

12 MAJA 2025

REGULAMIN REZERWACJI USŁUG ONLINE



PETRAMEDICA

CENTRUM MEDYCZNE

1. Definicje.....	2
2. Podstawa prawna.....	2
3. Postanowienia ogólne.....	3
4. Zawarcie umowy.....	4
5. Cennik i płatności.....	4
6. Zmiana i anulowanie rezerwacji.....	4
7. Obowiązki Pacjenta:.....	5
8. Problemy techniczne.....	5
9. Ochrona danych osobowych.....	5
10. Reklamacje.....	6
11. Decyzje Lekarskie.....	6
12. Postanowienia końcowe.....	6

1. Definicje

Usługodawca – podmiot leczniczy Petra Medica Sp. z o.o. prowadzący działalność medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, udostępniający Pacjentom możliwość rezerwacji wizyt za pośrednictwem Systemu Rezerwacji.

Użytkownik / Pacjent – osoba fizyczna dokonująca rezerwacji usługi w Placówce Petra Medica lub rezerwacji usługi z obowiązkiem zapłaty dokonywanej przelewem na numer konta wskazany w niniejszym regulaminie punkcie 5 lub gotówką w Placówce

Usługa – świadczenie zdrowotne udzielane przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta, realizowane w formie stacjonarnej w Placówkach Petra Medica lub zdalnej (teleporady i videoporady), zgodnie z obowiązującymi przepisami i możliwościami technicznymi Placówki i Pacjenta.

System Rezerwacji – elektroniczny system umożliwiający Pacjentowi rejestrację na świadczenia medyczne, udostępniony przez Usługodawcę za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji mobilnej.

Rezerwacja – wybór terminu realizacji Usługi i złożenie Zamówienia w Systemie Rezerwacji.

Rezerwacja z obowiązkiem zapłaty - wybór terminu realizacji Usługi, złożenie Zamówienia w Systemie Rezerwacji oraz dokonanie płatności zgodnie z wyborem Pacjenta.

Zamówienie – oświadczenie woli Pacjenta dotyczące skorzystania z Usługi bezpłatnej lub za wskazaną opłatą zawartą w Cenniku Usług Komercyjnych.

Cenniku Usług Komercyjnych – obowiązujący wykaz cen świadczeń medycznych dostępny na stronie internetowej www.petramedica.pl oraz w recepcji Placówki.

Regulamin – niniejszy Regulamin.

2. Podstawa prawna

Do Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:

- Ustawa z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej;

- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej;
- Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne;
- Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia;
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
- Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
- Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 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) (dalej również: „RODO”),
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

3. Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady zawierania umowy o świadczenie usług medycznych bezpłatnych dla pacjenta finansowanych przez płatnika publicznego lub inne podmioty z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy o udzielanie świadczeń medycznych oraz komercyjnych wymagających płatności w placówce Petra Medica Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Grochowskiej 166 (04-329 Warszawa, KRS 0000195130, NIP 113-24-63-074), zwanej dalej „Placówką” lub „Usługodawcą”, przy użyciu systemu rezerwacji wizyt oraz wizyt z obowiązkiem zapłaty dostępnego na stronie www.petramedica.pl (dalej: „System Rezerwacji”) lub aplikacji mobilnej.

Usługodawca udostępnia Użytkownikom (zwanym dalej „Pacjentami”) możliwość rezerwacji wizyty na świadczenia medyczne. Rezerwacja odbywa się elektronicznie, za pośrednictwem Systemu Rezerwacji. Korzystanie z Systemu Rezerwacji w celu umawiania wizyt bezpłatnych dla Pacjenta wymaga założenia konta z podaniem danych: imię, nazwisko, PESEL lub numer paszportu, numer telefonu, adres e-mail. Pacjent oświadcza, że podane dane są prawdziwe i aktualne. W przypadku rezerwacji usług odpłatnych konieczne będzie wypełnienie formularza rejestracyjny i podanie następujących danych: imię i nazwisko, pesel lub datę urodzenia wraz z numerem paszportu i krajem obywatelstwa, numer telefonu, adres e-mail.

Regulamin rezerwacji usług online jest dostępny do pobrania z strony internetowej www.petramedica.pl w sekcji Dokumenty do Pobrania.

W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Użytkownik/Pacjent powinien **niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112** w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej właściwej placówki służby zdrowia.

Jeśli zawarcie umowy o świadczeniu usług medycznych Świadczeniodawcy nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Użytkownika/Pacjenta pogarsza się, powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w najbliższej, właściwej placówce ochrony zdrowia.

Petra Medica nie ponosi odpowiedzialności za informacje i dane, bez względu na ich treść i zakres, podawane przez pacjenta w trakcie zawierania umowy o świadczeniu usług medycznych. Dane i informacje pozyskane od pacjenta przez Świadczeniodawcę podczas zawierania umowy o świadczeniu usług medycznych zostają zamieszczone w dokumentacji medycznej.

4. Zawarcie umowy

Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest z chwilą potwierdzenia Rezerwacji przez System Rezerwacji (przesłanie e-maila z potwierdzeniem).

Umowa zostaje zawarta na czas określony – do wykonania Usługi.

5. Cennik i płatności

Ceny Usług określa Cennik dostępny na stronie www.petramedica.pl oraz w recepcji Placówki. Pacjent jest zobowiązany do dokonania zapłaty za Usługę przed jej rozpoczęciem – bezpośrednio w recepcji (gotówką lub kartą płatniczą) albo przelewem na numer konta wskazany przez Usługodawcę.

W przypadku płatności przelewem, Pacjent zobowiązany jest do dokonania wpłaty z odpowiednim wyprzedzeniem, umożliwiającym zaksięgowanie środków przed terminem realizacji Usługi. Opłata za Usługę jest bezzwrotna, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w przepisach obowiązujących.

6. Zmiana i anulowanie rezerwacji

Pacjent może zmienić lub anulować rezerwację telefonicznie lub osobiście w recepcji Placówki, nie później niż **24 godziny** przed umówionym terminem Usługi. W przypadku braku odwołania lub odwołania umówionej usługi w terminie **krótszym niż 24 godziny** przed umówionym terminem, opłata

za Usługę zostaje pobrana w **wysokości 50% wartości usługi**. Zmiana terminu usługi dokonana w terminie krótszym niż 24 godziny traktowana jest jak odwołanie.

7. Obowiązki Pacjenta:

Pacjent zobowiązany jest do:

- podania prawdziwych danych podczas rejestracji,
- punktualnego stawienia się na umówiony termin w przypadku wizyty stacjonarnej,
- odebrania połączenia/videopołączenia od lekarza w ustalonym czasie,
- posiadania wymaganych dokumentów (dowód tożsamości, skierowanie, jeżeli jest wymagane),
- poinformowania Placówki o przeciwwskazaniach lub istotnych informacjach medycznych przed wykonaniem Usługi.

8. Problemy techniczne

W przypadku wystąpienia problemów technicznych uniemożliwiających dokonanie rezerwacji Usługi za pośrednictwem Systemu Rezerwacji (np. brak możliwości zalogowania, błędy systemowe, brak potwierdzenia rezerwacji), Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z recepcją Placówki telefonicznie lub mailowo w godzinach jej pracy.

W sytuacji, gdy problem techniczny leży po stronie Usługodawcy, rezerwacja może zostać dokonana telefonicznie lub osobiście, z zachowaniem warunków obowiązujących w Systemie Rezerwacji.

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie rezerwacji wynikające z problemów technicznych po stronie Pacjenta (np. brak dostępu do Internetu, błędne dane, problemy z urządzeniem).

W przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiającej korzystanie z Systemu Rezerwacji, informacja o tym zostanie umieszczona na stronie internetowej Placówki.

9. Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych Pacjentów jest Petra Medica Sp. z o.o. Dane przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji Rezerwacji i świadczenia Usługi, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia

przetwarzania. Szczegółowe informacje zostały opisane w Polityce Prywatności dostępnej na stronie www.petramedica.pl.

10. Reklamacje

Reklamacje związane z rezerwacją lub płatnością należy składać w formie pisemnej na adres siedziby Usługodawcy lub a-mail kontakt@petramedica.pl. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Pacjenta, numer rezerwacji, opis problemu oraz żądanie. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Pacjent zostaje poinformowany zgodnie z wybraną metodą kontaktu.

11. Decyzje Lekarskie

Wystawienie zwolnienia lekarskiego (L-4), recepty lub innych dokumentów medycznych zależy wyłącznie od decyzji lekarza, po przeprowadzeniu konsultacji i ocenie stanu zdrowia Pacjenta. Rezerwacja wizyty nie gwarantuje otrzymania ww. dokumentów.

12. Postanowienia końcowe

Placówka zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu. O wszelkich zmianach poinformujemy z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem na stronie internetowej. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie www.petramedica.pl.