

REGULAMIN SPRZEDAŻY

§ 1 Postanowienia Wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia usługi rezerwacji wizyty w Placówce za pośrednictwem Serwisu na rzecz osób fizycznych, a także warunki udzielania konsultacji za pomocą środków informatycznych.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. **Regulamin** – niniejszy Regulamin,
 - b. **Usługodawca** – Dr Olender Prywatny Szpital Chirurgii Plastycznej,
 - c. **Klient** – osoba fizyczna dokonująca rezerwacji wizyty w Placówce za pośrednictwem sieci internetowej lub odbywająca Teleporadę,
 - d. **Placówka** – Szpital Chirurgii Plastycznej - Żarki Letnisko ul. Brzozowa 2,
 - e. **Serwis** – strona internetowa prowadzona pod adresem internetowym <https://drolender.pl/> Jest to system aplikacji internetowych udostępnionych na domenie **drolender.pl** stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami,
 - f. **Telekonsultacja** – konsultacja z lekarzem specjalistą udzielana za pomocą środków teleinformatycznych,
 - g. **Wizyta** – Telekonsultacja oraz wizyta stacjonarna w Placówce.
3. Serwis umożliwia dokonywanie rezerwacji wizyty stacjonarnej w Placówce lub Telekonsultacji oraz dokonywanie płatności za umówione Wizyty z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej,
4. Świadczenie usług odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Regulamin jest nieodpłatnie dostępny w Serwisie w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści. Klient nie jest związany tymi postanowieniami regulaminu, które nie zostały mu udostępnione w sposób opisany w art. 8 ust 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem możliwości dokonywania zmian w trakcie trwania umowy lub wprowadzenia nowego Regulaminu.
6. Usługodawca świadczy usługi zgodnie z Regulaminem.
7. Klient jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu.

8. Klient chcąc korzystać z Serwisu powinien spełniać następujące wymagania techniczne:
 - a. posiadać urządzenie umożliwiające dostęp do sieci Internet, wyposażone w sprawny system operacyjny,
 - b. zainstalować na urządzeniu, o którym mowa w pkt 1 powyżej najnowszej, aktualnej wersji przeglądarki internetowej zapewniającej dostęp do zasobów sieci Internet, takiej jak: Internet Explorer, Opera, Mozilla FireFox, Safari, Google Chrome lub innej kompatybilnej, obsługującej pliki cookies.
9. W przypadku, gdy Klient chce skorzystać z Telekonsultacji, Klient powinien spełniać wymagania techniczne wskazane w § 1 pkt. 9 Regulaminu, a ponadto wymagania sprzętowe konieczne dla korzystania z usługi Google Meets, szczegółowo wskazane na stronie internetowej <https://support.google.com/meet/answer/7317473?hl=pl>
10. Klient jest zobowiązany w szczególności do:
 - a. powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Serwisu,
 - b. powstrzymywania się od jakichkolwiek działań sprzecznych z prawem i naruszających prywatność innych osób, w szczególności niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.
 - c. podawania w udostępnionych formularzach wyłącznie prawdziwych, aktualnych i niezbędnych danych oraz niezwłocznego aktualizowania danych, w tym danych osobowych, podanych przez Klienta w związku z zawarciem i/lub wykonywaniem Umowy;
 - d. niedostarczania jakichkolwiek treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa, w szczególności naruszających majątkowe prawa autorskie osób trzecich lub ich dobra osobiste;
 - e. nieumieszczania treści o charakterze bezprawnym, takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie w Serwisie spam lub umieszczanie treści naruszających przepisy prawa;

§ 2 System rezerwacji on-line

1. System rezerwacji jest bezpłatny dla klienta. Realizacja wizyty w Placówce lub Telekonsultacji uzależniona jest od opłacenia całości należności za Wizytę, zgodnie z aktualnym cennikiem obowiązującym w Placówce. Opłata może zostać uiszczona w całości lub w części z wykorzystaniem Serwisu.
2. Usługodawca jest zobowiązany do umieszczenia aktualnego cennika usług w Serwisie.

3. Klient zostanie poinformowany o całkowitym koszcie wizyty przed dokonaniem rezerwacji.
4. Rezerwacje mogą być dokonywane 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
5. Dokonanie przez Klienta rezerwacji Wizyty za pośrednictwem Systemu jest równoznaczne z deklaracją zamiaru odbycia Wizyty u specjalisty.
6. System rezerwacji przeznaczony jest dla osób pełnoletnich. Dokonując rezerwacji Klient oświadcza, iż jest osobą pełnoletnią, jest uprawniony do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, podane przez niego dane nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich i są zgodne ze stanem faktycznym oraz zapoznał się z treścią Polityki prywatności oraz Regulaminem oraz akceptuje ich treść.
7. W celu rezerwacji wizyty, Klient powinien podać następujące dane osobowe:
 - a. Imię,
 - b. Nazwisko,
 - c. adres e-mail,
 - d. numer telefonu.
8. Klient przy dokonywaniu rezerwacji może podać inne dane o charakterze opcjonalnym, a to:
 - e. numer PESEL,
 - f. inne dodatkowe dane.
9. Klient jest uprawniony do rezerwacji Wizyty dla osoby trzeciej. W przypadku dokonania rezerwacji dla osoby trzeciej, Klient zobowiązany jest do wskazanych w § 2 pkt 5 Regulaminu oraz opłacić usługę zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminie.
10. W przypadku dokonania rezerwacji Wizyty dla osoby trzeciej bez jej zgody, reklamacje rozpatrywane są na zasadach ogólnych.
11. Po dokonaniu rezerwacji, klient otrzymuje potwierdzenie rezerwacji na podany przez siebie adres e-mail lub wiadomość na podany numer telefonu.

§ 3 Zmiana terminu wizyty i odwołanie wizyty

1. Klient ma prawo do odwołania zarezerwowanej Wizyty najpóźniej na **14** dni przed terminem jej odbycia poprzez kontakt pod numerem telefonu **515 296 215**.
2. Klient jest uprawniony do zmiany terminu Wizyty. Zmiana terminu Wizyty jest możliwa najpóźniej na **14** dni przed jej terminem, poprzez kontakt pod numerem telefonu 515 296 215
3. W przypadku odwołania Wizyty w sposób opisany w § 3 pkt 1 Regulaminu, dokonana przez Klienta opłata za Wizytę podlega zwrotowi w terminie 30 dni od dnia odwołania wizyty.

4. W przypadku odwołania Wizyty lub zmiany jej terminu w terminie krótszym niż wskazane § 3 pkt 1 i 2 Regulaminu, opłata nie będzie zwracana.
5. Usługodawca ma prawo do zmiany terminu Wizyty nie później niż 24 godziny przed jej terminem, jednocześnie proponując Klientowi inny termin Wizyty. Klient ma obowiązek potwierdzić zaproponowany termin w przeciągu 2 dni od przekazania mu informacji o zmianie terminu. W przypadku niepotwierdzenia terminu nowej Wizyty przez Klienta, uiszczona opłata podlega zwrotowi w całości.

§ 4 Sposób wykonywania płatności

1. Płatności elektroniczne dokonywane są przez pacjenta z góry za pośrednictwem serwisu płatności online Przelewy24.
2. Serwis oferuje następujące formy płatności:
 - a. Karty płatnicze:
 - Visa
 - Visa Electron
 - Mastercard
 - MasterCard Electronic
 - Maestro
3. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez klienta kartą płatniczą sprzedawcy dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Klienta, z którego dokonano transakcji.

§ 5 Telekonsultacja

1. Telekonsultacje odbywają się za pośrednictwem platformy Google Meets.
2. Usługodawca zobowiązany jest do przesłania linku do spotkania nie później niż 24 godziny przed zaplanowaną wizytą. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu uczestnictwa w spotkaniu znajdują się na stronie internetowej https://support.google.com/meet/answer/9303069?hl=pl&ref_topic=14074845&sjid=9760003209014889161-EU#zippy=
3. W przypadku Telekonsultacji, Klient zobowiązany jest do oczekiwania na połączenie z lekarzem 15 minut przed jej rozpoczęciem. Połączenie może nastąpić wcześniej lub później. Opóźnienie może wynikać z przedłużających się wcześniej zaplanowanych rozmów z innymi pacjentami.
4. Przeprowadzenie Telekonsultacji może wymagać skorzystania przez Klienta z kamery i mikrofonu. Brak możliwości skorzystania z kamery przez Klienta w trakcie konsultacji nie stanowi podstawy do reklamacji.
5. Weryfikacja tożsamości Klienta podczas Telekonsultacji następuje na podstawie

okazania ważnego dowodu osobistego, paszportu lub innego ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem zawierającego dane umożliwiające identyfikację Klienta, lub poprzez podanie następujących danych:

- a. imię i nazwisko,
 - b. PESEL,
 - c. adres zamieszkania.
6. Weryfikacja tożsamości Klienta przez wykonaniem świadczenia jest niezbędna dla ochrony jego danych, ochrony tajemnicy związanej ze świadczeń usług medycznych oraz w celu bezpiecznego wykonania świadczenia. Brak weryfikacji tożsamości Klienta uniemożliwia odbycie Wizyty.

§ 6 Reklamacje

1. W przypadku świadczenia usług przez Usługodawcę w sposób niezgodnie z Regulaminem bądź przepisami prawa polskiego, Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej na adres: 42-311 Żarki Letnisko ul. Brzozowa 2.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. datę reklamacji,
 - b. imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz numer telefonu, adres e-mail i adres korespondencyjny Klienta,
 - c. uzasadnienie możliwie precyzyjnie opisujące stan faktyczny,
 - d. podpis Klienta w przypadku reklamacji wnoszonych drogą pocztową.
4. Reklamacje będą rozpoznawane niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej doręczenia Usługodawcy, a w przypadku reklamacji dotkniętej brakami, od jej uzupełnienia.
5. Reklamacje niezawierające powyższych danych i nie uzupełnione nie będą rozpatrywane przez Usługodawcę.
6. O sposobie załatwienia reklamacji Klient zostanie powiadomiony na adres email lub korespondencyjny.
7. Reklamacja rozpatrzona zgodnie z postanowieniami Regulaminu nie podlega dalszemu ani ponownemu rozpatrzeniu.

§ 7 Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni.

§ 8 Polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca, tj. Olender Clinic Sp z o.o. Sp. K.
2. Usługodawca przetwarza dane osobowe takie jak imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL, numer paszportu, adres zamieszkania/zameldowania/ korespondencyjny, adres poczty elektronicznej, numer telefonu oraz dane dotyczące zdrowia, co uzasadnione jest świadczeniem usług w zakresie ochrony zdrowia.
3. Podanie danych osobowych przy rezerwacji wizyty jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do wykonania usługi, a niepodanie tych danych skutkować będzie niemożliwością świadczenia przez Usługodawcę.
4. Dane osobowe przetwarzane są w celu płatności za wizytę oraz rejestracji wizyty
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Klientów są bezpośrednio art. 9 ust. 2 lit h) Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO) oraz pozostające w związku z nim przepisy krajowego prawa medycznego, w tym ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej i ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisów do nich wykonawczych. Podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym.
6. Dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom trzecim, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa np. organy ścigania/sądy. Dane osobowe mogą być również powierzane podmiotom trzecim m.in. dostawcom usług IT, lub prawnikom, wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora, jeżeli jest to konieczne dla realizacji celów przetwarzania danych, o których mowa powyżej i świadczenia usług Administratora lub gdy przemawia za tym prawnie uzasadniony interes Administratora.
7. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, który tworzą państwa Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Lichtenstein.
8. Nie będą podejmowane zautomatyzowane decyzje (decyzje bez istotnego udziału człowieka), w tym dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu.
9. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych jej dotyczących, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przy czym sprzeciw może być wniesiony w przypadku przetwarzania danych w celu marketingu

bezpośredniego lub ze względu na ważny i uzasadniony interes Usługodawcy lub interes publiczny, oraz prawo do otrzymania danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego i ich przesłania innemu administratorowi danych.

10. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku, gdy przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
11. Dane osobowe będą przetwarzane w ramach dokumentacji prowadzonej w formie papierowej lub elektronicznej przez okres wynikający z przepisów prawa, w szczególności ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
12. W sprawach dotyczących danych osobowych można kontaktować się ze Usługodawcą pod adresem e-mail: kontakt@drolender.pl

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie.
3. Użytkownik może kontaktować się z Usługodawcą we wszelkich sprawach związanych ze świadczonymi usługami: pisemnie na adres 42-311 Żarki Letnisko ul. Brzozowa 2 lub mailowo na adres: kontakt@drolender.pl lub telefonicznie pod numerem telefonu 515 296 215
4. Regulamin obowiązuje od dnia 19.09.2025r.