

# **Regulamin gabinetu Fizjoterapii, Osteopatii i Masażu - Pracownia Zdrowia w Krakowie**

## **§ 1. Postanowienia ogólne**

**1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), Joanna Pyczek prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Pracownia Zdrowia Joanna Pyczek z siedzibą w Krakowie, zwana dalej „Pracownia Zdrowia”, ustala niniejszy Regulamin w zakresie prezentowania informacji, w tym także informacji handlowej, za pośrednictwem Serwisu [www.pracowniazdrowia.pl](http://www.pracowniazdrowia.pl) oraz w zakresie świadczenia usług fizjoterapeutycznych w Gabinetach.**

**2. Regulamin w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną określa rodzaj, zakres i warunki techniczne. Świadczenie usług drogą elektroniczną oznacza wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).**

**3. Regulamin określa zasady świadczenia przez Pracownię Zdrowia, w usług fizjoterapeutycznych na rzecz Pacjentów, w szczególności zakres usług, miejsce świadczenia usług, organizację i przebieg obsługi Pacjenta, zasady rejestracji, organizację procesu świadczenia usług, zasady udostępniania dokumentacji medycznej, przepisy porządkowe, tryb składania skarg i wniosków.**

**4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.**

**5. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem strony**

internetowej [www.pracownia-zdrowia.com](http://www.pracownia-zdrowia.com) w formie, która umożliwia jego pobranie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie. Regulamin jest również dostępny w Gabinetcie Pracownia Zdrowia.

6. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Serwisie.

7. Językiem stosowanym w relacjach, których dotyczy niniejszy Regulamin, jest język polski.

## § 2. Definicje

Ileć w niniejszym Regulaminie używa się wymienionych poniżej terminów, należy przez nie rozumieć:

a.) Regulamin - Regulamin świadczenia usług przez Personel Gabinetu Pracownia z siedzibą w Krakowie, 31-941, os. Kolorowe 24/27,

b.) Pracownia Zdrowia - Joanna Pyczek prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Pracownia Zdrowia Joanna Pyczek,

c.) Gabinet - miejsce świadczenia usług fizjoterapeutycznych przez Pracownię Zdrowia os. Dywizjonu 303 21/4, 31-873 Kraków; ul. Bociana 4A/27 31-231 Kraków,

d.) Pacjent - każda osoba korzystająca z usług świadczonych przez Pracownię Zdrowia, niezależnie od tego czy jest to osoba zdrowa czy chora. Osoba, która nie ukończyła 16 roku życia, przed skorzystaniem z jakiegokolwiek usługi musi przedłożyć pisemną zgodę rodzica lub opiekuna ustawowego,

e.) Dokumentacja medyczna - dokumentacja medyczna Pacjenta w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. Nr 52, poz. 417, z późn. zm.),

f.) Personel - osoby, które świadczą pracę lub współpracują na podstawie zawartej z Pracownią Zdrowia umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, jak również praktykanci odbywający praktyki lub staże zawodowe,

g.) Użytkownik - każda osoba, która korzysta z serwisu [www.pracowniazdrowia.pl](http://www.pracowniazdrowia.pl).

h.) 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,

i.) Dane Osobowe - wszelkie informacje o Użytkowniku, pozwalające na zidentyfikowanie osoby, w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa,

j.) Serwis - system stron WWW udostępnionych na serwerze internetowym pod adresem [www.pracowniazdrowia.pl](http://www.pracowniazdrowia.pl) i stanowiących zbiór dokumentów

statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami.

### **§ 3. Warunki techniczne świadczenia usług**

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu, Użytkownik zobowiązany jest dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymogi: przeglądarka umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera stronę internetową [www.pracowniazdrowia.pl](http://www.pracowniazdrowia.pl) z włączoną opcją akceptowania plików cookies.

2. W razie korzystania przez Użytkownika ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 1, Pracownia Zdrowia nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania serwisu i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych usług.

3. Koszty wynikające z posługiwania się przez Użytkownika środkami porozumiewania na odległość (koszty połączenia z Internetem, połączeń telefonicznych) celem korzystania z usług Serwisu ponosi Użytkownik zgodnie z cennikami dostawców, z których usług korzysta.

### **§4. Cele i zadania Pracowni Zdrowia**

1. Celem działania Pracowni Zdrowia jest przede wszystkim świadczenie przez wykwalifikowaną kadrę na rzecz Pacjenta indywidualnie dobranych usług, w szczególności usług z zakresu fizjoterapii, osteopatii i masażu, jak również prezentowanie informacji, w tym także informacji handlowej.

2. Do zadań Pracowni Zdrowia należy w szczególności zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług z zakresu fizjoterapii, osteopatii i masażu, przestrzeganie etyki zawodowej, zapewnienie efektywnych i uznanych metod fizjoterapeutycznych, świadczenie usług ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa i potrzeb Pacjentów oraz przestrzeganie praw Pacjenta, działania promujące profilaktykę zdrowia.

### **§5. Zakres i miejsce świadczenia usług**

1. Pracownia Zdrowia świadczy usługi w zakresie kompleksowej fizjoterapii w Gabinetach, jak i również w domu Pacjenta.

**2. Wszystkie pomieszczenia Gabinetu odpowiadają wymaganiom odpowiednim do rodzaju oraz zakresu świadczonych usług.**

## **§6. Organizacja i przebieg obsługi Pacjenta**

**1. Wszystkie usługi realizowane w Gabinetcie są wykonywane z należytą starannością, w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom zawodowym i sanitarnym.**

**2. Usługi świadczone są wyłącznie przez osoby, które posiadają odpowiednie kwalifikacje do ich wykonywania, potwierdzone stosownymi dyplomami, certyfikatami lub zaświadczeniami, w sposób odpowiadający wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz kierując się zasadami etyki zawodowej.**

**3. Pacjent chcący skorzystać z usług Gabinetu, zobowiązany jest zarejestrować się na wizytę. Rejestracji można dokonać telefonicznie, mailowo lub online przez stronę internetową [www.pracowniazdrowia.pl](http://www.pracowniazdrowia.pl)**

**4. Pacjent korzystający z usług Pracowni Zdrowia zobowiązany jest złożyć pisemne oświadczenie o zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem. Regulamin znajduje się na stronie [www.pracowniazdrowia.pl](http://www.pracowniazdrowia.pl) oraz w Gabinetcie.**

**5. Każdy Pacjent informowany jest o terminie i miejscu umówionej wizyty, a w przypadku osobistej rejestracji informację o terminie otrzymuje poprzez wysłanego SMS'a przez program do obsługi pacjentów Medfile.**

**6. Wizyta Pacjenta jest zapisywana w programie komputerowym do obsługi pacjentów Medfile. Program ten w dzień poprzedzający termin wizyty o godz. 9.00 wysyła Pacjentowi poprzez wiadomość SMS przypomnienie o terminie wizyty.**

**7. Pacjent ma obowiązek poinformować personel o stanie swojego zdrowia w sposób wyczerpujący. Jakikolwiek urazy powstałe wskutek zatajenia przez Pacjenta informacji o stanie zdrowia nie mogą być podstawą roszczenia wobec Pracowni Zdrowia.**

**8. Pacjenci zobowiązani są do zgłaszania się w Gabinetcie w ustalonym terminie. Ze względów organizacyjnych niezbędne jest zachowanie punktualności zgłoszeń.**

**9. W przypadku, gdy Pacjent nie może stawić się w ustalonym terminie lub gdy zrezygnował z usługi, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Gabinet w każdy dostępny sposób (telefonicznie, poprzez SMS, e-mail) minimum 24 godz. (dwadzieścia cztery godziny) przed zaplanowaną wizytą. W przypadku nieodwołania wizyty w wyznaczonym czasie Pacjent zobowiązany jest uiścić 150% należnej kwoty przy kolejnej wizycie.**

**W przypadku gdy Pacjent posiada pakiet Groupon lub karnet na świadczone**

usługi - wizyta uznana zostaje za odbyłą.

10. W razie wystąpienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili ustalania terminu wizyty, a które uniemożliwiają jego dotrzymanie, Pacjent jest informowany telefonicznie lub w inny dostępny sposób o zmianie tego terminu.

11. W trakcie realizacji świadczenia Pacjent ma prawo do uzyskania przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, fizjoterapeutycznych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, rokowaniu, poszanowania godności oraz uprzejmego, delikatnego traktowania przez personel, usług wykonywanych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, pełnej dyskrekcji dotyczącej jego osoby, wyjaśnień o sposobie przygotowania do zabiegów.

12. Pacjent ma obowiązek poinformować personel o ewentualnych urazach, stanach bólowych powstałych wskutek przeprowadzanej fizjoterapii, gdyż może mieć to istotny wpływ na zakres/przebieg dalszej fizjoterapii.

13. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na świadczenie określonych usług fizjoterapeutycznych lub odmowy takiej zgody po uzyskaniu odpowiedniej informacji.

14. Jeżeli stan Pacjenta na to nie pozwala, personel może odmówić wykonania usługi.

15. Do obowiązków Pacjenta należy w szczególności przestrzeganie zasad higieny osobistej, przestrzegania zaleceń fizjoterapeuty, poinformowania personelu o aktualnym stanie zdrowia i przebytych schorzeniach, przestrzegania zasad bezpieczeństwa.

## **§7. Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych**

1. Pracownia Zdrowia świadczy usługi z zakresu fizjoterapii, osteopatii i masażu odpłatnie.

2. Wysokość opłat za poszczególne usługi realizowane przez Pracownię Zdrowia Joanny Pyczek określa „Cennik” znajdujący się na stronie [www.pracowniazdrowia.pl](http://www.pracowniazdrowia.pl) oraz w poczekalni Gabinetu.

3. Odpłatność za usługi można dokonać gotówką, kartą płatniczą lub przelewem bankowym.

4. Usługi odpłatne realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z Pacjentem poprzez zakup konkretnej usługi. Pacjent jest każdorazowo informowany o całkowitych kosztach usługi.

5. Rozliczenie następuje na podstawie paragonu, rachunku wystawianego na podstawie paragonu lub faktury bez VAT.

## §8. Pakiety, Bony Podarunkowe oraz Karnety Groupon

1. Regulamin dotyczy wszystkich klientów korzystających z usług w ramach zakupionych Pakietów, Karnetów Groupon lub otrzymanych Bonów Podarunkowych w Pracowni Zdrowia.
2. Właściciel Pakietu/Karnetu/Bonu ma prawo do realizacji zabiegów zgodnych z wykupionym zakresem usług.
3. Wykupione zabiegi można wykorzystać jedynie po wcześniejszym ustaleniu daty i godziny wizyty.
4. Ustalenie terminu realizacji zabiegów odbyć się może osobiście, telefonicznie lub drogą elektroniczną na stronie [www.pracowniazdrowia.pl](http://www.pracowniazdrowia.pl).
5. Pakiet/Karnet/ Bon należy wykorzystać w terminie na nim wskazanym, po tym terminie traci on ważność.
6. Klient ma prawo do odwołania umówionej wizyty.
7. Odwołanie wizyty musi nastąpić najpóźniej 24 godz. (dwadzieścia cztery godziny) przed zaplanowanym terminem umówionej wizyty.
- 8. W przypadku odwołania wizyty, później niż 24 godziny przed ustalonym terminem wizyty, bądź braku jej odwołania i niepojawienie się na ustalonej wizycie, wizyta uznawana jest za odbytą. Klientowi nie przysługuje możliwość odrobienia zabiegu oraz otrzymania zwrotu wpłaconych środków.**
9. Odwołanie wizyty należy zgłaszać telefonicznie lub poprzez wiadomość SMS pod numer telefonu 570 167 443 bądź wiadomość e-mail na adres [rejestracja@pracowniazdrowia.pl](mailto:rejestracja@pracowniazdrowia.pl).
10. Klient ma możliwość odrobienia odwołanej wizyty w czasie trwania ważności Pakietu/Karnetu/ Bonu w wolnych terminach grafiku Pracowni Zdrowia.
11. Jeżeli wizyta zostanie odwołana przez gabinet Pracownia Zdrowia, będzie ona odrobiona w czasie trwania ważności Pakietu/Karnetu/ Bonu (jeśli będzie taka możliwość) lub w najbliższym możliwym terminie odpowiednim dla obu stron po jego wygaśnięciu.
12. Nie ma możliwości przeniesienia Pakietu/Karnetu/ Bonu na inną osobę po jego rozpoczęciu.
13. Pakiet/Karnet/Bon nie łączy się z innymi promocjami i rabatami.
14. Karnet opłacany jest przez klienta w całości z góry najpóźniej w dniu pierwszej wizyty z danego karnetu.
15. Bon Podarunkowy opłacany jest przez osobę kupującą najpóźniej w dniu otrzymania Bonu Podarunkowego.
16. Bon Podarunkowy może zostać zapakowany w ozdobne pudełko po dokonaniu dodatkowej opłaty w wysokości 10 zł.
17. Wszelkie dodatkowe informacje i zasady dotyczące korzystania z Pakietów/ Karnetów/Bonów ustala właściciel firmy Pracownia Zdrowia.

## **§9. Zasady udostępniania dokumentacji medycznej**

**1. Pracownia Zdrowia prowadzi karty pacjenta zawierające wywiad z pacjentem oraz kserokopie dokumentacji medycznej Pacjentów korzystających z usług fizjoterapeutycznych i zapewnia ochronę i poufność danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.**

**2. Dokumentacja medyczna udostępniana jest w szczególności na pisemny wniosek:**

**a.) Pacjenta, którego ta dokumentacja dotyczy, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby pisemnie upoważnionej przez Pacjenta, za okazaniem dowodu tożsamości,**

**b.) podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów, w szczególności: podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych, organom władzy publicznej, Narodowemu Funduszowi Zdrowia, organom samorządu zawodów medycznych oraz konsultantom krajowym i wojewódzkim, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności kontroli i nadzoru; podmiotom, o których mowa w art. 119 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia kontroli na zlecenie ministra właściwego do spraw zdrowia,**

**c.) ministrowi właściwemu do spraw zdrowia, sądom, w tym sądom dyscyplinarnym, prokuraturom, lekarzom sądowym i rzecznikom odpowiedzialności zawodowej, w związku z prowadzonym postępowaniem,**

**d.) uprawnionym na mocy odrębnych ustaw organom i instytucjom, jeżeli badanie zostało przeprowadzone na ich wniosek,**

**e.) organom rentowym oraz zespołom do spraw orzekania o niepełnosprawności, w związku z prowadzonym przez nie postępowaniem,**

**f.) zakładom ubezpieczeń, za zgodą Pacjenta.**

**3. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 2 lit. a) winno wyraźnie (literalnie) wskazywać, że dotyczy dostępu do dokumentacji medycznej danego Pacjenta.**

**4. Po śmierci Pacjenta, prawo do wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Pacjenta za życia.**

**5. Dokumentacja medyczna jest udostępniana:**

**a.) do wglądu w Gabinetach,**

**b.) poprzez sporządzenie jej kopii,**

**c.) poprzez sporządzenie jej odpisów lub wyciągów.**

**6. W sytuacjach określonych w obowiązujących przepisach dokumentacja może być wydana z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu i za pokwitowaniem.**

**7. Dbając o bezpieczeństwo danych osobowych Pacjentów, Pracownia Zdrowia Joanny Pyczek nie pobiera od Pacjenta oryginałów dokumentacji.**

**8. Decyzję o udostępnieniu dokumentacji medycznej może podjąć wyłącznie**

właściciel - Joanna Pyczek, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Pracownia Zdrowia Joanna Pyczek.

9. W przypadku, gdy udostępnienie dokumentacji nie jest możliwe, odmowa wraz z podaniem przyczyny wymaga zachowania formy pisemnej.

10. Za sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej Pracownia Zdrowia nie pobiera od Pacjenta żadnych opłat.

11. Dokumentacja może zostać wydana wyłącznie na podstawie decyzji osoby uprawnionej i po potwierdzeniu tożsamości osoby odbierającej dokumentację z danymi wnioskodawcy. Wnioskodawca potwierdza osobisty odbiór dokumentacji własnoręcznym podpisem.

12. Na pisemny wniosek osoby uprawnionej dokumentacja może zostać przesłana pocztową przesyłką poleconą za potwierdzeniem odbioru. W takim przypadku na formularzu wydania dokumentacji należy odnotować numer nadawczy i załączyć potwierdzenie nadania oraz zwrotne potwierdzenie odbioru.

13. Pracownia Zdrowia może udzielać innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą informacji związanych z Pacjentem w przypadku, gdy:

a.) Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy na piśmie,

b.) zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia Pacjenta lub innych osób,

c.) zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o Pacjencie, związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń,

d.) obowiązujące przepisy prawa tak stanowią.14. Współdziałanie z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w zakresie przekazywania dokumentacji medycznej oraz informacji o stanie zdrowia Pacjentów odbywa się z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności praw Pacjenta.

## **§10. Przepisy porządkowe**

1. Każdy Pacjent korzystający z usług Pracowni Zdrowia zobowiązany jest do przestrzegania zapisów wynikających z niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem późniejszych zmian jego treści, a także zasad porządkowych obowiązujących w Pracowni Zdrowia, a nie wynikających bezpośrednio z treści Regulaminu, w szczególności umieszczonych na tablicach informacyjnych, na drzwiach wejściowych, przekazywanych ustnie przez personel.

2. Każdorazowo aktualny i ujednolicony tekst Regulaminu, obejmujący jego wszelkie dotychczasowe zmiany treści, dostępny jest na stronie [www.pracowniazdrowia.pl](http://www.pracowniazdrowia.pl) oraz w Gabinetce.



3. Na terenie Gabinetu istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.

4. Pacjenci przebywający na terenie Gabinetu zobowiązani są do poszanowania mienia będącego jego własnością oraz należącego do innych Pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach, z których korzystają.

5. Za zniszczenia i kradzieże mienia, o którym mowa w ust. 4, Pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

6. Pacjenci nie mogą samowolnie korzystać ze sprzętów i aparatury służących do realizacji usług fizjoterapeutycznych, wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu, zakłócać realizacji usług fizjoterapeutycznych.

## **§11. Tryb składania skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski można składać pisemnie w Gabinetecie, bądź za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny Pracowni Zdrowia Joanna Pyczek: 31-941 Kraków, os. Kolorowe 24/27 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [rejestracja@pracowniazdrowia.pl](mailto:rejestracja@pracowniazdrowia.pl).

2. Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni roboczych od dnia wpływu. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp., odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie Pacjent zostaje powiadomiony.

## **§ 12. Reklamacje**

1. Użytkownik, w związku ze świadczeniem przez Pracownię Zdrowia usług drogą elektroniczną, przez udostępnienie Serwisowi identyfikującego go adresu elektronicznego i zaznaczenie odpowiedniego pola w Serwisie pod klauzulą o przetwarzaniu danych osobowych wyraża zgodę na przesyłanie przez Serwis, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej, skierowanej do Użytkownika informacji handlowej w rozumieniu przepisu art. 2 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219 t.j. z dnia 24.06.2017).

2. Materiały, informacje i dane przekazywane Użytkownikowi w ramach informacji handlowej, nie stanowią oferty jakichkolwiek usług, w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U.2017.459 t.j. z dnia 02.03.2017), w szczególności nie stanowią oferty złożonej w postaci

elektronicznej.

3. Użytkownik może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem usług drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: [rejestracja@pracowniazdrowia.pl](mailto:rejestracja@pracowniazdrowia.pl) lub pisemnie w Gabinetie, bądź za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny Pracownia Zdrowia Joanna Pyczek: 31-941 Kraków, os. Kolorowe 24/27.

4. Operator rozpatruje reklamację w terminie 21 dni od dnia jej przesłania przez Użytkownika.

5. Po rozpatrzeniu reklamacji Pracownia Zdrowia wysyła Użytkownikowi, na podany przez niego adres poczty elektronicznej, informację o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego.

### **§ 13. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawa.

2. Pracownia Zdrowia zastrzega prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu. O każdorazowej zmianie Regulaminu Pracownia Zdrowia Joanny Pyczek powiadomi Użytkowników poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji na stronach Serwisu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie odpowiednio z dniem umieszczenia ich na stronach Serwisu, chyba że w treści informacji o zmianach podano inną datę wejścia w życie.

3. Użytkownik niewyrażający zgody na zmianę Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o zmianach złożyć pisemne oświadczenie o niewyrażeniu zgody na zmianę Regulaminu. Otrzymanie takiego oświadczenia jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z Serwisu i rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z dniem otrzymania przez Operatora oświadczenia Użytkownika.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 maja 2020 roku i jest podpisany przez właściciela Pracowni Zdrowia.

### **§ 14. Przetwarzanie i ochrona danych osobowych**

Od 25 maja 2018 roku obowiązuje Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016r. 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- RODO) (Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej

- z dnia 14 maja 2016 r. L 119/1). Jednym z założeń RODO jest przekazywanie klientom szczegółowych informacji dotyczących przetwarzania ich danych osobowych, dlatego prosimy o zapoznanie się z poniższą informacją:
1. Administratorem zebranych danych osobowych jest Pracownia Zdrowia Joanna Pyczek z siedzibą w Krakowie (31-941), os. Kolorowe 24/27, NIP 817-206-38-29, REGON 364428782, kontakt: [j.pyczek@pracowniazdrowia.pl](mailto:j.pyczek@pracowniazdrowia.pl).
  2. Administratorem Bezpieczeństwa Informacji (osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych) jest Joanna Pyczek - kontakt: [j.pyczek@pracowniazdrowia.pl](mailto:j.pyczek@pracowniazdrowia.pl).
  3. Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji umowy związanej z korzystaniem przez Pana/Panią z usług fizjoterapeutycznych. Podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust 1 lit b) RODO: przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy.
  4. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres trwania umowy, a po jego zakończeniu przez czas wynikający z zasad określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta lub do czasu przedawnienia roszczeń.
  5. Kategorie przetwarzania danych osobowych: imię (imiona), nazwisko, data urodzenia, oznaczenie płci, adres miejsca zamieszkania, numer PESEL lub rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, numer telefonu, adres e-mail, opis stanu zdrowia pacjenta i udzielonych mu świadczeń zdrowotnych.
  6. Umowa może być rozwiązana w dowolnym momencie, co skutkować będzie ustaniem przesłanki do przetwarzania danych osobowych. Rozwiązanie umowy nie ma żadnych negatywnych skutków oraz jest bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej cofnięciem.
  7. Rozwiązania umowy można dokonać poprzez informację przesłaną drogą elektroniczną na adres [j.pyczek@pracowniazdrowia.pl](mailto:j.pyczek@pracowniazdrowia.pl) bądź w formie pisemnej dostarczonej do siedziby gabinetu Pracownia Zdrowia, mieszczącej się w Krakowie (31-941), os. Kolorowe 24/27.
  8. Odbiorcami danych osobowych będą: podmioty zewnętrzne dostarczające i wspierające systemy teleinformatyczne Administratora, świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora, na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych.
  9. Pani/Pana dane osobowe będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy do Microsoft Corporation w oparciu o odpowiednie zabezpieczenie prawne, którymi są standardowe klauzule umowne ochrony danych osobowych, zatwierdzone przez Komisję Europejską.
  10. Pani/Pana dane osobowe mogą podlegać profilowaniu.
  11. Przysługują Panu/Pani prawa do:

- **Żądania od Administratora dostępu do Pani/Pana danych osobowych;**
- **Żądania od Administratora uzupełnienia, sprostowania Pani/Pana danych osobowych;**
- **Żądania od Administratora usunięcia lub ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych;**
- **Wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pana/Pani danych osobowych;**
- **Żądania przeniesienia Pana/Pani danych osobowych;**

**12. Ponadto informujemy, że przysługuje Panu/Pani prawo do wniesienia skargi do organu nadzoru - Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.**

**Kraków, 30.04.2020 r.**

**Joanna Pyczek - Właściciel**