REGULAMIN ŚWIADCZENIA TELEPORAD

obowiązuje od 15 czerwca 2026 roku

§1

[Informacje ogólne]

1. **Regulamin odnosi się do świadczonych usług przez spółkę PROFIURO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (NIP: 5862428371, REGON: 544226527) z siedzibą w Gdyni, w ramach której funkcjonuje podmiot leczniczy UROBALTIC, posiadający REGON: 54422652700014. Podmiot jest wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą w numerze księgi 000000304035 wraz z wyodrębnioną jednostką.**

2. **Świadczenie będzie odbywało się przez stronę internetową https://profiuro.pl/.**

3. **Aby dokonać zakupu usług od Podmiotu za pośrednictwem Portalu, konieczne jest zaakceptowanie jego postanowień. Przestrzeganie Regulaminu jest warunkiem korzystania z Portalu. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany w formacie pdf na stronie internetowej https://profiuro.pl/, w sposób który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.**

4. **W celu uzyskania informacji o sposobie gromadzenia i przetwarzania danych osobowych o Pacjencie konieczne jest zapoznanie się z Polityką prywatności dostępną na stronie internetowej pod adresem https://profiuro.pl/polityka-prywatnosci/.**

§2

[Definicje]

1. **Podmiot – organizujący udzielanie Teleporad za pośrednictwem Portalu podmiot leczniczy, z którym zawierana jest przez Pacjenta umowa świadczenia Teleporady tj. PROFIURO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (NIP: 5862428371, REGON: 544226527) z siedzibą w Gdyni, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku – Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001228291, w ramach której funkcjonuje podmiot leczniczy UROBALTIC, posiadający REGON: 54422652700014. Podmiot jest wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą w numerze księgi 000000304035 wraz z wyodrębnioną jednostką;**

2. **Pacjent- osoba korzystająca za pośrednictwem Portalu z usług Świadczeniodawcy, będąca pacjentem w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 581);**

3. **Portal – platforma technologiczna, do której dostęp można uzyskać poprzez stronę internetową https://profiuro.pl/ służąca do udzielania Teleporad;**

4. **Świadczeniodawca – osoba wykonująca zawód medyczny na podstawie obowiązujących przepisów prawa.**

5. **Teleporady – świadczenia opieki zdrowotnej udzielane za pośrednictwem systemów teleinformacyjnych lub systemów łączności za zasadach określonych w Regulaminie.**

§3

[Podmiot]

1. **Podmiot jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 156) i został wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem 000000304035.**

2. **Dane kontaktowe Podmiotu:**

    1. **kontakt e-mail: kontakt@profiuro.pl**

    2. **numer telefonu: 733 500 550**

3. **Podmiot zapewnia platformę techniczną i infrastrukturę do łączenia Pacjentów ze Świadczeniodawcami.**

§4

[Rejestracja w Portalu]

1. **W celu skorzystania z Teleporad konieczne jest dokonanie osobiście przez Pacjenta rejestracji w Portalu. Rejestracja skutkuje utworzeniem indywidualnego konta Pacjenta w Portalu.**

2. **Jeżeli Pacjent chce w ramach Portalu korzystać z Teleporad dla swojego dziecka (osoby pod opieką prawną Pacjenta), Pacjent powinien dane dziecka dodać w swoim panelu Pacjenta, a przy zamawianiu usługi wskazać, że Teleporada ma dotyczyć dziecka. Można zarejestrować wyłącznie dziecko, które ukończyło 6 rok życia. Dzieciom poniżej 6 roku życia nie są udzielane Teleporady. Dzieci powyżej 16 roku życia oprócz zgody opiekuna prawnego muszą również wyrazić zgodę na przeprowadzenie Teleporady.**

3. **Pacjent zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do konta Pacjenta w Portalu. W przypadku podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa danych konta Pacjenta, w tym w sytuacji, gdy nieuprawniona osoba trzecia pozyskała login i hasło do konta Pacjenta w Portalu, Pacjent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Podmiotowi.**

4. **W przypadku podejrzenia, iż podane dane osobowe Pacjenta są niezgodne z prawdą lub konto Pacjenta jest wykorzystywane przez inną niż Pacjent osobę, Podmiot zastrzega sobie prawo do zablokowania konta Pacjenta w Portalu do czasu wyjaśnienia wątpliwości.**

5. **Każdy Pacjent może założyć tylko jedno konto w Portalu.**

6. **Korzystanie z Portalu jest możliwe pod warunkiem spełnienia następujących wymagań technicznych: posiadanie przez Pacjenta urządzenia z dostępem do sieci Internet, aktualnej wersji przeglądarki internetowej, aktywnego indywidualnego konta poczty elektronicznej (e-mail), polskiego numeru telefonu komórkowego. Stanowi to również zobowiązanie Pacjenta zgodnie z §8.**

§5

[Teleporady]

1. **Teleporady wykonywane przez Świadczeniodawców przy użyciu Portalu obejmują udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych, których charakter oraz specyfika pozwala przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta, mogą one być udzielane na odległość.**

2. **Teleporady są udzielane przez zespół wykwalifikowanych Świadczeniodawców. Każdy Świadczeniobiorca jest weryfikowany przez Podmiot w zakresie aktualnego wpisu PWZ oraz informacji zawartych w ewidencjach prowadzonych przez Naczelną Izbę Lekarską.**

3. **Teleporady otrzymywane od Świadczeniodawców nie mają na celu zastąpienia porady i relacji łączącej Pacjenta z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej czy lekarzem opieki specjalistycznej udzielanej stacjonarnie. W nagłych wypadkach należy zwrócić się o pomoc doraźną, dzwoniąc pod numer alarmowy 112.**

4. **Podmiot może prowadzić kampanie polegające na promocji zdrowia, zgodne z przepisami powszechnie obowiązującymi, w tym w szczególności z art. 3 ust. 2 pkt. 1 ustawy o działalności leczniczej.**

§ 6

[Zamówienie Teleporady]

1. **Teleporady świadczone są przez Świadczeniodawców wyłącznie poprzez bezpośredni kontakt z Pacjentem.**

2. **Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność za to, że przekazane przez Pacjenta do Świadczeniodawcy informacje są prawdziwe.**

3. **Zamówienie Teleporady odbywa się w następujący sposób:**

1. **po wejściu lub zalogowaniu się do na stronę Portalu należy wybrać opcję „Umów wizytę ->**

Wybierz termin”.

2. **następnie Pacjent wypełnia formularz zawierający informacje o specjalizacji lekarza oraz rodzaju wizyty. Na stronie Placówki automatycznie wskazana jest informacja o ulicy Świętojańskiej 122/1 w Gdyni, albowiem jest to adres Podmiotu. Wizyta mimo wskazanego adresu odbywa się zawsze w trybie online. Pacjent ma możliwość wyboru lekarza prowadzącego oraz wybór terminu konsultacji. Wyboru można dokonać jedynie z godzin i terminów wskazanych na stronie. Na stronie widoczna jest również informacja o przewidywanym czasie trwania teleporady oraz jej koszcie.**

3. **następnie Pacjent wypełnia formularz zawierający ogólne pytania i oświadczenia (dalej “Formularz Ogólny”), w tym podaje swoje dane osobowe i akceptuje Regulamin, a także ma możliwość napisania wiadomości do specjalisty – „opisu problemu zdrowotnego”.**

4. **następnie potwierdza przyciskiem “Zarezerwuj wizytę” zamiar zawarcia umowy świadczenia Teleporady z Podmiotem. Jest to jednoznaczne z obowiązkiem zapłaty. Pacjent zostaje przekierowany na stronę epłatności celem dokonania opłaty.**

5. **końcowo Pacjent zostaje poinformowany o wizycie u wybranego Świadczeniodawcy. Pacjent automatycznie na wskazany adres e-mail otrzymuje powiadomienie o wizycie.**

6. **bezpośrednio przed Teleporadą Pacjent ma możliwość skorzystania z e-poczekalni gdzie może oczekiwać na połączenie ze Świadczeniodawcą.**

§ 7

[Świadczenie Teleporady]

1. **Teleporada jest realizowana przez Portal. Pacjent przed umówionym terminem wizyty zobowiązany jest do przejścia na Portalu do e-poczekani. Pacjent może dokonać tego samodzielnie po zalogowaniu się na Portal lub przez link w wiadomości e-mail nadesłanej automatycznie z domeny noreply@medfile.pl.**

2. **Na początku Teleporady, Świadczeniodawca poprosi Pacjenta o podanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL użytego na potrzeby rejestracji konta Pacjenta w Portalu w celu weryfikacji tożsamości Pacjenta. Jeśli pacjent odmawia weryfikacji tożsamości lub chce uzyskać Teleporadę dla innej osoby, teleporada nie zostanie udzielona.**

3. **Świadczeniodawca, może poprosić Pacjenta o przekazanie aktualnych badań medycznych oraz opisów badań obrazowych jeśli jest to kolejna wizyta a takie badania zostały zlecone.**

4. **Podmiot jest prywatnym podmiotem leczniczym. W związku z tym Pacjent akceptuje, że e-skierowanie wystawiane jest na badania w ramach prywatnej opieki medycznej. Świadczeniodawca wystawia zgodnie ze wskazaniami skierowania na badania RTG, MRI z**

kontrastem oraz CT bez kontrastu i CT z kontrastem. Świadczeniodawca wskaże również listę badań jakie muszą być wykonane do pełnej diagnostyki. Pacjent akceptuje, że wszystkie badania laboratoryjne, obrazowe oraz inne badania nie będą realizowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

§ 8

[Zobowiązania Pacjenta]

Pacjent zobowiązuje się do:

1. **podawania wyłącznie prawdziwych, aktualnych, rzetelnych i kompletnych informacji dotyczących stanu jego zdrowia;**

2. **zapoznawania się z wszelką korespondencją udostępnioną Pacjentowi za pośrednictwem Portalu;**

3. **posiadania odpowiedniej infrastruktury technicznej tj. urządzenia umożliwiającego połączenie się przez Portal ze Świadczeniodawcą. Pacjent musi posiadać możliwość transmisji na żywo obrazu i dźwięku (kamerka i mikrofon). Brak posiadania sprawnego urządzenia jest jednoznaczne z brakiem możliwości korzystania z usługi z przyczyn leżących po stronie Pacjenta.**

4. **przyjmowania leków zgodnie z zaleceniami udzielonymi przez Świadczeniodawcę oraz dołączoną do leku ulotką, z którą Pacjent powinien się zapoznać; w przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z przyjmowaniem leków należy skontaktować się ze Świadczeniodawcą bądź dowolnym dostępnym lekarzem lub farmaceutą;**

5. **przyjęcia do wiadomości, iż w stanach podejrzenia nagłego zagrożenia zdrowotnego Pacjenta:**

    1. **Podmiot lub Świadczeniodawca mogą skontaktować się ze służbami medycznymi pod numer alarmowy 112 bez potrzeby wyrażania zgody przez Pacjenta w celu wezwania dla niego pomocy;**

    2. **jeśli pozwala na to stan zdrowia, Pacjent sam powinien wezwać pogotowie ratunkowe dzwoniąc na nr tel. 112;**

    3. **w sytuacji przedłużającego się problemu technicznego lub innego powodu utrudniającego możliwość skorzystania z Portalu, Pacjent powinien udać się po pomoc do najbliższej stacjonarnej placówki opieki zdrowotnej lub zadzwonić pod nr tel. 112;**

    4. **poinformowania Świadczeniodawcy, za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji, w przypadku wystąpienia jakichkolwiek efektów ubocznych zażycia przepisanego przez Świadczeniodawcę leku, a także gdy jego zastosowanie budzi jakikolwiek niepokój**

Pacjenta.

§ 9

[Reklamacje]

1. **Reklamacje można składać w dowolnej formie np. na adres e-mail (kontakt@profiuro.pl), listownie na adres siedziby Podmiotu (PROFIURO Sp. z o.o. z siedziba w Gdyni – ulica Świętojańskiej 122/1) lub telefonicznie (733 500 550). Preferowaną metodą składania reklamacji jest składanie ich za pomocą adresu e-mail**

2. **Podmiot wskazuje następujące informacje, które Pacjent powinien zawrzeć w zgłoszeniu, aby usprawnić jego rozpatrzenie przez Podmiot (ale nie są one obowiązkowe):**

    1. **określenie podstawowych danych Pacjenta w tym adres / adres e-mail;**

    2. **określenie przedmiotu reklamacji;**

    3. **wskazanie szacunkowej daty zdarzenia, którego dotyczy reklamacja;**

    4. **wskazanie żądanie Pacjenta/ oczekiwania wobec Podmiotu.**

3. **Rozpatrzenie uwag i reklamacji i poinformowanie Pacjenta o decyzji dot. reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia wpływu uwag lub reklamacji do Podmiotu.**

4. **Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres e-mail lub/i adres korespondencyjny, wskazany zgodnie z § 9 ust. 2 lit. a powyżej w ww. terminie.**

5. **Pacjent będący konsumentem ma również możliwość:**

1. **zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy,**

2. **zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu,**

3. **skorzystać z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.**

Więcej o powyższych możliwościach polubownego sposobu załatwiania sporów można przeczytać na stronie: https://polubowne.uokik.gov.pl/

§ 10

[Ceny usług i promocje]

Wszelkie ceny zamieszczone w Portalu stanowią ceny brutto i są wyrażone w złotych polskich (PLN). Aktualne ceny Teleporad oraz wysokości innych opłat pobieranych przez Podmiot (jeżeli istnieją) są zawarte w Cenniku udostępnionym na stronie internetowej Portalu. Dodatkowo, cena Teleporady przedstawiana jest Pacjentowi w procesie składania zamówienia przed zawarciem umowy dotyczącej Teleporady.

§ 11

[Zasady dokonywania rozliczeń]

1. **Wszelkie płatności dokonywane na rzecz Podmiotu odbywają się za pośrednictwem systemu płatności internetowych.**

2. **W przypadku płatności dokonywanych na rzecz Podmiotu za datę zapłaty uznaje się moment realizacji płatności na rzecz Podmiotu przez konsumenta.**

3. **Wszelkie zwroty płatności na rzecz Pacjenta dokonywane są za pośrednictwem tej samej metody płatności, chyba że Pacjent wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Pacjent nie poniesie z tego tytułu żadnych opłat.**

4. **Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania przez niego ze środków komunikacji elektronicznej niezbędnych do skorzystania z Teleporady wg cennika operatora świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.**

5. **Podmiot udostępnia metody płatności obsługiwane przez następujących operatorów płatności: PayU. Informacja o oferowanych przez Podmiot dostępnych metodach płatniczych w Portalu jest podana przy składaniu zamówienia Teleporady.**

§ 12

[Zwrot płatności]

1. **Umowa o świadczenie Teleporady zawierana jest na zasadach określonych w §6 niniejszego Regulaminu.**

2. **Umowa o prowadzenie konta Pacjenta w Portalu zostaje zawarta w momencie rejestracji konta Pacjenta.**

3. **Przed rozpoczęciem świadczenia Teleporady Pacjentowi jest przekazywana informacja o tym, że jeśli Pacjent nie stawi się na Teleporadę z przyczyn leżących po jego stronie, środki nie zostaną mu zwrócone.**

4. **W przypadkach, gdy Teleporada nie została jeszcze wykonana, Pacjent może wnioskować o zwrot środków pieniężnych za Teleporadę. W takim przypadku kwota zapłacona przez Pacjenta zostanie mu zwrócona niezwłocznie, za pośrednictwem tej samej metody płatności, jakiej Pacjent użył dokonując zakupu usługi, chyba że Pacjent wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie. Pacjent nie poniesie z tego tytułu żadnych opłat.**

§ 13

[Zasady ponoszenia odpowiedzialności]

1. **Teleporady są świadczone wyłącznie przez posiadających odpowiednie uprawnienia Świadczeniodawców, którzy podpisali niezależnie umowy z Podmiotem w zakresie świadczenia przez nich usług.**

2. **Świadczeniodawcy ponoszą odpowiedzialność za zgodność Teleporad z aktualną wiedzą medyczną oraz zasadami ich udzielania na podstawie obowiązujących przepisów prawa.**

3. **Świadczeniodawcy wykonują Teleporady w sposób samodzielny oraz ponoszą odpowiedzialność wobec Pacjenta, któremu jest udzielana Teleporada.**

4. **W przypadku wystąpienia nagłej sytuacji, określonej w § 8 ust. 5 Regulaminu, Świadczeniodawca niezwłocznie informuje właściwe służby, w szczególności poprzez wykonanie telefonu pod nr 112, o zdarzeniu ze wskazaniem okoliczności, które mogą być istotne przy niesieniu Pacjentowi pomocy (imię i nazwisko, miejsce przebywania Pacjenta, określenie prawdopodobnej przyczyny zagrożenia życia lub zdrowia, wskazanie innych relewantnych schorzeń, na które cierpi Pacjent lub inne konieczne informacje). Postępowanie w sposób wskazany powyżej stanowić będzie wypełnienie wynikających z przepisów prawa obowiązków postępowania w stanie nagłym.**

5. **Odpowiedzialność za zgodność świadczenia z umową ponosi Podmiot (jako strona umowy z Pacjentem). Nie wyłącza to odpowiedzialności innych podmiotów na podstawie obowiązujących przepisów prawa.**

6. **Zabronione jest używanie Portalu do celów innych niż uzyskanie Teleporady, w szczególności zabronione jest używanie Portalu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem.**

7. **Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Podmiotu lub Świadczeniodawcy lub innych osób i podmiotów oraz treści, które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowania uznawanego za działanie niezgodne z prawem lub Regulaminem, lub za naruszające prawa osób trzecich, takie jak prawa własności intelektualnej lub dobra osobiste, jest zabronione. Podmiot będzie zgłaszał**

naruszenie właściwych przepisów prawa do odpowiednich organów ścigania. W przypadku takiego naruszenia konto Pacjenta w Portalu zostanie natychmiast zablokowane.

§ 14

[Polityka prywatności oraz Cookies]

Polityka prywatności oraz polityka plików cookies są udostępniane na stronie internetowej pod adresem: https://profiuro.pl/polityka-prywatnosci/ w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści. Są one też udostępniane Pacjentowi w chwili rejestracji w Portalu. Określają one zasady przetwarzania zebranych danych osobowych oraz zawierają informacje na temat plików cookies wykorzystywanych na Portalu.

§ 15

[Informacje zamieszczane na Portalu]

1. **Ogólne informacje medyczne znajdujące się na Portalu – w odróżnieniu od spersonalizowanych informacji umieszczanych w panelu Pacjenta – nie stanowią substytutu porady medycznej i nie powinny być odczytywane i rozumiane w ten sposób. Nie są one informacjami, które należy traktować jako poradę medyczną, a stanowią jedynie własne przemyślenia autorów publikacji i mają na celu zainteresowanie użytkowników Portalu danym zagadnieniem. Należy uzyskać specjalistyczną poradę medyczną przed podjęciem lub zaniechaniem jakichkolwiek działań na podstawie ogólnych informacji medycznych znajdujących się na Portalu.**

2. **Podmiot może zamieszczać na Portalu odnośniki (linki) do stron internetowych, których właścicielami są osoby trzecie lub które są kontrolowane przez osoby trzecie. Te odnośniki są zamieszczone dla wygody Pacjenta i Podmiot nie ma wpływu na treści zawarte na tych stronach.**

§ 16

[Prawa własności intelektualnej]

1. **Podmiot jest właścicielem lub licencjobiorcą wszystkich praw własności intelektualnej do Portalu i materiałów na nim opublikowanych (obejmujących w szczególności tekst, zdjęcia, grafikę, znaki towarowe, ikony, logotypy itp.).**

2. **Wszelkie wykorzystanie w jakikolwiek sposób treści udostępnianych na Portalu, poza zakresem dozwolonego użytku osobistego, wymaga uprzedniej zgody Podmiotu.**

3. **W przypadku wykorzystania treści udostępnianych na Portalu, z zastrzeżeniem użytku osobistego, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Podmiot oraz inni zidentyfikowani twórcy muszą zostać wskazani jako autorzy ww. treści.**

§ 17

[Ustawowe prawo odstąpienia od umowy]

1. **Pacjent ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez podania przyczyny. W przypadku, gdy Pacjent zażądał wykonania usługi przed terminem na odstąpienie od umowy, ma zastosowanie § 12 ust. 4.**

2. **Pacjent, który chce wykonać swoje prawo do odstąpienia od umowy, powinien powiadomić o tym Podmiot przed upływem terminu wskazanego § 17 ust. 1. Pacjent może powiadomić Podmiot o swojej woli odstąpienia od umowy w dowolnej formie. W tym celu Pacjent przykładowo może wysłać wiadomość e-mail na adres podany w niniejszym Regulaminie albo skorzystać z opcji „ anuluj wizytę".**

3. **W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Pacjent może skorzystać z formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.**

4. **W przypadku odstąpienia od umowy wszelkie środki wpłacone przez Pacjenta w związku z umową, od której odstąpił, zostaną mu niezwłocznie zwrócone, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zwrot zostanie dokonany z wykorzystaniem tej samej metody płatności, którą wykorzystał Pacjent podczas zawierania umowy, chyba że Pacjent wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Pacjent nie poniesie z tego tytułu żadnych opłat.**

5. **Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796 z późn. zm.), prawo odstąpienia od umowy zawartej 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, i przyjął to do wiadomości.**

§ 18

[Dokumentacja medyczna i wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej]

1. **Podmiot leczniczy prowadzi dokumentację medyczną pacjentów korzystających ze świadczeń zdrowotnych i zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.**

2. **Podmiot leczniczy udostępnia dokumentację medyczną na zasadach określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.**

3. **Dokumentację medyczną udostępnia się na podstawie pisemnego wniosku osoby uprawnionej wysłanego drogą pocztową/elektroniczną.**

4. **Podmiot leczniczy jest zobowiązany do identyfikacji osoby wnioskującej o udostępnienie dokumentacji medycznej. Prawidłowa identyfikacja stanowi warunek udostępnienia dokumentacji medycznej.**

5. **Wniosek o udostępnienie dokumentacji medycznej i potwierdzenie jej udostępnienia przechowuje się wraz z dokumentacją medyczną.**

6. **Dokumentacja medyczna jest udostępniana:**

    1. **do wglądu;**

    2. **poprzez sporządzenie wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku;**

    3. **przez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta,**

    4. **za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej,**

    5. **na informatycznym nośniku danych.**

7. **Za udostępnianie dokumentacji medycznej w formie wyciągów, odpisów, kopii albo wydruków Podmiot leczniczy nie pobiera opłaty jeśli dokumentacja jest wydawana pacjentowi lub osobie upoważnionej po raz pierwszy w tym zakresie.**

Załącznik nr 1 Przykładowa treść formularza odstąpienia od umowy

Adresat: PROFIURO Sp. z o.o. ul. Świętojańska 122/1 81-388 Gdynia,

Dane konsumenta:

1. **Imię i Nazwisko: _____**
2. **Adres konsumenta: _____**
3. **Data zawarta umowy:_____**

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy świadczenia usług zdrowotnych w postaci _____ przewidzianej na dzień _____ .

Podpis konsumenta: _____

Data: _____

OPIS PROCEDURY REKLAMACJI

PORTALU PROFIURO.PL

1. **Pacjent ma w każdym czasie możliwość złożenia reklamacji.**
2. **Reklamacje można składać w dowolnej formie np. na adres e-mail (kontakt@profiuro.pl), listownie na adres siedziby Podmiotu (PROFIURO Sp. z o.o. z siedziba w Gdyni – ulica Świętojańskiej 122/1) lub telefonicznie (733 500 550). Preferowaną metodą składania reklamacji jest składanie ich za pomocą adresu e-mail**
3. **Podmiot wskazuje następujące informacje, które Pacjent powinien zawrzeć w zgłoszeniu, aby usprawnić jego rozpatrzenie przez Podmiot (ale nie są one obowiązkowe):**
    1. **określenie podstawowych danych Pacjenta w tym adres / adres e-mail;**
    2. **określenie przedmiotu reklamacji;**

3. **wskazanie szacunkowej daty zdarzenia, którego dotyczy reklamacja;**

4. **wskazanie żądanie Pacjenta/ oczekiwania wobec Podmiotu.**

4. **Rozpatrzenie uwag i reklamacji i poinformowanie Pacjenta o decyzji dot. reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia wpływu uwag lub reklamacji do Podmiotu.**

5. **Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres e-mail lub/i adres korespondencyjny, wskazany zgodnie z ust. 3 lit. a powyżej w ww. terminie.**

6. **Pacjent będący konsumentem ma również możliwość:**

1. **zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy,**

2. **zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu,**

3. **skorzystać z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.**

Więcej o powyższych możliwościach polubownego sposobu załatwiania sporów można przeczytać na stronie: https://polubowne.uokik.gov.pl/

POLITYKA ZWROTÓW

I ODSTĄPIENIA OD UMOWY

§1

[Ustawowe prawo odstąpienia od umowy]

1. **Pacjent ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez podania przyczyny. W przypadku, gdy Pacjent zażądał wykonania usługi przed terminem na odstąpienie od umowy, nie ma możliwości odstąpienia od umowy.**

2. **Pacjent, który chce wykonać swoje prawo do odstąpienia od umowy, powinien powiadomić o tym Podmiot przed upływem terminu 14 dni od daty zawarcia umowy. Pacjent może powiadomić Podmiot o swojej woli odstąpienia od umowy w dowolnej formie. W tym celu Pacjent przykładowo może wysłać wiadomość e-mail na adres podany w niniejszym Regulaminie albo skorzystać z opcji „anuluj wizytę”.**

3. **W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Pacjent może skorzystać z formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.**

4. **W przypadku odstąpienia od umowy wszelkie środki wpłacone przez Pacjenta w związku z umową, od której odstąpił, zostaną mu niezwłocznie zwrócone, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zwrot zostanie dokonany z wykorzystaniem tej samej metody płatności, którą wykorzystał Pacjent podczas zawierania umowy, chyba że Pacjent wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Pacjent nie poniesie z tego tytułu żadnych opłat.**

5. **Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt. 1 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej 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, i przyjął to do wiadomości.**

§2

[Zwrot płatności]

1. **Umowa o świadczenie Teleporady zawierana jest na zasadach określonych w Regulaminie.**

2. **Umowa o prowadzenie konta Pacjenta w Portalu zostaje zawarta w momencie rejestracji konta Pacjenta.**

3. **Przed rozpoczęciem świadczenia Teleporady Pacjentowi jest przekazywana informacja o tym, że jeśli Pacjent nie stawi się na Teleporadę z przyczyn leżących po jego stronie, środki nie zostaną mu zwrócone.**

4. **W przypadkach, gdy Teleporada nie została jeszcze wykonana, Pacjent może wnioskować o zwrot środków pieniężnych za Teleporadę. W takim przypadku kwota zapłacona przez Pacjenta zostanie mu zwrócona niezwłocznie, za pośrednictwem tej samej metody płatności, jakiej Pacjent użył dokonując zakupu usługi, chyba że Pacjent wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie. Pacjent nie poniesie z tego tytułu żadnych opłat.**

Załącznik nr 1 Przykładowa treść formularza odstąpienia od umowy

Adresat: PROFIURO Sp. z o.o. ul. Świętojańska 122/1 81-388 Gdynia,

Dane konsumenta:

1. **Imię i Nazwisko: _____**

2. **Adres konsumenta: _____**

3. **Data zawarta umowy:_____**

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy świadczenia usług zdrowotnych w postaci _____ przewidzianej na dzień _____ .

Podpis konsumenta: _____

Data: _____