

## **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną**

### **§ 1.**

#### **Przedmiot regulacji**

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej [www.centrumandrologii.pl](http://www.centrumandrologii.pl) w tym: rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z serwisu [www.centrumandrologii.pl](http://www.centrumandrologii.pl), jak również warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

### **§ 2.**

#### **Definicje**

**CENTRUM ANDROLOGII (Usługodawca)** – „CENTRUM ANDROLOGII SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ”, Trzepieciny 2, 22-442 Trzepieciny, NIP: 9223082608, REGON: 529296436, wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem: 000000278798.

**Cena** – cena za Wizytę określona w Cenniku;

**Cennik** – cennik usług świadczonych przez CENTRUM ANDROLOGII;

**Portal Pacjenta/Konto** – indywidualny dostęp Pacjenta do serwisu zabezpieczony loginem i hasłem;

**Pacjent** – osoba korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usług, w tym świadczeń zdrowotnych, udzielanych przez CENTRUM ANDROLOGII;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin;

**Serwis** – strona internetowa [www.centrumandrologii.pl](http://www.centrumandrologii.pl);

**Specjalista** – osoba wykonująca zawód medyczny udzielająca świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjenta, a w zakresie Usług niestanowiących świadczeń zdrowotnych osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje i wykształcenie umożliwiające świadczenie tych Usług;

**Świadczenie zdrowotne** – działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia;

**Świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

**Umowa** – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy CENTRUM ANDROLOGII a Pacjentem wskutek złożenia Zamówienia;

**Usługi** – usługi świadczone przez CENTRUM ANDROLOGII drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu;

**Ustawa o prawach konsumenta** – Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287)

**Teleporada** – udzielenie świadczenia zdrowotnego, w tym zakończone wystawieniem e-recepty, za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych, w tym w szczególności połączenia telefonicznego, czatu online, połączenia video, komunikatora;

**E-recepta** – recepta wydawana w postaci elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne oraz rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie recept;

**Kwestionariusz** – ankieta medyczna uzupełniana przez Pacjenta przed przystąpieniem do realizacji Usługi, stanowiąca jeden z elementów kwalifikacyjnych Pacjenta do podjęcia leczenia;

**Zamówienie** – zakup odpowiedniej Usługi polegający na wyborze odpowiedniej Usługi lub Usług i zapłacie Ceny.

### § 3.

#### Postanowienia ogólne

1. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym do domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, a także do wzorców, formularzy, logotypów zamieszczanych w Serwisie przysługują CENTRUM ANDROLOGII, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem oraz za uprzednią zgodą CENTRUM ANDROLOGII wyrażoną na piśmie.
2. Do korzystania z Serwisu niezbędne jest posiadanie komputera lub innego urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci Internet przy wykorzystaniu jednej ze standardowych przeglądarek internetowych, w tym w szczególności Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari lub Opera, posiadających możliwość zapisu plików cookies oraz zapewniających obsługę skryptu Java.
3. Przestrzeganie niniejszego Regulaminu jest warunkiem korzystania z Serwisu. Zakazane jest dostarczanie przez Pacjenta treści o charakterze bezprawnym oraz korzystanie z Serwisu w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający prawa osób trzecich.
4. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi telemedycznej, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań określonych w Regulaminie.
5. Informacje zawarte na stronie internetowej Serwisu, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie Pacjentów do składania ofert zawarcia Umowy. Złożenie Zamówienia przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem przez Pacjenta oferty zawarcia Umowy.
6. W celu uzyskania informacji o sposobie gromadzenia i przetwarzania danych osobowych o Pacjencie konieczne jest zapoznanie się z Polityką prywatności.

## § 4.

### Ceny usług oraz zasady dokonywania płatności

1. Za pośrednictwem Serwisu CENTRUM ANDROLOGII świadczy następujące Usługi:
  - 1) „Pierwsza e-wizyta”;
  - 2) „Kolejna e-wizyta”;
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 1 świadczone są odpłatnie. Cena podstawowa pojedynczej Usługi telemedycznej świadczonej za pośrednictwem Serwisu, wskazywana jest w Serwisie w zakładce Usługi.
3. Ceny wyrażone są w złotych polskich, w kwotach brutto.
4. Wszelkie płatności dokonywane na rzecz Usługodawcy odbywają się za pośrednictwem systemu płatności internetowych. Dostępne formy płatności to:
  - 1) szybki przelew elektroniczny,
  - 2) przelew tradycyjny,
  - 3) BLIK,
  - 4) płatność kartą.
5. Płatności w Serwisie realizowane są za pośrednictwem serwisu PayU, którego administratorem jest PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-166), ul. Grunwaldzka 18.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek problemy z dokonaniem płatności wynikające z działania systemu płatności internetowych lub banku.
7. CENTRUM ANDROLOGII może stosować rabaty, które mogą być naliczane za pomocą kuponów rabatowych przyznawanych przez CENTRUM ANDROLOGII w trakcie akcji promocyjnych, o których CENTRUM ANDROLOGII informuje w swoich kanałach informacji, w tym za pośrednictwem Serwisu.

## § 5.

### Usługi – informacje ogólne

1. Usługi oferowane przez CENTRUM ANDROLOGII przy użyciu Serwisu obejmują udzielanie świadczeń, których charakter oraz specyfika pozwala przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane na odległość. W szczególności są to konsultacje medyczne, wystawianie e-recept oraz zaświadczeń, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej oraz usługi telemedycyny w zakresie wybranych schorzeń.
2. Świadczenia telemedyczne są udzielane przez zespół wykwalifikowanych Specjalistów.
3. Przed udzieleniem świadczenia, Pacjent wypełnia ankietę medyczną oraz przesyła wymagane badania krwi po rejestracji na portalu pacjenta. Wyniki analizowane są przez

CENTRUM ANDROLOGII i stanowią jedną podstaw kwalifikujących Pacjenta do udzielenia mu Świadczeń zdrowotnych.

4. W celu lepszej jakości świadczonych usług rozmowy z Pacjentami mogą być przez Usługodawcę nagrywane zgodnie z [Regulaminem nagrywania rozmów](#).
5. Usługi telemedyczne otrzymywane od Specjalistów nie mają na celu zastąpienia porady i relacji łączącej Pacjenta z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej czy lekarzem opieki specjalistycznej udzielanej stacjonarnie, ani spełniania funkcji zakładu opiekuńczo-leczniczego. W nagłych wypadkach należy zwrócić się o pomoc doraźną, udając się do najbliższej placówki medycznej lub w razie potrzeby kontynuować konsultacje z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej lub innymi pracownikami ochrony zdrowia, zgodnie z zaleceniami. W razie potrzeby opieka uzupełniająca może odbywać się za pośrednictwem innych podmiotów świadczących usługi zdrowotne.

## § 6.

### Składanie Zamówienia

1. Zamówienie Usługi następuje poprzez złożenie Zamówienia za pośrednictwem Serwisu. Złożenie Zamówienia wymaga założenia Portalu Pacjenta.
2. W celu założenia Portalu Pacjenta, pacjent powinien:
  - a. utworzyć login i hasło;
  - b. zapoznać się z Regulaminem i Polityką prywatności i zaakceptować ich postanowienia;
  - c. wypełnić formularz rejestracyjny;
  - d. złożyć stosowne oświadczenia dotyczące prawdziwości podawanych danych.
3. Każdy Pacjent może założyć tylko jedno konto w Serwisie.
4. Klient obowiązany jest zabezpieczyć login i hasło przed dostępem osób nieuprawnionych. Przekazywanie loginu lub hasła osobom trzecim jest zabronione i może stanowić podstawę do usunięcia konta klienta.
5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż podane dane osobowe są niezgodne z prawdą lub konto jest wykorzystywane przez inną niż Pacjent osobę, Usługodawca zastrzega sobie prawo do zablokowania konta Pacjenta w Serwisie do czasu wyjaśnienia wątpliwości.
6. W przypadku podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa, w szczególności sytuacji, w której osoba trzecia pozyskała login i hasło do Serwisu oraz posiada potencjalną możliwość nieautoryzowanego korzystania z Serwisu w imieniu Pacjenta, Pacjent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt, kontaktując się z Usługodawcą za pośrednictwem adresu email: [biuro@centrumandrologii.pl](mailto:biuro@centrumandrologii.pl)
7. Pacjent może usunąć konto w dowolnym momencie. W tym celu Pacjent powinien wysłać wiadomość na adres e-mail [biuro@centrumandrologii.pl](mailto:biuro@centrumandrologii.pl). Usunięcie Portalu Pacjenta skutkuje usunięciem wszystkich danych zawartych w Koncie Pacjenta.
8. W celu złożenia Zamówienia Pacjent:
  - 1) uzupełnia i przesyła ankietę medyczną oraz [wymagane badania krwi](#) do bezpłatnej analizy;
  - 2) w przypadku uzyskania pozytywnej kwalifikacji wybiera odpowiednią Usługę lub Usługi;
  - 3) uzupełnia dane osobowe w formularzu rejestracji, w tym:

- a. imię i nazwisko;
  - b. datę urodzenia;
  - c. PESEL;
  - d. numer telefonu;
  - e. adres e-mail;
- 4) przekazuje, w razie konieczności, dodatkowe informacje, w tym przedstawia posiadaną dokumentację medyczną;
  - 5) akceptuje Zamówienie poprzez kliknięcie przycisku „Kupuję i płacę”;
  - 6) wybiera formę płatności i dokonuje zapłaty.
9. Pacjent ma obowiązek podać dane zgodne z prawdą i nie zatajając żadnych informacji istotnych z punktu widzenia udzielanego Świadczenia zdrowotnego.
  10. W celu finalizacji Zamówienia konieczne jest dokonanie przez Pacjenta akceptacji treści Regulaminu i Polityki prywatności, oraz naciśnięcie przycisku „Kupuję i płacę”. Złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
  11. Wybór przycisku „Kupuję i płacę” w formularzu Zamówienia jest równoznaczny z zawarciem Umowy. W przypadku nieopłacenia Usługi w terminie 6 godzin od złożenia zamówienia, Rejestracja jest anulowana, a Umowa uważana jest za niezawartą.
  12. Po opłaceniu Zamówienia następuje rozpoczęcie świadczenia Usługi. Klient otrzymuje na podany przez siebie adres mailowy wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie zakupu oraz informację o sposobie i terminie realizacji Usługi.
  13. Teleporady udzielane są przez 7 dni w tygodniu, w godzinach dostępności Specjalistów. W celu udzielenia Teleporady Specjalista w uzgodnionym dniu i godzinie nawiązuje połączenie z Pacjentem w celu wykonania Usługi. Ustalona godzina jest godziną umowną, a usługa może być wykonana w czasie +/- 30 min.
  14. Pacjent nie może mieć ustawionej w swoim urządzeniu końcowym ustawionych jakichkolwiek blokad, lub zainstalowanego oprogramowania, które mogłyby uniemożliwić wykonanie połączenia przez Specjalistę, w tym połączenia z numeru zastrzeżonego.
  15. W przypadku, gdy Pacjent nie odbierze połączenia Specjalisty lub w inny sposób swoim działaniem lub zaniechaniem uniemożliwi wykonanie Usługi, należność za Usługę nie podlega zwrotowi.
  16. Pacjent zobowiązany jest posiadać przy sobie dokument tożsamości oraz okazać go na każdą prośbę Specjalisty w celu identyfikacji.
  17. O czasie trwania Teleporady decyduje Specjalista biorąc pod uwagę dobro Pacjenta oraz cel udzielonego Świadczenia zdrowotnego.
  18. Specjalista może przerwać udzielanie Teleporady w każdym czasie, gdy Pacjent dopuści się naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu. Usługa przerwana w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, uważana jest za zrealizowaną i nie stanowi podstawy do zwrotu należności za Usługę.
  19. Specjalista uprawniony jest do odmowy wystawienia E-recepty lub Zaświadczenia w każdym przypadku, gdy wystawienie pozostawałoby w sprzeczności z aktualną wiedzą medyczną lub w przypadku, gdy udzielone przez Pacjenta informacje, w tym dane zawarte w dokumentacji medycznej, są niewystarczające dla jej wystawienia. Odmowa wystawienia E-recepty lub

Zaświadczenia w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie stanowi podstawy do zwrotu należności za Usługę.

20. W przypadku wystawienia E-recepty, Specjalista przekazuje Pacjentowi, na wskazany przez niego numer telefonu, kod recepty lub ujawnia receptę w Internetowym Koncie Pacjenta.
21. Świadczenia zdrowotne są dokumentowane w dokumentacji medycznej prowadzonej zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

## **§ 7.**

### **Odstąpienie od Umowy, reklamacje i zwrot należności**

1. Pacjent przed wykonaniem przedmiotu Umowy może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy o prawach konsumenta.
2. Pacjent może odstąpić od umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta, ale nie jest to konieczne.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy wysłać pocztą na adres CENTRUM ANDROLOGII SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, Trzepieciny 2, 22-442 Trzepieciny, lub drogą elektroniczną na adres mailowy: [biuro@centrumandrologii.pl](mailto:biuro@centrumandrologii.pl)
4. W przypadku odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą.
5. Prawo odstąpienia od Umowy na odległość nie przysługuje Pacjentowi, jeżeli CENTRUM ANDROLOGII wykonała w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Pacjenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez CENTRUM ANDROLOGII utraci prawo odstąpienia od umowy.
6. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą Usługi wysyłając wiadomość e-mail na adres: [biuro@centrumandrologii.pl](mailto:biuro@centrumandrologii.pl).
7. Zgłoszenie reklamacji winno zawierać w szczególności: imię i nazwisko Pacjenta, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Pacjent życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, wskazanie daty Usługi, dokładny opis przyczyn reklamacji oraz datę jej stwierdzenia, żądanie Pacjenta, a także preferowany przez Pacjenta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
8. CENTRUM ANDROLOGII rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Pacjent zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.
9. W przypadku, gdy realizacja Usługi będzie niemożliwa z przyczyn zawinionych przez CENTRUM ANDROLOGII, CENTRUM ANDROLOGII informuje Pacjenta o powyższej okoliczności. W terminie 7 dni od powzięcia informacji o powyższej okoliczności Pacjent może, według swojego wyboru:
  - a. odstąpić od Umowy i żądać zwrotu zapłaconej przez Ceny, lub
  - b. uzgodnić z CENTRUM ANDROLOGII inny termin wykonania Usługi.

10. Należność za Usługę nie podlega zwrotowi, gdy brak możliwości wykonania Usługi wynika z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności, gdy Pacjent:
- poda nieprawdziwe lub nierzetelne dane, w tym informacje dotyczące swojego stanu zdrowia;
  - złoży nieprawdziwe lub nierzetelne oświadczenie;
  - przedstawi nieprawdziwe lub nierzetelne dokumenty;
  - nie będzie odbierał połączeń od Specjalisty w związku z próbą realizacji Usługi lub w inny sposób naruszy postanowienia Regulaminu.
11. Zwrot zapłaconej Ceny w przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy przez Pacjenta nastąpi niezwłocznie, według wyboru Pacjenta:
- na wskazany przez niego rachunek bankowy, lub
  - w takiej samej formie, w jakiej dokonał zapłaty Ceny.

## **§ 8.**

### **Informacje zamieszczane w Serwisie**

1. Ogólne informacje medyczne znajdujące się w Serwisie – w odróżnieniu od spersonalizowanych informacji umieszczanych w Portalu Pacjenta – nie stanowią substytutu porady medycznej i nie powinny być odczytywane i rozumiane w ten sposób. Nie są one informacjami, które należy traktować jako poradę medyczną. Należy uzyskać specjalistyczną poradę medyczną przed podjęciem lub zaniechaniem jakichkolwiek działań na podstawie ogólnych informacji medycznych znajdujących się w Serwisie.
2. Usługodawca może zamieszczać w Serwisie odnośniki (linki) do stron internetowych, których właścicielami są osoby trzecie lub które są kontrolowane przez osoby trzecie. Te odnośniki są zamieszczone dla wygody Pacjenta. Usługodawca nie ma wpływu na treści zawarte na tych stronach, ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności w odniesieniu do zawartości tych stron internetowych.

## **§ 9.**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, z tym, że do Umów nie stosuje się przepisów ustawy o prawach konsumenta, z wyłączeniem art. 12 ust. 1 pkt 1-12 i ust. 2, art. 13, art. 14, art. 15 ust. 1 i 3, art. 19, art. 21-24, art. 26-37 oraz art. 38 pkt 1, 3-6 i 8 powyższej ustawy.
2. CENTRUM ANDROLOGII zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna i wchodzi w życie w terminie wskazanym przez CENTRUM ANDROLOGII, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni kalendarzowych liczonych od

momentu zamieszczenia na stronie internetowej [www.centrumandrologii.pl](http://www.centrumandrologii.pl) informacji o zmianie Regulaminu.

3. W przypadku braku akceptacji zmian, Pacjent może:
  - a) samodzielnie zamknąć posiadane konto użytkownika w Serwisie;
  - b) wypowiedzieć umowę zawartą z Usługodawcą, za 14-dniowym okresem wypowiedzenia. W tym celu należy wysłać wiadomość e-mail na adres: [biuro@centrumandrologii.pl](mailto:biuro@centrumandrologii.pl)

W przypadku dalszego korzystania z Serwisu, uważa się, że Pacjent akceptuje treść zmienionego Regulaminu.

4. Regulamin zawiera następujące załączniki:
  - a. Załącznik nr 1 – [Polityka prywatności](#);
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 9 września 2024 r.