

REGULAMIN REZERWACJI WIZYT ON-LINE FIZJOTERAPIA KOBIELSKA

Drogi Pacjencie,

Dbamy o Twoje zdrowie i komfort, dlatego umożliwiamy Ci wygodną rezerwację wizyt online w naszym gabinecie fizjoterapii. Ten regulamin wyjaśnia, jak przebiega proces umawiania wizyt, jakie są zasady ich zmiany lub odwołania, a także jakie obowiązują opłaty.

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było dla Ciebie proste i przejrzyste. Znajdziesz tu informacje o:

- ☐ Jak zarezerwować wizytę online,
- ☐ Jakie są zasady odwoływania i zmiany terminu,
- ☐ Jakie formy płatności są dostępne,
- ☐ Na co zwrócić uwagę, aby uniknąć nieporozumień.

Ważne dokumenty z którymi zachęcamy zapoznać się przed rezerwacją wizyty:

1. Cennik usług - [Cennik](#)
2. Polityka Prywatności - [Polityka Prywatności](#)
3. Informacje o Podmiocie Leczniczym - [Informacje o Podmiocie Leczniczym](#)
4. Prawa Pacjenta - [Informacja o Prawach Pacjenta](#)
5. Standardy Ochrony Małoletnich - [Standardy Ochrony Małoletnich](#)

Zapraszamy do zapoznania się z regulaminem w pełnej wersji poniżej.

DEFINICJE

1. **Podmiot leczniczy / Podmiot** – „FIRM MICHAŁ TOMASZEWSKI” działający pod adresem: ul. J. Poniatowskiego 29C/1, 05-400 Otwock, numer NIP: 1181706708 oraz REGON: 529993282, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych są jednostki organizacyjne Podmiotu znajdujące się pod adresem: ul. Kobielska 17/I, 04-359 Warszawa lub wyróżnione każdorazowo w Ofercie.
2. **Pacjent** – osoba fizyczna posiadająca pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych korzystająca z Usług oferowanych przez Podmiot leczniczy.
3. **Usługi** – świadczenia zdrowotne z zakresu fizjoterapii, oferowane przez Podmiot leczniczy.
4. **Serwis** – strona internetowa prowadzona przez Administratora pod domeną fizjoterapia-kobielska.pl

5. **Rezerwacja wizyty** – dokonanie zapisu na wizytę fizjoterapeutyczną za pośrednictwem systemu online w Serwisie lub inną dostępną metodą (np. poprzez MedFile).
6. **System rezerwacji online** – elektroniczny system umożliwiający Pacjentowi wybór terminu wizyty i jej rezerwację.
7. **Potwierdzenie rezerwacji** – wiadomość e-mail, połączenie telefoniczne lub SMS potwierdzająca dokonanie rezerwacji wizyty.
8. **Zmiana terminu wizyty** – przesunięcie umówionej wizyty na inny dostępny termin w ramach zasad określonych w Regulaminie.
9. **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady rezerwacji wizyt online, ich zmiany, odwołania oraz kwestie związane z płatnościami i obowiązkami Pacjenta oraz podmiotu leczniczego.
10. **Umowa** – wzajemne uzgodnienia Podmiotu i Pacjenta określające wzajemne prawa oraz obowiązki.
11. **Oferta** – propozycja zawierająca istotne elementy Usługi (m.in. opis, indywidualna propozycja) przedstawiona w Serwisie.
12. **Dane osobowe** – informacje identyfikujące Pacjenta, podlegające ochronie zgodnie z przepisami RODO, warunkami zgodnie z Regulaminem oraz Polityką Prywatności.
13. **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.
14. **Polityka prywatności** – dokument określający zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych Pacjentów.
15. **Forma płatności** – dostępne metody opłacenia wizyty, np. gotówka, BLIK.
16. **Cennik** – wykaz uwzględniający rodzaj i wysokość opłat, związanych z korzystaniem z usług Podmiotu, udostępnionego na fizjoterapia-kobielska.pl/cennik.html.

§1 ZASADY REZERWACJI WIZYTY I PŁATNOŚĆ

1. Warunki realizacji Umowy i zasady współpracy określają Regulamin oraz Oferta.
2. Podmiot nieodpłatnie udostępnia Pacjentowi Regulamin przed zawarciem Umowy, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Podmiot.
3. W przypadku rozbieżności między treścią Regulaminu a Ofertą, wiążąca jest Oferta.
4. Umowa zostaje zawarta z chwilą akceptacji przez Pacjenta Regulaminu oraz potwierdzenia przez Podmiot przyjęcia rezerwacji z zastrzeżeniem postanowień poniżej.

5. Rezerwacja wizyt online odbywa się za pośrednictwem strony internetowej Podmiotu Leczniczego www.fizjoterapia-kobielska.pl lub platformy Medfile <https://www.medfile.pl>
6. Dokonanie rezerwacji oznacza akceptację niniejszego Regulaminu, a w przypadku korzystania z serwisu zewnętrznego (w zależności od wybranej przez Pacjenta opcji), zapoznania się i akceptacji regulaminu i polityki prywatności Medfile dostępnych pod adresem: [Medfile – Regulamin](#).
7. **W celu dokonania rezerwacji konieczne jest odpowiedni wybór dostępnych w Serwisie lub platformie zewnętrznej informacji oraz podanie następujących danych:**
 - a. imię i nazwisko,
 - b. numer telefonu,
 - c. adres e-mail (jeśli wymagane),
 - d. wybór usługi oraz dostępnego terminu wizyty wybranego specjalisty,
 - e. dane adresowe (jeśli wymagane),
 - f. numer PESEL/ data urodzenia (jeśli wymagane),
 - g. wybór placówki w której Podmiot świadczy Usługi.
8. Po dokonaniu rezerwacji Pacjent otrzymuje potwierdzenie rezerwacji drogą elektroniczną. Brak potwierdzenia rezerwacji oznacza, że wizyta nie została skutecznie umówiona. W takim przypadku pacjent powinien skontaktować się z Podmiotem leczniczym. Podmiot leczniczy zastrzega sobie prawo do kontaktu telefonicznego w celu potwierdzenia wizyty zgodnie z Polityką Prywatności.
9. Pacjent może korzystać z Serwisu przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
10. Płatności można dokonać stacjonarnie w miejscu świadczenia Usług Formą płatności ustaloną przez Placówkę, tj. gotówką, kartą kredytową lub BLIKIEM. Serwis nie umożliwia realizacji płatności on-line, nie pobiera zaliczek i przedpłat.

§2 CENA

1. Cena Usługi znana jest Pacjentowi przed realizacją Usługi zgodnie z Cennikiem fizjoterapia-kobielska.pl/cennik.html jest ceną brutto i obejmuje wszystkie podatki wymagane przepisami prawa.
2. W przypadku, gdy w trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego nastąpi konieczność udzielania dodatkowych świadczeń, ich koszt jest ustalany indywidualnie z Pacjentem, a płatność za udzielone

świadczenie odbywa się niezwłocznie po jego udzieleniu.

3. Wszystkie ceny w Serwisie podane są w Polskich Złotych (PLN), co w każdym przypadku jest jasno oznaczone.

§3 ZMIANA I ANULOWANIE WIZYTY

1. Pacjent ma prawo do odwołania lub zmiany terminu wizyty możliwa jest **najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem**.
2. Odwołanie wizyty jest możliwe poprzez system rezerwacji online, kontakt e-mail lub kontakt telefoniczny (w tym wiadomość SMS).
3. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty specjalista uprawniony jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty.
4. W uzasadnionych wypadkach z ważnych przyczyn, w szczególności w razie wątpliwości co do bezpieczeństwa przeprowadzenia Usługi i/lub stanu zdrowia Pacjenta, Podmiot ma prawo odmówić przeprowadzenia Usługi lub zmienić termin Usługi, o czym Pacjent jest informowany.
5. Podmiot dopuszcza korzystanie z Usług przez osoby niepełnoletnie, w przypadku gdy Usługa jest realizowana w ramach Umowy z rodzicem, opiekunem lub przedstawicielem ustawowym lub za ich wyraźną zgodą (w przypadku osób powyżej 13 r.ż).
6. Nieodwołanie wizyty w wymaganym czasie może skutkować:
 - a. naliczeniem odszkodowania za niewykorzystaną wizytę,
 - b. koniecznością dokonania przedpłaty przy kolejnej rezerwacji,
 - c. brakiem możliwości umówienia Pacjenta na kolejną wizytę przez brak dostępności terminów i specjalistów świadczących Usługi w Placówce. Każdy przypadek jest rozpatrywany indywidualnie.

§4 WARUNKI TECHNICZNE

1. Pacjent może korzystać z Serwisu zgodnie z Regulaminem i obowiązującymi przepisami.
2. Podmiot oświadcza, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiązać może się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Pacjentów przez osoby nieuprawnione, dlatego Pacjenci powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia.

3. W celu skorzystania z Serwisu lub rezerwacji wizyty, konieczne jest posiadanie przez Pacjenta:
 - a. aktualnej wersji przeglądarki internetowej wspieranej przez producenta z dostępem do Internetu. Zalecana przeglądarka to Google Chrome; Możliwe jest korzystanie także z innych przeglądarek (np. Opera, Mozilla Firefox), natomiast Podmiot nie gwarantuje prawidłowości działania strony w ramach ww. przeglądarek;
 - b. aktywnego konta poczty elektronicznej,
 - c. telefonu komórkowego z aktywnym numerem u operatora działającego na terenie Polski.
4. W przypadku gdy do skorzystania z Serwisu lub Usług konieczne będzie spełnienie dodatkowych wymagań technicznych, Pacjent zostanie o tym poinformowany przed skorzystaniem z Serwisu lub skorzystania z Usług.
5. Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, awarie lub inne nieprawidłowości wynikające z działania serwisów zewnętrznych, w tym dostawców usług internetowych czy platform komunikacyjnych wykorzystywanych do przeprowadzania wizyt online. Wszelkie reklamacje dotyczące działania tych usług należy kierować bezpośrednio do ich operatorów.

§ 5 REKLAMACJE

1. Pacjent ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku:
 - a. niezgodności świadczonej Usługi z umówioną wizytą,
 - b. nieprawidłowego naliczenia opłat za wizytę,
 - c. problemów technicznych związanych z systemem rezerwacji, które uniemożliwiły skuteczne umówienie wizyty,
 - d. innych sytuacji, w których Pacjent uzna, że Usługa nie została wykonana zgodnie z Regulaminem.
2. Reklamacje należy składać w formie pisemnej lub drogą elektroniczną na adres e-mail Podmiotu leczniczego: kontakt@firm-mt.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko pacjenta,

- b. datę i godzinę wizyty, której dotyczy reklamacja,
 - c. szczegółowy opis problemu,
 - d. oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie **14 dni roboczych** od dnia jej zgłoszenia.
5. W uzasadnionych przypadkach, jeśli czas rozpatrywania reklamacji wymaga dodatkowych analiz, termin ten może zostać przedłużony, o czym Pacjent zostanie poinformowany.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji pacjent otrzyma odpowiedź w formie pisemnej lub elektronicznej, zawierającą decyzję w sprawie reklamacji.
7. Reklamacje dotyczące systemu rezerwacji online:
- a. W przypadku problemów technicznych uniemożliwiających dokonanie rezerwacji Pacjent powinien skontaktować się z obsługą Podmiotu leczniczego przez dane dostępne w Regulaminie.
 - b. Jeśli z przyczyn technicznych rezerwacja nie została prawidłowo zarejestrowana, a Pacjent nie mógł skorzystać z wizyty, Podmiot leczniczy postara się zapewnić priorytetową możliwość umówienia nowego terminu.

§ 5 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych pacjentów korzystających z usług online jest Michał Tomaszewski, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą FiRM Michał Tomaszewski, NIP: 1181706708, REGON: 529993282, adres: Otwock, ul. Józefa Poniatowskiego, nr 29C, lok. 1, 05-400.
2. Administrator przetwarza dane osobowe pacjentów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz ustawą o ochronie danych osobowych.
3. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu, celów oraz zasad przetwarzania danych osobowych, a także praw pacjentów w tym zakresie, znajdują się w Polityce Prywatności, dostępnej pod adresem: fizjoterapia-kobielska.pl/dokumenty/polityka_prywatnosci_v1.1.pdf
4. Pacjent, korzystając z usług online, oświadcza, że zapoznał się z Polityką Prywatności i akceptuje jej postanowienia.

§6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W czasie trwania siły wyższej, strony Umowy zwolnione będą od wszelkiej odpowiedzialności za jej

niewykonanie lub nienależyte wykonanie, jeżeli tylko okoliczności zaistnienia siły wyższej będą stanowiły przeszkodę w wykonaniu Umowy. Powyższe ma zastosowanie również w okresie bezpośrednio poprzedzającym lub następującym bezpośrednio po wystąpieniu siły wyższej, jeżeli tylko we wskazanym okresie oddziaływanie siły wyższej będzie stanowiło przeszkodę w wykonaniu Umowy.

2. Przez „siłę wyższą” należy rozumieć zdarzenie o charakterze przypadkowym lub naturalnym, całkowicie niezależne od woli i działania Stron, którego nie można było przewidzieć i niemożliwe było jego zapobieżenie, w szczególności takie zdarzenia jak: powódź, włamanie, wojna, akt terroru, wprowadzenie stanu wyjątkowego.
3. Właściciel Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie zdarzenia i szkody wynikłe z:
 - a. niedostosowania się Pacjenta do wymogów technicznych niezbędnych do korzystania z Serwisu
 - b. niedozwolonego korzystania z Serwisu przez Pacjenta lub inną osobę,
 - c. złośliwego lub naruszającego prawo działania lub zaniechania każdego użytkownika Internetu,
4. Podmiot nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne wypełnienie przez Pacjenta formularzy w Serwisie, a w szczególności nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały dodane w formularzu Serwisu bez ich wiedzy i zgody.
5. W trakcie działania Serwisu, Podmiot ma prawo do zmiany Regulaminu z ważnych powodów, m.in.
 - a. zmiany polityk i wytycznych mających na celu dostosowanie do aktualnie prowadzonej działalności lub przeciwdziałania nadużyciom,
 - b. zwiększenie bezpieczeństwa i sprawniejszego technicznego działania Serwisu,
 - c. zmiana zakresu świadczonych Usług,
 - d. spełnienie obowiązków prawnych, administracyjnych lub innych określonych obowiązków,
 - e. zmiany przepisów prawa mające wpływ na Regulamin lub działalność Serwisu
6. Polubowne rozpatrywanie sporów i rozpatrywania reklamacji. Konsument ma możliwość zwrócenia się do:
 - a. stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;

- b. wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego, w sprawie polubownego zakończenia sporu,
- c. powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów w celu uzyskania pomocy w sprawie Umowy.

7. Regulamin obowiązuje od dnia 20.02.2025.