Regulamin rezerwacji wizyt online oraz polityka prywatności

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady rezerwacji terminów wizyt drogą elektroniczną w praktyce lekarskiej prowadzonej przez Michała Krzystanka, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „Michał Krzystanek", ul. Leszczyńskiego 14/3, 20-069, NIP 8641894018, REGON 380038956 (dalej: Usługodawca), e-mail: gabinet.krzystanek@gmail.com, tel. 793 304 904.
2. Rezerwacja odbywa się przez formularz rejestracji online dostępny pod adresem https://rejestracja.medfile.pl/register/catalog/?uuid=d3ce133d-a5b9-c885-0803-eafe45e05e88 oraz na stronach współpracujących gabinetów, na których udostępniono ten formularz.
3. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Rezerwacji dokonuje pacjent pełnoletni albo – w przypadku pacjenta małoletniego – jego przedstawiciel ustawowy (rodzic lub opiekun prawny). Dokonanie rezerwacji jest równoznaczne z oświadczeniem osoby rezerwującej, że jest uprawniona do reprezentowania pacjenta, a podane dane są zgodne z prawdą.
5. Korzystanie z rezerwacji online wymaga akceptacji Regulaminu.

§ 2. Rezerwacja i przedpłata

1. Osoba rezerwująca wybiera usługę, lokalizację i termin, a następnie podaje wymagane dane: imię, nazwisko i PESEL pacjenta oraz imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail osoby rezerwującej.
2. Ceny usług podane są w cenniku dostępnym w formularzu rezerwacji, w złotych polskich. Usługi w zakresie opieki medycznej służącej profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia są zwolnione z podatku VAT.
3. Warunkiem rezerwacji jest uiszczenie przedpłaty w wysokości 100% ceny usługi, dokonywanej w trakcie rezerwacji za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych Przelewy24, obsługiwanego przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, KRS 0000347935, NIP 7792369887.
4. Umowę o świadczenie usługi uważa się za zawartą z chwilą potwierdzenia płatności przez operatora płatności. Jeżeli płatność nie zostanie zrealizowana, rezerwacja zostaje automatycznie anulowana, a termin ponownie udostępniony.
5. Potwierdzenie rezerwacji wraz z danymi wizyty i linkiem umożliwiającym jej odwołanie wysyłane jest na adres e-mail podany przy rezerwacji.
6. Usługodawca wystawia rachunek za wykonaną usługę na żądanie pacjenta zgłoszone najpóźniej w terminie wynikającym z przepisów podatkowych.

§ 3. Odstąpienie od umowy

1. Pacjentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.
2. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć w dowolnej formie, w szczególności pocztą elektroniczną na adres gabinet.krzystanek@gmail.com lub pisemnie na adres Usługodawcy. Można skorzystać z wzoru oświadczenia stanowiącego załącznik do Regulaminu; nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. W razie odstąpienia Usługodawca zwraca całość otrzymanej płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia, przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, którego użył pacjent, chyba że pacjent wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu niewiążący się dla niego z żadnymi kosztami.
4. Jeżeli wizyta ma się odbyć przed upływem 14-dniowego terminu odstąpienia, rezerwacja terminu jest równoznaczna z żądaniem rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem tego terminu. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że po całkowitym wykonaniu usługi (odbyciu wizyty) traci prawo odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
5. Jeżeli pacjent odstąpi od umowy po rozpoczęciu świadczenia usługi na jego żądanie, a przed jej

całkowitym wykonaniem, zapłaci Usługodawcy kwotę proporcjonalną do zakresu świadczenia spełnionego do chwili odstąpienia.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają zasadom odwoływania i zmiany terminu wizyty określonym w § 4, które mają zastosowanie po upływie terminu odstąpienia.

§ 4. Odwołanie i zmiana terminu wizyty

1. Wizytę można odwołać lub przełożyć najpóźniej 24 godziny przed jej terminem – przez link w wiadomości potwierdzającej albo wiadomość e-mail na adres Usługodawcy.
2. W przypadku odwołania w tym terminie przedpłata jest zwracana w całości w ciągu 7 dni. W przypadku przełożenia przedpłata przechodzi na nowy termin.
3. Odwołanie później niż 24 godziny przed wizytą lub niestawienie się na wizycie skutkuje zatrzymaniem przedpłaty tytułem wynagrodzenia za gotowość Usługodawcy do udzielenia świadczenia w zarezerwowanym czasie, którego nie mógł w tym czasie udostępnić innemu pacjentowi. W przypadku nagłego zdarzenia losowego Usługodawca może przenieść przedpłatę na inny termin.
4. Spóźnienie skraca wizytę o czas spóźnienia, a cena pozostaje bez zmian. Spóźnienie przekraczające połowę planowanego czasu wizyty uprawnia Usługodawcę do jej odwołania na zasadach określonych w ust. 3.
5. Usługodawca może odwołać zarezerwowaną wizytę najpóźniej 24 godziny przed terminem, a w sytuacjach nagłych – niezwłocznie, proponując nowy termin. W przypadku braku akceptacji nowego terminu przedpłata zwracana jest w całości w ciągu 7 dni.

§ 5. Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Usługodawcę.
2. Reklamację można złożyć pocztą elektroniczną na adres gabinet.krzystanek@gmail.com albo pisemnie na adres Usługodawcy wskazany w § 1 ust. 1.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące pacjenta i umożliwiające kontakt (w tym adres e-mail lub adres korespondencyjny), wskazanie usługi, której dotyczy, opis zastrzeżeń oraz żądanie pacjenta.
4. Usługodawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, na adres wskazany przez pacjenta. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.
5. Jeżeli reklamacja wymaga uzupełnienia, Usługodawca niezwłocznie zwraca się do pacjenta o wskazanie brakujących informacji.
6. Pacjent będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności zwrócić się do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Informacje o tych procedurach dostępne są na stronie https://www.uokik.gov.pl. Pacjent może również zwrócić się do Rzecznika Praw Pacjenta (https://www.gov.pl/web/rpp).
7. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji jest dobrowolne i wymaga zgody obu stron.

§ 6. Wymagania techniczne

1. Do korzystania z rezerwacji online wystarczy urządzenie z aktualną przeglądarką internetową i dostępem do internetu, adres e-mail oraz numer telefonu.
2. Zakazane jest dostarczanie przez pacjenta treści o charakterze bezprawnym.

§ 7. Polityka prywatności — informacja o przetwarzaniu danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Michał Krzystanek, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą „Michał Krzystanek", ul. Leszczyńskiego 14/3, 20-069, NIP 8641894018, REGON 380038956, e-mail: gabinet.krzystanek@gmail.com, tel. 793 304 904. Administrator nie wyznaczył inspektora ochrony danych; we wszystkich sprawach dotyczących danych osobowych można kontaktować się bezpośrednio

z Administratorem.
2. Administrator przetwarza: dane identyfikacyjne pacjenta (imię, nazwisko, PESEL, data urodzenia), dane kontaktowe osoby rezerwującej (imię, nazwisko, telefon, e-mail), dane dotyczące stanu zdrowia zbierane w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych oraz dane niezbędne do rozliczenia płatności.
3. Cele i podstawy prawne przetwarzania: (a) rezerwacja wizyty i zawarcie oraz wykonanie umowy – art. 6 ust. 1 lit. b RODO; (b) udzielanie świadczeń zdrowotnych, diagnoza medyczna i prowadzenie dokumentacji medycznej – art. 6 ust. 1 lit. c i art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta; (c) rozliczenia i obowiązki podatkowe – art. 6 ust. 1 lit. c RODO; (d) rozpatrywanie reklamacji oraz ustalenie, dochodzenie i obrona roszczeń – art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora).
4. Odbiorcami danych mogą być: dostawca systemu rejestracji i dokumentacji medycznej (Medfile), operator płatności PayPro S.A. (Przelewy24), biuro rachunkowe, dostawcy usług informatycznych i hostingowych — na podstawie umów powierzenia przetwarzania — oraz organy uprawnione na podstawie przepisów prawa. Dane nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
5. Okres przechowywania: dokumentacja medyczna – 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkami wskazanymi w art. 29 ustawy o prawach pacjenta; dane rozliczeniowe – 5 lat od końca roku podatkowego; dane przetwarzane w celu obrony przed roszczeniami – do upływu okresu przedawnienia.
6. Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do danych i otrzymania ich kopii, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie — w zakresie, w jakim nie ogranicza tego obowiązek prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej.
7. Pacjentowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
8. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do rezerwacji wizyty i udzielenia świadczenia zdrowotnego; ich niepodanie uniemożliwia realizację usługi.
9. Dane nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów prawa lub zakresu świadczonych usług, informując o zmianie z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Do rezerwacji dokonanych przed zmianą stosuje się wersję obowiązującą w chwili rezerwacji.
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin jest dostępny pod adresem wskazanym w § 1 ust. 2 w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2026 r.

Załącznik – wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Miejscowość, data: ……

Michał Krzystanek, ul. Leszczyńskiego 14/3, 20-069

Imię i nazwisko konsumenta: ……
Adres konsumenta: ……

Niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie usługi zawartej w dniu …… dotyczącej rezerwacji wizyty w dniu …… .

Proszę o zwrot uiszczonej kwoty na rachunek/kartę, z której dokonano płatności.

Podpis konsumenta: ……