

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO I REZERWACJI ODPLATNYCH USŁUG STOMATOLOGICZNYCH

§ 1. Dane Usługodawcy i postanowienia wstępne

Nazwa podmiotu / firma	Dental Team Katarzyna Suchanek NZOZ
Nazwa handlowa	Dental Team
Adres siedziby	Ul. S. Batorego 64/7, 41-506, Chorzów
Adres miejsca udzielania świadczeń	Ul. S. Batorego 64/7, 41-506, Chorzów
NIP / REGON / KRS lub CEIDG	6261112706
Numer wpisu do RPWDL	000000013773
E-mail / telefon	chorzow@dental-team.pl
Adres Sklepu	dental-team.pl/sklep

- Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze Sklepu, świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zawierania na odległość umów dotyczących rezerwacji i odpłatnych świadczeń zdrowotnych z zakresu stomatologii.
- Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Kupujący otrzymuje również potwierdzenie zamówienia na podany adres e-mail.
- Usługi oferowane w Sklepie nie są przeznaczone do udzielania pomocy w stanach nagłych. W razie nagłego zagrożenia zdrowia lub życia należy skontaktować się z numerem alarmowym 112 albo właściwą placówką udzielającą pomocy doraźnej.
- Informacje na stronie Sklepu mają charakter ogólny i organizacyjny. Nie zastępują badania, rozpoznania, indywidualnej informacji medycznej ani kwalifikacji dokonanej przez lekarza dentystę.

§ 2. Definicje

- Sklep - serwis internetowy prowadzony pod adresem wskazanym w § 1, umożliwiający zapoznanie się z ofertą, złożenie zamówienia, dokonanie płatności oraz otrzymanie potwierdzenia zamówienia.
- Usługodawca - podmiot wskazany w § 1, prowadzący Sklep i udzielający albo organizujący udzielanie świadczeń zdrowotnych.
- Kupujący - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, która składa zamówienie. W przypadku Pacjenta małoletniego zamówienie powinien złożyć jego przedstawiciel ustawowy.
- Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Przedsiębiorca na prawach konsumenta - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego, w zakresie ochrony przyznanej przez obowiązujące przepisy.
- Pacjent - osoba fizyczna, na rzecz której ma zostać udzielona Usługa. Kupujący i Pacjent mogą być tą samą osobą albo różnymi osobami.
- Usługa - odpłatne świadczenie zdrowotne, konsultacja, badanie diagnostyczne, zabieg stomatologiczny albo pakiet świadczeń opisany na stronie konkretnej oferty.
- Zamówienie - oświadczenie Kupującego zmierzające do zawarcia Umowy, obejmujące wybór Usługi, podanie wymaganych danych oraz zobowiązanie do zapłaty.

9. Umowa - umowa zawarta na odległość, której przedmiotem jest przyszłe udzielenie Usługi, rezerwacja terminu albo przyjęcie przedpłaty na poczet Usługi, zgodnie z opisem oferty i niniejszym Regulaminem.
10. Przedpłata - kwota uiszczona przed wykonaniem Usługi, zaliczana na jej cenę. Jeżeli opis oferty nie stanowi wyraźnie inaczej, płatność w Sklepie jest przedpłatą, a nie zadatkiem.
11. Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób pozwalający na dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów informacji, w szczególności wiadomość e-mail lub dokument PDF.

§ 3. Rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem Sklepu Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi elektroniczne polegające na:
 - udostępnianiu treści Sklepu i opisów oferowanych Usług;
 - umożliwieniu złożenia Zamówienia i dokonania płatności;
 - przesłaniu potwierdzenia Zamówienia i informacji organizacyjnych;
 - umożliwieniu kontaktu w sprawie realizacji Zamówienia, odstąpienia albo reklamacji.
2. Do korzystania ze Sklepu niezbędne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa, aktywny adres e-mail oraz - w przypadku płatności internetowej - dostęp do wybranego sposobu płatności.
3. Umowa o świadczenie usług elektronicznych w zakresie przeglądania Sklepu jest zawierana z chwilą rozpoczęcia korzystania ze Sklepu i rozwiązuje się z chwilą opuszczenia strony. Usługa obsługi Zamówienia kończy się po jego rozliczeniu, wykonaniu albo anulowaniu.
4. Kupujący nie może dostarczać treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich ani zakłócających działanie Sklepu. Dane przekazywane w formularzu powinny być prawdziwe i aktualne.
5. W polu uwag do Zamówienia nie należy zamieszczać szczegółowych opisów stanu zdrowia, dokumentacji medycznej ani zdjęć. Dane medyczne powinny być przekazywane wyłącznie kanałem wskazanym przez placówkę, gdy jest to niezbędne i odpowiednio zabezpieczone.

§ 4. Oferta, cena i charakter zakupionej Usługi

1. Opis każdej Usługi określa co najmniej jej główne cechy, cenę albo sposób jej obliczenia, informację czy płatność obejmuje całość ceny czy tylko Przedpłatę, sposób ustalenia terminu oraz ewentualne szczególne warunki realizacji.
2. Ceny podawane są w złotych polskich jako ceny należne Kupującemu do zapłaty, z uwzględnieniem obowiązującego sposobu opodatkowania danej Usługi. Łączna kwota jest wyświetlana przed złożeniem Zamówienia.
3. Jeżeli dokładny zakres leczenia lub jego pełna cena nie mogą zostać ustalone bez badania, Sklep powinien oferować konsultację, badanie, jasno opisany etap leczenia albo Przedpłatę na poczet dalszego leczenia. Ostateczny plan i cena dalszego leczenia wymagają odrębnej akceptacji Pacjenta.
4. W przypadku ogłaszania obniżki ceny Usługodawca podaje również wymagane prawem informacje o najniższej cenie obowiązującej przed obniżką.
5. Opis oferty, Regulamin oraz informacje przekazane Kupującemu przed złożeniem Zamówienia stanowią integralną część Umowy.

§ 5. Składanie Zamówienia i zawarcie Umowy

1. W celu złożenia Zamówienia Kupujący:
 - wybiera Usługę i zapoznaje się z jej opisem oraz ceną;
 - podaje dane wymagane do obsługi Zamówienia i kontaktu;
 - wybiera sposób płatności;
 - akceptuje Regulamin i potwierdza zapoznanie się z Polityką prywatności;

- w razie potrzeby składa odrębne oświadczenie dotyczące rozpoczęcia Usługi przed upływem terminu odstąpienia;
 - zatwierdza Zamówienie przyciskiem jednoznacznie wskazującym obowiązek zapłaty, np. „Kupuję i płacę” albo „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.
2. Kupujący ma możliwość sprawdzenia i poprawienia danych przed zatwierdzeniem Zamówienia.
 3. Umowa zostaje zawarta z chwilą przesłania przez Usługodawcę potwierdzenia przyjęcia opłaconego Zamówienia na adres e-mail Kupującego, chyba że opis oferty wyraźnie przewiduje inny moment zawarcia Umowy.
 4. Samo obciążenie rachunku albo komunikat operatora płatności nie oznacza medycznej kwalifikacji Pacjenta ani potwierdzenia, że określony zabieg zostanie wykonany.
 5. Jeżeli płatność nie zostanie skutecznie zakończona, Zamówienie może zostać anulowane. Usługodawca niezwłocznie informuje o tym Kupującego, jeżeli otrzymał dane umożliwiające kontakt.
 6. Potwierdzenie zawarcia Umowy, Regulamin oraz wymagane informacje są przekazywane na Trwałym nośniku najpóźniej przed rozpoczęciem realizacji Usługi.

§ 6. Płatności i dokumenty sprzedaży

1. Dostępne sposoby płatności są wskazane w Sklepie przed złożeniem Zamówienia. Obsługę płatności może realizować zewnętrzny operator płatności zgodnie z własnym regulaminem i zasadami bezpieczeństwa.
2. Kupujący jest zobowiązany do zapłaty kwoty wskazanej w podsumowaniu Zamówienia.
3. Zapłacona Przedpłata jest zaliczana na cenę Usługi. Jeżeli po badaniu Pacjent zaakceptuje szerszy zakres leczenia, dopłata może zostać pobrana dopiero po przedstawieniu ceny albo zasad jej obliczenia i uzyskaniu akceptacji Pacjenta lub osoby uprawnionej.
4. Dokument sprzedaży jest wystawiany zgodnie z obowiązującymi przepisami. Faktura jest wystawiana po przekazaniu danych wymaganych przepisami i zgłoszeniu żądania w terminie przewidzianym prawem.
5. Jeżeli Usługodawca stosuje e-paragony, sposób ich wydawania i udostępniania jest komunikowany Kupującemu w Sklepie zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 7. Rezerwacja, zmiana terminu i realizacja Usługi

1. Jeżeli podczas zakupu nie wybrano konkretnego terminu, Kupujący albo Pacjent powinien skontaktować się z placówką w celu jego ustalenia. Sam zakup nie rezerwuje terminu, chyba że Sklep wyraźnie to potwierdza.
2. Usługa jest realizowana w miejscu, terminie i na zasadach wskazanych w opisie oferty, potwierdzeniu rezerwacji albo uzgodnieniach z placówką.
3. Pacjent powinien stawić się na wizytę punktualnie i przekazać personelowi informacje istotne dla bezpiecznego udzielenia świadczenia, zgodnie z pytaniami zadanymi przez personel medyczny.
4. W razie niemożności stawienia się na wizytę Pacjent powinien poinformować placówkę możliwie szybko, zalecane jest co najmniej 24 godziny przed terminem. W rozwiązaniu tymczasowym brak obecności nie powoduje automatycznego przepadku całej wpłaty. Usługodawca proponuje nowy termin, chyba że strony uzgodnią zwrot albo rozliczenie faktycznie wykonanych i wcześniej opisanych świadczeń lub indywidualnie poniesionych kosztów.
5. Jeżeli Usługodawca musi zmienić termin z przyczyn medycznych, organizacyjnych albo niezależnych od niego, proponuje możliwie najbliższy termin zastępczy. Jeżeli Kupujący go nie zaakceptuje, może żądać zwrotu kwoty przypadającej na niewykonaną Usługę.
6. Jeżeli opis oferty wskazuje termin wykorzystania Usługi, po jego upływie strony ustalają nowy termin albo sposób rozliczenia niewykorzystanej wpłaty. Sam upływ terminu nie powoduje automatycznego pozbawienia Kupującego całej wpłaconej kwoty, chyba że odrębne, indywidualnie uzgodnione i zgodne z prawem warunki stanowią inaczej.

§ 8. Kwalifikacja medyczna, zgoda Pacjenta i zmiana zakresu leczenia

1. Zakup Usługi nie stanowi kwalifikacji do zabiegu. O możliwości, zakresie, metodzie i terminie udzielenia świadczenia decyduje osoba wykonująca zawód medyczny po przeprowadzeniu niezbędnego wywiadu, badania i diagnostyki.
2. Akceptacja Regulaminu ani dokonanie płatności nie zastępują świadomej zgody Pacjenta na badanie, diagnostykę lub leczenie. Zgoda jest uzyskiwana odrębnie, po przekazaniu Pacjentowi informacji wymaganych prawem.
3. Pacjent może odmówić zgody albo ją cofnąć przed rozpoczęciem lub w trakcie udzielania świadczenia. Cofnięcie zgody nie wyłącza obowiązku rozliczenia świadczeń już faktycznie wykonanych, jeżeli istnieje podstawa prawna do takiego rozliczenia.
4. Jeżeli po badaniu okaże się, że wybrana Usługa jest przeciwwskazana, niecelowa albo wymaga zmiany, osoba wykonująca zawód medyczny przedstawia Pacjentowi dostępne możliwości. Dodatkowe lub odmienne odpłatne świadczenia są wykonywane dopiero po ich zaakceptowaniu przez Pacjenta lub osobę uprawnioną.
5. Jeżeli Usługa nie może zostać wykonana z przyczyn medycznych, Usługodawca zwraca kwotę przypadającą na niewykonaną część Usługi. Jeżeli wykonano już konsultację, badanie, diagnostykę lub inny wyodrębniony etap opisany w ofercie, jego wartość może zostać rozliczona zgodnie z zakresem rzeczywiście udzielonego świadczenia.
6. Efekt leczenia zależy od indywidualnego stanu zdrowia, warunków anatomicznych, biologii gojenia i współpracy Pacjenta. Usługodawca nie gwarantuje określonego rezultatu medycznego, lecz zobowiązuje się udzielać świadczeń z należytą starannością i zgodnie z aktualną wiedzą medyczną oraz obowiązującymi przepisami.

§ 9. Pacjent małoletni i zakup dla innej osoby

1. Usługę dla Pacjenta małoletniego zamawia jego przedstawiciel ustawowy albo inna osoba działająca na podstawie właściwego umocowania. Personel placówki może zażądać potwierdzenia uprawnienia do wyrażenia zgody lub reprezentowania Pacjenta.
2. W przypadku Pacjenta, który nie ukończył 16 lat, zgodę na świadczenie wyraża co do zasady przedstawiciel ustawowy, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych prawem.
3. W przypadku Pacjenta, który ukończył 16 lat, co do zasady wymagana jest zgoda zarówno Pacjenta, jak i jego przedstawiciela ustawowego. W przypadku sprzeczności stosuje się procedury przewidziane przepisami prawa.
4. Kupujący składający Zamówienie dla innej pełnoletniej osoby powinien posiadać jej upoważnienie do przekazania niezbędnych danych. Zgoda Kupującego nie zastępuje zgody Pacjenta na udzielenie świadczenia.
5. Informacje o stanie zdrowia, dokumentacja medyczna i szczegóły leczenia mogą być przekazywane wyłącznie Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu albo osobie należycie upoważnionej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 10. Prawo odstąpienia od Umowy

1. Konsument oraz - w zakresie przyznanym przez przepisy - Przedsiębiorca na prawach konsumenta mogą odstąpić od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny.
2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można przesłać na adres e-mail wskazany w § 1 albo pocztą na adres Usługodawcy. Można skorzystać ze wzoru stanowiącego Załącznik nr 1, lecz nie jest to obowiązkowe.
3. Jeżeli Konsument chce, aby Usługa rozpoczęła się przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, musi złożyć wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia przed upływem tego terminu oraz potwierdzić, że przyjmuje do wiadomości utratę prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu Usługi.

4. Jeżeli Konsument odstąpi od Umowy po rozpoczęciu Usługi na jego wyraźne żądanie, ma obowiązek zapłacić za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. Kwotę oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanej Usługi i uzgodnionej ceny, a jeżeli cena byłaby nadmierna - według wartości rynkowej wykonanej części.
5. Po pełnym wykonaniu odpłatnej Usługi prawo odstąpienia wygasa wyłącznie wtedy, gdy Usługa została rozpoczęta za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, a Konsument został przed rozpoczęciem poinformowany o utracie prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu i przyjął tę informację do wiadomości.
6. Jeżeli Usługodawca nie uzyskał wymaganego wyraźnego żądania rozpoczęcia Usługi przed upływem terminu odstąpienia albo nie przekazał wymaganych informacji, Konsument nie ponosi kosztów świadczenia wykonanego w okresie odstąpienia w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów.
7. W razie skutecznego odstąpienia Usługodawca zwraca otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, z uwzględnieniem należnej kwoty za prawidłowo rozpoczętą i częściowo wykonaną Usługę.
8. Zwrot następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Kupujący, chyba że wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się dla niego z dodatkowymi kosztami.
9. Prawo odstąpienia od Umowy jest odrębne od prawa Pacjenta do odmowy albo cofnięcia zgody na świadczenie zdrowotne. Pacjent może cofnąć zgodę medyczną niezależnie od upływu terminu konsumenckiego, natomiast rozliczenie finansowe następuje zgodnie z prawem i niniejszym Regulaminem.

§ 11. Reklamacje i skargi

1. Reklamacje dotyczące działania Sklepu, płatności, potwierdzenia Zamówienia, organizacji wizyty albo zgodności realizacji z opisem oferty można składać:
 - pocztą elektroniczną na adres: [UZUPEŁNIJ];
 - pisemnie na adres: [UZUPEŁNIJ].
2. Zgłoszenie powinno zawierać dane umożliwiające identyfikację Zamówienia, opis problemu, oczekiwany sposób rozwiązania oraz dane kontaktowe. Brak numeru Zamówienia nie powoduje odrzucenia reklamacji, jeżeli można ją zidentyfikować w inny sposób.
3. Usługodawca odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania. Jeżeli rozpatrzenie wymaga dodatkowych informacji, Usługodawca zwraca się o ich uzupełnienie, nie żądając danych zbędnych dla sprawy.
4. Skarga dotycząca udzielonego świadczenia zdrowotnego jest analizowana z uwzględnieniem dokumentacji medycznej, praw Pacjenta i zasad wykonywania zawodu medycznego. Sam brak oczekiwanego efektu nie przesądza o nieprawidłowości świadczenia.
5. Regulamin nie ogranicza praw Pacjenta wynikających z przepisów o prawach pacjenta, prawa do dokumentacji medycznej, prawa do informacji, prawa do zgody ani możliwości zwrócenia się do Rzecznika Praw Pacjenta lub innych właściwych organów.

§ 12. Dane osobowe i tajemnica medyczna

1. Zasady przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem ze Sklepu są opisane w Polityce prywatności dostępnej w Sklepie. Dokument ten powinien wskazywać co najmniej administratora, cele i podstawy przetwarzania, odbiorców danych, okres przechowywania oraz prawa osób, których dane dotyczą.
2. Dane związane z Zamówieniem są przetwarzane w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy, obsługi płatności, prowadzenia rozliczeń, kontaktu oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

3. Dane dotyczące zdrowia są przetwarzane wyłącznie w zakresie i na podstawach przewidzianych dla udzielania świadczeń zdrowotnych oraz prowadzenia dokumentacji medycznej. Dostęp do nich mają wyłącznie osoby uprawnione i zobowiązane do zachowania tajemnicy.
4. Zgody marketingowe, jeżeli są zbierane, powinny być dobrowolne, odrębne od akceptacji Regulaminu i nie mogą być warunkiem zakupu Usługi.

§ 13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów i sąd właściwy

1. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc u powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, w organizacjach konsumenckich albo w Inspekcji Handlowej - w zakresie sporów konsumenckich objętych ich właściwością.
2. W sprawach dotyczących praw Pacjenta można skontaktować się z Rzecznikiem Praw Pacjenta. Skorzystanie z tych możliwości nie wyłącza prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem.
3. Spory rozstrzyga sąd właściwy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Regulamin nie narzuca Konsumentowi wyłącznej właściwości sądu siedziby Usługodawcy.
4. Regulamin nie zawiera odwołania do unijnej platformy ODR, ponieważ platforma ta została zlikwidowana, a przepisy ustanawiające ją utraciły moc.

§ 14. Zmiana Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Do Zamówienia stosuje się Regulamin w brzmieniu zaakceptowanym przez Kupującego w chwili składania Zamówienia. Późniejsza zmiana Regulaminu nie pogarsza warunków już zawartej Umowy.
2. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności z powodu zmiany prawa, sposobu płatności, funkcjonalności Sklepu lub organizacji obsługi Zamówień. Zmiany obowiązują na przyszłość od daty wskazanej przy publikacji nowej wersji.
3. Jeżeli którekolwiek postanowienie okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia zachowują moc, a w miejsce wadliwego postanowienia stosuje się przepisy obowiązującego prawa.
4. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisy o ochronie danych osobowych.

ZAŁĄCZNIK NR 1 - WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY

Formularz należy wypełnić i wysłać tylko w przypadku zamiaru odstąpienia od Umowy.

Adresat:	
Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o odstąpieniu od umowy dotyczącej następującej Usługi:	
.....	
Numer Zamówienia:	
Data zawarcia Umowy:	
Imię i nazwisko Kupującego:	
Adres Kupującego:	
Data:	Podpis (tylko przy formularzu papierowym):
.....	
(*) Niepotrzebne skreślić.	