

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną określa zakres i warunki umawiania i rezerwacji terminu wizyt za pośrednictwem strony internetowej: [www.fizjolab.com](http://www.fizjolab.com)
2. Definicje:
  1. Cennik – cennik Usług, udostępniany Pacjentowi na Stronie internetowej Usługodawcy,
  2. Pacjent – osoba fizyczna, który korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę,
  3. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, udostępniony nieodpłatnie na stronie: [www.fizjolab.com](http://www.fizjolab.com) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby umożliwić swobodne zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu przed ich akceptacją,
  4. Strona internetowa – strona Usługodawcy, służąca do umawiania i rezerwacji terminu wizyt, dostępna pod adresem [www.fizjolab.com](http://www.fizjolab.com)
  5. Usługa – usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na udostępnieniu Pacjentowi możliwości umawiania i rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną,
  6. Usługodawca - Aleksandra Przytułska prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą Aleksandra Przytułska Fizjolab-fizjoterapia, ul. Napoleńska 32A, 06-500 Mława; NIP 5691843731, mail: [kontakt@fizjolab.com](mailto:kontakt@fizjolab.com)
3. Aby móc korzystać z Usługi, należy zapoznać się dokładnie z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Usługi.
4. Pozostałe usługi, tj. wizyta, odbywają się osobiście w gabinecie, w terminie i miejscu wskazanym przy rezerwacji terminu. Warunki świadczenia pozostałych usług nie są objęte Regulaminem.

## § 2. Sposób korzystania ze świadczonych usług i opłaty

5. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”.
6. Pacjent rezerwujący wizytę zobowiązany jest uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail; Podanie danych przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem jego oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych Usługobiorcy oraz posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych, lub w przypadku jej ograniczenia posiadaniu niezbędnej zgody opiekuna prawnego.
7. W przypadku usługi wymagającej przedpłaty- po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres e-mail podany przez Pacjenta w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie przedpłaty.
8. Warunkiem dokonania rezerwacji terminu wizyty jest uiszczenie przedpłaty w formie zaliczki w wysokości nie mniejszej niż 50% ceny wizyty wynikającej z Cennika. Przedpłatę uważa się za dokonaną dopiero po jej zaksięgowaniu na rachunku bankowym Usługodawcy lub potwierdzeniu wpłaty przez serwis PayU.
9. W razie braku uiszczenia przedpłaty do 24 h przed wybranym terminem wizyty lub niezwłocznie w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 h do wybranego terminu wizyty, termin uznaje się za nierezerwowany i dostępny dla pozostałych potencjalnych pacjentów.
10. Przedpłatę można uiścić w następujący sposób: za pomocą kanałów płatności dostępnych na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę” lub przelewem bankowym na rachunek bankowy Usługodawcy.
11. Informację o zaksięgowaniu przedpłaty i potwierdzeniu rezerwacji terminu lub jego anulowaniu z powodu braku uiszczenia przedpłaty Pacjent otrzyma na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym.

### § 3. Reklamacje

12. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje związane z Usługą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy wskazany w niniejszym Regulaminie.
13. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi maksymalnie 14 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji.
14. Reklamacje dotyczące płatności realizowanych za pośrednictwem systemu płatności on-line (PayU.pl) należy kierować albo bezpośrednio do operatora płatności on-line albo na adres FizjolaB. Reklamacje zgłoszone FizjolaB będą przekazywane do serwisu płatności on-line. Zgłoszenie reklamacyjne powinno

zawierać następujące informacje: imię i nazwisko osoby opłacającej, datę, numer oraz kwotę transakcji oraz adres e-mail, który posłużył do realizacji transakcji. Sprzedający rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.

#### § 4. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

15. Odwołanie wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 24 h przed tym terminem. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi.
16. Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe przez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail Usługodawcy podany w Regulaminie. Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji.
17. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny.
18. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty w przypadku jej odbycia skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty Usługodawca uprawniony jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty, co skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.
19. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty najpóźniej na godzinę przed terminem. W razie odwołania Usługodawca zaproponuje Pacjentowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub niezaproponowania go Usługodawca zwróci Pacjentowi całość uiszczonej przedpłaty.
20. Usługodawca dokona zwrotu przedpłaty w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zgodnie z Regulaminem.

#### § 5. Wymagania techniczne

21. Dostęp do Strony internetowej i formularza rejestracji wizyty możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:
  1. korzystania z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,

2. korzystanie z jednego z systemów operacyjnych: Windows, macOS, Linux/Ubuntu,
3. minimalne wymagania sprzętowe:
22. Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory),
23. 512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,
24. minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek,
25. stałe połączenie do sieci Internet.
26. Do dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza konieczne jest posiadanie przez Pacjenta: rachunku bankowego, konta poczty elektronicznej, telefonu stacjonarnego lub komórkowego.

## § 6. Zakup i rezerwacja E-wizyty

27. Pacjent ma możliwość dokonania zakupu E-wizyty.
28. Pacjent może dokonać zakupu E-wizyty zgodnie z cennikiem w zakładce CENNIK znajdującej się pod adresem: [www.fizjolab.com](http://www.fizjolab.com)
29. Ceny za E-wizyty podawane są w złotych polskich i są cenami brutto.
30. Pacjent nie ma możliwości rezerwacji E-wizyty oferowanej przez Usługodawcę bez jej opłacenia. Usługodawca zastrzega, iż płatność jest warunkiem koniecznym do dokonania zakupu E-wizyty przez Pacjenta.
31. Pacjent dokonując zakupu E-wizyty za pomocą strony (w zakładce wskazanej w ustępie 2 niniejszego paragrafu), dokonuje również rezerwacji wybranego przez siebie terminu wykonania E-wizyty Zakup po czym otrzymuje od nas maila dotyczącego sposobu płatności.
32. Płatności za E-wizyty dokonywane są za pomocą przelewu tradycyjnego.

## § 7. Wymogi techniczne

### E-wizyta

33. E-wizyty udzielane są z wykorzystaniem tradycyjnego połączenia audio (w przypadku telefonicznych konsultacji medycznych) lub Skype. Pacjent powinien posiadać uruchomiony do obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript).
34. Pacjent powinien być podłączony do sieci Internet chyba, że wykorzystuje jedynie telefon komórkowy w celu wykonania telefonicznej konsultacji medycznej.
35. Pacjent w celu uruchomienia E-wizyty powinien połączyć się ze specjalistą za pośrednictwem linku jaki otrzyma w mailu zwrotnym po dokonaniu opłaty.
36. Pacjent w celu odbycia E-wizyty może wykorzystać komputer. Urządzenie to musi być wyposażone w sprawnie działający mikrofon oraz kamerę (w przypadku wideo konsultacji medycznych). Przed wizytą należy wyrazić zgodę na uruchomienie mikrofonu oraz kamery.

## § 8. Odwołanie lub zmiana terminu E-wizyty

37. Pacjent ma prawo odwołania zakupionej E-wizyty najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonania mailowo lub telefonicznie.
38. W przypadku odwołania E-wizyty w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem kwota za świadczenie nie będzie zwracana.
39. Pacjent może dokonywać modyfikacji zakupionej E-wizyty najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonaniem poprzez zmianę terminu jej realizacji. Zmiana odbywa się przez e-mail: [kontakt@fizjolaab.com](mailto:kontakt@fizjolaab.com) lub telefonicznie . Zmiana terminu E-wizyty w czasie krótszym niż 24 godziny przed planowanym jej rozpoczęciem wiąże się koniecznością ponownej opłaty za rezerwację nowego terminu.
40. W przypadku odwołania E-wizyty w czasie dłuższym niż 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem następuje zwrot uiszczanego wynagrodzenia w sposób odpowiadający sposobowi zapłaty za E-wizytę (przelewem na podany przez Pacjenta numer konta bankowego). Usługodawca dokonuje zwrotu środków Pacjentowi w terminie 14 dni od momentu odwołania E-wizyty.
41. Po skutecznym dokonaniu płatności za E-wizytę i zaksięgowaniu środków przez Usługodawcę Pacjent otrzymuje na podany przez siebie adres poczty elektronicznej wiadomość potwierdzającą zakup w tym rezerwację wybranego przez siebie terminu E-wizyty oraz szczegółów realizacji usługi.
42. W ciągu 24 godzin Pacjent może zakupić nie ograniczoną liczbę dostępnych E-wizyt na stronie.

43. Świadczenie usługi E-wizyty odbywa się w języku polskim i językach obcych u wybranych lekarzy oraz specjalistów.
44. Pacjent przerywając E-wizytę przed czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia konsultacji medycznej.
45. Pacjent podczas trwania E-wizyty ma możliwość przesłania lekarzowi bądź specjaliście Usługodawcy wyników badań bądź innych niezbędnych informacji dotyczących aktualnego stanu zdrowia. Informacje te dołączane zostają do dokumentacji medycznej prowadzonej dla Pacjenta.
46. Pacjent podczas E-wizyty może zostać poproszony przez Specjalistę lub Lekarza o pokazanie dokumentu potwierdzającego jego tożsamość z zdjęciem.
47. Po wizycie Pacjent może odebrać paragon/fakturę w Centrum Fizjoterapii Fizjolab, w której przyjmuje specjalista u którego odbył wizytę lub napisać emaila ws. paragonu/maila, zostanie wysłany skan/dokument na emaila. Chęć otrzymania faktury należy zgłosić przed Ewizytą.
48. Faktury na firmę, fundację lub z NIP – Pacjent jest proszony o wysłanie przed wizytą pełnych i poprawnych danych firmy na którą ma być wystawiona faktura. Faktura zostanie wysłana emailiem po wizycie.

## § 9. Postanowienia końcowe

49. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu.
50. Wszelkie spory między Usługodawcą a Pacjentem będą rozstrzygane w sposób polubowny.
51. W przypadku nierozwiązania sporów na drodze polubownej, między Usługodawcą, a Pacjentem, sądem właściwym jest Sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca siedziby Usługodawcy.
52. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
53. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.03.2021r.

## Obowiązek informacyjny

Informujemy, że: Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.: 1. Administratorem podanych danych osobowych jest gabinet fizjoterapii Aleksandra Przytulska Fizjolab - fizjoterapia z siedzibą w Mławie przy ul. Napoleońskiej 32A, tel: 575 290 099, adres e-mail: kontakt@fizjolab.com 2. Celem zbierania danych jest możliwość umawiania wizyt przez Internet i możliwość weryfikacji pacjenta. 3. 4. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do realizacji świadczeń fizjoterapeutycznych. W przypadku nie podania danych nie będzie możliwe umówienie wizyty. 5. Dane udostępnione przez Panią/Pana nie będą podlegały udostępnieniu podmiotom trzecim. Odbiorcami danych będą tylko instytucje upoważnione z mocy prawa. 6. Dane udostępnione przez Panią/Pana będą podlegały profilowaniu, ale nie będą przetwarzane automatycznie. 7. Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. 8. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, a także zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych, jak również prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.