

Regulamin Serwisu (Regulamin Świadczenia Usług) - grupaextra

Serwisy internetowe udostępniane przez Administratora: halodoktor.pl, znanylekarsz.pl świadczą usługi medyczne zgodnie z niniejszym Regulaminem, w myśl ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zapoznanie się z Regulaminem stanowi obowiązek każdego Usługobiorcy.

§1 Definicje

1. **Administrator** – grupaextra Mateusz Murzyn z siedzibą w Opolu, ul. Małopolska 9, 45-301 Opole, NIP: 7543362337, REGON: 526238711, prowadząca podmiot leczniczy pod nazwą Gabinety Lekarskie grupaextra.
 - Kontakt e-mail: **kontakt@grupaextra.pl**
2. **Cennik** – cennik usług medycznych i telemedycznych dostępny w każdym czasie na wszystkich serwisach Administratora.
3. **Lekarz** – osoba uprawniona do udzielania świadczeń zdrowotnych w podmiocie Administratora. Lekarz ma prawo:
 - żądać udostępnienia konta internetowego Pacjenta przy usługach online; odmowa udostępnienia skutkuje uznaniem wizyty za odbytą oraz możliwością odmowy wystawienia e-zwolnienia lub e-recepty,
 - podejmować decyzję o wystawieniu recepty lub zwolnienia lekarskiego.
4. **Pacjent** – osoba fizyczna korzystająca z usług medycznych lub telemedycznych w imieniu własnym lub osoby, za którą działa jako przedstawiciel ustawowy/opiekun prawny.
5. **Serwis** – serwisy internetowe: halodoktor.pl, znanylekarsz.pl.
6. **Usługa Medyczna** – świadczenie zdrowotne stacjonarne w gabinecie lub w formie wizyty domowej.
7. **Usługa Telemedyczna** – świadczenie zdrowotne z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.
8. **Usługobiorca** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z Serwisów i usług Administratora.
9. **E-zwolnienie, E-recepta, E-skierowanie** – dokumenty medyczne w formie elektronicznej.

§2 Postanowienia ogólne

1. Korzystanie z Serwisów oznacza akceptację Regulaminu i Polityki Prywatności.
2. Administrator przetwarza dane zgodnie z RODO i Polityką Prywatności.
3. Pacjent wyraża zgodę na przetwarzanie danych w celu realizacji usług medycznych i telemedycznych.
4. Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych lub zakłócających funkcjonowanie Serwisów.

§3 Ogólne warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone są poprzez:
 - udostępnienie treści o ofercie,
 - umożliwienie rezerwacji wizyt online w Serwisach Administratora.
2. Usługi mogą być bezpłatne lub odpłatne.
3. Wymagania techniczne: przeglądarka internetowa, dostęp do internetu, urządzenie do kontaktu telefonicznego lub online.

§4 Zamówienie Usługi

1. Rejestracja i rezerwacja wizyt mogą odbywać się:
 - telefonicznie,
 - online w Serwisach: **halodoktor.pl, grupaextra.pl, extralekarz.pl, znanylekarsz.pl,**
 - przez zewnętrzny serwis medfile.pl.
2. Pacjent zobowiązany jest podać prawdziwe dane i wypełnić wszystkie pola obowiązkowe.
3. Odwołanie wizyty online możliwe do 10 minut przed rozpoczęciem.
4. Po 3 próbach kontaktu z Pacjentem wizyta uznawana jest za zrealizowaną.
5. Decyzję o możliwości wystawienia e-recepty lub e-zwolnienia podejmuje wyłącznie Lekarz.

§5 Realizacja Usługi Telemedycznej

1. Usługa Telemedyczna realizowana jest przez Lekarza wyłącznie z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość (wideo konsultacja przez platformę medfile.pl, czat lub telefonicznie).

2. Usługi Telemedyczne realizowane są w terminie zarezerwowanym przez Pacjenta. Lekarz podejmuje **trzykrotną próbę połączenia** z Pacjentem przez internet lub telefon w odstępach czasu nie krótszych niż 5 minut. Brak połączenia po 3 próbach skutkuje uznaniem wizyty za zrealizowaną.
3. Lekarz ma prawo żądać **udostępnienia dokumentacji medycznej lub konta internetowego Pacjenta** w celu weryfikacji stanu zdrowia. W przypadku odmowy współpracy przez Pacjenta, wizyta zostaje uznana za zrealizowaną, a lekarz może odmówić wystawienia e-recepty, e-zwolnienia lub innego dokumentu medycznego.
4. Brak możliwości połączenia z Pacjentem lub odmowa udostępnienia dokumentacji skutkuje uznaniem wizyty za zrealizowaną i brakiem obowiązku zwrotu środków.
5. Usługa Telemedyczna realizowana jest na podstawie informacji o stanie zdrowia wskazanych przez Pacjenta oraz ewentualnej dokumentacji medycznej przedstawionej przez niego.
6. W przypadku zasadności przepisania leku, Pacjent po realizacji Usługi przez Lekarza otrzymuje wiadomość z kodem umożliwiającym realizację E-recepty lub przez platformę medfile.pl w trakcie trwania usługi telemedycznej.
7. Lekarz posiada prawo do odmowy wystawienia E-recepty, jeśli informacje wskazane przez Pacjenta, dokumentacja medyczna lub wywiad dodatkowy nie uzasadniają konieczności wystawienia recepty.
8. Administrator zastrzega, iż E-recepty wystawione są przez Lekarza na pełną odpłatność przez Pacjenta.
9. Po realizacji Pacjent na życzenie otrzymuje wiadomość przesłaną na jego adres poczty elektronicznej zawierającą dokumentację medyczną z udzielonej usługi zabezpieczoną hasłem.

§6 Realizacja Usługi Medycznej

1. Usługa Medyczna realizowana jest zgodnie z dokonaną przez Pacjenta rezerwacją – w miejscu pobytu (zamieszkania) Pacjenta lub w gabinecie stacjonarnym Administratora.
2. Pacjent zobowiązany jest do przebywania w miejscu pobytu wskazanym w rezerwacji na godzinę rozpoczęcia wizyty domowej lub w przypadku wizyty stacjonarnej stawienia się w gabinecie o umówionej godzinie. Brak obecności lub opóźnienie powyżej 15 minut skutkuje uznaniem wizyty za zrealizowaną.
3. Lekarz ma prawo żądać **udostępnienia dokumentacji medycznej lub konta internetowego Pacjenta** w celu weryfikacji stanu zdrowia. W przypadku odmowy współpracy, wizyta zostaje uznana za zrealizowaną, a lekarz może odmówić wystawienia e-recepty, e-zwolnienia lub innego dokumentu medycznego.
4. Pacjent w miarę możliwości powinien okazać Lekarzowi dokumentację medyczną wydaną przez podmioty zewnętrzne, jeżeli jest to konieczne do udzielenia świadczenia zdrowotnego.
5. Lekarz uprawniony jest do weryfikacji tożsamości Pacjenta. Odmowa podania informacji lub podanie błędnych danych skutkuje odmową realizacji usługi z zachowaniem prawa do wynagrodzenia na rzecz Administratora.
6. Administrator prowadzi dokumentację medyczną Pacjenta zgodnie z ustawą o prawach pacjenta. Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej na zasadach określonych w tej ustawie.

§7 Płatności

1. Usługi telemedyczne i domowe płatne z góry przez systemy: **PayU, Przelewy24**.
2. Wizyty stacjonarne płatne gotówką lub kartą po realizacji usługi.
3. Zwrot płatności zgodnie z regulaminem serwisów płatności, jeśli odwołanie nastąpi zgodnie z zasadami (§4 ust.3).

§8 Anulowanie i zmiana terminu

1. Wizytę stacjonarną można zmienić lub anulować 2 godziny przed rozpoczęciem bez konsekwencji finansowych.
2. Wizytę online lub domową można anulować do 10 minut przed rozpoczęciem.
3. Po 3 próbach kontaktu wizyta uznawana jest za zrealizowaną.

§9 Odpowiedzialność Administratora

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za zobowiązania Usługobiorców wynikające z ich działań w Serwisach.
2. Administrator nie odpowiada za dane wprowadzone przez Usługobiorców ani za czynności, które uniemożliwiły świadczenie usługi.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w funkcjonowaniu Serwisu spowodowane siłą wyższą.
4. W przypadku szkody wynikającej z umyślnego działania Administratora, odpowiedzialność ograniczona jest do wysokości płatności uiszczonej przez Usługobiorcę za usługę, z zastrzeżeniem praw konsumenta.

§10 Odstąpienie od umowy

1. Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni.
2. W razie odstąpienia płatności zostaną zwrócone w tej samej formie, w jakiej dokonano zapłaty, w terminie 14 dni.
3. Prawo odstąpienia nie przysługuje, jeśli Administrator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany o utracie prawa po spełnieniu świadczenia.

§11 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje można zgłaszać e-mailem na **kontakt@grupaextra.pl**.
2. Termin rozpatrzenia reklamacji: maksymalnie 14 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia.

§12 Odpowiedzialność Usługobiorcy w zakresie treści

1. Usługobiorca odpowiada za treści zamieszczane w Serwisie i oświadcza, że działanie jest legalne.
2. Zabronione jest zamieszczanie treści bezprawnych, obraźliwych, naruszających prawa osób trzecich, zawierających złośliwe oprogramowanie lub propagujących nienawiść.

§13 Postanowienia końcowe

1. Administrator może zmieniać Regulamin z 14-dniowym wyprzedzeniem.
2. Administrator może okresowo wyłączać Serwis w celu konserwacji.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego.
4. Spory podlegają rozstrzygnięciu przez polski sąd powszechny.
5. Konsument może korzystać z mediacji, sądu polubownego lub miejskiego rzecznika konsumentów.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem **18 marca 2025 r.**