



Regulamin Portalu Pacjenta „SayKids”

I. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Regulamin** – regulamin niniejszego Portalu Pacjenta „SayKids”.
2. **Serwis** – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://pacjent.saykids.pl/>.
3. **Portal Pacjenta** – wydzielona część Serwisu, w ramach której Zarejestrowany Użytkownik będący osobą fizyczną uzyskuje dostęp do udostępnionych w ramach Portalu Pacjenta funkcji takich jak, m.in.: możliwość Rezerwacji Usługi Medycznej, możliwość zawarcia Umowy na Świadczenie Usług Medycznych, dostęp do Usługi dostępu do Dokumentacji Medycznej, dostęp do części dokumentacji medycznej. Zastrzega się, że w zależności od zakupionej Usługi Medycznej, zakres funkcji udostępnionych za pośrednictwem Portalu Pacjenta może się różnić dla poszczególnych Użytkowników.
4. **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególnie przyznają zdolność prawną, korzystająca z Serwisu.
5. **Zarejestrowany Użytkownik** – Użytkownik, który dokonał rejestracji indywidualnego Konta w Serwisie, przy użyciu indywidualnego adresu e-mail;
6. **Rejestracja Konta** – udzielenie Użytkownikowi przez Administratora Serwisu uprawnień dostępu do danego Portalu;
7. **Konto** – część Serwisu wydzielona dla danego Użytkownika umożliwiająca korzystanie z danego Portalu;
8. **Administrator Serwisu lub SayKids** – SayKids Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (02-672), przy ul. Domaniewskiej 48, wpisana do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr 0000989596, NIP 5213983383, REGON 522500201.



9. **Umowa o Świadczenie Usług Medycznych** – zawierana pomiędzy Administratorem Serwisu, a Użytkownikiem, z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu, odpłatna umowa o wykonanie wskazanej Usługi Medycznej lub Usług Medycznych.
10. **Usługa Medyczna** – opisana w treści Serwisu usługa medyczna służąca profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne, wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania. Usługa Medyczna, w zależności od charakteru, może być również świadczona zdalnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość (teleporada).
11. **Umów Wizytę** – funkcja Serwisu, pozwalająca Użytkownikom na rezerwację terminu celem skorzystania z Usługi Medycznej.
12. **Rezerwacja Usługi Medycznej** – czynność faktyczna polegająca na umówieniu wizyty za pomocą funkcji Umów Wizytę.
13. **Pacjent** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę o Świadczenie Usług Medycznych, jak również osoba, będąca pacjentem SayKids na innej podstawie niż Umowa o Świadczenie Usług Medycznych, a także pacjent małoletni, jeśli będzie osobą korzystającą z Usług Medycznych udzielanych przez SayKids.
14. **Dokumenty** – oferowana Pacjentom usługa umożliwiająca dostęp do dokumentacji medycznej, w szczególności niektórych wyników badań za pośrednictwem Serwisu.
15. **Wykonawca Usługi** – uprawniona osoba fizyczna wykonująca Usługę Medyczną na rzecz Pacjenta, w szczególności fizjoterapeuta, lekarz, technik medyczny lub inny członek personelu medycznego Świadczeniodawcy.
16. **Świadczeniodawca** – podmiot leczniczy realizujący Usługę Medyczną; Świadczeniodawcą może być SayKids lub inny podmiot, z którym SayKids zawarł odrębną umowę współpracy.
17. **Siła Wyższa** – oznacza zdarzenie będące poza kontrolą Stron lub Pacjenta i uniemożliwiające wywiązanie się ze swoich zobowiązań przez Stronę lub Pacjenta, a w szczególności działania wojenne (niezależnie od tego, czy wojna została wypowiedziana, czy też nie), rozruchy, zamieszki, strajki, lokauty lub naruszenia porządku publicznego, a także działania sił przyrody, takie jak w szczególności powódź, trzęsienie ziemi, temperatura, opad lub inne warunki atmosferyczne



uniemożliwiający prawidłowe wykonywanie swoich zobowiązań, a także stany epidemii.

18. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
19. **Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a w zakresie prawa do odstąpienia od umowy – również osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
20. **Kodeks Cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
21. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu oraz świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu.
2. Serwis prowadzony jest przez Administratora Serwisu.
3. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
 - o podstawowe funkcjonalności Serwisu,
 - o minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Serwisu,
 - o zasady dokonywania rejestracji i korzystania z Konta,
 - o zasady zawierania Umów o Świadczenia Medyczne za pośrednictwem Serwisu,
 - o zasady świadczenia Usługi Dostępu do Dokumentacji Medycznej za pośrednictwem Serwisu,
 - o zasady świadczenia Usługi Dostępu do Elektronicznej Dokumentacji Medycznej za pośrednictwem Serwisu,



- tryb postępowania reklamacyjnego,
 - ogólne zasady polityki ochrony danych osobowych,
 - zasady zmiany Regulaminu.
4. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Serwisu są następujące:
- komputer lub inne urządzenie z dostępem do Internetu;
 - posiadanie i dostęp do indywidualnej poczty elektronicznej;
 - przeglądarka internetowa: Microsoft Edge, Chrome - od wersji 21, Mozilla Firefox - od wersji 28, Opera - od wersji 12.1, Safari - od wersji 6.1.
5. Użytkownicy mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej Serwisu oraz pobrać go tutaj: [regulamin www.pacjent.saykids.pl](http://regulamin.www.pacjent.saykids.pl) i sporządzić wydruk.
6. Podane w Serwisie informacje o Usługach Medycznych, a także o innych towarach lub usługach dostępnych do zakupu za pośrednictwem Serwisu stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego, nie stanowią natomiast oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego.
7. Administrator Serwisu dokłada starań, aby Użytkownicy mieli możliwość korzystania ze wszystkich funkcjonalności Serwisu w sposób nieprzerwany, zastrzega jednak możliwość czasowego zawieszania funkcjonowania niektórych lub wszystkich funkcjonalności Serwisu w celu przeprowadzania jego konserwacji, aktualizacji lub napraw.
8. Administrator Serwisu dokłada starań, aby wszystkie funkcjonalności Serwisu działały poprawnie. Tym niemniej Administrator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w działaniu funkcjonalności Serwisu. Niniejsze postanowienie nie ogranicza praw Konsumentów wynikających z mających zastosowanie przepisów prawa.
9. Administrator Serwisu może organizować samodzielnie lub wspólnie z innymi podmiotami konkursy, promocje i zabawy dla wszystkich lub niektórych Użytkowników. Warunki takich konkursów, promocji lub zabaw określone będą w odrębnych regulaminach dostępnych w ramach Serwisu.



10. Wszelkie elementy graficzne, rozwiązania techniczne i inne elementy Serwisu podlegają ochronie prawnej pod kątem praw autorskich przysługujących Administratorowi Serwisu lub innym podmiotom.
11. Użytkownik nie ma prawa kopiować, ani utrzymywać elementów, ani całości Serwisu w jakikolwiek sposób i w jakiegokolwiek formie, za wyjątkiem tych elementów, których kopiowanie lub utrzymywanie zostało wyraźnie dopuszczone przez Administratora Serwisu.
12. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że materiały publikowane w ramach Serwisu, w szczególności w formie artykułów, nie muszą być pozbawione błędów. Administrator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za skutki stosowania się przez Użytkowników do treści materiałów zamieszczonych w Serwisie, ani za ich rzetelność i kompletność. W szczególności materiały opublikowane w Serwisie nie stanowią porady medycznej, ani diagnozy. Niniejsze postanowienie nie ogranicza praw Konsumentów wynikających z mających zastosowanie przepisów prawa.
13. Administrator Serwisu zastrzega możliwość wprowadzania nowych funkcjonalności do Serwisu, modyfikacji funkcjonalności istniejących lub ich usuwania. Zmiany takie wymagają zmiany Regulaminu, jednak wyłącznie w takim zakresie, w jakim zmieniają prawa lub obowiązki Użytkowników lub Administratora Serwisu.
14. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem ze świadczonych za pośrednictwem Serwisu usług drogą elektroniczną to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z usług oferowanych z wykorzystaniem Serwisu. Takie skutki może wywołać również niezamierzona instalacja złośliwego oprogramowania. Administrator Serwisu nie rozpoznaje innych szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług drogą elektroniczną.

III. Podstawowe Zasady Korzystania z Serwisu

1. Użytkownicy mają możliwość założenia w Serwisie indywidualnego Konta poprzez dokonanie Rejestracji Konta w Serwisie (rejestracja).



2. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego udostępnionego na stronach Serwisu, w którym Użytkownik musi podać dane oznaczone jako wymagane oraz kliknięcie w link aktywacyjny przesłany przez Administratora Serwisu na podany podczas rejestracji przez Użytkownika **adres e-mail**. Link aktywacyjny ważny jest w czasie wskazanym w wiadomości e-mail, w której został przesłany.
3. Warunkiem rejestracji jest wyrażenie zgody na treść Regulaminu oraz podanie danych oznaczonych jako obowiązkowe. Użytkownik zobowiązany jest do podania kompletnych, prawdziwych danych.
4. Aktywowanie Konta następuje po kliknięciu w otrzymany na adres e-mail link w określonym czasie. Hasło, znane jedynie Użytkownikowi, powinno składać się z przynajmniej 10 znaków, co najmniej jednej małej i wielkiej litery, cyfry oraz znaku specjalnego.
5. Administrator Serwisu może pozbawić Użytkownika prawa do korzystania z Serwisu za pośrednictwem jego Konta, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Serwisu ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Użytkownika Regulaminu, w szczególności, gdy Użytkownik:
 - o podał w trakcie rejestracji w Serwisie dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich;
 - o dopuścił się za pośrednictwem Serwisu naruszenia dóbr osobistych osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych innych Użytkowników,
 - o dopuścił się innych zachowań, niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego lub godzących w dobre imię Administratora Serwisu, jego pracowników, współpracowników lub kontrahentów.
6. Osoba, która została pozbawiona prawa do korzystania z Serwisu nie może dokonać powtórnej rejestracji bez uprzedniej zgody Administratora Serwisu.
7. Użytkownik korzystając z Serwisu zobowiązany jest w szczególności do:
 - o niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa,
 - o niepodejmowania działań takich jak rozsyłanie lub umieszczanie w ramach Serwisu niezamówionej informacji handlowej,



- o korzystania z Serwisu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania,
 - o korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Serwisu jedynie w zakresie własnego użytku osobistego,
 - o korzystania z Serwisu w sposób zgodny ze wszystkimi, mającymi zastosowanie przepisami prawa oraz postanowieniami Regulaminu.
8. Dokonując rejestracji w Serwisie, a także korzystając z Serwisu w jakikolwiek inny sposób, Użytkownik akceptuje niniejszy Regulamin, a w szczególności jego postanowienia o charakterze umownym regulujące stosunek między Użytkownikiem a Administratorem Serwisu oraz zobowiązuje się do przestrzegania prawa przy korzystaniu z Serwisu, w szczególności do przestrzegania autorskich praw majątkowych oraz praw wynikających z rejestracji wynalazków, patentów, znaków towarowych, wzorów użytkowych i przemysłowych innych osób, a także do poszanowania dóbr osobistych osób trzecich i Administratora Serwisu oraz poszanowania dobrych obyczajów.
 9. Umowa na korzystanie z Serwisu w rozumieniu niniejszego Regulaminu zawierana jest z Użytkownikiem przez zarejestrowanie konta Użytkownika.
 10. Każdy Użytkownik może zaprzestać korzystania z usług w zakresie korzystania z Serwisu w każdym czasie opuszczając strony Serwisu. Użytkownik Zarejestrowany może rozwiązać umowę o korzystanie z Serwisu w każdym czasie wypowiedzając umowę na korzystanie z Serwisu poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres biuro@saykids.pl, z tym zastrzeżeniem, że brak Konta może uniemożliwić pełne korzystanie z Usług.
 11. Zarejestrowani Użytkownicy powiadamiani są o zmianie Regulaminu również mailem i mają 14 dni od dnia powiadomienia na rozwiązanie umowy na korzystanie z Serwisu przez likwidację Konta lub wypowiedzenie w terminie wskazanym w Regulaminie, jeżeli nie wyrażają zgody na zmiany.
 12. Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie newslettera na czas nieoznaczony i może ją wycofać w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.
 13. Użytkownicy, którzy wyrazili zgodę na newsletter powiadamiani są o zmianie Regulaminu w zakresie usługi newsletter również mailem.



14. Rozwiązanie umowy o korzystanie z Serwisu nie pozbawia Użytkownika oraz, odpowiednio, Pacjenta, prawa do korzystania z usług zakupionych na podstawie Umowy o Świadczenie Usług Medycznych. Serwis jest jedynie jednym z kanałów umożliwiających zarządzanie tymi umowami przez Użytkownika oraz, odpowiednio, Pacjenta.

IV. Procedura zawierania Umów o Świadczenie Usług Medycznych

1. Zawarcie Umowy o Świadczenie Usług Medycznych nie wymaga posiadania Konta.
2. W celu zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Medycznych Użytkownik powinien korzystając z Serwisu wybrać Usługi Medyczne, które nie są oznaczone jako „nieдоступne”, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane komunikaty oraz informacje dostępne na stronie Serwisu.
3. Umowę o Świadczenie Usług Medycznych można zawrzeć także za pośrednictwem połączenia telefonicznego, mailem lub osobiście, w recepcji poszczególnych zakładów leczniczych.
4. Po podaniu przez Użytkownika korzystającego z Serwisu wszystkich niezbędnych danych wyświetlone zostanie podsumowanie przedmiotu Umowy o Świadczenie Usług Medycznych.
5. W celu zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Medycznych konieczne jest podanie przez Użytkownika danych, w tym danych osobowych, umożliwiające kontakt i oznaczonych przez Administratora Serwisu jako wymagane.
6. W sytuacjach dozwolonych przez Administratora Użytkownik zawierając Umowę o Świadczenie Usług Medycznych może wskazać, że Pacjentem uprawnionym do korzystania ze Świadczeń Medycznych będzie inna wskazana osoba fizyczna (inna niż Użytkownik). Użytkownik, ani wskazana osoba, nie mogą w późniejszym czasie przenieść uprawnień do korzystania z Usług Medycznych na inną osobę bez zgody Administratora Serwisu.
7. Chwilą zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Medycznych jest moment wyświetlenia komunikatu w Portalu Pacjenta potwierdzającego datę i godzinę wizyty.



8. Umowa o Świadczenie Usług Medycznych zawierana jest na czas wykonania danej Usługi Medycznej i może przewidywać opcję zmiany terminu wizyty (wykonania tej umowy).
9. Czas wizyty jest ściśle związany z zaleceniami specjalisty, zatem nie może być skracany bez wyraźnego zalecenia specjalisty. Specjalista może zalecić skrócenie wizyty i wykorzystanie pozostałego czasu w innym terminie.
10. Pakiet usług składa się z 5 albo 10 wizyt terapeutycznych. Płatność za pakiet winna nastąpić w góry za wszystkie wizyty. Termin ważności pakietu wynosi jeden rok od dnia zakupu pakietu. Z jednego pakietu może korzystać maksymalnie trzech Pacjentów.
11. Turnus jest jedną usługą polegającą na tym, że Pacjent odbywa 10 lub 15 wizyt terapeutycznych, po jednej wizycie dziennie, następujących po sobie w krótkim odstępie czasu (2 lub 3 tygodniowym lub dłuższym – w zależności od decyzji fizjoterapeuty prowadzącego). Termin ważności turnusu wynosi jeden rok od dnia zakupu turnusu. Z uwagi na specyfikę usługi turnus może być wykorzystany tylko przez jednego Pacjenta.
12. Rezerwacja pakietu usług terapeutycznych i turnusu możliwa jest wyłącznie telefonicznie lub osobiście w recepcji poszczególnych placówek
13. Administrator Serwisu zastrzega sobie możliwość kontaktowania się z Użytkownikiem za pośrednictwem poczty internetowej lub telefonicznie w celu potwierdzenia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Medycznych lub wyjaśnienia niejasności. Brak możliwości kontaktu z klientem lub niewyjaśnienie wątpliwości uprawnia Administratora Serwisu do odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług Medycznych.

V. Ceny i metody płatności

1. Ceny Usług Medycznych podawane są w złotych polskich i są cenami brutto, tzn. zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów. Ceny za usługi powinny zostać w całości uiszczone w momencie zakupu danej usługi w całości.



2. Użytkownik może wybrać udostępnione przez Administratora Serwisu formy płatności za zamówione usługi. W celu dokonania płatności z góry, Użytkownik powinien kierować się informacjami dostarczonymi przez Administratora Serwisu lub operatora danej płatności. W przypadku płatności dokonywanych za pośrednictwem operatorów płatności, Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania regulaminów świadczenia usług przez takiego operatora.
3. Każda Umowa na Świadczenie Usług Medycznych potwierdzana jest komunikatem w Portalu Pacjenta oraz wiadomością e-mail na adres wskazany podczas rejestracji. Na życzenie Użytkownika wystawiana jest faktura VAT, która jest przypinana do Konta na Portalu Pacjenta. Na życzenie Użytkownika faktura może być przesłana Użytkownikowi na adres e-mail podany w procesie zawierania Umowy na Usługę Medyczną.

VI. Rezerwacja Usług Medycznych

1. Skorzystanie z możliwości Rezerwacji Usług Medycznych odbywa się w trakcie zawierania umowy wymagającej takiej rezerwacji lub w terminie późniejszym za pośrednictwem Serwisu za pomocą opcji Umów Wizytę, osobiście lub telefonicznie (numer podany w Serwisie).
2. W celu dokonania Rezerwacji Usług Medycznych Użytkownik wybiera jeden z dostępnych terminów wskazanych w Serwisie i dokonuje zatwierdzenia.
3. Użytkownik otrzymuje na adres e-mail podany przy zawieraniu Umowy o Świadczenie Usług Medycznych lub przy rejestracji Konta potwierdzenie Rezerwacji Usługi Medycznej niezwłocznie po zawarciu i opłaceniu Umowy sprzedaży.
4. Administrator Serwisu może skontaktować się Użytkownikiem telefonicznie w celu przekazania danych uprawniających do skorzystania z usług lub potwierdzenia terminu Rezerwacji Usługi Medycznej. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Użytkownikiem przez kolejne 24 godziny, Administrator Serwisu uprawniony jest do anulowania Rezerwacji Usługi Medycznej.
5. Dokonując Rezerwacji Usługi Medycznej Użytkownik zobowiązuje się, że Pacjent stawi się w ustalonym terminie celem skorzystania z Usługi Medycznej. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Administratora Serwisu w sposób opisany



w ustępie poniżej o każdym przypadku braku stawiennictwa się Pacjenta w terminie ustalonym w Rezerwacji Usługi Medycznej.

6. Użytkownik może odwołać rezerwację wykorzystując jedną z poniższych metod:
 - a. online, poprzez wybór na Koncie Użytkownika okienka o odwołaniu wizyty,
 - b. telefonicznie (numer podany w Serwisie),
 - c. za pośrednictwem linku przesyłanego na adres e-mail znajdującego się w wiadomości potwierdzającej rezerwację .
7. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że świadczenie niektórych Usług Medycznych może wymagać wcześniejszego przygotowania (p.. przybycia Pacjenta na badanie na czczo) lub dostarczenia odpowiednich informacji (np. odnośnie alergii Pacjenta). W przypadku, jeżeli Pacjent nie spełni warunków świadczenia Usługi Medycznej Świadczeniodawca lub Wykonawca Usługi uprawnieni są do odmowy udzielenia świadczenia Usługi Medycznej.
8. Jeżeli do braku wykonania Usługi Medycznej dojdzie z następujących przyczyn:
 - a. zawinionego przez Użytkownika lub Pacjenta braku możliwości kontaktu w celu potwierdzenia Rezerwacji Usługi Medycznej,
 - b. zawinionego przez Użytkownika lub Pacjenta braku stawiennictwa w terminie Rezerwacji Usługi Medycznej,
 - c. odwołania Rezerwacji Usługi Medycznej (jeżeli Umowa o Świadczenie Usług Medycznych przewiduje opcję odwołania Rezerwacji Usługi Medycznej) na krócej niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem z przyczyn innych niż zawinione przez Świadczeniodawcę lub Wykonawcę Usługi,
 - d. zawinionego przez Użytkownika lub Pacjenta stawiennictwa w celu skorzystania z Usługi Medycznej w stanie uniemożliwiającym jej wykonanie (np. po spożyciu alkoholu) lub bez niezbędnego przygotowania lub bez posiadania niezbędnych informacji,
 - e. zawinionego przez Użytkownika lub Pacjenta działania uniemożliwiającego wykonanie Usługi Medycznej (np. braku stosowania się do poleceń Wykonawcy Usługi),

Użytkownikowi nie przysługuje zwrot ceny za Usługę Medyczną.



9. Jeżeli umowa o Świadczenie Usług Medycznych nie przewiduje opcji odwołania Rezerwacji Usługi Medycznej, to Użytkownik ani Pacjent nie mogą odwołać Rezerwacji Usługi Medycznej, chyba że w danej sytuacji co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, przy czym za ważny powód Strony uznają jedynie sytuacje niezawinione przez Użytkownika lub Pacjenta. Postanowienia zdania poprzedniego oraz ustępów powyżej nie ograniczają uprawnień przysługujących Konsumentowi na podstawie odrębnych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w przypadku wystąpienia Siły Wyższej.
10. W przypadku wystąpienia przeszkody w realizacji Usługi Medycznej w terminie wynikającym z Rezerwacji Usługi Medycznej z przyczyn leżących po stronie Administratora Serwisu, Świadczeniodawcy lub Wykonawcy Usługi lub z powodu Siły Wyższej, Administrator Serwisu może zaproponować Użytkownikowi zmianę terminu Rezerwacji Usługi Medycznej lub Wykonawcy Usługi. W przypadku wyrażenia przez Użytkownika zgody, pomiędzy Stronami obowiązuje nowy termin Rezerwacji Usługi Medycznej.
11. W przypadku co najmniej trzykrotnej nieobecności na umówionej wizycie przy jednoczesnym braku odwołania Rezerwacji Usług Medycznych przez tego samego Użytkownika w okresie 6 kolejnych miesięcy, Administrator Serwisu uprawniony jest do zablokowania możliwości Rezerwacji Usług Medycznych do czasu wyjaśnienia wątpliwości co do przyczyn takich odwołań.

VII. Usługa Dokumenty

1. Usługa Dokumenty, w szczególności w zakresie wyników badań, dostępna jest dla wybranych przez Administratora Serwisu Usług Medycznych osób oraz Świadczeniodawców. Zmiana zakresu Usług Medycznych lub Wykonawców Usługi objętych Usługą Dokumenty nie wymaga zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Usługa Dokumenty świadczona jest za pośrednictwem Portalu Pacjenta – po wystosowaniu wniosku o nadanie uprawnień i zweryfikowaniu tożsamości w recepcji SayKids.



3. Usługa Dokumenty w zakresie wyników badań świadczona jest również za pośrednictwem linku do strony udostępnionego w Serwisie – po podaniu przez Użytkownika przekazanego mu osobiście przez Administratora Serwisu lub na jego zlecenie loginu i hasła.
4. Wyniki badań objęte Usługą Dokumenty udostępniane są w sposób opisany powyżej niezwłocznie, po uzyskaniu wyników badań.
5. W ramach Usługi Dokumenty Użytkownik może uzyskać dostęp do dokumentacji medycznej powstałej po dacie uzyskania dostępu. Dostęp ten nie stanowi udostępnienia dokumentacji medycznej w rozumieniu ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i w żaden sposób nie ogranicza uprawnień pacjentów wynikających z w/w ustawy do uzyskiwania dostępu, kopii i odpisów dokumentacji medycznej.

VIII. Odpowiedzialność

1. Administrator Serwisu ponosi odpowiedzialność za brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej w przypadku, jeżeli brak taki spowodowany jest okolicznościami, za które winę ponosi Administrator Serwisu, Świadczeniodawca lub Wykonawca Usługi. Administrator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej w szczególności jeżeli:
 - o brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej powstał w wyniku działania Siły Wyższej,
 - o brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej powstał w wyniku nieprawidłowego działania dostawców sieci Internet lub usług telefonii komórkowej, niezawinionego przez Administratora Serwisu, Świadczeniodawcę, Wykonawcę Usługi,
 - o brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej powstał w wyniku nieprawidłowego działania urządzeń, z których korzysta Użytkownik lub Pacjent, niezawinionego przez Administratora Serwisu, Świadczeniodawcę, Wykonawcę Usługi.
2. Administrator Serwisu dokłada starań celem umożliwienia jak największej dostępności Wykonawców Usług, w szczególności fizjoterapeutów i lekarzy



specjalistów, tym niemniej nie gwarantuje dostępności Wykonawców Usług w terminach planowanych przez Użytkownika lub Pacjenta. Dostępność danych Usług Medycznych na bieżąco aktualizowana jest w Serwisie.

3. Serwis zawiera łącza do innych stron internetowych. Administrator Serwisu udostępnia te łącza Użytkownikom wyłącznie dla wygody i w celach informacyjnych. Z uwagi na fakt, że Administrator Serwisu nie ma kontroli nad zawartością treści innych stron internetowych, Administrator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za dostępność tych odrębnych stron internetowych, ich zawartość, reklamy, produkty i inne udostępnione w ich ramach materiały (odnosi się to także do portali społecznościowych).
4. Administrator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez Administratora Serwisu skutki udostępnienia przez Użytkownika nazwy użytkownika i hasła do Konta osobom trzecim lub też nienależytego zabezpieczenia tych danych pozwalającego na ich uzyskanie i użycie przez osoby trzecie.

IX. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy przez Użytkownika będącego Konsumentem

1. Postanowienia niniejszego rozdziału X mają zastosowanie do Umowy na korzystanie z Serwisu,
2. Użytkownik będący Konsumentem zawierający umowę wskazaną w pkt. 1 powyżej na odległość ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny, i zwrócić ewentualnie kupiony towar, w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy. Zgłoszenie chęci odstąpienia od umowy wskazanej w pkt. 1 powyżej następuje poprzez oświadczenie, które musi nastąpić do 14 dni od dnia zawarcia umowy.
3. W przypadku odpłatnej umowy wskazanej w pkt 1 powyżej, płatność tytułem zwrotu zostanie przesłana w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy na konto bankowe podane w formularzu zwrotu. W przypadku braku podania rachunku bankowego, płatność nastąpi przelewem na rachunek bankowy Konsumenta, z którego nastąpiła płatność ceny, a w przypadku braku takiego rachunku – Administrator Serwisu podejmie starania celem skontaktowania się z Konsumentem celem ustalenia sposobu zwrotu.



4. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Administratora Serwisu, Administrator Serwisu nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
5. Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu do umów:
 - o świadczenie usług, jeżeli Administrator Serwisu wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Administratora Serwisu utraci prawo odstąpienia od umowy,
 - o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Administratora Serwisu o utracie prawa odstąpienia od umowy,
 - o w pozostałych przypadkach przewidzianych przepisami Ustawy o prawach konsumenta, w tym do umów o usługi medyczne.

X. Reklamacje

1. Wszystkie reklamacje dotyczące technicznych aspektów funkcjonowania Serwisu należy zgłaszać na adres: admin.it@saykids.pl. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać przyczynę reklamacji.
2. Wszelkie pozostałe reklamacje związane z korzystaniem z Usług Medycznych należy kierować na adres: biuro@saykids.pl. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać przyczynę reklamacji.
3. Administrator Serwisu rozpatrywać będzie reklamacje w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia skutecznego dostarczenia na w/w adres.

XI. Dane osobowe

Zasady gromadzenia przetwarzania danych osobowych Użytkowników, Beneficjentów Usługi i Pacjentów zawiera Polityka Prywatności.



XII. Postanowienie końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 15 marca 2023 roku.
3. Administrator Serwisu może dokonywać zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn. Zmiany podyktowane mogą być zmianami w aspekcie technologicznym, prawnym, ekonomicznym lub organizacyjnym prowadzenia działalności Administratora Serwisu, a także zmianami w strukturze lub w treści Serwisu lub oferty Administratora Serwisu. Wszelkie zmiany Regulaminu będą komunikowane Użytkownikom na łamach Serwisu i zaczną obowiązywać od momentu powiadomienia Użytkowników o zmianach, poprzez opublikowanie Regulaminu w nowej treści na stronach Serwisu, z powiadomieniem o treści zmian.
4. Zmiana Regulaminu nie ma wpływu na zasady wykonania Umów sprzedaży zawartych przed wejściem w życie danej zmiany.
5. W sytuacjach, w których niniejszy Regulamin jest częścią odrębnej umowy wiążącej Administratora Serwisu, w razie konfliktu postanowień Regulaminu z postanowieniami tej umowy, w tym jej pozostałych załączników, decydują postanowienia tej umowy i jej pozostałych załączników.