REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Dolnośląskie Centrum Psychoterapii Sp. z o.o.
(obowiązuje od 01.01.2025)

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Dolnośląskie Centrum Psychoterapii Sp. z o.o. z siedzibą: ul. Dyrekcyjna 37/47, 50-528 Wrocław, NIP 898-217-11-95, REGON 021206946, dalej „Usługodawca".
2. Regulamin ma zastosowanie do usług udostępnianych za pośrednictwem stron internetowych: www.e-wizyta.eu, www.ewizyta.eu, www.dcp.wroclaw.pl.
3. Definicje:
    1. **Pacjent** – osoba fizyczna korzystająca z usług Usługodawcy.
    2. **Usługa** – usługa rezerwacji wizyt oraz e-wizyt (wideokonsultacji).
    3. **Strona internetowa** – serwis Usługodawcy dostępny pod ww. adresami.
    4. **Cennik** – aktualny wykaz cen usług oferowanych przez Usługodawcę.
    5. **Podmiot zewnętrzny** – operator płatności, dostawca hostingu, system wideokonferencyjny lub inna firma świadcząca usługi wspierające realizację Usługi.
4. Korzystanie z Usług wymaga uprzedniej akceptacji Regulaminu.
5. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie i może być pobrany, utrwalony oraz wydrukowany.
6. Językiem właściwym Regulaminu jest język polski. W razie rozbieżności między tłumaczeniem a wersją polską, wiążąca jest wersja polska.
7. Do Regulaminu stosuje się prawo polskie.

§ 2. Zakres i charakter świadczonych usług

1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną:
    - rezerwację terminów wizyt,
    - przeprowadzanie e-wizyt (wideokonsultacji).
2. E-wizyta nie jest świadczeniem ratującym życie i nie zastępuje pełnego badania fizykalnego.
3. W przypadku zagrożenia życia Pacjent powinien wezwać odpowiednie służby (112/999).
4. Specjalista może stwierdzić konieczność odbycia wizyty stacjonarnej lub wykonania dodatkowych badań – nie stanowi to podstawy do zwrotu opłaty.
5. Informacje na Stronie internetowej mają charakter edukacyjny i nie zastępują konsultacji medycznej.
6. Jednorazowa e-wizyta nie stanowi zawarcia długoterminowej umowy terapeutycznej ani nie tworzy trwałej relacji terapeutycznej.
7. Usługodawca zastrzega, że zakres e-wizyty może być ograniczony przez charakter problemu zdrowotnego zgłaszanego przez Pacjenta.

§ 3. Rezerwacja wizyty i płatności

1. Rezerwacja odbywa się poprzez formularz dostępny na Stronie internetowej.
2. Pacjent zobowiązuje się do podania prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych. Wprowadzenie nieprawdziwych danych może stanowić czyn z art. 233 Kodeksu karnego.
3. Rezerwacja wymaga przedpłaty w wysokości 100% ceny wizyty.
4. Przedpłaty można dokonać:
    - płatnościami elektronicznymi,
    - przelewem bankowym.
5. Brak przedpłaty do 24 h przed wizytą powoduje anulowanie rezerwacji.
6. Po zaksięgowaniu przedpłaty Pacjent otrzymuje potwierdzenie wizyty.
7. Pacjent oświadcza, że żąda wykonania usługi przed upływem prawa odstąpienia od umowy, co powoduje utratę prawa odstąpienia (art. 38 pkt 1 i 12 UOKiK).
8. Rezerwacja jest imienna i nie może być przeniesiona na osobę trzecią.
9. Pacjent zobowiązuje się do zapoznania z Cennikiem każdorazowo przed dokonaniem rezerwacji. Zmiana

Cennika nie wpływa na wcześniej opłacone wizyty.

§ 4. Zasady e-wizyty

1. Link do e-wizyty jest indywidualny i nie może być udostępniany osobom trzecim. Udostępnienie linku = uznanie usługi za wykonaną.
2. Nagrywanie e-wizyty bez pisemnej zgody Usługodawcy jest zabronione.
3. Pacjent zapewnia:
    - prywatność,
    - bezpieczne miejsce (nie w aucie, nie w przestrzeni publicznej),
    - stabilne połączenie internetowe.
4. E-wizyta osoby niepełnoletniej wymaga obecności rodzica/opiekuna prawnego.
5. Specjalista może zakończyć e-wizytę bez zwrotu opłaty, jeśli:
    - Pacjent narusza Regulamin,
    - Pacjent jest agresywny, nietrzeźwy lub pod wpływem narkotyków,
    - Pacjent zapewnia brak warunków prywatności,
    - Pacjent prowadzi pojazd,
    - obecne są osoby nieuprawnione,
    - Pacjent jest osobą niepełnoletnią bez opiekuna.
6. Zerwanie połączenia z powodu sprzętu lub Internetu Pacjenta = wizyta uznana za zrealizowaną.
7. Usługodawca nie wykonuje w trakcie e-wizyty czynności wymagających formy pisemnej pod rygorem nieważności (np. niektóre zaświadczenia).

§ 5. Dokumentowanie e-wizyty (logi techniczne)

1. Pacjent wyraża zgodę na utrwalanie danych technicznych: data, godzina, czas trwania, parametry połączenia.
2. Logi służą wyłącznie:
    - celom dowodowym,
    - bezpieczeństwu systemu,
    - rozpatrywaniu reklamacji,
    - ochronie prawnej Usługodawcy.
3. Logi nie obejmują treści rozmowy.

§ 6. Obowiązki Pacjenta

Pacjent zobowiązuje się do:

1. podawania prawdziwych i kompletnych informacji,
2. korzystania z legalnego, aktualnego i zabezpieczonego oprogramowania,
3. niepodejmowania prób ingerencji w system (wirusy, boty, skrypty),
4. nieudostępniania danych dostępowych osobom trzecim,
5. posiadania dokumentacji i informacji potrzebnych do przeprowadzenia e-wizyty,
6. niekorzystania z Usługi w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami; w przypadku nadużyć Usługodawca może ograniczyć lub odmówić świadczenia usług.

§ 7. Wymagania techniczne

1. Wymagane jest:
    - urządzenie z dostępem do Internetu,
    - przeglądarka: Chrome / Firefox / Edge / Safari / Opera,
    - Internet min. 5 Mbps / 3 Mbps,
    - kamera i mikrofon,
    - aktualny system operacyjny.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
    - awarie sprzętu Pacjenta,

- niestabilność łącza internetowego,
- niespełnienie wymagań technicznych.

3. Niespełnienie wymagań technicznych nie stanowi podstawy do zwrotu opłaty.

§ 8. Podmioty zewnętrzne i niezależność usług

1. Usługi mogą wymagać współpracy z niezależnymi podmiotami zewnętrznymi: operatorami płatności, dostawcami hostingu, platformami wideokonferencyjnymi, operatorami telekomunikacyjnymi.
2. Podmioty zewnętrzne są niezależne od Usługodawcy.
3. Usługodawca nie odpowiada za:
   - awarie lub przerwy w usługach podmiotów zewnętrznych,
   - zakłócenia po stronie operatorów płatności,
   - błędy systemów wideokonferencyjnych,
   - utrudnienia wynikłe z działania usług zewnętrznych.
4. Reklamacje dotyczące usług podmiotów zewnętrznych kierowane są bezpośrednio do podmiotu zewnętrznego.
5. Korzystając z Usług, Pacjent akceptuje zasady działania podmiotów zewnętrznych.

§ 9. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. Pacjent może odwołać wizytę najpóźniej 24 godziny przed terminem — przedpłata zostanie zwrócona.
2. Odwołania dokonuje się wyłącznie przez e-mail: info@dcp.wroclaw.pl.
3. Odwołanie późniejsze niż 24 h lub niestawienie się = utrata przedpłaty.
4. Usługodawca może odstąpić od pobrania przedpłaty w szczególnych sytuacjach losowych (np. hospitalizacja), jeśli Pacjent je udokumentuje.
5. Spóźnienie skraca wizytę; spóźnienie > 50% = anulowanie wizyty bez zwrotu opłaty.
6. Jeśli Usługodawca odwołuje wizytę z przyczyn niezależnych (awaria, choroba specjalisty), Pacjent otrzymuje nowy termin lub zwrot opłaty.

§ 10. Reklamacje

1. Reklamacje składa się na: info@dcp.wroclaw.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, adres e-mail oraz opis zdarzenia.
3. Termin rozpatrzenia reklamacji: 21 dni.
4. Reklamacja nie wstrzymuje wykonania usługi ani jej skutków.
5. Reklamacje obraźliwe mogą pozostać bez odpowiedzi merytorycznej, ale zostaną formalnie rozpatrzone.

§ 11. Odpowiedzialność

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
   - szkody pośrednie i utracone korzyści,
   - skutki niestosowania zaleceń specjalisty,
   - decyzje medyczne (np. odmowa recepty, L4, zaświadczeń),
   - skutki podania przez Pacjenta nieprawdziwych informacji,
   - działania osób trzecich, którym Pacjent udostępnił dane,
   - treści stron internetowych osób trzecich.
2. Odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest do wysokości opłaty za daną usługę.
3. Usługodawca może odmówić wykonania usługi, jeśli:
   - Pacjent narusza prawo lub Regulamin,
   - istnieje zagrożenie bezpieczeństwa,
   - są przeciwwskazania medyczne.

§ 12. Siła wyższa

Usługodawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wynikające z działania siły wyższej,

w tym:
– awarii energii,
– przerw telekomunikacyjnych,
– klęsk żywiołowych,
– epidemii,
– działań wojennych.

§ 13. Przerwy techniczne

1. Usługodawca może czasowo ograniczyć dostęp do Strony internetowej z powodu prac technicznych.
2. Prace będą wykonywane, o ile to możliwe, w godzinach nocnych.

§ 14. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych jest Dolnośląskie Centrum Psychoterapii Sp. z o.o.
2. Dane przetwarzane są zgodnie z RODO.
3. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że dokumentacja medyczna przechowywana jest zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta przez okres wymagany przepisami.
4. Pacjent ma prawo do: dostępu, sprostowania, ograniczenia, przeniesienia danych, sprzeciwu oraz złożenia skargi do UODO.
5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa Polityka Prywatności dostępna na Stronie internetowej.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn prawnych lub organizacyjnych.
2. Zmiany są publikowane na Stronie internetowej i obowiązują od dnia publikacji.
3. Wszelka korespondencja elektroniczna kierowana na adres e-mail podany przez Pacjenta uważa się za doręczoną.
4. Spory będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia — przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2025.