu 14 dni. Do terminu zaproponowanego w takim przypadku nie stosuje się ust. 3.
8. Postanowienia ust. 3–5 nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia od Umowy opisanego w § 6.

§ 6. Prawo odstąpienia od umowy
1. Umowa zawarta w Systemie rejestracji, telefonicznie lub e-mailem jest umową zawartą na odległość. Osoba rezerwująca będąca konsumentem może od niej odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Przeniesienie wizyty na inny termin nie zmienia dnia zawarcia Umowy.
2. Aby odstąpić od Umowy, wystarczy przed upływem tego terminu wysłać Usługodawcy jednoznaczne oświadczenie, na przykład e-mailem na adres lek.monikapoweska@gmail.com albo listem na adres wskazany w § 1 ust. 2. Można skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego załącznik do Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe. Usługodawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie oświadczenia.
3. Po odstąpieniu od Umowy Usługodawca zwraca wszystkie otrzymane płatności w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia, w taki sam sposób, w jaki zostały wniesione, chyba że konsument zgodzi się na inny sposób, niepowodujący dla niego kosztów.
4. Jeżeli termin wizyty, także po przeniesieniu, przypada przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, Osoba rezerwująca wyraźnie żąda udzielenia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Przyjmuje przy tym do wiadomości, że po odbyciu wizyty utraci prawo odstąpienia od Umowy.
5. Złożenie żądania, o którym mowa w ust. 4, nie pozbawia prawa odstąpienia przed wizytą. Konsument, który odstąpi od Umowy przed wizytą, otrzymuje zwrot całej Przedpłaty zgodnie z ust. 3, także wtedy, gdy wizyta miała się odbyć w ciągu najbliższych 24 godzin albo została przeniesiona. Konsument, który odstąpi od Umowy w trakcie wizyty, płaci za część świadczenia wykonaną do chwili odstąpienia.
6. Po odbyciu wizyty prawo odstąpienia od Umowy wygasa.

§ 7. e-Wizyty
1. e-Wizyty są dostępne, jeżeli taka usługa jest widoczna w Systemie rejestracji. Do e-Wizyt stosuje się postanowienia § 3–6.
2. Link do e-Wizyty jest wysyłany e-mailem lub SMS-em. Pacjent albo Przedstawiciel ustawowy łączy się o wyznaczonej godzinie z miejsca zapewniającego poufność rozmowy.
3. Na początku e-Wizyty lekarz może poprosić o potwierdzenie tożsamości Pacjenta i Przedstawiciela ustawowego.
4. Jeżeli lekarz uzna, że stan Pacjenta wymaga wizyty w gabinecie, informuje o tym i proponuje termin wizyty stacjonarnej.
5. Jeżeli e-Wizyta nie może się odbyć z przyczyn technicznych leżących po stronie Usługodawcy, Osoba rezerwująca wybiera nowy termin albo zwrot całej Przedpłaty w ciągu 14 dni. Jeżeli Pacjent albo Przedstawiciel ustawowy nie połączy się w ciągu 20 minut od wyznaczonej godziny, stosuje się § 5 ust. 4 i 5.
6. E-recepty, e-skierowania i e-zwolnienia są wystawiane w postaci elektronicznej i dostępne w Internetowym Koncie Pacjenta.

§ 8. Reklamacje
1. Reklamacje dotyczące rezerwacji, płatności, działania Systemu rejestracji lub udzielonych usług można składać e-mailem na adres lek.monikapoweska@gmail.com albo listownie na adres wskazany w § 1 ust. 2.
2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko, dane kontaktowe, opis sprawy oraz oczekiwany sposób jej rozwiązania.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania i przesyła odpowiedź na adres e-mail albo adres pocztowy wskazany w reklamacji.
4. Niezależnie od reklamacji Pacjent może zwrócić się do Rzecznika Praw Pacjenta (bezpłatna infolinia 800 190 590), a konsument – do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

§ 9. Dane osobowe
1. Administratorem danych osobowych Pacjentów i Osób rezerwujących jest Monika Powęska Praktyka Lekarska, ul. Hoża 29, 00-521 Warszawa, NIP 8252148522, REGON 526994909, wpisana do rejestru

podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem księgi rejestrowej 000000269464, e-mail: lek.monikapoweska@gmail.com, tel. +48 789 615 158. W sprawach danych osobowych można pisać na adres lek.monikapoweska@gmail.com.
2. Dane są przetwarzane w celu:
a) rezerwacji wizyty, obsługi płatności i wykonania Umowy – art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
b) udzielania świadczeń zdrowotnych i prowadzenia dokumentacji medycznej – art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
c) wykonania obowiązków podatkowych i rachunkowych – art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
d) ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń – art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
3. Odbiorcami danych mogą być działający na zlecenie Usługodawcy dostawca Systemu rejestracji i oprogramowania do prowadzenia dokumentacji medycznej, operator płatności oraz dostawcy usług informatycznych i księgowych, a także podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa.
4. Dokumentacja medyczna jest przechowywana przez okres określony w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, co do zasady 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu. Dokumenty rozliczeniowe są przechowywane przez okres wymagany przepisami podatkowymi, a pozostałe dane – do czasu przedawnienia roszczeń.
5. Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo sprzeciwu i prawo do przenoszenia danych – w zakresie, w jakim pozwalają na to przepisy o dokumentacji medycznej – oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
6. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do rezerwacji wizyty i udzielenia świadczenia. Dane nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani do profilowania.

§ 10. Postanowienia końcowe
1. Regulamin jest dostępny w Systemie rejestracji i w gabinecie. Na prośbę Usługodawca prześle go e-mailem.
2. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów lub zakresu usług. Do rezerwacji dokonanych przed zmianą stosuje się Regulamin w dotychczasowym brzmieniu.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów. Spory z konsumentami rozstrzyga sąd właściwy według przepisów ogólnych.
5. Regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania w Systemie rejestracji.

Załącznik – wzór formularza odstąpienia od umowy
(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)
– Adresat: Monika Powęska Praktyka Lekarska, ul. Hoża 29, 00-521 Warszawa, e-mail: lek.monikapoweska@gmail.com
– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: …… (rodzaj i termin wizyty)
– Data zawarcia umowy: ……
– Imię i nazwisko konsumenta(-ów): ……
– Adres konsumenta(-ów): ……
– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): ……
– Data: ……
(*) Niepotrzebne skreślić.