

Regulamin rezerwacji wizyt w Kolmed Kompleksowa Obsługa Medyczna Sp. z o.o. Sp. k. poprzez Portal Pacjenta e-Rejestracja Comarch NXT

§1

DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Grafik** – usługa polegająca na udostępnianiu Użytkownikom informacji o dostępności specjalisty.
2. **Hasło** – ciąg znaków będący sekwencją liter, cyfr i innych znaków specjalnych, ustalony samodzielnie przez Użytkownika, stanowiący zabezpieczenie przed uzyskaniem dostępu do danych Użytkownika przez osoby trzecie oraz umożliwiający autoryzację Użytkownika.
3. **Konto Użytkownika** – podstrona Portalu Pacjenta zabezpieczona indywidualną nazwą (loginem) i hasłem wybranym przez Użytkownika.
4. **Kolmed** – Kolmed Kompleksowa Obsługa Medyczna Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Warszawie, ul. Bursztynowa 2c, (04-749) Warszawa, NIP: 9521009623, REGON: 010182571
5. **Login** – określenie identyfikatora Użytkownika, mogące stanowić sekwencję liter, cyfr lub innych znaków, pozwalające na jednoznaczną identyfikację użytkownika. W połączeniu z Hasłem umożliwia kompletną autoryzację Użytkownika.
6. **Regulamin** – niniejszy regulamin rezerwacji wizyt w Kolmed poprzez Portal Pacjenta e-Rejestracja Comarch NXT.
7. **Rejestracja** – czynność polegająca na założeniu Konta Użytkownika w Portalu Pacjenta, w trakcie którego Użytkownik zobowiązany jest podać niezbędne dane osobowe umożliwiające Kolmed świadczenie usług.
8. **Portal Pacjenta e-Rejestracja Comarch NXT (Portal Pacjenta)** – oznacza platformę elektroniczną, dostępną pod adresem portalpacjenta.kolmed.pl umożliwiającą założenie indywidualnego Konta użytkownika, przy pomocy którego Użytkownik może korzystać z wybranych Usług świadczonych przez Kolmed, rezerwować termin Usługi oraz uiszczać opłaty za pośrednictwem systemu płatności online.
9. **Użytkownik** – osoba fizyczna powyżej osiemnastego roku życia korzystająca z Portalu Pacjenta w celu dokonania elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranych Usług przy użyciu Portalu Pacjenta oraz uiszczenia za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line i osoba fizyczna, która w imieniu i na rzecz innej osoby fizycznej (pacjenta) dokonuje elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranych Usług świadczonych przez Kolmed

przy użyciu Portalu Pacjenta oraz uiszcza za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line.

10. **Usługa** - świadczenie realizowane przez Kolmed, za pośrednictwem Portalu Pacjenta na rzecz Użytkowników polegające na rezerwacji wybranego rodzaju świadczenia, uiszczenie za nie opłaty przy użyciu Portalu Pacjenta oraz uprawnienie do odebrania świadczenia opieki zdrowotnej nabywane przez Użytkowników przy użyciu Portalu Pacjenta.

§2

WYMAGANIA TECHNICZNE, REJESTRACJA I ZAKŁADANIE KONTA

1. Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować treść postanowień Regulaminu przed zawarciem umowy o świadczenie Usług, w trakcie rejestracji mającej na celu założenie indywidualnego Konta Użytkownika.
2. Jeden Użytkownik może posiadać w Portalu Pacjenta tylko jedno indywidualne Konto Użytkownika.
3. Portal Pacjenta jest udostępniony przez Kolmed w polskiej wersji językowej, za pośrednictwem sieci Internet i strony internetowej pod adresem domeny portalpacjenta.kolmed.pl jako zasób systemu teleinformatycznego i umożliwia korzystanie przez Użytkownika z wybranych Usług świadczonych przez Kolmed.
4. W celu uzyskania możliwości korzystania z Portalu Pacjenta niezbędne jest dokonanie przez Użytkownika rejestracji, celem utworzenia indywidualnego Konta Użytkownika.
5. Aby utworzyć indywidualne Konto Użytkownika, Użytkownik zobowiązany jest wypełnić formularz rejestracyjny dostępny w Portalu Pacjenta i podać dane osobowe wskazane w tym formularzu.
6. Hasło zabezpieczające dostęp do indywidualnego Konta Użytkownika powinno składać się co najmniej z 8 znaków literowych, będących kombinacją małych i dużych liter oraz znaku specjalnego lub znaku cyfrowego i powinno być znane jedynie Użytkownikowi.
7. W celu dokonania rejestracji na wskazany przez Użytkownika adres e-mail zostanie przesłana wiadomość umożliwiająca aktywację Konta Użytkownika, zaś na wskazany w tym formularzu numer telefonu unikalny sześciocyfrowy kod aktywacyjny.
8. W wyniku poprawnie przeprowadzonej i zakończonej Rejestracji oraz aktywacji Konta Użytkownika Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta Użytkownika oraz dokonywania elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranej Usług przy użyciu Portalu Pacjenta i uiszczania za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line.
9. Użytkownik może w każdym czasie i bez ponoszenia z tego tytułu żadnych kosztów zrezygnować z Usługi prowadzenia Konta Użytkownika, poprzez jego usunięcie i wyrejestrowanie się z Serwisu. W takim przypadku Użytkownik nie będzie mógł korzystać z pozostałych Usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu do czasu ponownego utworzenia Konta Użytkownika.

§3

REZERWACJA I ODWOLYWANIE TERMINÓW, PŁATNOŚCI

1. Rezerwacja terminu wykonania wybranych Usług i dokonanie za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line może nastąpić przy użyciu Portalu Pacjenta, po utworzeniu Konta Użytkownika.
2. Ofertę zawarcia umowy o świadczenie Usług przez Kolmed stanowi dopiero wskazanie w systemie możliwego do zarezerwowania terminu wykonania wybranej usługi, a ofertę uważać

się będzie za przyjętą przez Użytkownika w momencie dokonania rezerwacji terminu wykonania wybranej Usługi.

3. Rezerwację terminu wykonania wybranych przez Użytkownika świadczeń opieki zdrowotnej uważa się za przeprowadzoną prawidłowo wyłącznie wówczas, gdy Użytkownik prawidłowo wybrał termin wykonania Usługi oraz dokonał pełnej opłaty za rezerwację za pomocą systemu płatności on-line.
4. Użytkownik może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów z tego tytułu odwołać rezerwację terminu wykonania zamówionych świadczeń opieki zdrowotnej, jeżeli odwoła rezerwację najpóźniej na 24 godziny przed wskazanym w rezerwacji terminem wykonania Usług (z wyłączeniem zaplanowanych zabiegów, co do których termin odwołania wynosi 48 godzin).
5. Użytkownik może odwołać rezerwację terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej za pośrednictwem Portalu Pacjenta, poprzez wybór na Koncie Użytkownika okienka o odwołaniu wizyty, poprzez odpowiedź na wiadomość SMS, wysłaną do Użytkownika celem potwierdzenia dokonania rezerwacji, telefonicznie (pod numerem telefonu: 228156800, 228120399).
6. Dokonywanie płatności odbywa się przy pomocy systemu płatności on-line udostępnionego Użytkownikowi przez Kolmed w trakcie dokonywania rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej.
7. W przypadku odwołania rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej, opłaconej za pośrednictwem systemu płatności on-line, Użytkownik otrzymuje zwrot uiszczonej opłaty w taki sam sposób, w jaki została ona przez niego dokonana. Zwrot realizowany jest bez konieczności podejmowania przez Użytkownika jakichkolwiek dodatkowych czynności.
8. Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania obsługi płatności powinny być kierowane bezpośrednio do operatora płatności on-line na adres poczty elektronicznej zgodnie z regulaminem danego operatora dotyczącym świadczenia usług w zakresie płatności elektronicznych.

§4

REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące świadczonych przez Kolmed Usług mogą być składane w następujący sposób:
 - a) drogą elektroniczną, w tym w szczególności na adres mailowy kontakt@kolmed.pl,
 - b) listownie na adres: Kolmed Kompleksowa Obsługa Medyczna Sp. z o.o. Sp. k., ul. Bursztynowa 2c, 04-749 Warszawa.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane pozwalające na identyfikację Użytkownika lub Uprawnionego: imię i nazwisko
 - b) adres e-mail lub adres pocztowy Użytkownika (dla reklamacji składanych listownie),
 - c) zwięzły opis problemu będącego podstawą do złożenia reklamacji, pozwalający na jednoznaczną identyfikację zdarzenia będącego podstawą reklamacji i wszystkich istotnych jego okoliczności,
 - d) określenie ewentualnych żądań Użytkownika,
 - e) numer rachunku bankowego - w przypadku żądania zwrotu płatności.
 - b) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.
3. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji.
4. Kolmed udzieli odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, ewentualnie w formie elektronicznej, gdy osoba składająca reklamację wyrazi zgodę na jej zastosowanie.

§5

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Kolmed odpowiada za prawidłowe i niezakłócone funkcjonowanie Serwisu.
2. Kolmed nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika osobom trzecim danych zabezpieczających dostęp do Konta Użytkownika lub też nienależytego zabezpieczenia tych danych pozwalającego na ich uzyskanie i użycie przez osoby trzecie.
3. Kolmed nie ponosi odpowiedzialności za niemożność świadczenia Usług w wyniku działania siły wyższej. Za siłę wyższą uważa się niemożliwą do przewidzenia w chwili zawarcia umowy, przy dołożeniu należytej staranności, wyjątkową sytuację zewnętrzną lub zdarzenie niezależne od woli Kolmed, o charakterze nagłym, którym nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają Kolmed wypełnienie jego zobowiązań wynikających z umowy zawartej z Użytkownikiem (w szczególności: klęski żywiołowe, w tym: trzęsienie ziemi, huragan, powódź, inne nadzwyczajne zjawiska atmosferyczne, akty władzy państwowej, w tym: stan wojenny, stan wyjątkowy, stan epidemii, stan zagrożenia epidemicznego, działania wojenne, akty sabotażu, akty terrorystyczne i inne podobne wydarzenia zagrażające porządkowi publicznemu, strajki o charakterze generalnym lub inne niepokoje społeczne, w tym publiczne demonstracje).
4. Kolmed zastrzega sobie prawo odmowy lub zaprzestania świadczenia Usług w przypadku, gdy dane Użytkownika wskazane w formularzu rejestracyjnym są nieprawdziwe albo zachodzi uzasadniona obawa, że dane te mogą być nieprawdziwe albo niekompletne, Użytkownik lub Uprawniony nie stawia się na termin wykonania świadczenia opieki zdrowotnej w terminie określonym w rezerwacji.
5. Kolmed zastrzega sobie prawo czasowego zablokowania Użytkownikowi możliwości korzystania z Usług za pośrednictwem Portalu Pacjenta w przypadku stwierdzenia, iż Użytkownik co najmniej trzykrotnie dokonał rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej, a następnie nie odwołał rezerwacji. Kolmed może odblokować Użytkownikowi możliwość korzystania z Usług dostępnych za pośrednictwem Portalu Pacjenta, na jego wniosek, pod warunkiem, że Użytkownik wykaże, iż nieodwołanie rezerwacji było usprawiedliwione okolicznościami o charakterze obiektywnym.

§6

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH, PLIKI COOKIES

1. Na stronie Portalu Pacjenta oraz na stronie internetowej dostępnej pod adresem domeny: www.kolmed.pl należących do Kolmed używane są pliki Cookies.
2. Pełna treść Polityki Plików Cookies dostępna jest na stronie internetowej Kolmed pod adresem <https://kolmed.pl/polityka-plikow-cookies-eu/>
3. Administratorem danych osobowych Użytkowników Portalu Pacjenta jest Kolmed.
4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Użytkowników dostępne są na stronie internetowej Kolmed, pod adresem: <https://kolmed.pl/polityka-prywatnosci-2/>

§7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Kolmed zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa, lub nałożenia na Kolmed określonych obowiązków przez organy państwa, zmiany danych Kolmed a także w celu poprawy jakości świadczonych Usług, poprawy ochrony prywatności i zapobiegania nadużyciom.
2. Zmiany w Regulaminie stają się skuteczne z upływem 7 dni od momentu udostępnienia zmienionego Regulaminu w Portalu Pacjenta oraz na stronie internetowej dostępnej pod

adresem domeny: www.kolmed.pl, przy czym jeżeli Użytkownik nie zgadza się na taką zmianę, może bez żadnych opłat rozwiązać umowę o świadczenie Usług.

3. Do świadczenia Usług, polegających na udzielaniu świadczeń opieki zdrowotnej świadczone przez Kolmed, a zakupionych w okresie obowiązywania poprzedniej wersji Regulaminu, zastosowanie znajdują postanowienia tej poprzedniej wersji Regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 stycznia 2024 r.