

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ STRONY INTERNETOWEJ

www.napromyka.pl

§1. Postanowienia ogólne

1. Definicje:

- **Usługodawca** – OGARNIAMY GŁOWY JANKOWSKA MAZEPA-STYCZYŃSKA SPÓŁKA JAWNA z siedzibą w Kaniach, ul. Szkolna 13, 05-805 Kanie, NIP 5342692558, REGON 541280101 zwana dalej Poradnią Promyk
- Strona Internetowa – strona internetowa Usługodawcy, służąca do realizacji Usługi, dostępna pod adresem www.napromyka.pl
- Usługa – usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na udostępnieniu Użytkownikowi możliwości rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną,
- **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę
- **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która (i) dokonała Rejestracji w Serwisie, lub (ii) dokonała rezerwacji terminu u Specjalisty za pomocą Strony Internetowej
- **Specjalista** – współpracownicy Usługodawcy będący lekarzem / psychologiem / terapeutą lub inną osobą niewymienioną powyżej wykonującą czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych, świadczących usługi zdrowotne, medyczne
- **Rejestracja** – proces utworzenia Konta
- **Konto** – wpis w bazie danych Strony Internetowej, dotyczący Użytkowników lub którego wynika możliwość dostępu do określonych Usług

§2 Zasady przedpłat za wizyty w Poradni Promyk

1. Wizyty w Poradni Promyk wymagające opłacenia wizyty w czasie do 24 h przed terminem wizyty.

- przeprowadzane w formie zdalnej (online lub telefonicznie);
- stacjonarne pierwszorazowego u danego Specjalisty;
- kolejnych wizyt, o których mowa w Regulaminie Podmiotu Leczniczego OGARNIAMY GŁOWY JANKOWSKA MAZEPA-STYCZYŃSKA SPÓŁKA JAWNA § 17, pkt 4 o brzmieniu: „Pacjent zobowiązany jest do odwoływania umówionych wizyt, jeśli nie może na nią przybyć. Jeżeli dwukrotnie wizyta nie zostanie odwołana, rezerwacja kolejnego terminu będzie wymagała wcześniejszej pełnej wpłaty kosztów wizyty na konto Podmiotu. W takim przypadku wizytę można bezpłatnie odwołać do 24h przed ustaloną godziną wizyty. Po tym czasie opłata nie będzie zwracana.”

2. Nieopłacenie wizyty w czasie do 24 h przed terminem wizyty skutkuje odwołaniem wizyty. Pacjent zostanie poinformowany o odwołaniu wizyty za pośrednictwem SMS na numer podany podczas składania rezerwacji.

1. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na Stronie Internetowej w zakładce „Umów wizytę”.

2. Pacjent rezerwujący wizytę zobowiązany jest:

1. uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, pesel, numer telefonu oraz adres e-mail; 2. uiścić przedpłatę w formie zaliczki w wysokości ceny wizyty wskazanej przy wyborze terminu wizyty.
6. 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. 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 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 godzin przed wybranym terminem wizyty lub niezwłocznie w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 godzin do wybranego terminu wizyty, termin uznaje się za nierezwowany i dostępny dla pozostałych potencjalnych pacjentów.
10. Przedpłatę można uiścić w następujący sposób:
 1. za pomocą kanałów płatności dostępnych na Stronie Internetowej w zakładce „Umów wizytę”
 2. przelewem bankowym na rachunek bankowy Usługodawcy.
8. Informację o zaksięgowaniu przedpłaty i potwierdzeniu rezerwacji terminu lub jego anulowaniu z powodu braku uiszczenia przedpłaty Pacjent otrzyma niezwłocznie na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do udostępniania w ramach rejestracji internetowej ograniczonej liczby terminów wizyt.
10. Podczas korzystania z Usługi Pacjent jest zobowiązany do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Usługi oraz do korzystania z Usługi w sposób nieuciążliwy dla innych użytkowników
11. Pacjent może korzystać z Serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z wyłączeniem przerw w dostępności wynikających z prac serwisowych lub awarii technicznych, na które Usługodawca nie miał wpływu.

§3 Zasady przekładania lub odwoływania wizyt wymagających przedpłat

1. Pacjent ma możliwość bezpłatnej zmiany terminu lub odwołania umówionej wizyty do 24 godzin przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty.
2. Odwołania wizyty zgodnie z pkt. 1 par. 2 można dokonać za pośrednictwem konta pacjenta w Portalu Pacjenta, telefonicznie w godzinach pracy przychodni na numer 501 709 241
3. Nie ma możliwości zmiany terminu zaplanowanej wizyty, jeśli do rozpoczęcia wizyty pozostało mniej niż 24 godzin.
4. W przypadku odwołania wizyty na mniej niż 24 godzin przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty pacjent ponosi jej pełny koszt i nie przysługuje mu zwrot za tę wizytę.
5. Umówienie i opłacenie wizyty, której termin realizacji zaplanowany jest na mniej niż 24

godzin od momentu umówienia, skutkuje utratą możliwości przeniesienia wizyty, a w przypadku jej odwołania pacjent ponosi jej pełny koszt.

6. W przypadku nieodwołania wizyty i niepojawienia się na niej za początek realizacji usługi uznaje się czas jej planowanego rozpoczęcia.

§4 Zasady zwrotu płatności za wizyty wymagające przedpłaty

1. Zwrot płatności za nieodbyłą wizytę możliwy jest tylko w sytuacji, gdy pacjent odwołał ją na więcej niż 24 godzin przed jej planowaną realizacją.
2. Zwrot płatności za wizytę, która objęta była przedpłatą, odwołane zgodnie z niniejszym regulaminem następuje w ciągu 7 dni od jej odwołania: na numer konta podany pracownikowi Poradni Promyk w trakcie odwoływania wizyty.
3. W przypadku niepodania numeru konta, o którym mowa w pkt. 2 płatność za wizytę oznaczona zostaje jako nadpłata i może zostać wykorzystana przez pacjenta do opłacenia innej wizyty w Poradni Promyk.
4. Jeśli wizyta została odwołana przez Poradnię Promyk na mniej niż 24 godzin przed jej planowaną datą rozpoczęcia pacjentowi przysługuje prawo do pełnego zwrotu płatności za tę wizytę.
5.
 - a) W przypadku wizyty zdalnej pacjent powinien pozostawać gotowy do odbycia zaplanowanej wizyty zgodnie z umówionym terminem, niedostępność pacjenta w ciągu 15 minut od planowanej godziny rozpoczęcia wizyty, mimo prób połączenia z pacjentem, uniemożliwi jej przeprowadzenie, a pacjentowi w takiej sytuacji nie przysługuje prawo do zwrotu płatności.
 - c) W przypadku wizyty stacjonarnej czas planowanego rozpoczęcia spotkania uznaje się za początek realizacji usługi (w przypadku braku wcześniejszego odwołania wizyty zgodnie z regulaminem), w przypadku nie pojawienia się pacjenta na wizycie uznaje się, że usługa została zrealizowana i nie przysługuje za nią prawo do zwrotu płatności.
 - d) W przypadku spóźnienia się pacjenta na wizytę stacjonarną 15 minut od jej rozpoczęcia lekarz, ze względu na niewystarczający czas do przeprowadzenia badania i wizyty w sposób prawidłowy, ma prawo odmówić przyjęcia pacjenta na wizytę; w tej sytuacji pacjentowi nie przysługuje prawo do zwrotu płatności za wizytę.
6. Umawiając wizyty, które będą realizowane w formie zdalnej Użytkownik oraz Usługodawca zobowiązują się do korzystania ze sprzętu video oraz/lub audio. Sprzęt ma umożliwiać dobrą jakość połączenia. Użytkownik deklaruje, że posiada odpowiednie urządzenia, oprogramowanie oraz łącze internetowe, które umożliwia mu skorzystanie z usługi. Prawo do zwrotu nie przysługuje jeżeli wizyta nie odbędzie się z przyczyn technicznych leżących po stronie Użytkownika.
7. W przypadku wystąpienia opóźnienia w rozpoczęciu wizyty, powstałego po stronie specjalisty Poradni Promyk, wynoszącego ponad 30 minut od planowanego czasu rozpoczęcia wizyty, pacjent może poinformować Pracownika Rejestracji o rezygnacji z wizyty i jednocześnie zachować prawo do zwrotu płatności.
8. Wizyty Pacjentów są umawiane na określoną datę oraz godzinę. Ze względu na swoją specyfikę, mogą wystąpić sytuacje, kiedy wizyta u specjalisty może się przedłużyć. Dlatego uprzejmie prosimy, aby Pacjenci mieli przygotowaną rezerwę czasową w

- przypadku przedłużającego się oczekiwania na wizytę. Dziękujemy za wyrozumiałość.
9. Użytkownik akceptuje fakt, że wizyty umówione przez Portal mogą się w wyjątkowych sytuacjach nie odbyć z powodu problemów technicznych, w takiej sytuacji osoby reprezentujące Usługodawcę skontaktują się z Użytkownikiem i ustalą inny termin spotkania.
 10. Zastrzeżenia, a także uwagi, sugestie i błędy strony można zgłaszać, pisząc na adres e-mail: poradnia@napromyka.pl