REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Indywidualna Praktyka Lekarska Barbara Matuszkowiak

obowiązujący od dnia 05.04.2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez lek. med. Marzenę Matuszkowiak prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą **Indywidualna Praktyka Lekarska Barbara Matuszkowiak**, NIP: **9720341886**, adres wykonywania działalności: **ul. Lelewela 103, 61-409 Poznań**, tel.: **+48 507 371 127**, e-mail: **matuszkowiak.m@gmail.com**.

2. Regulamin dotyczy wyłącznie usługi elektronicznej polegającej na umożliwieniu Pacjentowi rezerwacji terminu wizyty za pośrednictwem strony internetowej: **https://marzena-matuszkowiak.medfile.pl/**.

3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie przed skorzystaniem z usługi.

4. Świadczenia zdrowotne realizowane podczas wizyty odbywają się na zasadach wynikających z odrębnych przepisów prawa oraz indywidualnych ustaleń z Pacjentem i nie są objęte niniejszym Regulaminem, z wyjątkiem zasad rezerwacji i odwoływania terminu opisanych w Regulaminie.

5. Korzystanie ze strony internetowej i formularza rezerwacji oznacza zapoznanie się z Regulaminem i akceptację jego postanowień w zakresie niezbędnym do skorzystania z usługi.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Cennik** – aktualny wykaz cen wizyt udostępniony na stronie internetowej Usługodawcy.

2. **Pacjent** – osoba fizyczna korzystająca z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Usługodawcę.

3. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

4. **Strona internetowa** – serwis internetowy dostępny pod adresem: **https://marzena-matuszkowiak.medfile.pl/**, umożliwiający dokonanie rezerwacji wizyty.

5. **Usługa elektroniczna** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę, polegająca na umożliwieniu Pacjentowi rezerwacji terminu wizyty za pośrednictwem strony internetowej.

6. **Usługodawca** – lek. med. Marzena Matuszkowiak prowadząca działalność gospodarczą pod firmą wskazaną w § 1 ust. 1.

7. **Przedpłata** – kwota wpłacana przez Pacjenta przed wizytą na zasadach określonych w Regulaminie,

zaliczana na poczet ceny wizyty.

§ 3. Rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługę polegającą na:
    1. udostępnieniu formularza rezerwacji wizyty,
    2. umożliwieniu wyboru dostępnego terminu wizyty,
    3. umożliwieniu dokonania przedpłaty, jeżeli jest wymagana,
    4. przesłaniu potwierdzenia rezerwacji albo informacji o braku potwierdzenia rezerwacji.
2. Usługa elektroniczna ma charakter jednorazowy i kończy się z chwilą:
    1. skutecznego dokonania rezerwacji terminu, albo
    2. zakończenia korzystania z formularza bez dokonania rezerwacji.

§ 4. Warunki korzystania z usługi elektronicznej

1. W celu skorzystania z Usługi elektronicznej Pacjent powinien:
    1. posiadać urządzenie z dostępem do Internetu,
    2. korzystać z aktualnej wersji przeglądarki internetowej obsługującej szyfrowane połączenia i pliki cookies,
    3. posiadać aktywny adres e-mail,
    4. posiadać numer telefonu kontaktowego,
    5. w przypadku wizyt wymagających przedpłaty – posiadać możliwość dokonania płatności elektronicznej lub przelewu bankowego.
2. Pacjent zobowiązany jest do podawania danych zgodnych z prawdą, kompletnych i niewprowadzających w błąd.
3. Pacjent zobowiązany jest do niedostarczania za pośrednictwem formularza treści o charakterze bezprawnym.

4. Usługodawca podejmuje działania niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania systemu rezerwacji w zakresie wynikającym z aktualnej wiedzy technicznej.

§ 5. Rezerwacja terminu wizyty

1. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu dostępnych terminów udostępnionych na stronie internetowej.

2. W celu dokonania rezerwacji Pacjent podaje dane wymagane przez formularz, w szczególności:

    1. imię i nazwisko,

    2. numer telefonu,

    3. adres e-mail,

    4. inne dane wymagane technicznie do wystawienia dokumentów lub realizacji wizyty, jeżeli ich podanie jest niezbędne.

3. Po uzupełnieniu formularza Pacjent otrzymuje informację o dalszych krokach niezbędnych do dokonania rezerwacji, w tym – jeżeli dotyczy – link do płatności albo dane do przelewu.

4. Rezerwacja terminu jest skuteczna z chwilą:

    1. otrzymania przez Pacjenta potwierdzenia rezerwacji – jeżeli dany termin nie wymaga przedpłaty, albo

    2. zaksięgowania przedpłaty lub potwierdzenia płatności przez operatora płatności oraz przesłania Pacjentowi potwierdzenia rezerwacji – jeżeli dany termin wymaga przedpłaty.

5. Do chwili spełnienia warunków, o których mowa w ust. 4, wybrany termin może pozostać niepotwierdzony.

6. Jeżeli przedpłata nie zostanie uiszczona najpóźniej 24 godziny przed terminem wizyty, a w przypadku rezerwacji dokonywanej w czasie krótszym niż 24 godziny przed terminem – niezwłocznie po dokonaniu rezerwacji, Usługodawca może anulować nieopłaconą rezerwację.

§ 6. Przedpłata i płatności

1. Usługodawca może uzależnić potwierdzenie wybranych terminów wizyt od uiszczenia przez Pacjenta przedpłaty w wysokości wskazanej podczas procesu rezerwacji, nie wyższej niż kwota podana przy danym terminie lub w Cenniku.

2. Przedpłata stanowi część ceny wizyty i zostaje zaliczona na poczet wynagrodzenia za wizytę.

3. Przedpłata może zostać uiszczona:

    1. za pośrednictwem kanałów płatności dostępnych na stronie internetowej,

    2. przelewem bankowym na rachunek bankowy wskazany przez Usługodawcę.

4. Informacja o zaksięgowaniu przedpłaty oraz potwierdzeniu albo anulowaniu rezerwacji przesyłana jest na adres e-mail wskazany przez Pacjenta.

5. Ceny wizyt są cenami brutto i są podawane Pacjentowi przed dokonaniem rezerwacji.

§ 7. Zmiana lub odwołanie terminu wizyty

1. Pacjent może odwołać lub zmienić termin wizyty najpóźniej **na 2 godziny przed planowaną godziną wizyty**, kontaktując się z Usługodawcą:

    1. drogą e-mailową na adres wskazany w Regulaminie, lub

    2. telefonicznie, jeżeli taka możliwość jest aktualnie udostępniona przez Usługodawcę.

2. W przypadku skutecznego odwołania wizyty w terminie, o którym mowa w ust. 1, Pacjent może:

    1. uzyskać zwrot przedpłaty, albo

    2. uzgodnić zaliczenie przedpłaty na poczet nowego terminu wizyty.

3. W przypadku nieodwołania wizyty w terminie wskazanym w ust. 1 albo niestawienia się Pacjenta na wizytę, Usługodawca może zatrzymać przedpłatę tytułem rekompensaty za zarezerwowanie terminu, który nie mógł zostać udostępniony innym pacjentom.

4. W przypadku spóźnienia Pacjenta czas wizyty może ulec odpowiedniemu skróceniu o czas spóźnienia, jeżeli przeprowadzenie wizyty nadal będzie możliwe.

5. Jeżeli spóźnienie Pacjenta uniemożliwia przeprowadzenie wizyty albo istotnie zakłóca organizację pracy gabinetu, Usługodawca może uznać wizytę za nieodbytą z przyczyn leżących po stronie Pacjenta; w takim przypadku stosuje się ust. 3.

6. W przypadku odwołania wizyty przez Usługodawcę Pacjentowi zostanie zaproponowany nowy termin, a jeżeli Pacjent nie zaakceptuje nowego terminu lub nowy termin nie zostanie uzgodniony, przedpłata zostanie zwrócona niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni.

7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają uprawnień Pacjenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 8. Reklamacje dotyczące usługi elektronicznej

1. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje dotyczące działania strony internetowej, formularza rezerwacji, procesu płatności lub potwierdzania rezerwacji.

2. Reklamację można złożyć drogą elektroniczną na adres: **matuszkowiak.m@gmail.com**.

3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Pacjenta oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.

4. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana, chyba że Pacjent wskaże inny sposób kontaktu.

§ 9. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Pacjentów przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie danych osobowych oraz przepisami dotyczącymi dokumentacji medycznej i działalności leczniczej, w zakresie właściwym dla celu przetwarzania.

2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych, w tym informacje o administratorze danych, celach i podstawach przetwarzania, prawach osób, których dane dotyczą, oraz odbiorcach danych, określa odrębna Polityka prywatności lub klauzula informacyjna udostępniona Pacjentowi na stronie internetowej.

§ 10. Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca może dokonać zmiany Regulaminu w przypadku:

    1. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu,

    2. zmiany sposobu świadczenia Usługi elektronicznej,

    3. zmiany funkcjonalności strony internetowej lub sposobów płatności,

    4. zmiany danych identyfikacyjnych lub kontaktowych Usługodawcy,

    5. konieczności usunięcia niejasności, omyłek lub sprzeczności w treści Regulaminu.

2. Zmieniony Regulamin jest publikowany na stronie internetowej wraz z informacją o dacie jego wejścia w życie.

3. Do rezerwacji dokonanych przed wejściem w życie nowego Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dacie dokonania rezerwacji, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.

2. Ewentualne spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

3. Regulamin obowiązuje od dnia **05.04.2026 r.**