

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

## Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k.

Działając na mocy art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.) Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. wprowadza niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną.

### § 1. Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną poniższe zwroty zyskują następujące znaczenie:

- Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną;
- Usługodawca – Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Warszawie (01-748) przy ul. Kaliny Jędrusik 9/U2, NIP: 5252750281, REGON: 380211509;
- Serwis – serwisy prowadzone przez Usługodawcę pod adresem [www.osteostrong.pl](http://www.osteostrong.pl), [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) oraz serwisy powiązane tworzone na potrzeby dodatkowych usług oferowanych przez Usługodawcę, które umożliwiają korzystanie z usług drogą elektroniczną opisanych w niniejszym Regulaminie, w tym w szczególności [www.niedajsielamac.pl](http://www.niedajsielamac.pl);
- Specjalista – osoba fizyczna wykonująca działalność leczniczą, o której mowa w Ustawie z dnia 11 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 2180 ze zm.) udzielająca świadczeń medycznych w formie Telekonsultacji;
- Family Clinic - przychodnia lekarsko-rehabilitacyjna Family Clinic należąca do Usługodawcy zlokalizowana w Warszawie (01-748) przy ul. Kaliny Jędrusik 9/U2 oraz w Warszawie (00-837) przy ul. Pańskiej 98, [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl);
- Centrum Osteostrong – Centrum Osteostrong należące do Usługodawcy zlokalizowane w Warszawie (00-837) przy ul. Pańskiej 98, [www.osteostrong.pl](http://www.osteostrong.pl);
- Pacjent – osoba fizyczna rezerwująca Wizytę w przychodni Family Clinic lub rezerwująca i biorąca udział w Telekonsultacji;
- Klient – osoba fizyczna rezerwująca Bezpłatną Konsultację Osteostrong lub rezerwująca i biorąca udział w e-Konsultacji „Nie daj się złamać”;
- Wizyta – świadczenie zdrowotne w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 2180 z późn. zm.) wykonywane w przychodni Family Clinic;
- Telekonsultacja - świadczenie zdrowotne w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 2180 z późn. zm.) udzielane Pacjentowi za pomocą środków porozumiewania się na odległość na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie;
- Bezpłatna Konsultacja Osteostrong – pierwsza bezpłatna konsultacja w Centrum Osteostrong;
- E-konsultacja „Nie daj się złamać” – konsultacja w ramach promocji „Nie daj się złamać”, której Współorganizatorem jest Usługodawca, organizowana na zasadach opisanych w Regulaminie promocji „Nie daj się złamać” dostępnym na stronie [www.niedajsielamac.pl](http://www.niedajsielamac.pl);
- E-recepta – recepta sporządzona i wydana na rzecz Pacjenta w postaci elektronicznej;

- E-skierowanie – skierowanie do lekarza specjalisty, sporządzone i wydane na rzecz Pacjenta, w formie elektronicznej;
- E-zwolnienie – elektroniczne zwolnienie lekarskie;
- Cennik – cenniki świadczeń medycznych i niemedycechnych realizowane przez Usługodawcę dostępne w siedzibie Family Clinic oraz w Centrum Osteostrong, a także – w przypadku świadczeń medycznych w Serwisie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl);
- Urządzenie końcowe – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci, umożliwiające korzystanie z Serwisu i usług dostępnych w Serwisie w szczególności komputer, telefon i tablet;
- Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana między Pacjentem lub Klientem a Usługodawcą, określająca zasady i warunki korzystania z usług Serwisu.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

- Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Pacjentów i Klientów z Serwisu, a także rodzaje, zakres i warunki świadczenia przez Usługodawcę drogą elektroniczną usług oferowanych w Serwisie, w tym wymagania techniczne, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania w zakresie składania reklamacji.
- Pacjent i Klient, chcący skorzystać z usług Serwisu, zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu oraz do przestrzegania jego postanowień.
- Przyjmuje się, że Pacjent i Klient przed przystąpieniem do korzystania z usług dostępnych w Serwisie świadczonych drogą elektroniczną zapoznał się z Regulaminem, zaakceptował jego treść oraz zobowiązał się tym samym do przestrzegania jego postanowień.
- W ramach korzystania z Serwisu nie jest dopuszczalne, aby Pacjent lub Klient dostarczał treści o charakterze niezgodnym z obowiązującymi przepisami, naruszające dobra osobiste lub prawa osób trzecich albo naruszające w jakikolwiek sposób normy społeczne i obyczajowe oraz zasady współżycia społecznego, w szczególności zakazane jest wykorzystywanie Serwisu w celu prowadzenia przez Pacjenta i Klienta działalności naruszającej interes Usługodawcy oraz Pacjentów i Klientów.
- Pacjent i Klient są zobowiązani do podawania w Serwisie tylko prawdziwych i aktualnych danych niezbędnych do skorzystania z usług Serwisu.
- W celu skorzystania z usług oferowanych w Serwisie, w szczególności usługi Telekonsultacji i E-konsultacji „Nie daj się złamać”, niezbędnym jest spełnienie minimalnych wymagań technicznych, o których mowa w niniejszym Regulaminie.
- Za brak spełnienia wymagań technicznych, skutkujący niemożnością skorzystania z usług Serwisu, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
- Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia prawidłowego i nieprzerwanego funkcjonowania Serwisu oraz wszystkich dostępnych usług świadczonych za jego pośrednictwem.
- Zgłoszenia problemów w funkcjonowaniu Serwisu można dokonać:
  - poprzez adres e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl) lub telefonicznie pod numerem: 22 250 00 90 w dniach i godzinach otwarcia Family Clinic – w przypadku, gdy problem dotyczy Wizyty lub Telekonsultacji albo
  - poprzez adres e-mail: [kontakt@osteostrong.pl](mailto:kontakt@osteostrong.pl) lub telefonicznie pod numerem 22 400 45 95 w dniach i godzinach otwarcia Centrum Osteostrong – w przypadku, gdy problem dotyczy Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong lub E-Konsultacji „Nie daj się złamać”.

- W razie zgłoszenia problemu w funkcjonowaniu serwisu Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby bez nieuzasadnionej zwłoki, usunąć problem, jeżeli leży on po stronie Usługodawcy i jest możliwy do usunięcia.
- Usługodawca podejmie możliwie wszelkie działania pozwalające ograniczyć negatywne skutki zaistniałych problemów.
- Usługodawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług, wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności stanowiących siłę wyższą lub wynikające z przyczyn leżących po stronie Pacjenta lub Klienta.

### § 3. Zakres usług Serwisu

Usługodawca poprzez Serwis świadczy następujące usługi:

- rezerwacja Wizyty;
- Telekonsultacja;
- Rezerwacja Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong;
- E-konsultacja „Nie daj się złamać”.

### § 4. Zasady korzystania z rezerwacji Wizyty

- Rezerwacja Wizyty obejmuje rezerwację wizyty u lekarza specjalisty, fizjoterapeuty, dietetyka, doradcy laktacyjnego albo innej wizyty oferowanej w Family Clinic i możliwej do zarezerwowania przez stronę [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl).
- W celu rezerwacji Wizyty Pacjent na stronie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) w zakładce „Rezerwacja wizyty” wybiera kategorię wizyty oraz usługę, a następnie wybiera specjalistę oraz datę i godzinę Wizyty oraz potwierdza chęć zarezerwowania wizyty w polu „Rezerwuj”. Następnie, Pacjent podaje imię i nazwisko, adres e-mail i numer telefonu i ostatecznie rezerwuje wizytę w polu „Potwierdź wizytę”.
- Potwierdzenie wizyty jest możliwe po oznaczeniu pola „Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych”. Oznaczając pole „Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych” Pacjent potwierdza, iż zapoznał się z Polityką prywatności zamieszczoną na stronie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) i ją akceptuje.
- Po skutecznym dokonaniu rezerwacji/potwierdzeniu Wizyty Pacjent otrzymuje potwierdzenie rezerwacji na podany adres e-mail.
- Odwołanie Wizyty lub zmiana jej terminu jest możliwa wyłącznie telefonicznie na numer: 22 250 00 90 lub mailowo pod adresem: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl).
- Płatności za Wizytę Pacjent dokonuje w Family Clinic po skorzystaniu z Wizyty.
- Pacjent, który nie może skorzystać z Wizyty powinien odwołać Wizytę z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin informując o tym Usługodawcę telefonicznie na numer 22 250 00 90 lub za pośrednictwem adresu e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl).
- Usługodawca ma prawo obciążyć Pacjenta kwotą stanowiącą równowartość 50% ceny umówionej Wizyty – przed przyjęciem na kolejną Wizytę - w przypadku braku uprzedniego poinformowania Usługodawcy o niemożności stawienia się na zarezerwowaną Wizytę.
- W razie wystąpienia przyczyn, o których Usługodawca nie wiedział w momencie rezerwacji Wizyty przez Pacjenta, a które uniemożliwiają realizację Wizyty, Usługodawca ma prawo odwołać Wizytę lub zaproponować inny termin Wizyty informując Pacjenta o tym telefonicznie, za pośrednictwem adresu e-mail lub za pośrednictwem sms.
- Rezerwacja wizyty domowej możliwa jest wyłącznie telefonicznie na numer 22 250 00 90. W takim przypadku Pacjent zgłasza zapotrzebowanie na wizytę danego rodzaju, a

pracownik Family Clinic udostępnia Pacjentowi informację o możliwym terminie odbycia wizyty i jej cenie, a Pacjent potwierdza złożenie zamówienia wizyty domowej lub je wycofuje. Płatność za wizytę domową dokonywana jest z góry przelewem na konto Usługodawcy.

- Usługodawca ma prawo zablokować możliwość rezerwacji Wizyty lub odwołać zarezerwowaną Wizytę w przypadku Pacjenta, który naruszył w przeszłości lub narusza niniejszy Regulamin lub Regulamin Organizacyjny Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp. k.

## **§ 5. Zasady korzystania z Telekonsultacji**

- Usługodawca w ramach Telekonsultacji udostępnia świadczenie zdrowotne w ramach, którego w szczególności orzeka o stanie zdrowia Pacjenta, udziela porad, opiniuje i diagnozuje lub udziela innej pomocy dotyczącej zdrowia możliwej do przeprowadzenia z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, a także prowadzi promocję i edukację zdrowotną.
- Telekonsultacja jest realizowana wyłącznie za pośrednictwem połączenia telefonicznego.
- Pacjent ma możliwość skorzystania z Telekonsultacji lekarza specjalisty, fizjoterapeuty, dietetyka, doradcy laktacyjnego albo innej Telekonsultacji oferowanej przez Usługodawcę.
- Usługa telekonsultacji obejmuje:
  - rezerwację Telekonsultacji,
  - realizację Telekonsultacji przez umówionego Specjalistę.
- Realizacja Telekonsultacji może obejmować:
  - udzielenie porady medycznej;
  - udzielenie informacji na temat przyjmowanych przez Pacjenta leków;
  - dokonanie interpretacji i analizy przesłanej przez Pacjenta dokumentacji (w tym wyników badań, zdjęć, itp.) - w przypadku, gdy z przyczyn technicznych, nie jest możliwe rzetelne odczytanie lub dokonanie analizy przesłanej dokumentacji lub wykonania innej czynności, Konsultant informuje, o tym fakcie Pacjenta oraz – w razie potrzeby – sugeruje odbycie wizyty stacjonarnej;
  - wystawienie E-recepty;
  - wystawienie E-zwolnienia;
  - wystawienie E-skierowania;
  - przekazanie informację dotyczącej promocji zdrowia i zdrowego trybu życia.
- W celu rezerwacji Telekonsultacji Pacjent kontaktuje się telefonicznie z Family Clinic pod numerem 22 250 00 90, gdzie zgłasza chęć skorzystania z Telekonsultacji u określonego Specjalisty lub danego rodzaju. Następnie pracownik Family Clinic ustala możliwość udzielenia przez Specjalistę Telekonsultacji oraz informuje Pacjenta o możliwym terminie Telekonsultacji. W razie zaakceptowania przez Pacjenta terminu Telekonsultacji pracownik Family Clinic na podany przez Pacjenta adres e-mail przesyła niezbędną do podpisania przez Pacjenta zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych koniecznych do rezerwacji i realizacji Telekonsultacji wymienionych w treści zgody, którą Pacjent drukuje, podpisuje, skanuje i przesyła w formie zaszyfrowanej do Family Clinic na adres [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl). Pracownik Family Clinic dołącza do wiadomości e-mail także informację o numerze konta, na które Pacjent przelewa należność za zarezerwowaną wizytę. W celu skutecznej rezerwacji wizyty Pacjent wraz ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych przesyła zaszyfrowane potwierdzenie dokonania wpłaty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym. Gwarancją rezerwacji Telekonsultacji w zaproponowanym i zaakceptowanym przez Pacjenta

terminie, jest przesłanie przez Pacjenta zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz potwierdzenia dokonania wpłaty w czasie 1 godziny od zaproponowania Pacjentowi terminu.

- Cena Telekonsultacji w zależności od jej rodzaju oraz Konsultanta, który ma ją realizować jest dostępna w cenniku usług w przychodni Family Clinic oraz w serwisie [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl).
- Czas trwania Telekonsultacji szacuje się na 15 minut, chyba, że Konsultant uzna, iż konieczne jest przedłużenie czasu trwania Telekonsultacji.
- Po skutecznym zarezerwowaniu Telekonsultacji Pacjent ma prawo przesłać na adres e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl) w zaszyfrowanej formie badania, zdjęcia, skierowania lub inne dokumenty, które dołączane są do systemu do prowadzenia elektronicznej dokumentacji medycznej stosowanej przez Usługodawcę, jako elektroniczna dokumentacja medyczna.
- Podczas Telekonsultacji Specjalista udziela świadczeń zdrowotnych w oparciu o stan aktualnej wiedzy i informacji podanych przez Pacjenta, zgodnie z zasadami etyki zawodowej.
- Specjalista w razie, gdy będą wymagały tego, w jego ocenie, okoliczności danej Telekonsultacji, w szczególności, stan zdrowia Pacjenta lub istniejące usprawiedliwione przesłanki dotyczące stanu zdrowia Pacjenta, ma prawo zdecydować o innym sposobie udzielenia pomocy medycznej w szczególności, odbyciu wizyty lekarskiej przez Pacjenta w poradni stacjonarnej lub wezwaniu karetki pogotowia ratunkowego pod adres Pacjenta.
- Z przebiegu E-wizyty Konsultant sporządza elektroniczną dokumentację medyczną.
- Konsultant ma prawo zakończyć Telekonsultację w każdej chwili, w sytuacji, gdy działania lub zachowanie Pacjenta stoi w sprzeczności z Regulaminem, w szczególności gdy Telekonsultacja z przyczyn leżących po stronie Pacjenta nie zmierza do otrzymania świadczeń zdrowotnych, Pacjent używa wulgaryzmów, obraźliwych sformułowań lub zachowanie Pacjenta w inny sposób wykracza poza przeznaczenie usługi.
- Odwołanie Telekonsultacji lub zmiana terminu jest możliwa telefonicznie pod numerem 22 250 00 90 lub mailowo na adres: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl).
- W razie niemożności skorzystania z Telekonsultacji Pacjent powinien odwołać ją z wyprzedzeniem co najmniej 1 godziny informując o tym Family Clinic telefonicznie pod numerem 22 250 00 90 lub za pośrednictwem adresu e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl)
- Usługodawca ma prawo obciążyć Pacjenta kwotą stanowiącą równowartość ceny umówionej Telekonsultacji w przypadku nie odwołania przez Pacjenta Telekonsultacji.
- W celu realizacji Telekonsultacji, w umówionym terminie umówiony Specjalista wykona próbę połączenia na poddany przez Pacjenta numer telefonu. W razie nie odebrania przez Pacjenta połączenia Specjalista podejmie ponownie dwie takie próby. Jeśli trzy próby połączenia okażą się nieskuteczne Pacjentowi nie przysługuje zwrot uiszczonych opłat za Telekonsultację, chyba, że w tym samym czasie lub z wyprzedzeniem Pacjent zgłosi Family Clinic trudności w połączeniu. W takim przypadku możliwe jest umówienie nowego terminu E-wizyty.
- W przypadku wystąpienia problemów technicznych lub przerwania połączenia Specjalista dokona dwóch prób ponownego połączenia. Ust. 13 zdanie ostatnie stosuje się odpowiednio.
- W razie wystąpienia przyczyn, o których Usługodawca nie wiedział w momencie rezerwowania przez Pacjenta Telekonsultacji, a które uniemożliwiają realizację Telekonsultacji w umówionym terminie, Usługodawca ma prawo odwołać Telekonsultację lub zaproponować inny termin Telekonsultacji informując Pacjenta o

tym telefonicznie, za pośrednictwem adresu e-mail lub za pośrednictwem sms. W razie niezaproponowania nowego terminu Telekonsultacji lub nie wyrażenia przez Pacjenta zgody na ustalenie nowego terminu, opłata za Telekonsultację ulega zwrotowi, na konto bankowe z którego została dokonana w terminie 14 dni od odwołania Telekonsultacji.

- Usługodawca ma prawo zablokować możliwość rezerwacji Telekonsultacji lub odwołać zarezerwowaną Telekonsultację w przypadku Pacjenta, który w przeszłości naruszył lub narusza niniejszy Regulamin lub Regulamin Organizacyjny Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp.k.
- Usługodawca ma prawo zablokować możliwość rezerwacji Telekonsultacji lub odwołać zarezerwowaną Telekonsultację w przypadku Pacjenta, który w przeszłości naruszył lub narusza niniejszy Regulamin lub Regulamin Organizacyjny Spes Unica Medica Sp. z o.o. Sp.k.
- Pacjent jest informowany o przysługujących mu uprawnieniach poprzez zapoznanie się z niniejszym Regulaminem.

### **§ 6. Zasady korzystania z rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong**

- W ramach rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong Klient ma możliwość wysłania prośby o kontakt ze strony Centrum Osteostrong w celu umówienia pierwszej bezpłatnej konsultacji Osteostrong, zgodnie z ofertą dostępną w Centrum Osteostrong .
- W celu rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong Klient, w formularzu kontaktowym na stronie [www.osteostong.pl](http://www.osteostong.pl) zatytułowanym „Umów się na bezpłatną konsultację” podaje swoje imię i nazwisko oraz adres e-mail i numer telefonu.
- W celu umówienia Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong pracownik Centrum Osteostrong podejmie co najmniej trzy próby połączenia telefonicznego na numer podany przez Klienta. Próby połączenia będą wykonane najpóźniej w dniu roboczym następującym po dniu wysłania przez Klienta prośby.
- Odwołanie Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong lub zmiana jej terminu jest możliwa wyłącznie telefonicznie pod numerem 22 400 45 95 lub mailowo na adres: [kontakt@osteostong.pl](mailto:kontakt@osteostong.pl).
- Usługodawca ma prawo zablokować możliwość Rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong lub odwołać Rezerwację Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong lub nie opowiedzieć na prośbę o Rezerwację Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong w przypadku Klienta, który naruszył lub narusza niniejszy Regulamin lub Regulamin Osteostrong dostępny w serwisie [www.osteostong.pl](http://www.osteostong.pl).

### **§ 7. Zasady korzystania z E-konsultacji „Nie daj się złamać”**

- W ramach E-konsultacji „Nie daj się złamać” Klient ma możliwość:
  - zarezerwować E-konsultację „Nie daj się złamać” oraz
  - skorzystać z E-Konsultacji „Nie daj się złamać”.
- Zasady rezerwacji i korzystania z E-konsultacji „Nie Daj się złamać” szczegółowo normuje Regulamin promocji „Nie daj się złamać” dostępny na stronie [www.niedajsiezlamac.pl](http://www.niedajsiezlamac.pl).

### **§ 8. Wymagania techniczne**

- Minimalne wymagania dla korzystania z usługi rezerwacji Wizyty obejmują:
  - urządzenie końcowe z dostępem do Internetu;

- zainstalowana przeglądarka stron www w najnowszej wersji (preferowana Chrome, Safari, Mozilla, FireFox);
- system operacyjny umożliwiający uruchomienie wyżej wymienionych przeglądarek.
- Minimalne wymagania dla korzystania z usługi Telekonsultacji obejmują:
  - urządzenie końcowe z dostępem do Internetu;
  - zainstalowana przeglądarka stron www w najnowszej wersji (preferowana Chrome Safari, Mozilla FireFox);
  - system operacyjny umożliwiający uruchomienie wyżej wymienionych przeglądarek;
  - skrzynka e-mail;
  - drukarka i skaner;
  - telefon.
- Minimalne wymagania dla korzystania z usługi rezerwacji Bezpłatnej Konsultacji Osteostrong:
  - urządzenie końcowe z dostępem do Internetu;
  - zainstalowana przeglądarka stron www w najnowszej wersji (preferowana Chrome Safari, Mozilla FireFox);
  - system operacyjny umożliwiający uruchomienie wyżej wymienionych przeglądarek.
- Minimalne wymagania dla korzystania z usługi E-konsultacji „Nie daj się złamać” zostały zawarte w Regulaminie Promocji „Nie daj się złamać” w serwisie [www.niedajsiezlamac.pl](http://www.niedajsiezlamac.pl).

## **§ 8. Warunki zawierania i rozwiązywania Umowy**

- Korzystanie przez Pacjenta i Klienta z Serwisu odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, z zastrzeżeniem § 7 ust. 2.
- Złożenie przez Pacjenta lub Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu lub rozpoczęcie korzystania z usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie stanowi zawarcie umowy na korzystanie z usługi oferowanej w Serwisie, z zastrzeżeniem ust. 3.
- W przypadku Telekonsultacji oraz Wizyty domowej, za moment zawarcia Umowy przyjmuje się dokonanie płatności za usługę przez Pacjenta.
- Regulamin jest udostępniony Pacjentowi i Klientowi przed skorzystaniem z usługi oferowanej w Serwisie.
- Pacjent i Klient mają prawo w każdym momencie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem § 4 ust. 8 i § 5 ust. 16.
- Rozwiązanie Umowy następuje automatycznie po złożeniu przez Pacjenta lub Klienta odpowiedniego oświadczenia i przesłania go na adres e-mail:
  - [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) – w przypadku Pacjenta
  - [www.osteoststrong.pl](http://www.osteoststrong.pl) – w przypadku Klienta.

## **§ 9. Reklamacje**

- W celu dokonania reklamacji przez Pacjenta lub Klienta z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania usług, należy przesłać reklamację:
  - w przypadku Pacjenta:
    - na adres: Family Clinic, ul. Kaliny Jędrusik 9/U2, 01-748 Warszawa lub
    - na adres e-mail: [kontakt@familyclinic.pl](mailto:kontakt@familyclinic.pl)

- w przypadku Klienta:
  - na adres: Osteostrong, ul. Pańska 98, 00-837 Warszawa lub
  - na adres e-mail: [kontakt@osteostrog.pl](mailto:kontakt@osteostrog.pl).
- W reklamacji Pacjent lub Klient ma obowiązek wskazać swoje imię i nazwisko, opis stwierdzonego naruszenia oraz proponowany sposób usunięcia zgłaszanych naruszeń.
- Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Usługodawcę w terminie 30 dni od daty prawidłowego zgłoszenia wraz ze wskazaniem czy reklamacja zasługuje na uwzględnienie oraz z uzasadnieniem tego stanowiska.
- W przypadku uwzględnienia reklamacji, płatność uiszczona przez Pacjenta ulega zwrotowi w terminie 14 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, na numer rachunku bankowego wskazanego przez Pacjenta.
- Postępowanie reklamacyjne w zakresie E-Konsultacji „Nie daj się złamać” zostało unormowane w Regulaminie Promocji „Nie daj się złamać” opublikowanym w serwisie [www.niedajsiezlamac.pl](http://www.niedajsiezlamac.pl).

### **§ 11. Postanowienia końcowe**

- Usługodawca jest uprawniony do dokonania zmian Regulaminu.
- O zmianach Regulaminu Usługodawca informuje Pacjentów i Klientów publikując nowy Regulamin.
- W przypadku skorzystania z usługi oferowanej w Serwisie pod mocą niniejszego Regulaminu, do jej realizacji zastosowanie mają postanowienia niniejszego Regulaminu.
- Wszelkie pytania i wątpliwości związane z działaniem Serwisu można zgłaszać pod adresem e-mail: [www.familyclinic.pl](http://www.familyclinic.pl) lub [www.osteostrog.pl](http://www.osteostrog.pl).
- W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy.