

REGULAMIN REJESTRACJI I ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ DCG CENTRUM MEDYCZNE

za pośrednictwem serwisu www.dcg.wroclaw.pl
sporządzony we Wrocławiu, zwany dalej Regulaminem aktualny na
dzień 25 maja 2025 r.

Preambuła

Niniejszy Regulamin określa dokładne zasady świadczeń zdrowotnych przez **DCG CENTRUM MEDYCZNE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, ul. Powstańców Śląskich 48, 53-333 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział gospodarczy pod numerem KRS 0000753662, zwanej dalej **Usługodawcą**, ze szczególnym uwzględnieniem zasad rejestracji wizyty oraz weryfikacji tożsamości pacjenta, przy uwzględnieniu faktu, że na etapie rejestracji wizyty Usługodawca nie ma możliwości jego dokładnej identyfikacji.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w przepisach prawa, Ustawie bądź w niniejszym paragrafie:
 - 1) Centrum – siedziba Usługodawcy czyli miejsce udzielania przez Usługodawcę świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjentów;
 - 2) Pacjent – osoba fizyczna zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Usługodawcę; w tym korzystająca z zasobów Strony Internetowej na zasadach i w zakresie przewidzianym w Regulaminie.
 - 3) Regulamin – niniejszy Regulamin;
 - 4) Usługodawca – należy przez to rozumieć **DCG CENTRUM MEDYCZNE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, ul. Powstańców Śląskich 48, 53-333 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd

Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział gospodarczy pod numerem **KRS 0000753662, REGON: 381709051, NIP: 8992853051**,

5) Strona – należy przez to rozumieć Usługodawcę oraz Pacjenta;

6) Świadczenie zdrowotne – świadczenie zdrowotne, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej wraz z późniejszymi zmianami, czyli działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;

7) Wizyta stacjonarna – opisany w niniejszym Regulaminie, czas, forma i miejsce spotkania w celu świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta Świadczeń zdrowotnych, innych niż zabieg.

8) Telekonsultacja – konsultacja, w ramach której Świadczenia zdrowotne udzielane są za pomocą środków teleinformatycznych.

9) Zabieg – zaplanowane świadczenie zdrowotne o charakterze procedury medycznej, w szczególności chirurgicznej, estetycznej lub ginekologicznej, wymagające przygotowania organizacyjnego oraz wcześniejszej rezerwacji i/lub uiszczenia zaliczki, zgodnie z obowiązującym Regulaminem rezerwacji niektórych rodzajów wizyt i uiszczania zaliczek w DCG Centrum Medyczne.

10) Zaliczka – kwota wpłacana przez Pacjenta na poczet planowanego Zabiegu lub wizyty kwalifikacyjnej, której wysokość i zasady zwrotu lub zatrzymania określa odrębny dokument: Regulamin rezerwacji niektórych rodzajów wizyt i uiszczania zaliczek, stanowiący uzupełnienie niniejszego Regulaminu.

11) Serwis – strona internetowa prowadzona pod adresem internetowym: <https://www.dcg.wroclaw.pl>. Jest to system aplikacji internetowych udostępnionych na domenie <https://www.dcg.wroclaw.pl> stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami;

12) Ustawa – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną wraz z późniejszymi zmianami.

2. Usługodawca za pomocą strony www.dcg.wroclaw.pl (dalej „Serwis”) świadczy usługi umożliwiające Pacjentom dokonywanie rezerwacji wizyt stacjonarnych w Centrum i telekonsultacji, oraz zakup świadczeń zdrowotnych z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

3. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną z późniejszymi zmianami.
4. Zawartość Serwisu, w szczególności teksty i znaki graficzne stanowi własność Usługodawcy i jest prawnie chronione.

§ 2 Ogólne warunki świadczenia usług

1. Serwis stanowi narzędzie do zarządzania online konsultacjami medycznymi odbywającymi się na wizytach stacjonarnych w Centrum, telekonsultacjami oraz rezerwacjami terminów zabiegów.
2. Konsultacja medyczne udzielane są przez lekarzy i specjalistów Usługodawcy.
3. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną Usługę transakcji płatności za świadczenia medyczne udzielane przez Usługodawcę. W przypadku niektórych usług, w szczególności Zabiegów i wizyt kwalifikacyjnych, wymagane jest wniesienie Zaliczki lub pełnej przedpłaty – zgodnie z Regulaminem rezerwacji niektórych rodzajów wizyt i uiszczania zaliczek.
4. Obowiązkiem Pacjenta jest zapoznanie się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.
5. Pacjent korzystający z Serwisu oświadcza, że zapoznał się z informacjami dotyczącymi przetwarzania Jego danych osobowych przez administratora danych. Potwierdza, że zrozumiał przekazane mu informacje, a wszelkie wątpliwości w tym zakresie zostały mu wyjaśnione. Podanie danych: adres e-mail, ma charakter dobrowolny, ale niezbędny do korzystania z Serwisu.
6. Dla prawidłowego korzystania ze Strony Internetowej i Profilu Klienta wymagane są od Usługobiorcy:
 - a. komputer (PC, Mac, inny) lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do internetu;
 - b. korzystanie z dowolnej przeglądarki internetowej m.in. Internet Explorer 7.0 (lub nowszej) albo Mozilla Firefox 3.6 (lub nowszej) obsługującej pliki Cookies, JavaScript oraz Adobe Flash Player (dla niektórych treści);
 - c. Pacjent korzystający z Profilu Klienta i Strony Internetowej powinien używać legalnego oprogramowania, posiadać na bieżąco aktualizowane oprogramowanie antywirusowe oraz firewall.
7. Korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne, jednak Pacjent chcąc dokonać zakupu e-wizyty zobowiązany jest do uiszczenia płatności za wybraną przez siebie usługę zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem znajdującym się na stronie Serwisu. Przed dokonaniem zakupu e-wizyty Pacjent zostanie poinformowany o jej całkowitym koszcie.
8. Pacjent może korzystać z zawartości Serwisu bez dokonania rejestracji, w tym korzystać z możliwości umówienia wizyty stacjonarnej lub telekonsultacji, uiszczenia opłaty. Zarządzanie wizytami możliwe jest jedynie po uprzednim dokonaniu rejestracji konta przez Pacjenta.

9. Po dokonaniu rezerwacji wizyty stacjonarnej, telekonsultacji lub zabiegu i/lub dokonaniu płatności za świadczenie zdrowotne Pacjent otrzymuje na podany adres e-mail informację zwrotną potwierdzającą rezerwację terminu.

§ 3. Anulowanie wizyty, zabiegu, zmiana terminu oraz zwroty opłat i zaliczek

1. W przypadku wizyt stacjonarnych i telekonsultacji, które zostały opłacone za pośrednictwem Serwisu, Pacjent ma prawo do ich anulowania lub zmiany terminu w dowolnym momencie. W przypadku, gdy z jakiegokolwiek przyczyny nie dojdzie do realizacji wizyty, a świadczenie zdrowotne nie zostanie udzielone, Pacjentowi przysługuje pełny zwrot wniesionej opłaty.
2. W przypadku zabiegów medycznych oraz wizyt kwalifikacyjnych do zabiegów:
 - a. Pacjent może anulować lub przełożyć termin zabiegu najpóźniej na 3 dni kalendarzowe przed planowaną datą zabiegu, bez utraty wpłaconej zaliczki lub przedpłaty.
 - b. W przypadku wizyt kwalifikacyjnych do zabiegu, które wymagają pełnej przedpłaty, anulowanie lub przełożenie terminu możliwe jest najpóźniej na 24 godziny przed planowaną wizytą.
 - c. W przypadku przekroczenia powyższych terminów – Usługodawca jest uprawniony do zatrzymania uiszczonej zaliczki lub przedpłaty.
3. Anulowania lub zmiany terminu wizyty, zabiegu lub telekonsultacji można dokonać telefonicznie pod numerem 71 71 88 600 lub mailowo pod adresem kontakt@dcg.wroclaw.pl, w godzinach pracy Centrum.
4. W przypadku niestawienia się Pacjenta bez uprzedzenia lub anulowania/przełożenia terminu z przekroczeniem odpowiedniego terminu wskazanego w ust. 1 lub 2, opłata nie podlega zwrotowi, z wyjątkiem przypadków losowych, rozpatrywanych indywidualnie przez Usługodawcę.
5. Jeżeli Pacjent opłacił online pełną kwotę za zabieg i:
 - a. zgłosi rezygnację lub zmianę terminu zgodnie z ust. 2 – cała kwota zostaje zwrócona lub zaliczona na nowy termin,
 - b. nie zgłosi rezygnacji lub zmiany terminu w odpowiednim terminie – Usługodawca zatrzymuje część kwoty odpowiadającą wysokości obowiązującej zaliczki, a pozostałą część zwraca Pacjentowi na konto.
6. W przypadku odwołania lub przełożenia wizyty, zabiegu lub telekonsultacji z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, Pacjent ma prawo:
 - a) wyznaczyć nowy termin z zaliczeniem opłaty, albo
 - b) zrezygnować i otrzymać pełen zwrot uiszczonej kwoty.
7. Zwrot płatności realizowany jest w tej samej formie, w jakiej dokonano płatności, w terminie do 14 dni roboczych od pozytywnego rozpatrzenia zgłoszenia, pod warunkiem przedstawienia dokumentu potwierdzającego sprzedaż (paragon lub faktura).

§ 4 Elementy bezpieczeństwa

1. Niezbędnymi danymi do wykorzystywania w procesie rezerwacji Wizyty stacjonarnej, Telekonsultacji lub Zabiegu są m.in. imię i nazwisko, data urodzenia, numer telefonu i adres e-mail, a w przypadku tworzenia konta dodatkowo PESEL.
2. Korzystanie z płatności online wymaga podania Imienia i Nazwiska dokonującego płatności.
3. Podczas świadczenia Usług Usługodawca zapewnia bezpieczny transfer danych oraz proces autoryzacji, które odbywają się za pomocą bezpiecznego protokołu SSL.
4. Pacjent ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych.
5. Świadczenie Usług jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Pacjent korzystający ze Strony Internetowej ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z podania błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych.

§ 5 Postępowanie reklamacyjne

1. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zawierana jest pomiędzy Usługodawcą a Pacjentem każdorazowo z chwilą wprowadzenia przez Pacjenta danych do transakcji (Imienia, Nazwiska, Usługi, Kwoty).
2. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną ulega rozwiązaniu z chwilą opuszczenia Strony Internetowej przez Pacjenta. Rozwiązanie umowy nie wymaga dodatkowych oświadczeń ze strony Pacjenta i Usługodawcy.

§ 6 Postępowanie reklamacyjne

1. Usługodawca i Pacjent są współadministratorami danych osobowych Pacjenta przetwarzanych w związku z realizacją postanowień Regulaminu. Dane osobowe są przetwarzane w celach, w zakresie i w oparciu o normy opisane w polityce prywatności zamieszczonej w stopce na Stronie Internetowej.
2. Podanie danych osobowych jest zawsze dobrowolne, jednakże odmowa podania wskazanych w Regulaminie lub niezbędnych do dokonania rezerwacji wizyty stacjonarnej lub telekonsultacji danych osobowych może uniemożliwić realizację postanowień Regulaminu lub świadczenie Usługi.
3. Pacjent ma prawo wglądu w treść jego danych osobowych przetwarzanych przez Usługodawcę, a także prawo żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich

usunięcia. Szczegółowy zakres uprawnień Usługobiorcy w zakresie ochrony jego danych osobowych zamieszczony jest w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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.

§ 7 Postępowanie reklamacyjne

1. Usługobiorcy przysługuje prawo składania reklamacji w sprawach dotyczących Usług lub Umowy.
2. Reklamacje mogą być składane w jednej z poniższych form:
 - a) pisemnej, złożonej osobiście w siedzibie Usługodawcy,
 - b) pisemnej, przesyłając przesyłkę pocztową na adres siedziby Usługodawcy,
 - c) ustnej, składając telefonicznie za pośrednictwem numeru telefonu udostępnionego na Stornie Internetowej,
 - d) ustnej, składając osobiście e Recepcji podczas wizyty Pacjenta w siedzibie Usługodawcy,
 - e) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: kontakt@dcg.wroclaw.pl
1. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - a) oznaczenie Usługobiorcy (imię, nazwisko, adres e-mail, adres do korespondencji, numer telefonu, numeru PESEL);
 - b) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji;
 - c) żądanie Pacjenta w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji;
 - d) określenie sposobu, w jaki Pacjent chce uzyskać odpowiedź na złożoną reklamację;
 - e) podpis Pacjenta – w przypadku składania reklamacji w formie pisemnej lub ustnej do protokołu.
2. Zgłoszenia, które uniemożliwiają zidentyfikowanie Pacjenta nie podlegają rozpatrzeniu.
3. Jeżeli w reklamacji zostały podane dane, które nie pozwalają jednoznacznie zidentyfikować Pacjenta, to Usługodawcy przysługuje prawo skontaktowania się z
4. Pacjentem w celu ustalenia, czy zgłasza on reklamację oraz jakie są jego zastrzeżenia i żądania.
5. Pośrednik dochowa wszelkich starań, aby udzielić odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne bezzwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu zgłoszenia obejmującego wszystkie informacje niezbędne do jego rozpatrzenia.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego i udzielenie odpowiedzi w terminie 30

dni, Pośrednik w informacji przekazywanej Usługodawcy, który wystąpił ze zgłoszeniem reklamacyjnym:

- a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udziela odpowiedzi, termin ten nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. O rezultacie rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego Pośrednik udziela Usługodawcy odpowiedzi w formie:
- a) pisemnej – przesyłką pocztową wysłaną na adres Usługobiorcy wskazany w zgłoszeniu (domyślnie);
 - b) elektronicznej – e-mailem na adres Usługobiorcy wskazany w zgłoszeniu.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych, w szczególności spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania oraz z powodu opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Strony Internetowej z przyczyn niezależnych od Usługodawcy. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy, Usługodawca ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Strony Internetowej na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
3. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Usługodawca nie odpowiada za szkody powstałe w związku ze Stroną Internetową lub jej użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania przez Klienta lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu informatycznego.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian Regulaminu w dowolnym terminie.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, Usługodawca powiadamia zarejestrowanych Pacjentów wysyłając wiadomość na adres e-mail. Zmieniony Regulamin jest także zamieszczany na Stronie Internetowej Usługodawcy.
6. Zmieniony Regulamin wiąże Pacjenta, który nie zrezygnuje z Usługi świadczonej przez Usługodawcę w terminie 14 dni od daty powiadomienia o zmianie Regulaminu, dokonanego zgodnie z treścią Umowy. Rezygnacja z Usługi następuje w sposób określony w Umowie.
7. Korzystanie przez Pacjenta ze Strony Internetowej po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z ich zaakceptowaniem.

8. Do spraw dotyczących Regulaminu stosuje się prawo polskie.
9. W relacjach pomiędzy Usługodawcą a Pacjentem stosuje się język polski.
10. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości okoliczność, że istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów wynikających z Regulaminu.
11. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Regulaminu jest sąd właściwy miejscowo dla Usługodawcy.
12. Regulamin wchodzi w życie z dniem 26.05.2025 r.