REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH

ZACISZE ZDROWIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

W OSIELSKU

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Medycznych określa zasady świadczenia usług dla pacjentów.

2. Regulamin wizyt określa ogólne warunki umowy korzystania z usług świadczonych przez ZACISZE ZDROWIA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, dalej „ZACISZE ZDROWIA", w tym w szczególności prawa i obowiązki stron, jak również klauzulę informacyjną w zakresie przetwarzania danych osobowych zgodnie z RODO.

3. Załącznikiem do niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług Medycznych jest „Regulamin Świadczenia Usług Medycznych Drogą Elektroniczną – WIDEOPORADY ONLINE", który określa warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem serwisu www.zaciszezdrowia.pl , w tym w szczególności warunki i zasady składania Zamówień na usługę medyczną, świadczoną także drogą elektroniczną, w formie teleporad, uiszczania ceny usługi medycznej oraz zawarcia przez Pacjenta Umowy o świadczenie usług medycznych.

§2 Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Regulamin – niniejszy Regulamin.**

2. **ZACISZE ZDROWIA – podmiot leczniczy Zacisze Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Osielsku (KRS: 0001178733, NIP: 5543037174, ul. Lazurowa 23, 86-031 Osielsko), świadczący konsultacje medyczne w ramach Wizyt albo Teleporad na rzecz Pacjentów.**

3. **CENTRUM MEDYCZNE ZACISZE ZDROWIA – zakład leczniczy, prowadzony przez podmiot leczniczy przy ul. Narcyzowa 4, 86-031 Osielsko, w którym udzielane są świadczenia medyczne i odbywane są wizyty.**

4. **Pacjent: osoba fizyczna, która umawia Wizytę albo Teleporadę przez rejestrację online.**

5. **Małoletni – osoba poniżej 18 roku życia.**

6. **Umowa – umowa o świadczenie usług medycznych – umowa pomiędzy Pacjentem a Zaciszem Zdrowia celem skorzystania z usług medycznych przez Pacjenta. Potwierdzenie przez ZACISZE ZDROWIA zamówionej przez Pacjenta wizyty/teleporady jest równoważne z zawarciem Umowy.**

7. **Usługa medyczna – udzielenie świadczeń zdrowotnych, polegające na działaniu służącemu**

zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia., obejmuje, m.in. konsultacje i porady lekarskie, diagnostykę i leczenie, a także usługi towarzyszące.

8. **Konsultacja – spotkanie ze Specjalistą (osobiste w formie wizyty lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość), którego celem jest postawienie diagnozy, ustalenie leczenia lub uzyskanie porady zdrowotnej.**

9. **Wizyta – określa usługę konsultacji medycznej (komercyjnej) świadczonej przez Specjalistów ZACISZA ZDROWIA stacjonarnie, w zakładzie leczniczym CENTRUM MEDYCZNE ZACISZE ZDROWIA przy ul. Narcyzowej 4 w Osielsku, w terminie zarezerwowanym przez Pacjenta.**

10. **Teleporada – określa usługę konsultacji medycznej (komercyjnej) świadczonej przez Specjalistów ZACISZA ZDROWIA telefonicznie w terminie zarezerwowanym przez Pacjenta.**

11. **Wideoporada online – konsultacja online - za pomocą środków porozumiewania się na odległość przy pomocy serwisu HaloDoctor, w terminie zarezerwowanym przez Pacjenta.**

12. **Specjalista – osoba zatrudniona lub współpracująca z ZACISZEM ZDROWIA, niezależnie od podstawy prawnej, do którego Pacjent może umówić się na Wizytę albo Teleporadę, posiadający ważne prawo wykonywania zawodu.**

13. **Strona internetowa– strona internetowa ZACISZA ZDROWIA, która umożliwia dokonanie rejestracji dostępna pod adresem: www.zaciszezdrowia.pl , pod linkiem „Umów wizytę”.**

14. **Cennik – aktualny wykaz cen za usługę komercyjnej Wizyty albo Teleporady medycznej u danego specjalisty ZACISZA ZDROWIA, dostępny na stronie internetowej www.zaciszezdrowia.pl . Ceny wskazane w cenniku stanowią kwoty brutto w polskich złotych. Cennik może być aktualizowany, a ceny ulegać zmianom.**

15. **Opłata – cena za konsultację medyczną, także uiszczona w formie zadatku.**

16. **RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych).**

§3 Formy udzielania świadczeń zdrowotnych

1. **ZACISZE ZDROWIA organizuje i udziela świadczeń zdrowotnych:**

- **stacjonarnie w formie wizyt w zakładzie leczniczym CENTRUM MEDYCZNE ZACISZE ZDROWIA, znajdującym się pod adresem: ul. Narcyzowa 4, 86-031 Osielsko;**

- **zdalnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość,**

w dniach i godzinach funkcjonowania zakładu leczniczego (tj. w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 20:00 oraz w soboty w godzinach od 8:00 do 14:00), po uprzedniej rejestracji Pacjenta.

2. **Udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość odbywa się w formie:**

- **telefonicznej (poprzez połączenie na numer telefonu Pacjenta),**

- **lub zdalnie - online (audio i wideo) za pośrednictwem Serwisu internetowego www.halodoctor.pl z dostępną opcją czatu ze Specjalistą (wideoporadą online).**

Warunkiem odbycia wideoporady online za pośrednictwem serwisu haloDoctor, dostępnego pod domeną www.halodoctor.pl., jest zaakceptowanie Regulaminu Serwisu haloDoctor przed udzieleniem świadczeń zdrowotnych. Regulamin Serwisu haloDoctor jest dostępny na stronie:

https://www.halodoctor.pl/regulamin-serwisu.

§4 Umawianie wizyt stacjonarnych lub konsultacji online

1. **ZACISZE ZDROWIA zapewnia rejestrację pacjentów:**

    1. **osobiście w placówce medycznej,**

    2. **drogą telefoniczną pod numerem: +48 604 396 909,**

    3. **drogą elektroniczną na jeden z trzech poniższych sposobów:**

- **mailowo: kontakt@zaciszezdrowia.pl,**

- **przez portal ZnanyLekarz.pl,**

- **przez formularz dostępny na stronie internetowej: www.zaciszezdrowia.pl pod linkiem „Umów wizytę”.**

- **Rejestracja telefoniczna odbywa się w godzinach otwarcia zakładu leczniczego ZACISZE ZDROWIA.**

- **Warunkiem prawidłowego korzystania z rejestracji drogą elektroniczną jest spełnienie przez Pacjenta wymagań technicznych w zakresie sprzętu elektronicznego określonych odrębnym regulaminem Regulamin Świadczenia Usług Medycznych Drogą Elektroniczną – WIDEOPORADA ONLINE, stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu.**

- **Rejestracja drogą elektroniczną za pomocą portalu ZnanyLekarz odbywa się na zasadach dostawcy usługi. Składając Zamówienie na usługę medyczną za pośrednictwem serwisu ZnanyLekarz Pacjent zobowiązany jest, celem realizacji usługi medycznej, do zapoznania się i akceptacji także postanowienia.**

- **Regulaminu serwisu ZnanyLekarz.pl dostępnego pod adresem: https://www.znanylekarz.pl/regulamin**

- **Rejestracja drogą elektroniczną poprzez mail lub za pomocą formularza „Umów wizytę” odbywa się na zasadach opisanych poniżej.**

- **W celu umówienia wizyty przez stronę internetową, pacjent winien kliknąć widżet „Umów wizytę” dostępny na stronie internetowej ZACISZA ZDROWIA.**

- **W celu dokonania rezerwacji wizyty pacjent będzie zobowiązany do wybrania jednego z dostępnych terminów wizyty/teleporady oraz podania następujących danych:**

- **imienia i nazwiska,**

- **numeru PESEL,**

- **numeru telefonu,**

- **adresu zamieszkania,**

- **adresu e-mail.**

- **W procesie rezerwacji wizyty Pacjent będzie zobowiązany, celem skutecznego zarejestrowania wizyty, tym samym zawarcia umowy, do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxa („Akceptuję postanowienia Regulaminu”), a następnie kliknięcie przycisku „Zarejestruj się”.**

- **Dokonując akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu Pacjent oświadcza, iż dane**

wprowadzane w imieniu swoim i/lub małoletniego, pozostającego pod jego władzą rodzicielską, są zgodne ze stanem rzeczywistym, a w przypadku wskazania danych niezgodnych z takim stanem, ZACISZE ZDROWIA, niezależnie od dalszych postanowień Regulaminu, nie obciąża żadne ryzyko związane z wykonywaniem na rzecz Pacjenta zamówionych usług.

- **Po umówieniu wizyty/teleporady pacjent otrzymuje wiadomość e-mail oraz SMS z potwierdzeniem rezerwacji i szczegółami wizyty.**

§5 Warunki udzielania świadczeń

1. **Niniejszym Regulamin ma zastosowanie do usług medycznych udzielanych zarówno w formie wizyt (stacjonarnych), jak i teleporad oraz wideoporad, zamawianych drogą elektroniczną.**

2. **Z chwilą otrzymania przez Pacjenta potwierdzenia rezerwacji wizyty drogą mailową i/lub SMS, dochodzi do zawarcia umowy o udzielenie świadczenia zdrowotnego między Pacjentem a ZACISZEM ZDROWIA.**

3. **Umowa zawierana na zasadach określonych w regulaminie jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta, co oznacza, że przepisy tejże ustawy znajdują do niej zastosowanie jedynie w zakresie wskazanym w art. 3a ust. 2 ustawy o prawach konsumenta.**

4. **Udzielanie świadczeń zdrowotnych przez Specjalistów następuje w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej i naukowej, dostępnymi za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, metodami i środkami rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.**

5. **Pacjent jest świadomy i akceptuje fakt, iż możliwość udzielenia świadczeń zdrowotnych i realizacji usługi medycznej, może być uzależniona od przekazania Specjaliście, np. za pośrednictwem maila na adres kontakt@zaciszezdrowia.pl treści dokumentacji medycznej Pacjenta lub osoby małoletniej pozostającej pod jego opieką prawną, w szczególności w przypadku, gdy informacja lub porada dotyczą zdiagnozowanych i/lub leczonych uprzednio już schorzeń.**

- **Niezależnie od udzielanej przez Klienta zgody na przetwarzanie danych dotyczących stanu zdrowia swojego i osób małoletnich pozostających pod jego opieką prawną, Pacjent poprzez akceptację niniejszego Regulaminu wyraża świadomą i dobrowolną zgodę na gromadzenie, przechowywanie, przekazywanie dokumentacji medycznej Specjalistom w celu realizacji usługi na rzecz Pacjenta.**

- **Usługodawca zapewnia bezpieczeństwo wszelkich gromadzonych i przekazywanych danych i oświadcza, iż nie będzie udostępniał danych dotyczących stanu zdrowia Pacjenta w celach innych niż opisane w niniejszym Regulaminie.**

- **Opiekun prawny małoletniego akceptuje, że wszelkie postanowienia Regulaminu w tym zakresie dotyczą też konieczności gromadzenia takich danych w stosunku do małoletnich Pacjentów, będących bezpośrednim odbiorcą usług medycznych świadczonych przez ZACISZE ZDROWIA, w tym tych świadczonych drogą elektroniczną.**

6. **W przypadku braku możliwości zrealizowania zamówionej przez Pacjenta Usługi medycznej z przyczyn niezależnych od ZACISZA ZDROWIA, zaproponuje on Pacjentowi nowy termin realizacji Usługi medycznej nie dłuższy niż 24h od planowanego terminu lub w zależności od możliwości, realizację Usługi medycznej w tym samym terminie przez innego Specjalistę.**

7. **W przypadku zgody Pacjenta na alternatywny sposób realizacji usługi medycznej, zgodnie z ust. 6 powyżej, uiszczona cena konsultacji/zadatek nie podlegają zwrotowi, opłaty są zaliczane na poczet nowej wizyty.**

8. **Opłata za konsultację/zadatek podlegają zwróceniu na rzecz Pacjenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, w sytuacji braku możliwości zapewnienia przez ZACISZE ZDROWIA alternatywnego sposobu realizacji Usługi medycznej na rzecz Pacjenta w trybie określonym w ust. 6 powyżej.**

9. **Konsultację uważa się za odbytą także wtedy, gdy została przerwana przez Specjalistę przed upływem przewidzianego czasu, z przyczyn uniemożliwiających jej prawidłowe udzielenie, leżących po stronie Pacjenta lub małoletniego Pacjenta, pozostającego pod opieką prawną, lub nie została udzielona z przyczyn zawinionych przez Pacjenta, gdy Specjalista gotów był do jej udzielenia.**

10. **Teleporada odbywa się poprzez nawiązanie połączenia telefonicznego. Wideoporada odbywa się poprzez nawiązanie połączenia wideo za pośrednictwem połączenia internetowego.**

Połączenie inicjowane jest przez Specjalistę zgodnie ze sposobem i informacjami podanymi w Zamówieniu.

- **Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Teleporady/Wideoporady, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań określonych w Regulaminie.**

- **W celu realizacji Usługi medycznej w formie Teleporady/Wideoporady Specjalista podejmuje trzykrotnie próbę kontaktu z Pacjentem w ciągu 15 min. od zaplanowanej godziny realizacji teleporady poprzez wskazany przez Uprawnionego kanał kontaktu.**

- **Kontakt telefoniczny następuje na podany przez Pacjenta w formularzu numer telefonu, w godzinach dostępności Specjalisty. Kontakt będzie następował z zastrzeżonego numeru telefonu. Jeżeli Pacjent ma zablokowane połączenia z numerów zastrzeżonych, powinien odblokować je przed terminem wykonania Teleporady. W uzasadnionych przypadkach kontakt z lekarzem może się wydłużyć.**

- **W razie nieskuteczności kontaktu jednym kanałem, Specjalista może podjąć kontakt z Pacjentem inną, możliwą drogą.**

- **Trzy udokumentowane, bezskuteczne próby kontaktu z Pacjentem powodują, że Teleporada/Wideoporada uważana jest za odbytą - zrealizowaną. Ewentualnie uiszczona przez Pacjenta opłata/zadatek za Teleporadę/Wideoporadę nie podlegają wówczas zwrotowi.**

11. **Realizacja usługi medycznej dotyczy: konsultacja i uzyskania fachowej porady medycznej na podstawie wywiadu, przesłanej dokumentacji, wyników badań, zdjęć lub w uzasadnionych przypadkach, otrzymania e-skierowania, zaświadczenia, E-ZAL, e- recepty na kontynuację farmakoterapii.**

§6 Zasady płatności

1. **Świadczenia zdrowotne udzielane są przez ZACISZE ZDROWIA w pełni odpłatnie. Cennik świadczeń jest dostępny na stronie internetowej pod adresem: www.zaciszezdrowia.pl**

2. **W przypadku konsultacji pierwszorazowych oraz konsultacji u psychiatry dziecięcego obowiązuje przedpłata w formie zadatku w wysokości 100% obowiązującej ceny wizyty.**

3. **Zadatek, w przypadku zrealizowania zaplanowanej konsultacji medycznej, podlega zaliczeniu na poczet ceny za świadczoną usługę medyczną.**

4. **Niezrealizowanie wizyty/teleporady/wideporady przez Specjalistę, niezależnie od przyczyny, nie odnosi, jednakże skutku w postaci możliwości żądania przez Pacjenta zwrotu od ZACISZA ZDROWIA zadatku w podwójnej wysokości. Zadatek, jeśli podlega zwrotowi na rzecz Pacjenta, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, jest zwracany maksymalnie w wysokości przez niego uiszczonej.**

5. **W przypadku konsultacji wymagających przedpłaty w formie zadatku (tj. za konsultacje pierwszorazowe oraz u psychiatry dziecięcego), pacjent otrzymuje dodatkową informację mailową i SMS, dotyczącą konieczności dokonania płatności w celu potwierdzenia rezerwacji.**

6. **Po wpisaniu danych, o których mowa w §4 ust. 8 powyżej, w przypadku wizyt, o których mowa w pkt. 5 powyżej, Pacjent zostanie przekierowany na stronę internetową operatora płatności internetowych, celem dokonania płatności.**

7. **Obsługa płatności realizowana będzie za pośrednictwem platformy PayU.**

8. **Płatność za wizytę/teleporadę/wideoporadę wymagającą wpłaty zadatku, będzie wymagana:**

- **najpóźniej 2 dni przed planowanym terminem wizyty/teleporady,**

- **w przypadku rezerwacji terminu przypadającego wcześniej niż za 2 dni — w ciągu 1 godziny od momentu otrzymania potwierdzenia rezerwacji wizyty/teleporady;**

- **wyjątek stanowią wizyty/teleporady u lekarza psychiatry dziecięcego — każda wizyta/teleporada opłacana jest z góry, najpóźniej 7 dni przed planowanym terminem wizyty/teleporady.**

9. **W przypadku nieopłacenia zadatku w terminie, rejestracja zostaje anulowana, a Umowa uważana jest za niezawartą.**

10. **Po zaksięgowaniu płatności:**

- **w przypadku Konsultacji online - pacjent otrzyma wiadomość SMS oraz e-mail z linkiem do platformy HaloDoctor;**

- **w przypadku Wizyty - pacjent otrzyma wiadomość SMS z potwierdzeniem dokonania płatności.**

11. **W przypadku pozostałych konsultacji, w tym drugo- i kolejnorazowych, zapłata ceny konsultacji winna nastąpić:**

- **w przypadku wizyty (stacjonarnej) - najpóźniej w dniu wizyty, bezpośrednio przed udzieleniem świadczeń, w rejestracji zakładu leczniczego lub zostać uiszczona przelewem zwykłym lub przez PayU przed umówionym terminem wizyty.**

- **w przypadku teleporad i wideoporad - przelewem zwykłym lub przez PayU przed umówionym terminem (godziną) teleporady.**

12. **Za termin zapłaty uważa się termin uznania rachunku bankowego ZACISZA ZDROWIA.**

§7 Spóźnienia

1. **W przypadku spóźnienia Pacjenta na umówioną godzinę konsultacji:**

1. **przekraczającego połowę czasu przeznaczonego na konsultację, specjalista może odmówić realizacji wizyty, jeśli Pacjent nie wymaga natychmiastowej pomocy medycznej.**

Ostateczną decyzję dotyczącą przyjęcia pacjenta na konsultację podejmuje Specjalista.

2. **w przypadku krótszego spóźnienia czas konsultacji zostaje odpowiednio skrócony o czas spóźnienia Pacjenta.**

3. **W przypadku odmowy przez Specjalistę realizacji konsultacji w sytuacji, o której mowa w pkt. 1) powyżej, Pacjent ponosi cenę za wizytę/teleporadę w wysokości stosunkowej.**

2. **W przypadku spóźnienia specjalisty:**

1. **czas konsultacji nie ulega skróceniu, zaplanowana konsultacja odbywa się bez zmian, w terminie przesuniętym o czas spóźnienia;**

2. **przy spóźnieniu specjalisty powyżej połowy czasu przeznaczonego na konsultację, Pacjent może zdecydować o zakończeniu konsultacji przy otrzymaniu pełnego zwrotu opłaty za nią lub odbyć ją zgodnie z pkt. 1) powyżej.**

§8 Zasady odstąpienia od umowy

i anulowania konsultacji oraz zmiany terminu konsultacji

1. **Pacjent ma prawo odstąpienia od Umowy, tym samym anulowania konsultacji bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.**

2. **Pacjent może dokonać anulowania wizyty w wybranej przez siebie formie – telefonicznej/mailowej/SMS albo poprzez funkcję „Odwołaj wizytę".**

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z którego Pacjent może skorzystać, stanowi załącznik do Regulaminu.

3. **Potwierdzenie odstąpienia od umowy – anulowania konsultacji Pacjent otrzyma na wskazany przez siebie adres e-mail niezwłocznie po otrzymaniu przez Usługodawcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w zakreślonym terminie.**

4. **Odstąpienie od umowy dokonane z zachowaniem powyższych zasad skutkować będzie zwrotem 100% uiszczonej opłaty (ceny konsultacji/zadatku) na rzecz Pacjenta, niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Pacjent, chyba że zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.**

5. **Zgodnie z treścią art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.**

Niniejszym, Pacjent oświadcza, że przyjął to do wiadomości i zrozumiał, że w przypadku zrealizowania wizyty lub teleporady, Pacjent traci prawo do odstąpienia od Umowy.

6. **W sytuacji upływu terminu do odstąpienia od Umowy, możliwa jest ewentualna zmiana terminu wizyty/teleporady najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem wizyty/teleporady.**

1. **W sytuacji zachowania 24-godzinnego terminu, uiszczona przez Pacjenta cena wizyty/zadatek zostaje zaliczony na poczet konsultacji w innym ustalonym z Pacjentem terminie;**

2. **w przypadku niestawiennictwa Pacjenta na wizytę/teleporadę bez zmiany terminu lub po upływie terminu do zmiany – uiszczona cena konsultacji/zadatek nie podlegają zwrotowi;**

3. **w sytuacji niestawiennictwa Pacjenta na wizytę/teleporadę pierwszorazową, przy kolejnej rezerwacji wizyty/teleporady Pacjent będzie zobowiązany do dokonania ponownie przedpłaty z góry (w formie zadatku) jak przy wizycie pierwszorazowej;**

4. **W przypadku niepojawienia się Pacjenta na wizycie lub teleporadzie u Specjalisty lekarza psychiatry dziecięcego, uiszczony przez Pacjenta zadatek nie podlega zwrotowi oraz nie ma możliwości przełożenia wizyty na inny termin.**

§9 Wizyta w ZACISZU ZDROWIA – weryfikacja tożsamości

1. **W dniu terminu wizyty Pacjent zobowiązany jest do stawienia się w recepcji ZACISZA ZDROWIA na 10 minut przed planowanym terminem wizyty w celu weryfikacji tożsamości.**

2. **Weryfikacja tożsamości Osoby badanej w ramach wizyty następuje na podstawie ważnego dowodu osobistego, paszportu lub innego ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem zawierającego dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację osoby Pacjenta.**

3. **Weryfikacja tożsamości Pacjenta, która korzysta z rejestracji telefonicznej dokonywana jest poprzez podanie przez Pacjenta następujących danych:**

a) imię i nazwisko,

b) PESEL,

c) numeru telefonu,

d) adres zamieszkania/korespondencyjny.

4. **Weryfikacja tożsamości Osoby badanej przed wykonaniem świadczenia jest niezbędna dla ochrony jej danych, ochrony tajemnicy związanej ze świadczeń usług medycznych oraz w celu bezpiecznego wykonania świadczenia.**

5. **Brak weryfikacji tożsamości Pacjenta przez pracownika recepcji ZACISZA ZDROWIA uniemożliwia odbycie wizyty.**

6. **Pacjent przyjmuje do wiadomości, że brak możliwości weryfikacji jego tożsamości lub odmowa weryfikacji skutkować będzie odmową udzielenia świadczenia zdrowotnego.**

§10 Ochrona danych osobowych

7. **Administratorem danych osobowych przetwarzanych na stronie internetowej www.zaciszezdrowia.pl jest Zacisze Zdrowia spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Osielsku.**

8. **Administrator wyznaczył osobę, z którą można się kontaktować w sprawie ochrony danych osobowych i ich przetwarzania:**

- **drogą mailową na adres: kontakt@zaciszezdrowia.pl.**
- **lub pisemnie na adres: ul. Narcyzowa 4, 86-031 Osielsko.**

9. **Państwa dane osobowe przetwarzane będą:**

1. **w celu realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, wynikającego z ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.**

2. **ponadto dane osobowe szczególnej kategorii, tj. dane na temat zdrowia, będą przetwarzane do celów profilaktyki zdrowotnej lub medycyny pracy, do oceny zdolności pracownika do pracy, diagnozy medycznej zapewnienia opieki zdrowotnej, leczenia, zapewnienia zabezpieczenia społecznego, zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej na podstawie art. 9 ust. 2**

lit h RODO związku z przepisami:

- **ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy,**
- **ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,**
- **ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,**
- **ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy,**
- **ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi,**
- **ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, • ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej,**
- **ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych,**
- **ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia,**
- **ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji,**
- **ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych,**
- **ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych,**
- **ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o pracy na morzu,**
- **ustawy z dnia 17 października 2003 r. o wykonywaniu prac podwodnych,**
- **ustawy z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami,**
- **ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym,**
- **ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych,**
- **ustawy z dnia 28 stycznia 2016 r. Prawo o prokuraturze,**
- **ustawy z dnia 22 marca 2018 r. o komornikach sądowych,**

- **ustawy z dnia 26 stycznia 1982 r. Karta Nauczyciela,**
- **ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe,**
- **ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce,**
- **ustawy z dnia 29 listopada 2000 r. Prawo atomowe,**
- **i innymi przepisami prawnymi wynikającymi z zadań ZACISZA ZDROWIA, oraz w celu wypełnienia obowiązków i wykonywania szczególnych praw przez Administratora lub osobę, której dane dotyczą, w dziedzinie prawa pracy, zabezpieczenia społecznego i ochrony socjalnej – na podstawie art. 9 ust. 2 lit b RODO w związku z ustawą z dnia 27 czerwca 1997 r. o służbie medycyny pracy;**

3. **w celu rejestracji wizyty – podjęcie działań zmierzających do zawarcia umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO tj. wypełnienie obowiązków wynikających z przepisów prawa,**
4. **w celu wydania e-orzeczenia oraz udostępnienia go do pobrania w systemie informatycznym – na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO;**
5. **w celu prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej – na podstawie art. 9 ust. 1 lit. h RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;**
6. **w celu nawiązania kontaktu (adres email, numer telefonu) – na podstawie wyrażonej przez Państwa zgody, tj. art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (zapewnienie sprawnej opieki medycznej), tj. art. 6 ust. 1 lit. f RODO;**
7. **w celu realizacji umowy – na podstawie zawartej umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);**
8. **w celach realizacji obowiązków prawnych, w tym podatkowych – na podstawie ciążącego na Administratorze obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);**
9. **a także mogą być przetwarzane m.in. w celu dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa cywilnego, jeśli takie się pojawią – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).**
10. **Państwa dane osobowe zawarte w dokumentacji medycznej będą przechowywane przez okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkiem przypadków wskazanych w przepisach prawa, tj. w art. 29 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.**

11. **Dane przetwarzane w celach rachunkowych, księgowych, podatkowych będą przechowywane przez okres 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. Dane przetwarzane w celu dochodzenia, obrony przed roszczeniami, będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń wskazanych w przepisach prawa.**

12. **Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do żądania od Administratora danych dostępu do danych osobowych na podstawie art. 15 RODO, a w szczególności prawo do bezpłatnej pierwszej kopii danych zgodnie z art. 15 ust. 3 RODO.**

13. **Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do niezwłocznego sprostowania danych osobowych. Jeżeli sprostowanie miałoby dotyczyć danych medycznych, to Użytkownik ma prawo zażądać niezwłocznego sprostowania lub uzupełnienia danych osobowych zawartych w dokumentacji medycznej wyłącznie w zakresie, w jakim nie będzie prowadzić to do naruszenia autonomii zawodowej osoby wykonującej zawód medyczny, która dokonywała wpisu do dokumentacji medycznej.**

14. **W przypadku danych medycznych prawo do usunięcia danych (prawo do zapomnienia) jest ograniczone z uwagi na przepisy prawa nakazujące przechowywanie dokumentacji medycznej przez wskazany w przepisach okres.**

15. **Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do ograniczenia przetwarzania w zakresie zgodnym z art. 18 RODO.**

16. **Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do przeniesienia danych w zakresie zgodnym z art. 20 RODO.**

17. **Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania w zakresie zgodnym z art. 21 RODO.**

18. **Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych.**

19. **Dla danych przetwarzanych na podstawie zgody, mają Państwo prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.**

20. **Państwa dane będą przetwarzane przez upoważnionych pracowników i współpracowników Administratora. Udostępnianie danych osobowych odbywa się wyłącznie uprawnionym podmiotom na podstawie przepisów prawa lub zawartych umów powierzenia przetwarzania danych. Odbiorcami danych osobowych mogą być podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora, w tym usługi informatyczne, hostingowe, udostępniające systemy informatyczne, a także operatorzy płatności elektronicznych (e-płatności) obsługujący transakcje online (np. serwisy płatnicze, integratorzy płatności) oraz banki i instytucje finansowe uczestniczące w procesie rozliczeń (m.in. autoryzacja i rozliczanie płatności). Dane mogą zostać udostępnione podmiotom medycznym w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług medycznych. Ponadto dane osobowe w przypadkach wskazanych w przepisach prawa będą udostępnianie do centralnego systemu Platforma P1 (raportowanie zdarzeń medycznych zgodnie z ustawą z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia).**

21. **Państwa dane nie będą przekazywane do państw trzecich (nie należących do Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego).**

22. **Podanie Państwa danych osobowych jest niezbędne do wykonania świadczeń zdrowotnych, wykonania badania, a obowiązek podania danych wynika z przepisów prawa. Podanie danych dodatkowych (takich jak numer telefonu, adres email) jest dobrowolne i nie ma wpływu na wykonanie badań. Skorzystanie z rezerwacji wizyty drogą elektroniczną jest dobrowolne.**

23. **Państwa dane nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania.**

24. **Polityka prywatności oraz polityka plików cookie Serwisu są dostępne na stronie https://wcmp.pl/, w stopce w sekcji „Informacje dodatkowe", pod zakładką „Polityka prywatności", natomiast szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z konkretnym świadczeniem zdrowotnym/badaniem/wydaniem orzeczenia zawarte są na stronie internetowej Administratora w sekcji „Informacje dodatkowe", zakładka „RODO" oraz w poszczególnych skierowaniach, dokumentach wydawanych osobom badanym i osobom, których dane są przetwarzane.**

§11 Postępowanie reklamacyjne (skargowe)

1. **Pacjentowi przysługuje prawo składania reklamacji oraz skarg i zażaleń w sprawach dotyczących świadczeń zdrowotnych i ich organizacji.**

2. **Reklamacje/skargi mogą być składane w jednej z poniższych form:**

- **pisemnej, złożonej osobiście w siedzibie ZACISZA ZDROWIA,**
- **pisemnej, przesyłając przesyłkę pocztową na adres: ul. Narcyzowa 4, 86-031 Osielsko,**
- **ustnej, składając telefonicznie za pośrednictwem numeru telefonu udostępnionego na stronie internetowej;**
- **ustnej, składając osobiście w recepcji podczas wizyty Pacjenta w ZACISZE ZDROWIA;**
- **elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: kontakt@zaciszezdrowia.pl.**

3. **Prawidłowo złożona reklamacja/skarga powinna zawierać następujące dane:**

- **oznaczenie Pacjenta (imię, nazwisko, adres e-mail, adres do korespondencji, numer telefonu);**

- **opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji/skargi.**

§12

Postanowienia końcowe

1. **Niniejszy regulamin opracowany został zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym przede wszystkim ustawą o działalności leczniczej.**

2. **W sprawach nieregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego.**

3. **Regulamin jest dostępny na stronie internetowej ZACISZA ZDROWIA oraz na terenie Zakładu Leczniczego.**

4. **Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu wymagają zachowania formy i trybu właściwego dla jego wprowadzenia.**

5. **Regulamin w niniejszym brzmieniu wchodzi w życie z dniem 18 maja 2026 r.**

Załączniki:

- Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,

- Regulamin Świadczenia Usług Medycznych Drogą Elektroniczną – „WIDEOPORADY ONLINE”.

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
/ ANULOWANIU KONSULTACJI

Miejscowość, data: .....

Dane Pacjenta:
Imię i nazwisko: .....
Adres: .....
PESEL: .....
Telefon: .....
E-mail: .....

Do:

ZACISZE ZDROWIA Sp. z o.o.
ul. Narcyzowa 4
86-031 Osielsko

e-mail: kontakt@zaciszezdrowia.pl

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie usług medycznych zawartej dnia ..... dotyczącej:

- wizyty / teleporady / wideoporady*
- termin konsultacji: .....
- specjalista: .....

Proszę o anulowanie konsultacji oraz zwrot uiszczonej opłaty / zadatku na rachunek bankowy:

.....

lub przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przy dokonaniu płatności.*

Podpis Pacjenta:
.....

* niepotrzebne skreślić

Regulamin Świadczenia Usług Medycznych Drogą Elektroniczną – WIDEOPORADA ONLINE

§1

1. **Niniejszy REGULAMIN TELEPORADA ONLINE stosuje się do świadczonych przez ZACISZE ZDROWIA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, dalej „ZACISZE ZDROWIA" usług za pośrednictwem serwisu haloDoctor. Serwis haloDoctor dostępny jest pod domeną www.halodoctor.pl. Dostawcą serwisu haloDoctor jest firma BioStat Sp. z.o.o.**

2. **Korzystanie przez Pacjenta z serwisu www.halodoctor.pl w celu odbycia przez Pacjenta viedoporad online wymaga akceptacji niniejszego REGULAMINU VIDEOPORAD ONLINE oraz regulaminu serwisu haloDoctor dostępnego na stronie: www.halodoctor.pl/regulamin-serwisu**

Jeżeli Pacjent nie akceptuje postanowień niniejszego REGULAMINU VIDEOPORAD ONLINE lub Regulaminu serwisu haloDoctor lub Regulaminu świadczenia usług medycznych przez ZACISZE ZDROWIA, powinien niezwłocznie zaprzestać korzystania z serwisu haloDoctor.

3. **Viedeoporady online są odpłatne. Zasady płatności określa Regulamin świadczenia usług medycznych.**

4. **Niniejszy REGULAMIN WIDEOPORAD ONLINE stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.**

5. **Niniejszy REGULAMIN WIDEOPORAD ONLINE określa w szczególności:**

    1. **rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;**

    2. **warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym;**

    3. **warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;**

    4. **tryb postępowania reklamacyjnego.**

6. **W zakresie nieuregulowanym w niniejszym REGULAMINIE VIDEOPORAD ONLINE zastosowanie ma REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH ZACISZE ZDROWIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ W BYDGOSZCZY.**

§2 Słownik pojęć

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Dostawca Usług Zdrowotnych – ZACISZE ZDROWIA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ W OSIELSKU (wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod nr. KRS: 0001178733, NIP: 5543037174; ul. Lazurowa 23, 86-031 Osielsko).**

2. **Użytkownik– Pacjent, który korzysta z Usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu haloDoctor**

3. **serwis haloDoctor - oprogramowanie udostępniane przez BioStat Sp. z.o.o. pod domeną www.halodoctor.pl**

4. **Usługa dostępna w serwisie haloDoctor – usługa świadczona za pośrednictwem BioStat Sp. z.o.o. na zasadach określonych w regulaminie dostępnym na stronie www.halodoctor.pl/regulamin-serwisu**

5. **Videoporada online/Usługa Zdrowotna – usługa świadczona przez Dostawcę Usług Zdrowotnych, polegająca na świadczeniach zdrowotnych realizowanych przez Dostawcę Usług Zdrowotnych. na rzecz Użytkownika, realizowana na odległość – bez bezpośredniego badania przedmiotowego Użytkownika, udzielana przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w formie wideokonsultacji tj. przekazu audiowizualnego pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą Usług Zdrowotnych za pośrednictwem serwisu haloDoctor.**

§3 Warunki korzystania z serwisu

1. **Pacjent zobowiązany jest do korzystania z serwisu haloDoctor zgodnie z Regulaminem serwisu haloDoctor udostępnionym przez administratora serwisu haloDoctor.**

2. **Dostęp do haloDoctor jest możliwy na urządzeniu komputerowym lub mobilnym spełniającym następujące warunki techniczne:**

1. **Należy używać jednej z następujących przeglądarek lub nowszych:**
    - **Microsoft Edge,**
    - **Chrome - od wersji 21,**
    - **Mozilla Firefox - od wersji 28,**
    - **Opera - od wersji 12.1,**
    - **Safari - od wersji 6.1.**
2. **Wymagane jest włączenie obsługi:**
    - **Ciasteczek - Cookies - do przechowywania sesji użytkowników,**
    - **JavaScript - wymagany jest do prawidłowego wyświetlania i funkcjonowania interfejsu aplikacji.**
3. **System operacyjny, w którym uruchamiane są przeglądarki internetowe wypisane powyżej nie ma wpływu na działanie aplikacji, o ile spełniony jest punkt 1 oraz 2. Testowane systemy operacyjne to lub nowsze:**
    - **Windows XP, 7, 8 oraz 10,**
    - **Mac OS X,**
    - **Debian 7, 8 oraz 9,**
    - **Ubuntu 16 oraz 17,**
    - **Linux Mint.**

4. **Minimalne wymagania sprzętowe wynoszą następująco:**
    - **Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory),**
    - **512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,**
    - **minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek.**
5. **Stałe połączenie do sieci Internet.**

3. **Dostawca Usług Zdrowotnych nie pobiera od Użytkowania opłat za korzystanie z serwisu haloDoctor. Dla korzystania z serwisu haloDoctor niezbędne jest połączenie urządzenia Użytkownika z Internetem. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż Użytkownik zobowiązany jest do pokrycia ewentualnych kosztów połączenia z siecią Internet w toku korzystania z serwisu haloDoctor, zgodnie z umową łączącą Użytkownika z dostawcą usług telekomunikacyjnych.**
4. **Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z serwisu haloDoctor pokrywa Użytkownik we własnym zakresie na podstawie umów zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi lub innym dostawcą Internetu. Dostawca Usług Zdrowotnych nie ponosi odpowiedzialności za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnych do korzystania z serwisu haloDoctor.**

§4 Odpowiedzialność

1. **Dostawca Usług Zdrowotnych niniejszym informuje, iż korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem sieci Internet wiąże się z ryzykiem. Podstawowym zagrożeniem jest możliwość zainfekowania systemu teleinformatycznego przez tzw. wirusy, robaki i konie trojańskie. By uniknąć zagrożeń z tym związanych zaleca się, by osoby korzystające z Internetu zainstalowały na swoim Urządzeniu oprogramowanie antywirusowe i na bieżąco je aktualizowały.**
2. **Dostawca Usług Zdrowotnych nie może zagwarantować pełnej ciągłości działania serwisu haloDoctor oraz zapobiec przerwom w jej dostępności dla Użytkownika, które mogą być spowodowane czynnikami wewnętrznymi związanymi z rozbudową lub pracami konserwacyjnymi serwisu haloDoctor albo czynnikami zewnętrznymi, na które Dostawca Usług Zdrowotnych nie ma wpływu, w tym przerwom w dostępności serwisu haloDoctor. spowodowanym działaniem siły wyższej.**
3. **Wszelka odpowiedzialność za działanie serwisu haloDoctor ponosi jego dostawca na zasadach określonych w Regulaminie serwisu haloDoctor.**

4. **W przypadkach szczególnych, w razie stwierdzenia przez Dostawcę Usług Zdrowotnych okoliczności mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność serwisu haloDoctor, Dostawca Usług Zdrowotnych ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Wideoporad online bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników, z zastrzeżeniem prawa do zmiany formy wizyty na wizytę stacjonarną lub poradę telefoniczną w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług medycznych przez ZACISZE ZDROWIA.**

5. **Dostawca Usług Zdrowotnych nie ponosi odpowiedzialności również za:**

    1. **używanie przez Użytkownika w Aplikacji danych osobowych osób trzecich;**

    2. **niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik zawarł odpowiednie umowy;**

    3. **niedziałanie lub nienależyte działanie serwisu haloDoctor na urządzeniu Użytkownika;**

    4. **szkody spowodowane niezgodnym z niniejszym Regulaminem lub niezgodnym z prawem wykorzystywaniem serwisu haloDoctor lub Urządzenia przez Użytkownika;**

    5. **wszelkie skutki wynikające z przejęcia danych dostępu Użytkownika do serwisu haloDoctor (np. e-mail, login, hasło) przez osobę trzecią, jeżeli przejęcie to nastąpiło z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług Zdrowotnych**

    6. **podjęte przez Użytkownika działania lub też skutki zaniechań w związku z uzyskanymi za pośrednictwem serwisu haloDoctor informacjami;**

    7. **przerwy w działaniu serwisu haloDoctor wynikające z przyczyn niezawionych przez Dostawcę Usług Zdrowotnych, w tym awarii spowodowanych wadliwym funkcjonowaniem sprzętu, oprogramowania lub łączy telekomunikacyjnych (systemów teleinformatycznych), których utrzymanie nie leży w gestii Dostawcy Usług Zdrowotnych;**

    8. **utratę danych spowodowaną awarią sprzętu, serwisów informatycznych lub też innymi okolicznościami niezależnymi od Dostawcy Usług Zdrowotnych;**

    9. **brak możliwości świadczenia Usług z przyczyn technicznych zaistniałych po stronie zewnętrznych dostawców serwisów, z których Dostawca Usług Zdrowotnych korzysta przy realizacji Usług;**

§5 Reklamacje

1. **Reklamacje dotyczące działania serwisu haloDoctor, w szczególności dotyczące nieprawidłowości lub przerw w funkcjonowaniu serwisu haloDoctor, należy kierować w trybie i na zasadach określonych przez dostawcę serwisu haloDoctor.**

2. **Reklamacje dotyczące jakości świadczonych przez Dostawcę Usług Zdrowotnych Videoporad Online należy kierować w trybie i na zasadach określonych w REGULAMIN ZACISZE.**

3. **Usług świadczonych drogą elektroniczną, Aplikacji, mogą być składane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy: kontakt@zaciszezdrowia.pl ,w terminie 30 dni od dnia wystąpienia nieprawidłowości.**

4. **Reklamacja powinna zawierać co najmniej:**

    1. **dane osobowe identyfikujące Użytkownika, co najmniej imię i nazwisko oraz adres mailowy**

    2. **data wystąpienia nieprawidłowości,**

    3. **opis nieprawidłowości (oznaczenie funkcjonalności, której dotyczy reklamacja i wyczerpujące wskazanie na czym polega nieprawidłowość)**

5. **W przypadku braku wymaganych informacji, Usługodawca może wezwać reklamującego do ich uzupełnienia.**

6. **Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. O rozpatrzeniu reklamacji Usługodawca niezwłocznie poinformuje reklamującego pocztą elektroniczną na adres e-mail, za pośrednictwem którego reklamujący wniósł reklamację, chyba że reklamujący zażąda innej dostępnej formy. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, uważa się, że uznał reklamację.**

1. **Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są zgodnie z przepisami RODO oraz innymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa.**

2. **Szczegółowa informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych Użytkowników zawarta jest w „Polityce prywatności i plików cookies”.**

§6 Zmiana Regulaminu

1. **Dostawca Usług Zdrowotnych ma prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności:**

    1. **gdy zmiana Regulaminu jest konieczna ze względu na zmianę przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub ze względu na uznanie konkretnego postanowienia Regulaminu za niedozwolone,**

2. **w razie zmiany rodzaju i zakresu Usług oraz warunków lub zasad świadczenia Usług,**

3. **w celu realizacji obowiązku wynikającego z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji administracyjnej.**

2. **Dostawca Usług Zdrowotnych poinformuje Użytkownika o zmianie Regulaminu z 30 - dniowym wyprzedzeniem przed wprowadzeniem zmiany poprzez zamieszczenie informacji na stronie www.zaciszezdrowia.pl przez okres co najmniej 30 dni oraz poprzez wysłanie w podanym terminie wiadomości zawierającej zmieniony Regulamin na adres poczty elektronicznej Użytkownika podany do kontaktu.**

3. **Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu**

4. **Regulamin wchodzi w życie w dniu 25.05.2026 r.**