

## Regulamin Portalu Pacjenta z dn. 31.03.2026

Niniejszy regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną oraz warunki i zasady korzystania z tych usług świadczonych za pośrednictwem Portalu Pacjenta dostępnego pod adresem **pacjent.podleskamed.pl**.

- 1. Usługodawca i Sprzedawca:** Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną oraz sprzedawcą usług medycznych za pośrednictwem Portalu Pacjenta jest **PBHU LEKSUS Krystyna König** z siedzibą w Katowicach (40-750), ul. Wincentego Ogrodzińskiego 19, NIP: 9541644469.
- 2. Placówka Medyczna:** Usługodawca prowadzi działalność leczniczą w placówce **Podleska Centrum Medyczne i Rehabilitacja**, z siedzibą w Mikołowie (43-190), ul. Podleska 50G. Placówka jest wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem księgi rejestrowej 000000294271.
- 3. Operator Systemu:** Portal Pacjenta prowadzony jest przez Usługodawcę przy wykorzystaniu rozwiązań technologicznych dostarczanych przez **Mednow Sp. Z o.o.** z siedzibą w Katowicach, 40-115, ul. Johna Baildona 64A, NIP 6751811676. Mednow Sp. Z o.o. wykonuje na zlecenie Usługodawcy usługi w zakresie technicznym, w tym prowadzenie rejestracji pacjentów online oraz systemowe gromadzenie dokumentacji medycznej.
- 4. Dane kontaktowe:** Użytkownik może kontaktować się z Usługodawcą:
  - a. pisemnie na adres: ul. Podleska 50G, 43-190 Mikołów;
  - b. e-mailem: [kontakt@podleskamed.pl](mailto:kontakt@podleskamed.pl);
  - c. telefonicznie pod numerem: **727 777 152**.

### Artykuł 1 Definicje

1. Terminy użyte w Regulaminie oznaczają:

**Usługodawca / Sprzedawca** – PBHU LEKSUS Krystyna König z siedzibą w Katowicach (40-750), ul. Wincentego Ogrodzińskiego 19, NIP: 9541644469, podmiot prowadzący działalność leczniczą w ramach Podleska Centrum Medyczne i Rehabilitacja, wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem 000000294271. Usługodawca jest stroną Umowy Sprzedaży Usług oraz Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawieranej z Użytkownikiem.

**Mednow Sp. Z o.o.** – z siedzibą w Katowicach, 40-115, ul. Johna Baildona 64A, NIP 6751811676. Podmiot świadczący na rzecz Usługodawcy usługi techniczne w zakresie prowadzenia Portalu Pacjenta, obsługi rejestracji oraz systemowego gromadzenia dokumentacji medycznej

**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Konto** – nieodpłatna funkcjonalność Portalu Pacjenta pozwalająca Użytkownikowi na założenie indywidualnego profilu w systemie

**Kupujący** – Użytkownik będący osobą fizyczną (Konsumentem lub Podmiotem z uprawnieniami konsumenta) lub osobą prawną, który złożył Zamówienie w Portalu Pacjenta na swój lub cudzy rachunek zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

**Numer Zamówienia** – unikalny ciąg znaków alfanumerycznych przesyłany przez Usługodawcę pocztą email, przypisany do Usługi umożliwiający Użytkownikowi jej realizację w określonym terminie.

**Operator Płatności** – profesjonalny podmiot, świadczący na rzecz Usługodawcy usługę przyjmowania od Użytkowników zapłaty za Usługi przy użyciu instrumentów płatniczych, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt. 5) Ustawy z dn. 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

**Pacjent** – Kupujący lub inna osoba, na rzecz której Kupujący zakupił Usługę, uprawniona do korzystania z Usług zakupionych za pośrednictwem Portalu Pacjenta.

**Pakiet badań i konsultacji** – pakiet badań lub konsultacji umożliwiający skorzystanie z usług medycznych objętych pakietem w ilościach określonych w zakresie pakietu.

**Pakiet medyczny** – usługa polegająca na gotowości do świadczenia usług medycznych z określonymi w umowie limitami ilościowymi.

**Placówka medyczna** – Podleska Centrum Medyczne i Rehabilitacja z siedzibą w Mikołowie, ul. Podleska 50G, 43-190 Mikołów

**Podmiot z uprawnieniami konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, posiadająca w zakresie określonym przepisami prawa uprawnienia konsumenta.

**Portal Pacjenta** – system informatyczny Usługodawcy dostępny pod adresem pacjent.podleskamed.pl, umożliwiający Użytkownikowi korzystanie z usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem aplikacji webowej Usługodawcy.

**Potwierdzenie Zamówienia** – informacja wysyłana do Kupującego za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzająca wpłynięcie Zamówienia i możliwość jego realizacji

**Regulamin Portalu Pacjenta lub Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

**Usługa** – usługa, w tym usługa zdrowotna świadczona przez pracowników ochrony zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, Usługa może stanowić Usługę medyczną lub Usługę telemedyczną.

**Usługa medyczna** – świadczenie zdrowotne realizowane stacjonarnie przez Lekarza, Pielęgniarkę lub Fizjoterapeutę.

**Usługa telemedyczna** – świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy pomocy systemów teleinformatycznych, w formie wideokonsultacji lub telekonsultacji tj. przekazu audiowizualnego lub telefonicznego pomiędzy Pacjentem a Lekarzem za pośrednictwem środków komunikacji.

**Użytkownik** – osoba dokonująca zakupu Usługi za pośrednictwem Portalu Pacjenta lub korzystająca z serwisu informacyjnego dostępnego w Portalu Pacjenta.

**Wizyta** – Usługa realizowana w umówionym terminie i formie (stacjonarnej lub zdalnej).

**Zamówienie** – oświadczenie woli Kupującego stanowiące ofertę zawarcia umowy lub akceptację oferty Usługodawcy.

## Artykuł 2

### Postanowienia ogólne

1. Usługodawca w ramach Portalu Pacjenta świadczy następujące usługi drogą elektroniczną: usługi informacyjne, usługi komunikacyjne i usługi sprzedaży świadczeń medycznych przy wykorzystaniu funkcjonalności Portalu Pacjenta.
2. W ramach usług informacyjnych Usługodawca udostępnia Użytkownikowi:
  - a. ogólne informacje dotyczące usługodawcy i profilu jego działalności, informacje o osobach wskazanych przez usługodawcę do kontaktu
  - b. informacje dotyczące katalogu usług dostępnych za pośrednictwem Portalu Pacjenta
  - c. informacje o działalności Placówki medycznej.
3. W ramach usług komunikacyjnych Usługodawca na indywidualne żądanie Użytkownika:
  - a. umożliwia kontakt z dedykowanym pracownikiem Usługodawcy w celu uzyskania informacji lub odpowiedzi na pytania,
  - b. udostępnia usługi, w ramach których Użytkownik może utworzyć Konto, w ramach którego Użytkownik ma możliwość podglądu historii zakupionych Usług, dostęp do wyników badań zrealizowanych w ramach Usług,
  - c. udostępnia usługi ogólnodostępne, w ramach, których Użytkownik zarejestrowany i niezarejestrowany może przeglądać ofertę Usług, dokonać rejestracji terminu Usługi
4. W ramach usług sprzedaży Usługodawca umożliwia Użytkownikowi:
  - a. wybór i zakupienie Usługi dla siebie
  - b. usługę zapłaty drogą elektroniczną za zakupioną od Usługodawcy Usługę,

- c. usługa informowania Kupującego o statusie zamówienia,
- d. usługę medyczną, która może przyjąć postać:
  - i. usługi porady medycznej także porady zrealizowanej w sposób zdalny
  - ii. usługi interpretacji wyników badania,
  - iii. usługi porady dotyczącej przyjmowania przepisanych leków,
  - iv. usługi skierowania na badania diagnostyczne lub konsultacje specjalistyczne,
  - v. usługi wystawienia e-recepty wyłącznie na leki stałe (przyjmowane przewlekle, wpisane do dokumentacji Pacjenta) lub na podstawie historii wystawionych Użytkownikowi za pośrednictwem Portalu Pacjenta recept.
5. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Użytkownika.
6. Usługodawca określa następujące wymagania techniczne niezbędne do świadczenia Usług realizowanych w sposób zdalny:
  - a. komputer z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows z minimalną prędkością łącza 2 Mbps,
  - b. słuchawki lub głośniki
  - c. mikrofon,
  - d. kamera internetowa,
  - e. aktywny adres e-mail,
  - f. zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera.
  - g. w przypadku konsultacji telefonicznej – sprawny telefon stacjonarny lub komórkowy
7. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszelkich transakcji dokonywanych za pośrednictwem Portalu Pacjenta, z wyjątkiem określonym w art. 6 ust. 2 Regulaminu.
8. Zamieszczona w Portalu Pacjenta informacja o Usłudze wraz z ceną oraz postanowieniami dotyczącymi płatności nie stanowi oferty w rozumieniu art. 543 KC, a jedynie zaproszenie do składania ofert. Zdanie poprzednie nie dotyczy Konsumentów oraz Podmiotów z uprawnieniami konsumenta, dla których informacja taka stanowi ofertę.
9. Umowa zostaje zawarta z chwilą, gdy Kupujący otrzyma w formie mailowej na podany przez siebie adres Potwierdzenie Zamówienia. Postanowienie to nie dotyczy Konsumentów oraz Podmiotów z uprawnieniami konsumentów, z którymi to umowa zostaje zawarta z chwilą przyjęcia oferty Usługodawcy, tj. złożenia Zamówienia.
10. Usługodawca nie pobiera żadnych opłat w związku z korzystaniem ze środków porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy. Kupujący ponosi wyłącznie koszty, które wynikają z zawartych przez niego umów z podmiotami trzecimi, które to podmioty sprzedają mu urządzenia lub świadczą na jego rzecz usługi umożliwiające porozumiewanie się na odległość (np. z dostawcą Internetu). Kupujący może założyć w Portalu Pacjenta Konto.
11. Zasady założenia i korzystania z Konta reguluje artykuł 3 Regulaminu.

### **Artykuł 3**

#### **Konto w Portalu Pacjenta**

1. W niniejszym artykule zostały określone zasady zakładania i korzystania z Konta przez Użytkowników w Portalu Pacjenta.
2. W celu korzystania z usług oferowanych przez Portal Pacjenta, Użytkownik powinien dysponować stacją końcową np. komputer, tablet, smartfon, spełniającą minimalne wymagania sprzętowe określone poniżej oraz umożliwiającą korzystanie z sieci Internet. Korzystanie z urządzeń innych niż wskazane powyżej np. urządzenia typu smart (lodówka, smartwatch) może skutkować utrudnieniem lub brakiem możliwości skorzystania z części lub wszystkich funkcji Konta. Użytkowanie stacji użytkowej może wymagać zainstalowania i korzystania z oprogramowania, które jest przedmiotem odrębnej umowy między Użytkownikiem, a licencjodawcą tego oprogramowania.

3. Korzystanie z oferowanych przez Portal Pacjenta usług jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rejestracji, która może nastąpić w sposób określony poniżej:
  - a. po weryfikacji Pacjenta przez pracownika recepcji Podleska Centrum Medyczne i Rehabilitacja podczas osobistej wizyty w placówce, ul. Podleska 50G, 43-190 Mikołów, na podstawie dowodu tożsamości ze zdjęciem (dowód osobisty, paszport) oraz podaniu następujących danych: imię i nazwisko, PESEL, numer telefonu oraz adres e-mail.
  - b. Przez wybór opcji „załóż konto” i podanie wymaganych przez formularz danych, które należy potwierdzić podczas pierwszej wizyty w Placówce Medycznej,
4. Rejestracja jest dobrowolna i może nastąpić wyłącznie po uprzednim zapoznaniu się oraz zaakceptowaniu postanowień Regulaminu Portalu Pacjenta i zapoznaniu się z Polityką Prywatności. Usługodawca udostępnia bezpłatnie wskazane wyżej dokumenty przed zawarciem umowy oraz przed rejestracją Konta, a także w każdym innym czasie na żądanie Użytkownika, poprzez zamieszczenie treści ww. dokumentów na ogólnodostępnej stronie internetowej Portalu Pacjenta. Sposób udostępniania treści Regulaminu i Polityki Prywatności pozwala na ich pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie przez Użytkownika.
5. Po wypełnieniu i weryfikacji danych podanych w formularzu rejestracji, na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej wysłana zostaje wiadomość, w której podany będzie sposób potwierdzenia rejestracji przez Użytkownika. Z chwilą potwierdzenia rejestracji dochodzi do zawarcia umowy między Usługodawcą a Użytkownikiem, której przedmiotem są usługi świadczone dla posiadaczy Konta w ramach Portalu Pacjenta.
6. Dane osobowe Użytkownika podawane podczas rejestracji zapisywane są w profilu utworzonego w ramach Konta, do którego Użytkownik otrzymuje dostęp na podstawie indywidualnego loginu oraz hasła.
7. Wypełniając formularz rejestracji lub dokonując aktualizacji danych w ramach Portalu, Użytkownik potwierdza, iż wprowadzone przez niego dane są prawdziwe i posiada prawo dysponowania nimi. Niedozwolone jest podawanie danych nieprawdziwych lub niekompletnych.
8. Od momentu przeprowadzenia i potwierdzenia rejestracji Użytkownik uzyskuje dostęp do usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach Konta, takich jak:
  - a. aktualizacja danych osobowych Użytkownika w profilu Konta,
  - b. sprawdzanie terminarzy i umawianie wizyt oraz realizacja płatności za wizyty za pomocą PayU (wymagane tylko w przypadku świadczenia usług realizowanych wraz z wysyłką kurierską oraz wideokonsultacji i telekonsultacji a opcjonalnie w przypadku pozostałych usług, za które można wnieść płatność w Placówce Medycznej),
  - c. dostęp i przeglądanie historii wizyt
  - d. zamawianie recept – dotyczy leków, które zostały wystawione przez lekarza Placówki Medycznej nie później niż 180 dni od dnia składania zamówienia)
  - e. dostęp do funkcji Portalu Pacjenta pozwalających na składanie zamówień oraz przeglądania historii złożonych i zrealizowanych zamówień,
9. Wszystkie usługi świadczone na rzecz Użytkownika w ramach Konta są świadczone przez Usługodawcę nieodpłatnie i korzystanie z tych usług jest dostępne wyłącznie dla Użytkowników, którzy dokonali prawidłowo rejestracji i posiadają aktywne Konto.
10. Obowiązkiem Użytkownika jest korzystać z konta w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu Portalu Pacjenta oraz przepisami obowiązującego prawa.
11. Użytkownik może posiadać wyłącznie jedno Konto w Portalu Pacjenta.
12. Wszelkie działania, które mogą utrudniać lub destabilizować funkcjonowanie systemu są niedozwolone. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę, że Użytkownik dopuszcza się tego typu działań Usługodawca jest uprawniony do niezwłocznego zablokowania Konta. W przypadku narażenia Usługodawcy na szkodę, będących skutkiem działań Użytkownika niezgodnych z Regulaminem Portalu Pacjenta, Użytkownik zobowiązany jest do jej naprawienia na zasadach przewidzianych przepisach obowiązującego prawa.

13. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania swojego hasła do Konta (Hasło) w poufności i niedozwolone jest udostępnianie Hasła osobom trzecim. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za działania osób, którym udostępnił Hasło, w tym za naruszenia ochrony danych osobowych zapisanych w profilu Konta.
14. Podczas rejestracji Konta, Użytkownik nie może podać jako login ciągu znaków, których treść mogłaby naruszyć praw osób trzecich, w tym dóbr osobistych, praw autorskich lub pokrewnych lub stanowić słowo powszechnie uznawane za wulgarne lub naruszające dobre obyczaje.
15. Usługodawca może zablokować Konto Użytkownika:
  - a. w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu Konta lub przepisów obowiązującego prawa,
  - b. w przypadku ujawnienia działań realizowanych przez Użytkownika na szkodę Usługodawcy lub innych Użytkowników Portalu Pacjenta,
  - c. zamieszczenia przez Użytkownika danych nieprawdziwych,
  - d. zgłoszenia Usługodawcy przez innego Użytkownika, osobę trzecią, instytucję lub organ powołany do ścigania przestępstw uzasadnionego podejrzenia naruszenia przez Użytkownika przepisów obowiązującego prawa.
16. Zablokowanie konta uniemożliwia korzystanie z usług z nim związanych.
17. Użytkownik może usunąć konto poprzez zgłoszenie wysłane mailowo na adres: [kontakt@podleskamed.pl](mailto:kontakt@podleskamed.pl)
18. W przypadku usunięcia Konta przez Użytkownika, wszelkie informacje zgromadzone na profilu Konta w tym historia wizyt i wyniki badań zostaną skasowane przez Usługodawcę bez możliwości ich późniejszego odtworzenia. W powyższym przypadku dostęp do dokumentacji medycznej Użytkownika będzie realizowany na zasadach określonych w Ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417.
19. W przypadku usunięcia Konta Usługodawca przechowuje w dalszym ciągu pliki oraz zapis audio z rozmowy w ramach prowadzonej przez Placówkę Medyczną dokumentacji medycznej.

#### **Artykuł 4**

#### **Warunki korzystania Portalu Pacjenta**

1. Portal Pacjenta jest narzędziem ogólnodostępnym, darmowym i korzystać z niego może każdy Użytkownik pod adresem: <https://pacjent.podleskamed.pl/> za pomocą urządzenia (np. komputer, tablet, telefon komórkowy) z dostępem do sieci Internet. Usługodawca zapewnia poprawność działania Portalu Pacjenta w następujących przeglądarkach: Google Chrome, Safari, Opera, Firefox. Warunkiem koniecznym nabywania Usług za pośrednictwem Portalu Pacjenta jest podanie niezbędnych do realizacji Zamówienia danych, które to dane wymienione są w formularzu składania Zamówienia oraz postępowanie zgodnie z dalszymi opisanymi szczegółowo w krokami.
2. Zamówienia w Portalu Pacjenta można składać 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
3. Przy składaniu Zamówienia Kupujący może skorzystać z trzech możliwości:
  - a. Zamówienie KUP BEZ REJESTRACJI – Zamówienie bez założenia konta w Portalu Pacjenta  
Zamówienie bez zakładania Konta w Portalu Pacjenta – w tej sytuacji przy składaniu Zamówienia Kupujący podaje dane Kupującego oraz – w przypadku, gdy Zamówienie tego wymaga - dane Pacjenta, umożliwiające Usługodawcy prawidłową realizację i udokumentowanie transakcji oraz kontakt z Kupującym/Pacjentem. Kupujący korzystający z tej formy zakupów nie ma możliwości śledzenia historii swoich Zamówień i przy każdym kolejnym Zamówieniu składanym w tej formie będzie proszony o podanie danych.
  - b. Zamówienie z opcją ZAREJESTRUJ SIĘ – Zamówienie z jednoczesnym założeniem Konta w Portalu Pacjenta – Kupujący, który chce założyć Konto w Portalu Pacjenta, przy zakładaniu Konta jest proszony o podanie danych umożliwiających Usługodawcy założenie Konta i prawidłową realizację i udokumentowanie transakcji realizowanych na podstawie Zamówień składanych za pośrednictwem tego Konta, jak również – jeśli Kupujący wyraził odpowiednie zgody – umożliwiających podejmowanie określonych działań marketingowych. Podczas zakładania Konta

Kupujący akceptuje Regulamin Portalu Pacjenta i potwierdza zapoznanie się z Polityką Prywatności. Po założeniu Konta Kupujący składa Zamówienie za jego pośrednictwem. W celu złożenia Zamówienia Kupujący wypełnia przeznaczone do tego formularze, w tym podaje niezbędne dane oraz akceptuje Regulamin Portalu Pacjenta.

- c. Zamówienie z opcją LOGOWANIE – Zamówienie składane za pośrednictwem założonego wcześniej Konta w Portalu Pacjenta. W celu złożenia Zamówienia Kupujący wypełnia przeznaczone do tego formularze, w tym podaje niezbędne dane oraz akceptuje Regulamin Portalu Pacjenta.

## **Artykuł 5**

### **Procedura składania zamówienia**

1. Złożenie Zamówienia składa się z następujących etapów:
  - a. Zalogowanie lub Rejestracja w Portalu Pacjenta wraz z akceptacją Regulaminu Pacjenta i potwierdzeniem zapoznania się z polityką Prywatności.
  - b. Umówienie Wizyty lub dodanie Pakietu medycznego, Pakietu badań i konsultacji, Vouchera do koszyka.
  - c. Złożenie oświadczenia dotyczącego żądania wykonania umowy.
  - d. Podsumowanie Zamówienia i wybór formy płatności wraz z przekierowaniem do banku. Formy płatności udostępniane Kupującym to przedpłata z wykorzystaniem jednego ze sposobów, których dostępność i ewentualne dodatkowe koszty wyświetlane są w koszyku zamówień.
  - e. Podsumowanie Zamówienia po zrealizowanej płatności i przesłanie Potwierdzenia Zamówienia wraz z potwierdzeniem zakupu (fakturą) oraz linkiem do Regulaminu Portalu Pacjenta.

## **Artykuł 6**

### **Realizacja Zamówienia**

1. Realizacją Zamówienia Kupującego zajmuje się Usługodawca zgodnie z zasadami opisanymi
  - 1). Zamówienie Wizyty:
    - a) Zamówienie realizowane jest w terminie zakupionej przez Kupującego Wizyty oraz w wybranej przez Kupującego formie i jeśli dotyczy w wybranej Placówce medycznej.
    - b) Zamówienie Pakietu badań i konsultacji:
    - c) Kupujący ma możliwość zakupu Pakietu badań i konsultacji dla siebie i w tym przypadku staje się Pacjentem.
    - e) Rozpoczęcie świadczenia Usług objętych Pakietem badań i konsultacji jest możliwe po dostarczeniu Kupującemu Numeru Zamówienia.
  - 2). Zamówienie Pakietu medycznego:
    - a) Po nabyciu przez Kupującego Pakietu medycznego Usługodawca przesyła Kupującemu na podany przez niego adres e-mail umowę wraz z załącznikami, zawierającą niezbędne informacje dotyczące okresu obowiązywania Pakietu medycznego oraz jego realizacji.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usług lub korzystanie z Pakietu medycznego, Pakietu badań i konsultacji, Vouchera może nastąpić przed upływem prawa do odstąpienia od umowy, o ile Kupujący złoży wyraźne żądanie wykonania tego świadczenia.
3. Płatności za Usługę dokonywane są w formie przedpłaty z wykorzystaniem jednego z udostępnionych w Portalu Pacjenta sposobów. Zakupu Usług analogicznych jak oferowane w Portalu Pacjenta można także dokonać osobiście w Placówce medycznej.
4. Szczegółowy sposób realizacji Zamówień dotyczących poszczególnych Usług, w tym zasady związane z odwoływaniem zarezerwowanych Usług określa niniejszy Regulamin. Jeśli do zakupienia danej Usługi wymagana jest akceptacja osobnego regulaminu lub postanowień umownych, sposób realizacji zamówienia takiej usługi określony jest w takim dokumencie.
5. Informacje, o których mowa w ust. 2-6 są widoczne po wejściu przez Kupującego do koszyka w Portalu Pacjenta, a Kupujący ma możliwość zapoznania się z nimi przed złożeniem Zamówienia.

## Artykuł 7 Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1–2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1) – dalej jako „RODO” – informujemy, że:

*Administratorem danych osobowych podawanych przez Kupującego jest **Podleska Centrum Medyczne i Rehabilitacja Krystyna König NIP: 9541644469, REGON: 24061343200037 nr księgi rejestrowej 000000294271 ul. Podleska 50G, 43-190 Mikołów***

1. Z Administratorem możesz skontaktować się:
  - pisemnie na adres: ul. Podleska 50G, 43-190 Mikołów
  - e-mailem: kontakt@podleskamed.pl;
  - telefonicznie: nr tel. 727 777 152
2. Twoje dane osobowe będą przetwarzane:
  - a. w celu założenia konta, umożliwienia skorzystania z usług Portalu Pacjenta, realizacji Zamówienia oraz w celach zdrowotnych, związanych z udzielaniem Ci świadczeń zdrowotnych - na podstawie art. 9 ust. 2 lit h RODO;
  - b. w celu ochrony przed roszczeniami oraz w celu dochodzenia roszczeń a także w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
  - c. w celach marketingowych oraz innych niewymienionych w lit. a i b – na podstawie Twojej zgody, zgodnie z art. 6 ust 1 lit. a RODO
3. Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla skorzystania ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Administratora.
4. Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane innym podmiotom wyłącznie w uzasadnionych przypadkach i z poszanowaniem poufności tych danych. Twoje dane mogą być przekazane:
  - osobom i podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych na zlecenie Administratora (np. innym podmiotom leczniczym, laboratoriom itd. w celu kontynuacji leczenia, wykonania zleconych badań lub udzielenia innych świadczeń zdrowotnych);
  - podmiotom świadczącym usługi hostingowe i teleinformatyczne (np. dostawcy oprogramowania do prowadzenia dokumentacji medycznej oraz dostawcy serwera, na którym przechowywane są dane osobowe);
  - Ministrowi Zdrowia jako administratorowi danych osobowych przetwarzanych w Systemie Informacji Medycznej w ramach Elektronicznej Platformy Gromadzenia, Analizy i Udostępniania Zasobów Cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych
  - podmiotom współpracującym z Administratorem w zakresie prowadzenia i obsługi systemu rezerwacji wizyt;
  - osobom upoważnionym przez Ciebie do zasięgania informacji o Twoim stanie zdrowia lub dostępu do dokumentacji medycznej;
  - ubezpieczycielom w przypadku kierowania roszczeń przeciwko Administratorowi;
  - podmiotom świadczącym usługi archiwizacji na rzecz Administratora;
  - organom władzy publicznej w zakresie ich ustawowych uprawnień.
5. Twoje Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich ani do organizacji międzynarodowej. Administrator nie będzie stosował zautomatyzowanego podejmowania decyzji w sprawie danych osobowych.
6. Twoje dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu udzielonych Ci świadczeń zdrowotnych.

Dane zawarte w dokumentacji medycznej będziemy przechowywali przez niezbędny okres jej przechowywania wynikający z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

W przypadku danych przetwarzanych na podstawie Twojej zgody, będziemy dane te przetwarzać do czasu zgłoszenia przez Ciebie sprzeciwu wobec przetwarzania danych, wycofania przez Ciebie zgody na ich przetwarzanie lub gdy z innych przyczyn przetwarzanie tych danych stanie się zbędne.

7. Przysługuje Ci prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.  
Prawo przenoszenia danych osobowych oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych nie dotyczą danych przetwarzanych na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO tj. danych przetwarzanych w celach zdrowotnych, związanych z udzielaniem Ci świadczeń zdrowotnych, w tym danych zawartych w dokumentacji medycznej.
8. Przysługuje Ci prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## Polityka prywatności

Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, które przechowywane są w urządzeniu końcowym użytkownika (np. komputerze, tablecie, smartfonie).

Na naszej stronie internetowej wykorzystywane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: sesyjne oraz stałe. Pliki cookies sesyjne są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). Stałe cookies stałe przechowywane są w Twoim urządzeniu końcowym przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia.

Pliki cookies wykorzystujemy za Twoją zgodą, którą możesz wyrazić akceptując komunikat o plikach cookies, który wyświetla się w trakcie Twojej pierwszej wizyty na stronie internetowej. W każdym czasie możesz dokonać zmiany ustawień dotyczących plików cookies. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach przeglądarki internetowej. Pamiętaj, że wyłączenie lub ograniczenie obsługi plików cookies może powodować trudności w korzystaniu z ze strony internetowej.

Wykorzystujemy cookies własne w celu zapewnienia prawidłowego działania strony. Wykorzystujemy również cookies podmiotów trzecich: Google Analytics (w celach statystycznych oraz związanych z optymalizacją strony internetowej), Google Adwords (w celach promocyjnych i reklamowych); serwisów społecznościowych: Facebook, Instagram, celach promocji oraz komunikacji za pośrednictwem ww. serwisów społecznościowych).

## WTYCZKI MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH

Na naszej stronie internetowej używane są wtyczki następujących serwisów społecznościowych: Instagram, Facebook.

Wyświetlając stronę, Twoja przeglądarka nawiąże połączenie z serwerami administratorów ww. serwisów społecznościowych, dzięki czemu otrzymają oni informację o wyświetleniu strony wraz z Twoim adresem IP. Szczegółowe informacje o celu, zakresie i zasadach przetwarzania danych przez ww. serwisy znajdziesz w politykach prywatności ich administratorów.

## LOGI SERWERA

Korzystając z naszej strony internetowej przesyłasz z wykorzystaniem swojego urządzenia zapytania do serwera, na którym przechowywana jest nasza strona internetowa. Logi obejmują m.in. adres IP, datę i czas serwera, informacje o przeglądarce internetowej i systemie operacyjnym, którego używasz. Logi są zapisywane i przechowywane na serwerze. Logi serwera stanowią wyłącznie materiał pomocniczy służący do administrowania stroną. Ich zawartość nie jest nikomu ujawniana.

Dane zapisane w logach serwera nie są kojarzone z konkretnymi osobami korzystającymi ze strony i nie są wykorzystywane w celu identyfikacji konkretnych osób.

## Artykuł 8 Odstąpienie od umowy

1. Kupujący będący Konsumentem lub Podmiotem z uprawnieniami konsumenta ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania przyczyny.
2. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć pisemnie na adres Placówki Medycznej lub mailowo na adres: **kontakt@podleskamed.pl**. Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie takiego oświadczenia.

Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

3. W przypadku odstąpienia od umowy, Usługodawca zwraca wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni
4. **Zwrot płatności** realizowany jest przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący (np. zwrot na kartę lub rachunek bankowy za pośrednictwem systemu **PayU**), chyba że Kupujący wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z kosztami.
5. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia.
6. Jeżeli Konsument zażądał rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia, a następnie od umowy odstąpił, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do momentu odstąpienia (proporcjonalnie do zakresu wykonanej usługi).

## 7. **Odwoływanie wizyt i opłaty**

### a. **W przypadku wizyt lekarskich**

- i. Pacjent ma prawo odwołać lub przełożyć wizytę bez ponoszenia kosztów nie później niż **48 godzin** przed jej planowanym terminem. Pacjent otrzymuje w tym czasie wiadomość SMS, przypomnienie mailowe lub przypomnienie telefoniczne z prośbą o potwierdzenie lub odwołanie wizyty. Po tym czasie, w celu odwołania potwierdzonej wizyty pacjent musi skontaktować się samodzielnie z Podmiotem Leczniczym.
- ii. Odwołanie wizyty w dniu wizyty lub brak obecności na wizycie skutkuje naliczeniem **opłaty w wysokości 100% ceny wizyty**.
- iii. W przypadku nagminnego odwoływania wizyt (3 i więcej razy) – w czasie krótszym niż 48 godzin przed wizytą - Usługodawca zastrzega sobie prawo do obciążenia pacjenta **pełnym kosztem wizyty**.

### b. **W przypadku wizyt fizjoterapeutycznych:**

- i. Pacjent ma prawo odwołać lub przełożyć wizytę bez ponoszenia kosztów nie później niż **48 godzin** przed jej planowanym terminem. Pacjent otrzymuje w tym czasie wiadomość SMS, przypomnienie mailowe lub przypomnienie telefoniczne z prośbą o potwierdzenie lub odwołanie wizyty.
- ii. Odwołanie wizyty później niż 48 godzin przed terminem lub niepojawienie się na wizycie bez wcześniejszego odwołania skutkuje naliczeniem opłaty w wysokości:
  1. Odwołanie wizyty w dniu wizyty lub brak obecności na wizycie: **100% ceny wizyty**.
  2. Odwołanie wizyty 24 godziny przed wizytą: **50% ceny wizyty**
  3. Odwołanie wizyty 48 godzin przed wizytą: **Bezpłatne**
- c. Opłaty za odwołanie wizyty stanowią należność za gotowość Usługodawcy do świadczenia usługi i rezerwację czasu specjalisty. W sytuacjach losowych (np. nagły wypadek, nagłe pogorszenie stanu zdrowia, przyczyny niezależne od pacjenta), Usługodawca może indywidualnie odstąpić od naliczenia tych opłat po indywidualnej ocenie sytuacji.
- d. W przypadku pobrania zadatku wcześniej na wykonanie usługi, Usługodawca ma prawo zachować zadatek w wysokości ceny podanej powyżej w razie nieodwołania wizyty w terminie.
- e. Opłata za odwołanie wizyty w terminie późniejszym niż 48 godzin przed planowanym terminem wizyty może być uiszczona przelewem na konto bankowe Usługodawcy, płatnością BLIK, kartą płatniczą lub gotówką. Numer konta dostępny jest na stronie internetowej oraz w Podmiocie Leczniczym.
- f. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pobierania zadatku za wizyty lekarskie oraz fizjoterapeutyczne.
- g. Umówienie wizyty jest równoznaczne z akceptacją niniejszych zasad.

## **Artykuł 9**

### **Zmiana Regulaminu**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn takich jak: zmiana obowiązujących przepisów, zmiana danych Usługodawcy, zmiana sposobu płatności, dodanie nowych funkcjonalności – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień Regulaminu.

Zmiana Regulaminu może także nastąpić w przypadku nałożenia przez właściwe organy państwowe na Usługodawcę określonych obowiązków lub konieczności zwiększenia poziomu ochrony prywatności.

2. W przypadku zawarcia przez Użytkownika na podstawie Regulaminu umowy o charakterze ciągłym tj. umowy świadczenie Usługi Elektronicznej tj. rejestracji Konta, zmieniony Regulamin wiąże Użytkownika o ile zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz art. 3841 kodeksu cywilnego.
3. W przypadku zmiany Regulaminu Użytkownik zostanie uprzednio powiadomiony o projektowanych zmianach i będzie przysługiwało mu prawo do wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia.
4. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie umieszczona na stronie głównej pacjent.podleskamed.pl.

## Artykuł 10

### Postępowanie reklamacyjne

1. Usługodawca (PBHU LEKSUS Krystyna König) zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Kupującego Usług z najwyższą starannością. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za nienależyte świadczenie Usług zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta.
2. W przypadku, gdy Kupujący lub Pacjent nie jest zadowolony z jakości świadczonych Usług lub przebiegu transakcji, może zgłosić reklamację:
  - a. **osobiście** w siedzibie Placówki Medycznej; ul. Podleska 50G, 43-190 Mikołów;
  - b. **listownie** na adres: ul. Podleska 50G, 43-190 Mikołów;
  - c. **za pośrednictwem poczty elektronicznej:** [kontakt@podleskamed.pl](mailto:kontakt@podleskamed.pl);
  - d. **telefonicznie:** pod numerem 727 777 152.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - a. dane umożliwiające identyfikację Kupującego/Pacjenta;
  - b. opis przyczyny reklamacji oraz określenie żądania (np. zwrot płatności, powtórzenie usługi);
  - c. numer zamówienia, którego dotyczy reklamacja.
4. Usługodawca rozpatruje reklamację i ustosunkowuje się do żądania w terminie **14 dni** od dnia jej otrzymania. Odpowiedź zostanie przesłana na adres e-mail wskazany przez zgłaszającego, chyba że strony ustalą inaczej.
5. W przypadku nieuwzględnienia przez Usługodawcę roszczeń Kupującego lub Pacjenta związanych z jakością świadczonych Usług za pośrednictwem Portalu Pacjenta Kupującemu lub Pacjentowi poza możliwością dochodzenia swoich roszczeń przed sądem przysługuje:
  - a. prawo skorzystania z pomocy odpowiednich, wyznaczonych do spraw ochrony konsumentów organów, w tym między innymi do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Praw Konsumentów lub Inspekcji Handlowej zobowiązanych do udzielania konsumentom bezpłatnej pomocy w zakresie przewidzianym przepisami prawa; w celu uzyskania odpowiedniej pomocy należy zgłosić się do organu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta;
  - b. prawo skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich; w tym celu Konsument powinien złożyć wniosek do właściwego dla Usługodawcy podmiotu uprawnionego (rejestr podmiotów znajduje się pod adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).
6. Konsument może skorzystać również z platformy ODR (internetowego rozstrzygnięcia sporów) dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
7. Kupujący ma również prawo dochodzenia swoich roszczeń przed właściwym stałym sądem polubownym tworzonym zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej składając w tym celu do sądu wnioski o rozpatrzenie sporu między konsumentem a przedsiębiorcą.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń, Usługodawca informuje Kupującego lub Pacjenta o podmiocie uprawnionym właściwym do rozwiązania sporu pomiędzy Konsumentem a Usługodawcą oraz o tym, czy zamierza wziąć udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, czy też odmawia takiego udziału.

## Artykuł 11

### Płatności

1. Portal Pacjenta umożliwia Użytkownikowi dokonanie zapłaty za Usługi zakupione u Usługodawcy (PBHU LEKSUS Krystyna König) za pośrednictwem Operatora Płatności.
2. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest **PayU S.A.** z siedzibą w Poznaniu.
3. Wszystkie ceny Porad są wyrażone w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto.
4. W zależności od wyboru Użytkownika możliwe jest dokonanie płatności:
  - a. za pomocą karty płatniczej: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro;
  - b. płatności BLIK;
  - c. przelewem elektronicznym (e-przelew) obsługiwanym przez Operatora Płatności;
  - d. gotówką lub kartą płatniczą osobiście w siedzibie Placówki Medycznej (dotyczy wyłącznie usług niewymagających przedpłaty)
5. W przypadku wybrania płatności online za pośrednictwem PayU, Użytkownik zostaje przekierowany do serwisu Operatora Płatności w celu dokonania transakcji.
6. Za moment dokonania płatności uważa się moment otrzymania przez Usługodawcę informacji o pozytywnym zakończeniu transakcji od Operatora Płatności.
7. Kupujący ma obowiązek niezwłocznie zgłosić Usługodawcy wszelkie problemy techniczne związane z przebiegiem płatności, wysyłając informację na adres: [kontakt@podleskamed.pl](mailto:kontakt@podleskamed.pl) lub dzwoniąc pod numer 727 777 152
8. Usługodawca dokumentuje sprzedaż Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego, przesyłając potwierdzenie zakupu (fakturę) na adres e-mail Kupującego po zrealizowaniu płatności.

## **Artykuł 12**

### **Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca i Użytkownik porozumiewają się ze sobą za pośrednictwem poczty e-mail i/lub telefonicznie.
2. Prawem właściwym jest prawo polskie.
3. Spory wynikłe na tle interpretacji lub wykonania Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy według obowiązujących przepisów prawa.
4. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa polskiego.
5. Każdy Użytkownik może w każdym czasie uzyskać nieodpłatnie dostęp do Regulaminu, który zamieszczony jest na stronie głównej Portalu Pacjenta [pacjent.podleskamed.pl](http://pacjent.podleskamed.pl)
6. Postanowienia niniejszego Regulaminu określające uprawnienia lub obowiązki Użytkownika sprzecznie z prawami konsumentów wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub też naruszające jego interesy nie dotyczą Konsumentów ani Podmiotów z uprawnieniami konsumentów.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 31.03.2026 r.

## Załącznik nr 1: Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

**Adresat:** PBHU LEKSUS Krystyna König ul. Podleska 50G, 43-190 Mikołów e-mail:  
kontakt@podleskamed.pl

**Treść oświadczenia:** Ja/My (\*) *niniejszym informuję/informujemy* (\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

.....  
.....

- **Data zawarcia umowy (złożenia zamówienia):** .....
- **Numer zamówienia (jeśli dotyczy):** .....
- **Imię i nazwisko konsumenta(-ów):** .....
- **Adres konsumenta(ów):** .....

### **Dane do zwrotu płatności (jeśli są inne niż te użyte przy zakupie):**

Numer rachunku bankowego: .....

Posiadacz rachunku: .....

.....  
(Podpis konsumenta – tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

**Data:** .....

(\*) Niepotrzebne skreślić.