Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną określa zakres i warunki umawiania i rezerwacji terminu wizyt za pośrednictwem strony internetowej: www.longevita.com.pl
2. Definicje:
    - **Cennik** – cennik Usług, udostępniany Pacjentowi na Stronie internetowej Usługodawcy.
    - **Pacjent** – osoba fizyczna, która korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę.
    - **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, udostępniony nieodpłatnie na stronie www.lognevita.com.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby umożliwić swobodne zapoznawanie się z postanowieniami Regulaminu przed ich akceptacją.
    - **Strona internetowa** – strona Usługodawcy, służąca do umawiania i rezerwacji terminu wizyt, dostępna pod adresem www.longevita.com.pl
    - **Usługa** – usługa świadczona nieodpłatnie przez Usługodawcę, polegająca na udostępnieniu Pacjentowi możliwości umawiania i rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną.
    - **Usługodawca** – **ESMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Osielsku (86-031), ul. Jana Pawła II 66 lok. 22, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0001056133, NIP: 5543016344, REGON: 526280759, prowadząca zakład leczniczy **Longevita** zlokalizowany w Bydgoszczy (85-858), przy ul. Tadeusza Boya-Żeleńskiego 25 (wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem księgi rejestrowej: 000000309551, adres e-mail do kontaktu: biuro@longevita.com.pl, tel.: 515 043 424.
3. Aby móc korzystać z Usługi, należy zapoznać się dokładnie z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Usługi.
4. Pozostałe usługi, tj. realizacja świadczenia zdrowotnego (wizyta), odbywają się osobiście w zakładzie leczniczym Longevita przy ul. Tadeusza Boya-Żeleńskiego 25 w Bydgoszczy, w terminie wskazanym przy rezerwacji. Warunki udzielania świadczeń zdrowotnych regulują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz ustawa o działalności leczniczej.

§ 2. Sposób korzystania ze świadczonych usług i płatności

1. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę” (obsługiwanego przez system Medfile).
2. Pacjent rezerwujący wizytę zobowiązany jest uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail.
3. Podanie danych przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych Usługodawcy oraz o posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych, lub – w przypadku jej braku albo ograniczenia – o działaniu za zgodą lub przez przedstawiciela ustawowego (opiekuna prawnego).
4. Potwierdzenie rezerwacji terminu wizyty Pacjent otrzyma niezwłocznie na adres e-mail lub numer telefonu wskazany w formularzu rejestracyjnym.
5. Rezerwacja terminu wizyty za pośrednictwem formularza jest bezpłatna. Płatność za udzielone świadczenie zdrowotne (wizytę) dokonywana jest bezpośrednio w zakładzie leczniczym

Longevita (ul. Tadeusza Boya-Żeleńskiego 25, Bydgoszcz) w dniu realizacji wizyty, zgodnie z aktualnym Cennikiem.

§ 3. Reklamacje

1. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje związane z funkcjonowaniem Usługi (rezerwacji online) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym zaleca się podanie danych kontaktowych Pacjenta oraz zwięzłego opisu nieprawidłowości.
3. Usługodawca rozpatrzy reklamację i udzieli na nią odpowiedzi w terminie maksymalnie **14 dni** od daty jej otrzymania.

§ 4. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty przez Pacjenta powinna nastąpić najpóźniej na **24 godziny** przed zaplanowanym terminem wizyty.
2. Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: biuro@longevita.com.pl, telefonicznie pod numerem: 515043424 lub poprzez link anulujący przesłany w wiadomości potwierdzającej rezerwację (jeśli system udostępnia taką funkcję).
3. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty skutkuje skróceniem czasu jej trwania o czas spóźnienia (o ile pozwala na to charakter świadczenia zdrowotnego), przy czym opłata za wizytę pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty, które uniemożliwia bezpieczne i rzetelne udzielenie świadczenia zdrowotnego, Usługodawca uprawniony jest do odmowy przyjęcia Pacjenta w tym terminie.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania lub przełożenia zarezerwowanego terminu wizyty z ważnych przyczyn organizacyjnych lub losowych (np. nagła choroba lekarza), informując o tym Pacjenta niezwłocznie. W takiej sytuacji Usługodawca zaproponuje Pacjentowi nowy termin wizyty.

§ 5. Wymagania techniczne

1. Dostęp do Strony internetowej i formularza rejestracji wizyty możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:
    - korzystanie z aktualnej wersji jednej z powszechnie stosowanych przeglądarek internetowych (np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, Opera) z włączoną obsługą plików cookies oraz JavaScript;
    - korzystanie z aktualnego systemu operacyjnego (Windows, macOS, Linux, Android lub iOS);
    - stałe połączenie z siecią Internet.
2. Do dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza konieczne jest posiadanie przez Pacjenta aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail) oraz aktywnego numeru telefonu komórkowego lub stacjonarnego.

§ 6. Ochrona danych osobowych (Klauzula informacyjna RODO)

1. **Administrator Danych Osobowych.** Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **ESMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Osielsku (86-031), ul. Jana Pawła II 66 lok. 22, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001056133, NIP: 5543016344, REGON: 526280759, prowadząca zakład leczniczy **Longevita** przy ul. Tadeusza Boya-Żeleńskiego 25, 85-858 Bydgoszcz (dalej jako: „Administrator”).
2. **Kontakt w sprawach RODO.** Administrator nie wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD).

We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz realizacją przysługujących Pani/Panu praw można kontaktować się bezpośrednio z Administratorem:
    - drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@longevita.com.pl
    - pisemnie na adres siedziby: ul. Jana Pawła II 66 lok. 22, 86-031 Osielsko.
3. **Cele i podstawy prawne przetwarzania danych.** Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w następujących celach:
    - **Rezerwacja wizyty i kontakt organizacyjny** (potwierdzenie, przypomnienie SMS/e-mail lub odwołanie terminu) – na podstawie Pani/Pana dobrowolnej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) oraz jako działania zmierzające do zawarcia umowy o udzielenie świadczenia zdrowotnego (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
    - **Udzielanie świadczeń zdrowotnych, diagnoza medyczna, leczenie oraz prowadzenie i przechowywanie dokumentacji medycznej** – na podstawie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz ustawą o działalności leczniczej).
    - **Rozliczenia finansowe, księgowe i podatkowe** (np. wystawianie faktur) – na podstawie obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
    - **Ustalenie, dochodzenie lub obrona przed ewentualnymi roszczeniami** – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
    - **Marketing bezpośredni usług własnych** (wyłącznie w przypadku wyrażenia odrębnej, dobrowolnej zgody) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
4. **Odbiorcy danych.** Pani/Pana dane mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa (np. NFZ, Rzecznik Praw Pacjenta, organy skarbowe) oraz podmiotom przetwarzającym dane na zlecenie Administratora na podstawie umów powierzenia – w szczególności dostawcy systemu informatycznego do obsługi gabinetu (Medfile S.A.), dostawcom usług hostingowych, IT, księgowych, prawnych oraz laboratoriom diagnostycznym współpracującym z placówką.
5. **Okres przechowywania danych.**
    - Dane zawarte w dokumentacji medycznej przechowywane są przez okres wymagany przepisami prawa – co do zasady przez **20 lat**, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu (z zastrzeżeniem wyjątków ustawowych, np. 30 lat w przypadku zgonu pacjenta lub 22 lata w przypadku dokumentacji dotyczącej dzieci do ukończenia 2. roku życia).
    - Dane przetwarzane na potrzeby rachunkowości i rozliczeń podatkowych przechowywane są przez okres **5 lat** od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku.
    - Dane przetwarzane wyłącznie w celu rezerwacji wizyty (gdy do wizyty ostatecznie nie dojdzie) lub na podstawie zgody marketingowej przechowywane są do czasu wycofania zgody lub ustania celu ich przetwarzania.
6. **Prawa osoby, której dane dotyczą.** Przysługuje Pani/Panu prawo do:
    - dostępu do treści swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
    - sprostowania (poprawiania) danych,
    - usunięcia danych lub ograniczenia ich przetwarzania (w granicach przewidzianych przepisami prawa – prawo do usunięcia danych nie dotyczy dokumentacji medycznej w okresie jej obowiązkowego przechowywania),
    - przenoszenia danych (w zakresie danych przetwarzanych w sposób zautomatyzowany na podstawie zgody lub umowy),
    - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na uzasadnionym interesie Administratora,
    - cofnięcia zgody w dowolnym momencie (w zakresie, w jakim przetwarzanie odbywa się na

podstawie zgody), bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej cofnięciem,
    - wniesienia skargi do organu nadzorczego – **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych** (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
7. **Informacja o wymogu podania danych.** Podanie danych osobowych w celu udzielenia świadczeń zdrowotnych i prowadzenia dokumentacji medycznej jest wymogiem ustawowym – odmowa ich podania uniemożliwi realizację wizyty. Podanie numeru telefonu oraz adresu e-mail do kontaktu organizacyjnego w formularzu rejestracji jest dobrowolne, ale niezbędne do otrzymywania powiadomień o wizycie.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn (w szczególności zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu świadczonych usług lub zmian technologicznych w systemie rezerwacji). Do rezerwacji dokonanych przed wejściem w życie zmian stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili dokonania rezerwacji.
2. Wszelkie spory między Usługodawcą a Pacjentem będą rozstrzygane w pierwszej kolejności w sposób polubowny. Pacjent będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (m.in. poprzez zwrócenie się do właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej lub powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów).
3. W przypadku nierozwiązania sporu na drodze polubownej, sądem właściwym do jego rozstrzygnięcia będzie sąd powszechny właściwy według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 23.11.2026