

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

## Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k.

Działając na mocy art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.) Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. wprowadza niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną.

### § 1. Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną poniższe zwroty zyskują następujące znaczenie:

- a. Regulamin - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną;
- b. Usługodawca - Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Warszawie (01-748) przy ul. Kaliny Jędrusik 9/U2, NIP: 5252750281, REGON: 380211509;
- c. Serwis - serwisy prowadzone przez Usługodawcę pod adresem [www.osteostrong.pl](http://www.osteostrong.pl), [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) oraz serwisy powiązane tworzone na potrzeby dodatkowych usług oferowanych przez Usługodawcę, które umożliwiają korzystanie z usług drogą elektroniczną opisanych w niniejszym Regulaminie;
- d. Specjalista - osoba fizyczna wykonująca działalność leczniczą, o której mowa w Ustawie z dnia 11 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 2180 ze zm.) udzielająca świadczeń medycznych w formie Telekonsultacji;
- e. Family Clinic - przychodnia lekarsko-rehabilitacyjna Family Clinic należąca do Usługodawcy zlokalizowana w Warszawie (01-748) przy ul. Kaliny Jędrusik 9/U2 oraz w Warszawie (00-837) przy ul. Pańskiej 98, [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl);
- f. Centrum Osteostrong - Centrum Osteostrong należące do Usługodawcy zlokalizowane w Warszawie (00-837) przy ul. Pańskiej 98, [www.osteostrong.pl](http://www.osteostrong.pl);
- g. Pacjent - osoba fizyczna rezerwująca Wizytę w przychodni Family Clinic lub rezerwująca i biorąca udział w Telekonsultacji;
- h. Klient - osoba fizyczna rezerwująca Bezpłatną Konsultację Osteostrong;
- i. Wizyta - świadczenie zdrowotne w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 2180 z późn zm.) wykonywane w przychodni Family Clinic;
- j. Telekonsultacja - świadczenie zdrowotne w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 2180 z późn zm.) udzielane Pacjentowi za pomocą środków porozumiewania się na odległość na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie;
- k. Bezpłatna Konsultacja Osteostrong - pierwsza bezpłatna konsultacja w Centrum Osteostrong;
- l. E-recepta - recepta sporządzona i wydana na rzecz Pacjenta w postaci elektronicznej;
- m. E-skierowanie - skierowanie do lekarza specjalisty, sporządzone i wydane na rzecz Pacjenta, w formie elektronicznej;
- n. E-zwolnienie - elektroniczne zwolnienie lekarskie;
- o. Cennik - cenniki świadczeń medycznych i niemedyycznych realizowane przez Usługodawcę dostępne w siedzibie Family Clinic oraz w Centrum Osteostrong, a także - w przypadku świadczeń medycznych - w Serwisie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl);
- p. Urządzenie końcowe - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia

bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci, umożliwiające korzystanie z Serwisu i usług dostępnych w Serwisie w szczególności komputer, telefon i tablet;

- q. Umowa - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana między Pacjentem lub Klientem a Usługodawcą, określająca zasady i warunki korzystania z usług Serwisu,
- r. RODO - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Pacjentów i Klientów z Serwisu, a także rodzaje, zakres i warunki świadczenia przez Usługodawcę drogą elektroniczną usług oferowanych w Serwisie, w tym wymagania techniczne, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania w zakresie składania reklamacji. Niniejszy Regulamin nie narusza Regulaminu Organizacyjnego Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. oraz Regulaminu Osteostrong, a osoby zawierające umowę na mocy niniejszego Regulaminu są związane także postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. oraz Regulaminu Osteostrong.
2. Pacjent i Klient, chcący skorzystać z usług Serwisu, zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu oraz do przestrzegania jego postanowień.
3. Przyjmuje się, że Pacjent i Klient przed przystąpieniem do korzystania z usług dostępnych w Serwisie świadczonych drogą elektroniczną zapoznał się z Regulaminem, zaakceptował jego treść oraz zobowiązał się tym samym do przestrzegania jego postanowień.
4. W ramach korzystania z Serwisu nie jest dopuszczalne, aby Pacjent lub Klient dostarczał treści o charakterze niezgodnym z obowiązującymi przepisami, naruszające dobra osobiste lub prawa osób trzecich albo naruszające w jakikolwiek sposób normy społeczne i obyczajowe oraz zasady współżycia społecznego, w szczególności zakazane jest wykorzystywanie Serwisu w celu prowadzenia przez Pacjenta i Klienta działalności naruszającej interes Usługodawcy oraz Pacjentów i Klientów.
5. Pacjent i Klient są zobowiązani do podawania w Serwisie tylko prawdziwych i aktualnych danych niezbędnych do skorzystania z usług Serwisu.
6. W celu skorzystania z usług oferowanych w Serwisie, w szczególności usługi Telekonsultacji, niezbędnym jest spełnienie minimalnych wymagań technicznych, o których mowa w niniejszym Regulaminie.
7. Za brak spełnienia wymagań technicznych, skutkujący niemożnością skorzystania z usług Serwisu, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
8. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia prawidłowego i nieprzerwanego funkcjonowania Serwisu oraz wszystkich dostępnych usług świadczonych za jego pośrednictwem.
9. Zgłoszenia problemów w funkcjonowaniu Serwisu można dokonać:
  - a. poprzez adres e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl) lub telefonicznie pod numerem: 22 250 00 90 w dniach i godzinach otwarcia Family Clinic - w przypadku, gdy problem dotyczy Wizyty lub Telekonsultacji albo
  - b. poprzez adres e-mail: [kontakt@osteostrong.pl](mailto:kontakt@osteostrong.pl) lub telefonicznie pod numerem 22 400 45 95 w dniach i godzinach otwarcia Centrum Osteostrong - w przypadku, gdy problem dotyczy Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong.
10. W razie zgłoszenia problemu w funkcjonowaniu serwisu Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby bez nieuzasadnionej zwłoki, usunąć problem, jeżeli leży on po stronie Usługodawcy i jest możliwy do usunięcia.

11. Usługodawca podejmie możliwie wszelkie działania pozwalające ograniczyć negatywne skutki zaistniałych problemów.
12. Usługodawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności stanowiących siłę wyższą lub wynikające z przyczyn leżących po stronie Pacjenta lub Klienta.

### **§ 3. Zakres usług Serwisu**

Usługodawca poprzez Serwis świadczy następujące usługi:

- a. rezerwacja Wizyty;
- b. Telekonsultacja;
- c. Rezerwacja Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong.

### **§ 4. Zasady korzystania z rezerwacji Wizyty**

1. Rezerwacja Wizyty obejmuje rezerwację wizyty u lekarza specjalisty, fizjoterapeuty, dietetyka, doradcy laktacyjnego albo innej wizyty oferowanej w Family Clinic i możliwej do zarezerwowania przez stronę [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl).
2. W celu rezerwacji Wizyty Pacjent na stronie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) w zakładce „Wizyta” wybiera kategorię wizyty (e-wizyta lub w gabinecie) oraz usługę, a następnie wybiera datę i godzinę Wizyty, następnie Pacjent podaje imię i nazwisko, adres e-mail i numer telefonu i ostatecznie rezerwuje wizytę w polu „Umów wizytę”.
3. Potwierdzenie wizyty jest możliwe po oznaczeniu pola „Tak, akceptuję postanowienia regulaminu”. Oznacząc pole „Tak, akceptuję postanowienia Regulaminu” Pacjent potwierdza, iż zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu - w tym z zawartą w nim polityką prywatności i ochroną danych osobowych oraz z treścią Regulaminu Organizacyjnego Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. zamieszczonego na stronie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) oraz że je akceptuje.
4. Po skutecznym dokonaniu rezerwacji/potwierdzeniu Wizyty Pacjent otrzymuje potwierdzenie rezerwacji na podany adres e-mail.
5. Odwołanie Wizyty lub zmiana jej terminu jest możliwa wyłącznie telefonicznie na numer: 22 250 00 90 lub mailowo pod adresem: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl).
6. Płatności za Wizytę Pacjent dokonuje w Family Clinic po skorzystaniu z Wizyty.
7. Pacjent, który nie może skorzystać z Wizyty powinien odwołać Wizytę z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin informując o tym Usługodawcę telefonicznie na numer 22 250 00 90 lub za pośrednictwem adresu e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl).
8. Usługodawca ma prawo obciążyć Pacjenta kwotą stanowiącą równowartość 50% ceny umówionej Wizyty - przed przyjęciem na kolejną Wizytę - w przypadku braku uprzedniego poinformowania Usługodawcy o niemożności stawienia się na zarezerwowaną Wizytę.
9. W razie wystąpienia przyczyn, o których Usługodawca nie wiedział w momencie rezerwacji Wizyty przez Pacjenta, a które uniemożliwiają realizację Wizyty, Usługodawca ma prawo odwołać Wizytę lub zaproponować inny termin Wizyty informując Pacjenta o tym telefonicznie, za pośrednictwem adresu e-mail lub za pośrednictwem sms.
10. Rezerwacja wizyty domowej możliwa jest wyłącznie telefonicznie na numer 22 250 00 90. W takim przypadku Pacjent zgłasza zapotrzebowanie na wizytę danego rodzaju, a pracownik Family Clinic udostępnia Pacjentowi informację o możliwym terminie odbycia wizyty i jej cenie, a Pacjent potwierdza złożenie zamówienia wizyty domowej lub je wycofuje. Płatność za wizytę domową dokonywana jest z góry przelewem na konto Usługodawcy.
11. Usługodawca ma prawo zablokować możliwość rezerwacji Wizyty lub odwołać zarezerwowaną

Wizytę w przypadku Pacjenta, który naruszył w przeszłości lub narusza niniejszy Regulamin lub Regulamin Organizacyjny Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k.

## § 5. Zasady korzystania z Telekonsultacji

1. Usługodawca w ramach Telekonsultacji udostępnia świadczenie zdrowotne w ramach, którego w szczególności orzeka o stanie zdrowia Pacjenta, udziela porad, opiniuje i diagnozuje lub udziela innej pomocy dotyczącej zdrowia możliwej do przeprowadzenia z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, a także prowadzi promocję i edukację zdrowotną.
2. Telekonsultacja jest realizowana za pośrednictwem połączenia telefonicznego lub systemu Medfile/Halo Doktor.
3. Pacjent ma możliwość skorzystania z Telekonsultacji lekarza specjalisty, fizjoterapeuty, dietetyka, doradcy laktacyjnego albo innej Telekonsultacji oferowanej przez Usługodawcę.
4. Usługa telekonsultacji obejmuje:
  - a. rezerwację Telekonsultacji,
  - b. realizację Telekonsultacji przez umówionego Specjalistę.
5. Realizacja Telekonsultacji może obejmować:
  - a. udzielenie porady medycznej;
  - b. udzielenie informacji na temat przyjmowanych przez Pacjenta leków;
  - c. dokonanie interpretacji i analizy przesłanej przez Pacjenta dokumentacji (w tym wyników badań, zdjęć, itp.) - w przypadku, gdy z przyczyn technicznych, nie jest możliwe rzetelne odczytanie lub dokonanie analizy przesłanej dokumentacji lub wykonania innej czynności, Konsultant informuje, o tym fakcie Pacjenta oraz - w razie potrzeby - sugeruje odbycie wizyty stacjonarnej;
  - d. wystawienie E-recepty;
  - e. wystawienie E-zwolnienia;
  - f. wystawienie E-skierowania;
  - g. przekazanie informację dotyczącej promocji zdrowia i zdrowego trybu życia.
6. W celu rezerwacji Telekonsultacji Pacjent kontaktuje się telefonicznie z Family Clinic pod numerem 22 250 00 90, gdzie zgłasza chęć skorzystania z Telekonsultacji u określonego Specjalisty lub danego rodzaju. Następnie pracownik Family Clinic ustala możliwość udzielenia przez Specjalistę Telekonsultacji oraz informuje Pacjenta o możliwym terminie Telekonsultacji. W razie zaakceptowania przez Pacjenta terminu Telekonsultacji pracownik Family Clinic na podany przez Pacjenta numer telefonu lub adres e-mail wysyła link do dokumentu upoważnienia innej osoby do dostępu do dokumentacji medycznej Pacjenta oraz do uzyskania informacji o stanie zdrowia Pacjenta oraz dane niezbędne do dokonania płatności za Telekonsultację. Gwarancją rezerwacji Telekonsultacji w zaproponowanym i zaakceptowanym przez Pacjenta terminie jest zaksięgowanie kwoty równej cenie wizyty na koncie Usługodawcy lub przesłanie potwierdzenia dokonania wpłaty w czasie co najmniej 1 godziny przed zaproponowanym terminem wizyty.
7. Cena Telekonsultacji w zależności od jej rodzaju oraz Specjalisty, który ma ją realizować jest dostępna w cenniku usług w przychodni Family Clinic oraz w serwisie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl).
8. Czas trwania Telekonsultacji szacuje się na 15 minut, chyba, że Specjalista uzna, iż konieczne jest przedłużenie czasu trwania Telekonsultacji.
9. Po skutecznym zarezerwowaniu Telekonsultacji Pacjent ma prawo przesłać na adres e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl) w zaszyfrowanej formie badania, zdjęcia, skierowania lub inne

- dokumenty, które dołączane są do systemu do prowadzenia elektronicznej dokumentacji medycznej stosowanej przez Usługodawcę, jako elektroniczna dokumentacja medyczna.
10. Podczas Telekonsultacji Specjalista udziela świadczeń zdrowotnych w oparciu o stan aktualnej wiedzy i informacji podanych przez Pacjenta, zgodnie z zasadami etyki zawodowej.
  11. Specjalista w razie, gdy będą wymagały tego, w jego ocenie, okoliczności danej Telekonsultacji, w szczególności, stan zdrowia Pacjenta lub istniejące usprawiedliwione przesłanki dotyczące stanu zdrowia Pacjenta, ma prawo zdecydować o innym sposobie udzielenia pomocy medycznej w szczególności, odbyciu wizyty lekarskiej przez Pacjenta w poradni stacjonarnej lub wezwaniu karetki pogotowia ratunkowego pod adres Pacjenta.
  12. Z przebiegu Telekonsultacji Specjalista sporządza elektroniczną dokumentację medyczną.
  13. Specjalista ma prawo zakończyć Telekonsultację w każdej chwili, w sytuacji, gdy działania lub zachowanie Pacjenta stoi w sprzeczności z Regulaminem, w szczególności, gdy Telekonsultacja z przyczyn leżących po stronie Pacjenta nie zmierza do otrzymania świadczeń zdrowotnych, Pacjent używa wulgaryzmów, obraźliwych sformułowań lub zachowanie Pacjenta w inny sposób wykracza poza przeznaczenie usługi lub jest niezgodne z zasadami współżycia społecznego.
  14. Odwołanie Telekonsultacji lub zmiana terminu jest możliwa telefonicznie pod numerem 22 250 00 90 lub mailowo na adres: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl).
  15. W razie niemożności skorzystania z Telekonsultacji Pacjent powinien odwołać ją z wyprzedzeniem co najmniej 1 godziny informując o tym Family Clinic telefonicznie pod numerem 22 250 00 90 lub za pośrednictwem adresu e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl)
  16. Usługodawca ma prawo obciążyć Pacjenta kwotą stanowiącą równowartość ceny umówionej Telekonsultacji w przypadku nie odwołania przez Pacjenta Telekonsultacji.
  17. W celu realizacji Telekonsultacji, w umówionym terminie umówiony Specjalista wykona próbę połączenia na podany przez Pacjenta numer telefonu. W razie nie odebrania przez Pacjenta połączenia Specjalista podejmie ponownie dwie takie próby. Jeśli trzy próby połączenia okażą się nieskuteczne Pacjentowi nie przysługuje zwrot uiszczonej opłaty za Telekonsultację, chyba, że w tym samym czasie lub z wyprzedzeniem Pacjent zgłosi Family Clinic trudności w połączeniu - w takim przypadku możliwe jest umówienie nowego terminu Telekonsultacji.
  18. W przypadku wystąpienia problemów technicznych lub przerwania połączenia Specjalista dokona dwóch prób ponownego połączenia. Ust. 17 zdanie ostatnie stosuje się odpowiednio.
  19. W razie wystąpienia przyczyn, o których Usługodawca nie wiedział w momencie rezerwowania przez Pacjenta Telekonsultacji, a które uniemożliwiają realizację Telekonsultacji w umówionym terminie, Usługodawca ma prawo odwołać Telekonsultację lub zaproponować inny termin Telekonsultacji informując Pacjenta o tym telefonicznie, za pośrednictwem adresu e-mail lub za pośrednictwem sms. W razie niezaproponowania nowego terminu Telekonsultacji lub nie wyrażenia przez Pacjenta zgody na ustalenie nowego terminu, opłata za Telekonsultację ulega zwrotowi, na konto bankowe, z którego została dokonana w terminie 14 dni od odwołania Telekonsultacji.
  20. Usługodawca ma prawo zablokować możliwość rezerwacji Telekonsultacji lub odwołać zarezerwowaną Telekonsultację w przypadku Pacjenta, który w przeszłości naruszył lub narusza niniejszy Regulamin lub Regulamin Organizacyjny Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp.k.
  21. Usługodawca ma prawo zablokować możliwość rezerwacji Telekonsultacji lub odwołać zarezerwowaną Telekonsultację w przypadku Pacjenta, który w przeszłości naruszył lub narusza niniejszy Regulamin lub Regulamin Organizacyjny Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp.k.
  22. Pacjent jest informowany o przysługujących mu uprawnieniach poprzez zapoznanie się z niniejszym Regulaminem.

## **§ 6. Zasady korzystania z rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong**

1. W ramach rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong Klient ma możliwość wysłania prośby o kontakt ze strony Centrum Osteostrong w celu umówienia pierwszej bezpłatnej konsultacji Osteostrong, zgodnie z ofertą dostępną w Centrum Osteostrong .
2. W celu rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong Klient, w formularzu kontaktowym na stronie [www.osteostrong.pl](http://www.osteostrong.pl) zatytułowanym „Umów się na bezpłatną konsultację” podaje swoje imię i nazwisko oraz adres e-mail i numer telefonu.
3. W celu umówienia Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong pracownik Centrum Osteostrong podejmie co najmniej trzy próby połączenia telefonicznego na numer podany przez Klienta. Próby połączenia będą wykonane najpóźniej w dniu roboczym następującym po dniu wysłania przez Klienta prośby.
4. Odwołanie Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong lub zmiana jej terminu jest możliwa wyłącznie telefonicznie pod numerem 22 400 45 95 lub mailowo na adres: kontakt@osteostrong.pl.
5. Usługodawca ma prawo zablokować możliwość Rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong lub odwołać Rezerwację Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong lub nie opowiedzieć na prośbę o Rezerwację Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong w przypadku Klienta, który naruszył lub narusza niniejszy Regulamin lub Regulamin Osteostrong dostępny w serwisie [www.osteostrong.pl](http://www.osteostrong.pl).

## **§ 7. Wymagania techniczne**

1. Minimalne wymagania dla korzystania z usługi rezerwacji Wizyty obejmują:
  - a. urządzenie końcowe z dostępem do Internetu;
  - b. zainstalowana przeglądarka stron www w najnowszej wersji (preferowana Chrome, Safari, Mozilla, FireFox);
  - c. system operacyjny umożliwiający uruchomienie wyżej wymienionych przeglądarek.
2. Minimalne wymagania dla korzystania z usługi Telekonsultacji obejmują:
  - a. urządzenie końcowe z dostępem do Internetu;
  - b. zainstalowana przeglądarka stron www w najnowszej wersji (preferowana Chrome Safari, Mozilla FireFox);
  - c. system operacyjny umożliwiający uruchomienie wyżej wymienionych przeglądarek;
  - d. skrzynka e-mail;
  - e. drukarka i skaner;
  - f. telefon.
3. Minimalne wymagania dla korzystania z usługi rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong:
  - a. urządzenie końcowe z dostępem do Internetu;
  - b. zainstalowana przeglądarka stron www w najnowszej wersji (preferowana Chrome Safari, Mozilla FireFox);
  - c. system operacyjny umożliwiający uruchomienie wyżej wymienionych przeglądarek.

## **§ 8. Warunki zawierania i rozwiązywania Umowy**

1. Korzystanie przez Pacjenta i Klienta z Serwisu odbywa się na zasadach określonych w

niniejszym Regulaminie.

2. Złożenie przez Pacjenta lub Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu lub rozpoczęcie korzystania z usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie stanowi zawarcie umowy na korzystanie z usługi oferowanej w Serwisie, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku Telekonsultacji oraz Wizyty domowej, za moment zawarcia Umowy przyjmuje się dokonanie płatności za usługę przez Pacjenta.
4. Regulamin jest udostępniony Pacjentowi i Klientowi przed skorzystaniem z usługi oferowanej w Serwisie.
5. Pacjent i Klient mają prawo w każdym momencie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem § 4 ust. 8 i § 5 ust. 16.
6. Rozwiązanie Umowy następuje automatycznie po złożeniu przez Pacjenta lub Klienta odpowiedniego oświadczenia i przesłania go na adres e-mail:
  - a. [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) - w przypadku Pacjenta,
  - b. [www.osteostrong.pl](http://www.osteostrong.pl) - w przypadku Klienta

zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## **§ 9. Reklamacje**

1. W celu dokonania reklamacji przez Pacjenta lub Klienta z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania usług, należy przesłać reklamację:
  - a. w przypadku Pacjenta: na adres: Family Clinic, ul. Kaliny Jędrusik 9/U2, 01-748 Warszawa lub na adres e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl)
  - b. w przypadku Klienta: na adres: Osteostrong, ul. Pańska 98, 00-837 Warszawa lub. na adres e-mail: [kontakt@osteostrong.pl](mailto:kontakt@osteostrong.pl).
2. W reklamacji Pacjent lub Klient ma obowiązek wskazać swoje imię i nazwisko, opis stwierdzonego naruszenia oraz proponowany sposób usunięcia zgłaszanych naruszeń.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Usługodawcę w terminie 30 dni od daty prawidłowego zgłoszenia wraz ze wskazaniem czy reklamacja zasługuje na uwzględnienie oraz z uzasadnieniem tego stanowiska.
4. W przypadku uwzględnienia reklamacji, płatność uiszczona przez Pacjenta ulega zwrotowi w terminie 14 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, na numer rachunku bankowego wskazanego przez Pacjenta.

## **§. 10 Polityka prywatności i ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów i Klientów jest Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą przy ul. K. Jędrusik 9/U2, 01-748 Warszawa, tel. 22 250 00 90.
2. Przetwarzane dane osobowe są danymi podanymi przez Pacjenta lub Klienta podczas:
  - a. rezerwacji Wizyty;
  - b. rezerwacji oraz realizacji Telekonsultacji;
  - c. rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong.
3. Przetwarzane dane osobowe obejmują dane wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów, w tym:
  - a. dane identyfikacyjne: imię, nazwisko, numer telefonu lub adres e-mail - w przypadku rezerwacji Wizyty, Telekonsultacji i Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong,

- b. numer pesel, data urodzenia, seria i numer dowodu osobistego w razie braku numeru pesel - w przypadku korzystania z Telekonsultacji,
  - c. dane kontaktowe: adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail - w przypadku korzystania z Telekonsultacji,
  - d. dane dotyczące stanu zdrowia Pacjenta - w przypadku korzystania z Telekonsultacji,
  - e. dane osobowe osób upoważnionych przez pacjenta do dostępu do dokumentacji medycznej oraz do informacji o stanie zdrowia pacjenta - w przypadku korzystania z Telekonsultacji.
4. Dane osobowe przetwarzane są:
- a. w celu udzielenia usług medycznych i prowadzenia dokumentacji medycznej wobec Pacjenta korzystającego z Telekonsultacji - na podstawie art. 6 ust. 1 lit b i c oraz art. 9 ust. 2 lit h RODO,
  - b. w celu realizacji uprawnień oraz obowiązków Pacjentów podmiotów medycznych wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów - na podstawie art. 6 ust. 1 lit b-d oraz art. 9 ust. 2 lit h RODO,
  - c. w celu dokonania zapisu Pacjenta na Wizytę lub Telekonsultację oraz umożliwienia kontaktu z klientem chcącym zapisać się na Bezpłatną Konsultację Osteostrong oraz w celu kontaktu związanego z realizacją w/w usług- na podstawie art. 6 ust. 1 lit b i f,
  - d. ustalenia i dochodzenia roszczeń oraz obrony przed roszczeniami - na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO
  - e. prowadzenia dokumentacji rachunkowej i podatkowej i związanej z wykonywanymi usługami- na podstawie art. 6 ust. 1 lit c.
  - f. przekazywania informacji handlowych i informacji o promocjach za pomocą poczty elektronicznej lub wiadomości sms - na podstawie art. 6 ust. 1 lit a.
5. Dane osobowe są przechowywane przez okresy wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Podanie danych osobowych nie jest obowiązkowe, jednakże ich niepodanie skutkuje brakiem możliwości skorzystania z usług opisanych w niniejszym Regulaminie. Wyrażenie zgody na przekazywanie informacji handlowych oraz informacji o promocjach nie jest obowiązkowe, a jej niewyrażenie nie skutkuje brakiem możliwości skorzystania z usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie, jednakże skutkuje brakiem możliwości otrzymywania informacji handlowych oraz informacji o promocjach za pomocą poczty elektronicznej oraz wiadomości sms.
7. W odniesieniu do danych osobowych decyzje nie są podejmowane w sposób zautomatyzowany oraz dane osobowe nie są przekazywane do państw trzecich.
8. Odbiorcami danych osobowych osób korzystających z usług Spes Unica Medica mogą być usługodawcy Spes Unica Medica (m. in. dostawcy oprogramowania do prowadzenia dokumentacji w zakresie usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie, podmioty świadczący usługi doradcze, usługi teleinformatyczne, usługi księgowo, usługi prawne) oraz podmioty współpracujące ze Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. w zakresie świadczenia usług, o których mowa w niniejszym regulaminie.
9. Osoba, której dane osobowe są przetwarzane przez Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. ma prawo:
- a. żądania dostępu do jej danych osobowych;
  - b. żądania sprostowania jej danych osobowych;
  - c. żądania ograniczenia przetwarzania lub usunięcia jej danych osobowych;
  - d. żądania przenoszenia jej danych osobowych;
  - e. wniesienia sprzeciwu, wobec przetwarzania jej danych osobowych;
  - f. wniesienia skargi do Prezesa UODO, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych jej



- dotyczących narusza obowiązujące przepisy;
- g. wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych.
10. W kwestiach związanych z ochroną danych osobowych osoby, których dane przetwarza Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. mogą kontaktować się osobiście w siedzibie Spes Unica Medica, za pośrednictwem adresu email: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl) lub pod numerem telefonu: 22 250 00 90.

## **§ 11. Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca jest uprawniony do dokonania zmian Regulaminu.
2. O zmianach Regulaminu Usługodawca informuje Pacjentów i Klientów publikując nowy Regulamin.
3. Skorzystanie z usługi, o której mowa w niniejszym Regulaminie jest równoznaczne z zapoznaniem się treścią niniejszego Regulaminu oraz odpowiednio - w stosunku do Pacjentów - z treścią Regulaminu Organizacyjnego Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. zamieszczonego na stronie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) oraz w stosunku do Klientów - z treścią Regulaminu Osteostrong zamieszczonego na stronie [www.osteostong.pl](http://www.osteostong.pl).
4. W przypadku skorzystania z usługi oferowanej w Serwisie pod mocą niniejszego Regulaminu, do jej realizacji zastosowanie mają postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. Wszelkie pytania i wątpliwości związane z działaniem Serwisu można zgłaszać pod adresem e-mail: [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) lub [www.osteostong.pl](http://www.osteostong.pl).
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy.