

Regulamin korzystania z usług Świat Zdrowia Operator Medyczny Sp. z o.o. w ramach wizyt prywatnych (płatnych)

I Definicje

- 1. Usługa zdrowotna lub usługa** – usługa zdrowotna świadczona przez Świat Zdrowia służąca zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia.
- 2. Świat Zdrowia prywatnie** – świadczenia opieki zdrowotnej, których koszt ponosi Użytkownik.
- 3. Umowa o świadczenie usług zdrowotnych lub umowa** – umowa o świadczenie usługi zdrowotnej zawierana drogą elektroniczną pomiędzy Użytkownikiem a Świat Zdrowia.
- 4. Regulamin** – regulamin korzystania z usług świadczonych odpłatnie przez Świat Zdrowia.
- 5. Rezerwacja** – czynność polegająca na wyborze przez Użytkownika terminu, formy i/lub miejsca usługi świadczenia opieki zdrowotnej, których koszt ponosi Użytkownik. Rezerwacja obejmuje także podanie wymaganych danych oraz dokonanie płatności za wybraną usługę za pośrednictwem dostępnych metod płatności online.
- 6. Użytkownik lub Pacjent** – każdy, kto korzysta z usług Świat Zdrowia.
- 7. Konto Pacjenta** – serwis, w którym Użytkownik, po dokonaniu rejestracji, ma dostęp do usług świadczonych przez Świat Zdrowia. Każdorazowe korzystanie z Konta Pacjenta wymaga logowania z użyciem loginu lub adresu e-mail oraz hasła ustalonego podczas rejestracji link. Dostępne pod adresem <https://moj.swiatzdrowia.pl/>
- 8. Konto Pacjenta dla dziecka** – Konto Pacjenta dla małoletniego Użytkownika, które musi być zarządzane przez jego prawnego opiekuna. Dostępne pod adresem <https://moj.swiatzdrowia.pl/>
- 9. Bramka płatnicza** – dedykowana strona www umożliwiająca szybkie dokonywanie płatności online.
- 10. Przelewy24** – system dostawcy usług płatniczych, umożliwiający dokonanie szybkiej płatności online, z którym Świat Zdrowia zawarł umowę na obsługę opłat za usługi objęte regulaminem.
- 11. Świat Zdrowia lub Usługodawca** – Świat Zdrowia Operator Medyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Fortecznej 35-37, 87-100 Toruń, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS: 0000476039, REGON 341477181, NIP 9562304388.
- 12. Platforma** – platforma internetowa dostępna pod adresem www.swiatzdrowia.pl, umożliwiająca Użytkownikom uzyskiwanie informacji dotyczących oferowanych usług medycznych, a także dokonanie rezerwacji oraz zakupu wizyt lekarskich u wybranych specjalistów. Korzystanie z funkcjonalności Platformy, w tym

umawianie wizyt prywatnych, możliwe jest bez konieczności zakładania konta przez Użytkownika.

- 13. Odstąpienie od umowy lub odwołanie usługi** – rezygnacja z zarezerwowanej usługi.
- 14. Usługa telemedyczna** – usługa zdrowotna świadczona na odległość.
- 15. Usługa stacjonarna (dalej także: „wizyta w placówce”)** – usługa zdrowotna świadczona w wybranej placówce medycznej.
- 16. Wizyta prywatna (dalej także: „wizyta płatna”)** – należy przez to rozumieć wizytę medyczną realizowaną odpłatnie przez Użytkownika, niezależnie od kanału rezerwacji (w szczególności poprzez Konto Pacjenta lub Platformę) oraz bez finansowania ze środków publicznych.

II Postanowienia ogólne

- 1. Regulamin określa zasady wykonywania umów o świadczenia opieki zdrowotnej, których koszt ponosi Użytkownik w ramach Świat Zdrowia prywatnie.
- 2. Regulamin ma zastosowanie do świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity z dnia 6 lutego 2020 r., Dz.U. z 2020 r. poz. 344) umów o świadczenie zdrowotne oraz opłacenia wybranej usługi zdrowotnej.
- 3. Umowę o świadczenie usług zdrowotnych mogą zawrzeć Użytkownicy, którzy dokonali rezerwacji usługi zdrowotnej za pomocą Konta Pacjenta oraz poprzez Platformę www.swiatzdrowia.pl
- 4. Regulamin określa w szczególności:
 - a. warunki świadczenia usług,
 - b. zasady rezerwacji usług,
 - c. zasady płatności za usługi,
 - d. zasady zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług zdrowotnych,
 - e. proces reklamacji usług.
- 5. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej www.swiatzdrowia.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i wydrukowanie. Każdy Użytkownik może zapoznać się z treścią regulaminu.

III Warunki świadczenia usług

- 1. Świat Zdrowia umożliwia zawarcie umowy oraz opłacenie usługi zdrowotnej drogą elektroniczną.
- 2. Zawarcie umowy wymaga zapoznania się i zaakceptowania regulaminu i Polityki Prywatności.
- 3. Zawarcie umowy i opłacenie usługi zdrowotnej jest możliwe przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, zarówno z wykorzystaniem Konta Pacjenta, jak i bez zakładania Konta

Pacjenta. Wyjątek stanowią okresy przerw w działaniu Platformy lub usług płatnych dostarczanych przez dostawców usług płatniczych, wynikające z siły wyższej, problemów technicznych lub przerw serwisowych.

IV Zawarcie umowy

1. Dokonując rezerwacji usługi odpłatnej, Użytkownik zawiera umowę o świadczenie usługi zdrowotnej.
2. Zawarcie umowy następuje przez złożenie oświadczenia przez Użytkownika o zapoznaniu się z regulaminem i jego akceptację poprzez zaznaczenie odpowiedniego okienka (check box) na ekranie urządzenia, z którego korzysta Użytkownik.
3. Zawarcie umowy pociąga za sobą obowiązek wniesienia opłaty za usługę zdrowotną.
4. W przypadku wybrania przez Użytkownika terminu realizacji usługi krótszego niż 14 dni (liczonego od terminu dokonania rezerwacji) Użytkownik musi wyrazić zgodę na wykonanie usługi w wybranym terminie, co jest równoznaczne z rezygnacją z możliwości odstąpienia od umowy z chwilą rozpoczęcia usługi.

V Warunki realizacji umowy

1. Usługa objęta umową może być świadczona wyłącznie na rzecz wskazanej w rezerwacji osoby.
2. W związku z realizacją umowy Użytkownik ma prawo otrzymać fakturę potwierdzającą płatność za usługę.
3. Wniosek o wystawienie faktury na firmę należy złożyć w procesie rezerwacji usługi poprzez zaznaczenie odpowiedniego okienka (check box) na formularzu z danymi Użytkownika.
4. Wniosek o wystawienie faktury na osobę fizyczną należy złożyć w procesie rezerwacji usługi poprzez zaznaczenie odpowiedniego okienka (check box) na formularzu z danymi Użytkownika lub do 90 dni po odbyciu wizyty poprzez kontakt z Infolinią.
5. W przypadku chęci otrzymania faktury drogą mailową należy zaznaczyć odpowiednie okienko (check box) na formularzu z danymi Użytkownika.
6. Faktury VAT za usługi zdrowotne udostępniane są Użytkownikom w następujący sposób:
 - **w przypadku korzystania z Konta** - Użytkownik dokonuje wyboru sposobu otrzymania faktury w formularzu rezerwacji poprzez wskazanie:
 - a. wysyłki faktury na podany adres poczty elektronicznej lub
 - b. odbioru faktury osobiście w placówce medycznej, w której realizowana jest usługa.
 - **w przypadku rezerwacji bez zakładania Konta Pacjenta:**

- a. dla telekonsultacji - faktura przesyłana jest na adres poczty elektronicznej wskazany w formularzu rezerwacji,
- b. dla wizyty stacjonarnej - faktura udostępniana jest do odbioru w placówce medycznej, w której realizowana jest usługa.

7. Szczegółowe warunki świadczenia usług objętych umową mogą opisywać odrębne regulaminy.

VI Rezerwacja usługi

1. Rezerwacja usługi jest jednoznaczna z zawarciem umowy.
2. Usługę można zarezerwować za pośrednictwem Konta Pacjenta, Konta Pacjenta dla dziecka, a także bez zakładania Konta Pacjenta - poprzez moduł rezerwacji dostępny w Platformie.
3. W celu rezerwacji usługi Użytkownik może:
 - a. założyć Konto Pacjenta dla osoby dorosłej lub Konto Pacjenta dla dziecka, zalogować się na Konto Pacjenta i dokonać rezerwacji wybranej usługi,
 - b. dokonać rezerwacji bez zakładania Konta Pacjenta - korzystając z modułu rezerwacji dostępnego w Platformie.
4. Logowanie do Konta Pacjenta odbywa się poprzez stronę internetową www.swiatzdrowia.pl
5. Rejestracja do Konta Pacjenta odbywa się poprzez stronę internetową [Mój Świat Zdrowia - Portal Pacjenta](#)
6. Na Koncie Pacjenta można dokonać rezerwacji wyłącznie dla właściciela konta.
7. Na Koncie Pacjenta dla dziecka można dokonać rezerwacji dla małoletniego.
8. Wybraną usługę należy opłacić w ciągu 15 minut. Brak opłaty w wymaganym czasie skutkuje anulowaniem rezerwacji.
9. Po dokonaniu pomyślnej płatności Użytkownik otrzyma wiadomość elektroniczną potwierdzającą dokonanie rezerwacji usługi.
10. Wiadomość potwierdzająca dokonanie rezerwacji będzie zawierała informacje, takie jak:
 - a. rodzaj usługi,
 - b. informację wskazującą, kto wykonuje usługę,
 - c. dane identyfikujące osobę wykonującą usługę (imię i nazwisko, specjalizacja medyczna),
 - d. miejsce wykonania usługi (miasto, ulica, numer, jeśli dotyczy),
 - e. termin wykonania usługi (wybrany termin wizyty wraz z godziną),
 - f. formę usługi (wizyta stacjonarna lub telekonsultacja),
 - g. formę finansowania i status płatności,
 - h. zalecenie dotyczące przygotowania się do skorzystania z usługi,
 - i. link do regulaminu i polityki prywatności,
 - j. link umożliwiający odwołanie wizyty (tylko w przypadku umówienia wizyty bez logowania).

VII Płatność za usługi

1. Płatności za usługę dokonuje się korzystając z płatności online, za pomocą bramki płatniczej dostarczonej przez dostawcę usług płatniczych – Przelewy24.
2. Korzystanie przez Użytkownika z bramki płatniczej wiąże się z przekierowaniem do strony Przelewy24.
3. Ceny usług podawane są w złotych polskich i stanowią wartość brutto.
4. Jednorazowo można dokonać opłaty za jedną wybraną usługę. Usługa musi zostać opłacona online w procesie jej rezerwacji.
5. Warunki i zasady korzystania z płatności online określone są przez dostawcę usług płatniczych Przelewy24 w Regulaminie.

VIII Świadczenie usługi zdrowotnej w trybie stacjonarnym

1. Stacjonarne świadczenie opłaconej usługi odbywa się w wybranej placówce medycznej.
2. W celu skorzystania z usługi zdrowotnej świadczonej w placówce Użytkownik lub osoba uprawniona powinna zgłosić się do wskazanej placówki na 15 minut przed planowanym terminem świadczenia usługi.
3. Użytkownik musi posiadać dokument potwierdzający jego tożsamość.
4. W przypadku gdy usługa świadczona jest dla osoby małoletniej, prawni opiekunowie są zobowiązani towarzyszyć w trakcie wykonywania usługi.
5. Opiekunowie prawni są zobowiązani do przedstawienia dokumentu potwierdzającego ich tożsamość.

IX Świadczenie usługi zdrowotnej w trybie telemedycyny

1. Użytkownik w procesie rezerwacji może wybrać usługę świadczoną na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych i telekomunikacyjnych.
2. W celu realizacji usługi telemedycznej pracownik medyczny wykonujący usługę kontaktuje się z Użytkownikiem lub prawnym opiekunem na podany w procesie rezerwacji numer telefonu.
3. Pracownik medyczny realizujący usługę telemedyczną podejmuje 3 próby połączenia telefonicznego w odstępie 3 minut od każdej próby. Czas spędzony na podjęcie próby kontaktu wliczany jest do czasu przeznaczanego na usługę telemedyczną (wizyty w trybie telemedycyny).
4. Podana godzina usługi telemedycznej jest orientacyjna. Realizacja usługi może nastąpić od 15 minut wcześniej niż wyznaczona godzina do 15 minut po wyznaczonej godzinie rezerwacji.
5. W celu potwierdzenia tożsamości pracownik medyczny prosi o podanie imienia i nazwiska, numeru PESEL lub daty urodzenia.

X Odstąpienie od umowy (odwołanie wizyty)

1. Odwołanie usługi (odwołanie wizyty) jest równoznaczne z odstąpieniem od umowy bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń o odstąpieniu od umowy.
2. Aby odwołać usługę, Użytkownik może:
 - a. skorzystać z funkcjonalności dostępnej na Koncie Pacjenta,
 - b. w przypadku rezerwacji dokonanej bez zakładania Konta Pacjenta – odwołać wizytę za pomocą linku udostępnionego w wiadomości e-mail potwierdzającej dokonanie rezerwacji.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo do zwrotu kosztów, jeśli odstąpi od umowy (odwoła wizytę) w terminie 14 dni od zawarcia umowy.
5. Jeśli odstąpienie od umowy nastąpi w terminie krótszym niż 24 godziny przed planowaną realizacją usługi, Użytkownikowi przysługuje zwrot kosztów na poziomie 25% ceny wybranej usługi.
6. W przypadku gdy realizacja usługi planowana jest w terminie krótszym niż 14 dni od dokonania rezerwacji, Użytkownik traci prawo odstąpienia od umowy z chwilą rozpoczęcia realizacji usługi.
7. W sytuacji niestawienia się na wizytę stacjonarną bez wcześniejszego odwołania jej lub trzykrotnego nieodebrania połączenia telefonicznego w przypadku usługi telemedycznej, usługa zostaje uznana za odbytą, a Pacjent traci prawo do zwrotu środków.
8. W przypadku odwołania usługi w terminie, w którym przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, Świat Zdrowia niezwłocznie, lecz nie później niż do 14 dni od daty odstąpienia od umowy, dokona zwrotu środków zapłaconych za usługę.
9. Zwrot środków zapłaconych za usługę nastąpi za pośrednictwem Przelewy24.

XI Dokumentacja medyczna

1. Świat Zdrowia w związku z realizacją usługi prowadzi dokumentację medyczną.
2. Tryb, warunki prowadzenia dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępniania osobom uprawnionym, przedstawicielom ustawowym i osobom trzecim określają właściwe przepisy prawa.
3. Dokumentacja związana z wykonaniem umowy sporządzana jest w języku polskim, poza przypadkami, gdy przepis prawa przewiduje możliwość sporządzenia dokumentacji medycznej w języku łaćńskim.

XII Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących świadczonych usług.
2. Reklamacje należy składać pisemnie, listem poleconym na adres siedziby Usługodawcy Świat Zdrowia Operator Medyczny sp. z o.o. z siedzibą przy ul.

Fortecznej 35-37, 87-100 Toruń lub na adres e-mail:

reklamacje.centramedyczne@swiatzdrowia.pl

3. Świat Zdrowia dąży do starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 30 dni od ich otrzymania.
4. Świat Zdrowia zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu 30 dni, gdy rozpoznanie reklamacji wymaga wiadomości specjalnych lub napotka przeszkody z przyczyn niezależnych (awarie sprzętu, sieci internetowej itp.). Ponadto Świat Zdrowia zastrzega, że rozpatrzenie reklamacji może wymagać uzyskania od Użytkownika dodatkowych wyjaśnień. Czas udzielania wyjaśnień każdorazowo przedłuża okres rozpoznania reklamacji.
5. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Świat Zdrowia niezwłocznie zawiadomi Użytkownika - listownie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

XIII Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają przepisy polskiego prawa.
2. Regulamin może ulec zmianie. O wszelkich zmianach Świat Zdrowia będzie informować Użytkownika minimum na 14 dni przed wejściem w życie zmian.
3. Regulamin obowiązuje od 2 grudnia 2025 r.