

## **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez HEYMED Sp. Z o.o.**

Regulamin świadczenia usług przez HEYMED SP. Z o.o. za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu, wydany przez HEYMED Sp. z o.o.; adres: ul. Nowowiejska 5/2U, 50-314 Wrocław, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu, V Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001077827, NIP: 8982302036, REGON: 527294775, zwaną dalej podmiotem leczniczym lub centrum medycznym.

### **I Definicje:**

1. Centrum lub Centrum Medyczne (Usługodawca) - Centrum Medyczne HEYMED Clinic z siedzibą przy ul. Nowowiejskiej 5/2U, 50-314 Wrocław, NIP: 8982302036, REGON: 527294775, wykonujący usługi medyczne.
2. Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
3. Usługa medyczna – usługa będąca wizytą medyczną lub zabiegiem medycznym wykonywana przez Personel Centrum Medycznego HEYMED Clinic na rzecz Pacjenta (zwana dalej „wizytą” lub „usługą”).
4. Dane osobowe – informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby („osobie, której dane dotyczą”).
5. Pacjent/ Usługobiorca - osoba korzystająca z usług medycznych wykonywanych przez Personel Centrum Medycznego HEYMED Clinic.
6. Konsultacja - konsultacja lekarska.
7. Użytkownik - osoba fizyczna, która korzysta lub zamierza korzystać z usług rejestracji elektronicznej.
8. Usługa elektroniczna - usługa świadczona przez Centrum Medyczne HEYMED Clinic drogą elektroniczną za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu.

### **II Zasady ogólne:**

1. Do zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną dochodzi poprzez rozpoczęcie przez Usługobiorcę korzystania z danej usługi. Korzystanie przez Usługobiorcę z danej usługi odbywa się na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie.
2. W ramach obowiązku określonego w art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) Usługodawca informuje, że korzystanie z Usług związane jest z przesyłaniem danych przy pomocy publicznej sieci Internet, w związku z czym obarczone jest ryzykiem charakterystycznym dla sieci Internet.
3. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu usług elektronicznych. W razie otrzymania przez Usługodawcę zawiadomienia lub wiarygodnej informacji o bezprawnym charakterze przechowywanych danych

dostarczonych przez Usługobiorcę, Usługodawca może uniemożliwić dostęp do tych danych. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej.

4. Świadczenie usług elektronicznych przez Centrum Medyczne HEYMED Clinic za pośrednictwem systemu IGabinet/ Znany Lekarz odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2019 r., poz. 123 ze zm.).
5. Dane osobowe podane w toku rejestracji przez Użytkowników są przetwarzane przez Administratora – HEYMED Sp. Z o.o. z siedzibą przy ul. Nowowiejska 5/2U, 50-314 Wrocław.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu realizacji usług zdrowotnych przez Centrum Medyczne HEYMED Clinic.
7. Użytkownik podając dane oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są jego danymi.
8. Podane dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji usług zdrowotnych, w szczególności: rejestracji wizyt, dostarczania wiadomości SMS, e-mail, listów przez operatora pocztowego, realizacji płatności oraz celem rozpatrzenia ewentualnych reklamacji. Dane osobowe są przekazywane w niezbędnym zakresie wyłącznie podmiotom współpracującym.
9. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania i usunięcia. Dane osobowe mogą być poprawione lub usuwane na podstawie zgłoszenia skierowanego do Centrum Medycznego HEYMED Clinic (poprzez zgłoszenie w recepcji placówki).
10. Korzystanie z systemu rejestracji internetowej jest nieodpłatne dla Użytkownika. Koszty połączenia z Serwisem, za pośrednictwem Internetu, telefonii lub innych metod przesyłania danych, ponoszone są przez Użytkownika.

### III Rejestracja i realizacja wizyt

1. Centrum Medyczne HEYMED Clinic udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie, zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie [www.heyimed.pl](http://www.heyimed.pl)
2. Świadczenia zdrowotne odpłatne realizowane są na podstawie indywidualnego rozliczenia z pacjentem przez zakup konkretnej usługi.
3. Pacjent przed rozpoczęciem udzielania świadczenia zapoznaje się z ceną świadczenia obowiązującą w Centrum Medycznym HEYMED Clinic. Aktualny cennik jest dostępny na stronie [www.heyimed.pl](http://www.heyimed.pl)
4. Ceny zawarte w cenniku mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny Dz.U. 1964 r., nr 16, poz. 93 ze zm.). Cennik zawiera ceny brutto i podany jest w polskich złotych.
5. Ewentualne różnice pomiędzy cenami zawartymi w cenniku a cenami podanymi bezpośrednio przed wykonaniem usługi i mogą wynikać w szczególności z indywidualnego doboru preparatu i metody leczenia dla danego pacjenta.

6. Kontrola po zabiegu/ operacji wykonana do 4 tygodni od daty zabiegu jest dla pacjenta bezpłatna. Kontrola wykonana po 4 tygodniach od zabiegu jest płatna 150 PLN.
7. Pacjent reguluje należność za usługę po jej wykonaniu.
8. Możliwe formy płatności to zapłata gotówką lub kartą płatniczą.
9. W przypadku chęci umówienia kolejnego terminu wizyty przez pacjenta, który odwołał umówioną i potwierdzoną rezerwację na mniej niż 24 godziny od ustalonego terminu wizyty wymagana jest przedpłata w wysokości 150 PLN na poczet rezerwacji nowego terminu. Kwota przedpłaty nie będzie podlegała zwrotowi w przypadku niestawienia się pacjenta w umówionym terminie. Wyjątek stanowiąc będzie przedłożenie zwolnienia lekarskiego (ZLA) obejmującego dzień wizyty.
10. Wybrane usługi dostępne w ofercie HEYMED Clinic wymagają dokonania przedpłaty.
11. Informację o konieczności dokonania przedpłaty generuje system rezerwacyjny dostępny na stronie [www.heymed.pl](http://www.heymed.pl) lub informuje o tym fakcie recepcja Centrum.
12. Pacjent rezerwujący usługę, która wymaga przedpłaty otrzymuje link aktywacyjny do płatności w wiadomości e-mail.
13. Link zawiera informację o terminie płatności oraz kwocie za określoną rezerwację.
14. W przypadku nieopłacenia rezerwacji we wskazanym w linku terminie i w określonej kwocie system anuluje rezerwację i zwolni termin. Centrum Medyczne HEYMED CLINIC nie ponosi odpowiedzialności za fakt anulowania rezerwacji w przypadku braku wymaganej przedpłaty oraz nie gwarantuje, że nieopłacona wcześniej rezerwacja, na którą pacjent się zgłosi będzie mogła się odbyć.
15. Warunkiem potwierdzenia rezerwacji jest dokonanie przedpłaty w terminie określonym w linku do płatności otrzymanym w wiadomości e-mail.
16. Kwota za opłaconą rezerwację nie podlega zwrotowi.
17. Każda wpłata pacjenta musi zostać wprowadzona przez pracownika Recepcji do kasy fiskalnej, a pacjent otrzymuje paragon fiskalny.
18. Na życzenie pacjenta, zamiast paragonu fiskalnego wystawiana jest imienna faktura VAT.
19. Warunkiem niezbędnym do wystawienia faktury imiennej jest posiadanie oryginału paragonu fiskalnego.
20. Systemy rezerwacyjne (Znany Lekarz, IGabinet) oraz recepcja Centrum mogą wysyłać wiadomości SMS/ e-mail pod zarejestrowany nr telefonu/ adres e-mail pacjenta lub opiekuna pacjenta w celu przypomnienia o wizycie, potwierdzenia rezerwacji lub przekazania innych istotnych informacji związanych z zarejestrowaną w systemie wizytą. W przypadku braku interakcji ze strony pacjenta lub opiekuna pacjenta system lub recepcja Centrum może anulować rezerwację.
21. Recepcja Centrum może się kontaktować z pacjentem/ opiekunem pacjenta pod zarejestrowany w systemie nr telefonu/ adres e-mail w celu uzupełnienia brakujących danych niezbędnych do prawidłowej realizacji usługi medycznej.
22. Odmowa podania danych jest równoznaczna z rezygnacją z rezerwacji terminu i realizacji usługi. W przypadku wcześniejszej opłaty za taką rezerwację nie przysługuje prawo do zwrotu środków.
23. Pacjent powinien stawić się w recepcji Centrum minimum 15 minut przed rozpoczęciem wizyty celem weryfikacji tożsamości, uzupełnienia danych niezbędnych do realizacji wizyty.

24. Czas wizyty jest orientacyjny i zależy od stanu zdrowia i indywidualnych potrzeb pacjentów zgłaszających się na wizytę, dlatego w przypadku przesunięcia godziny przyjęć o kolejności wejścia do gabinetu decyduje kolejność zapisu.
25. Spóźnienie się pacjenta powyżej 5 minut jest równoznaczne z niestawieniem się na wizytę. W takiej sytuacji lekarz ma prawo do skrócenia wizyty lub odmowy przyjęcia pacjenta. W przypadku niestawienia się na zaplanowaną wizytę nie przysługuje zwrot środków.
26. Odwołanie rejestracji wizyty w czasie krótszym niż 24h od godziny wizyty jest równoznaczne z niestawieniem się pacjenta na wizycie.
27. W przypadku, gdy pacjent zarejestruje się na wizytę inną niż oferowana w danym czasie (np. rejestracja na konsultację proktologiczną w grafiku dostępnym dla medycyny estetycznej) lekarz zastrzega sobie prawo odmowy realizacji usługi bez możliwości zwrotu przedpłaty za taką wizytę.
28. Opóźnienie rozpoczęcia wizyty z przyczyn niezależnych od lekarza nie stanowi podstawy do roszczenia o zwrot opłaty za rezerwację terminu.
29. W przypadku odwołania wizyty (choroba lekarza, problemy z dojazdem lub inne zdarzenie losowe) możliwe jest ustalenie terminu zastępczego lub zwrot przedpłaty, który zostanie wydany w formie karty podarunkowej do wykorzystania w ciągu 30 dni od daty wystawienia dokumentu.
30. Brak możliwości stawienia się na potwierdzoną wcześniej rezerwację pacjent powinien zgłosić przynajmniej 24h przed godziną wizyty, jednak w sytuacji takiej przedpłata nie podlega zwrotowi. W takim przypadku istnieje możliwość wystawienia karty podarunkowej do wykorzystania w ciągu 30 dni od daty zdarzenia). W przypadku wystąpienia szczególnych okoliczności (wizyta na SOR, wypadek samochodowy, itp.) należy niezwłocznie zgłosić ten fakt do recepcji Centrum, która wystawi kartę podarunkową za opłaconą rezerwację.

### III Wnioski i reklamacje

1. Pacjenci mogą składać skargi, wnioski i reklamacje dotyczące działalności Centrum za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [biuro@heymed.pl](mailto:biuro@heymed.pl) lub na adres: HEYMED Clinic, ul. Nowowiejska 5/2U 50-314 Wrocław. W piśmie należy wskazać: dane identyfikujące składającego wniosek, rodzaj wykonanej usługi, z podaniem daty jej wykonania, opis wykonanej usługi, żądanie pacjenta.
2. Skargi/wnioski/reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania pisma. W przypadku braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, np. urlopem itp. odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O ewentualnym opóźnieniu pacjent zostanie niezwłocznie powiadomiony.

### IV Postanowienia końcowe

1. HEYMED Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez pacjenta z usług elektronicznych dostępnych na

stronie [www.heymed.pl](http://www.heymed.pl) jak również za skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie danych pacjenta, jeśli powyższe okoliczności nie wynikły z działania lub zaniechania Usługodawcy.

2. Pacjent/ opiekun pacjenta zobowiązuje się do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych ze stanem faktycznym. HEYMED Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez pacjenta/ opiekuna pacjenta nieprawdziwych danych lub składania nieprawdziwych oświadczeń.
3. HEYMED Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których usługobiorca łączy się z siecią Internet w celu korzystania z usług.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy, w szczególności ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018, poz. 1000), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z dnia 24 czerwca 2014 r., poz. 827 z późn. zm.).
5. Regulamin może ulegać zmianie, aktualna jego treść jest publikowana na stronie [www.heymed.pl](http://www.heymed.pl)