Regulamin świadczenia usług z wykorzystaniem narzędzia płatniczego PayU

USŁUGI OBJĘTE REGULACJAMI REGULAMINU

1. konsultacje lekarskie ginekologiczne
2. konsultacje lekarskie z zakresu leczenia niepłodności
3. konsultacje lekarskie urologiczne
4. konsultacje lekarskie immunologiczne
5. konsultacje lekarskie genetyczne
6. konsultacje lekarskie endokrynologiczne
7. konsultacje lekarskie z zakresu mikrobiologii
8. wydanie recepty
9. badania diagnostyczne

SŁOWNICZEK

1. **Pacjent** (klient)-osoba fizyczna zarejestrowana lub rejestrująca się w Parens w celu korzystania ze Usług medycznych świadczonych przez Parens
2. **Parens** – placówka medyczna realizująca świadczenia medyczne, określona w pkt. 3.
3. **Parens** – Parens Centrum Leczenia Niepłodności Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (31-406), al. 29 Listopada 155C, zarejestrowaną w KRS pod numerem 0001199461, posługującą się numerem NIP: 945 232 03 05, Regon: 543145896 Tel. 12 665 37 77
4. **Usługa** – Usługa medyczna dostępna dla Pacjentów Parens, do której mają zastosowanie zapisy niniejszego Regulaminu
5. **Usługa medyczna** – konsultacja lekarskia, badanie medyczne lub diagnostyczne, procedura ambulatoryjna, rehabilitacyjna lub hospitalizacyjna, mające na celu utrzymanie, przywrócenie lub poprawę stanu zdrowia Pacjenta, w tym także działania profilaktyczne.
6. **Zamówienie**; oświadczenie woli Pacjenta w zakresie nabycia usługi medycznej, złożone przez Pacjenta poprzez dział stacjonarnej rejestracji lub poprzez portal Znany Lekarz (https://www.znanylekarz.pl/placowki/centrum-leczenia-nieplodnosci-parens
7. **Potwierdzenie zakupu** (rezerwacji terminu usługi)– wiadomość e-mail i/lub sms wysłana przez Parens na adres poczty elektronicznej (i/lub nr telefonu) wskazane przez Pacjenta, potwierdzające, że zamówiona usługa może zostać zrealizowana
8. **Podmiot realizujący płatność** – podmiot zewnętrzny w stosunku do Parens pośredniczący przy realizacji płatności za pomocą przelewu bankowego lub płatności kartą płatniczą.
9. **PayU** - system płatności elektronicznych akceptowanych przez Parens, dostępny dla Pacjentów Parens, tj. posiadających rezerwację na Usługi medyczne, pozwalający na szybkie płatności za Usługi medyczne.

Ważna informacja: do Usług określonych w niniejszym Regulaminie nie mają zastosowania zapisy Ustawy z 30 maja 2014 r. o Prawach Pacjenta (DZ.U. 2014 poz. 827) – patrz Art. 3 ust.1 Pkt.7. Ustawy o Prawach Pacjenta

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa:
- zasady korzystania z płatności online akceptowanych przez Parens,
- warunki składania Zamówień na Usługi oferowane przez Parens,
- uprawnienia Pacjenta do rezygnacji z Zamówienia i odstąpienia od nabycia Usług,
- zasady składania i rozpatrywania reklamacji,

2. Złożenia zamówienia na Usługi medyczne świadczone przez Parens odbywa się poprzez dział stacjonarnej rejestracji (osobiście lub telefonicznie) lub poprzez portal Znany Lekarz.
3. Rozliczenia transakcji nabycia Usług przeprowadzane są za pośrednictwem następujących form płatności (do wyboru przez Pacjenta):
   a) PayU zgodnie z regulaminami usług dostępnymi pod adresem internetowym: https://poland.payu.com/dokumenty-prawne-do-pobrania/
   b) tradycyjnym przelewem bankowym
   c) kartą płatniczą
   d) gotówką

II. INFORMACJE O USŁUGACH

1. Regulamin ma zastosowanie do Usług wyszczególnionych na wstępie dokumentu.
2. Ceny Usług wyszczególnione są w Cenniku usług dostępnym tutaj: https://parens.pl/koszty-leczenia/
3. Całkowity koszt zamówienia (tj. wartość wszystkich Usług objętych tym samym Zamówieniem) wskazany zostanie przez dział stacjonarnej rejestracji ustnie w trakcie rozmowy rejestracyjnej i w Potwierdzeniu zakupu w przypadku rezerwacji usług poprzez dział rejestracji stacjonarnej, lub w Potwierdzeniu zakupu w przypadku rezerwacji Usług poprzez portal Znany Lekarz.
4. Parens zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach Usług, rodzajach Usług, zakresach udzielanych świadczeń.

III. WARUNKI SKŁADANIA I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ:

1. W celu złożenia Zamówienia należy:
- zapoznać się z listą dostępnych Usług, wybrać Usługę będącą przedmiotem Zamówienia,
- skontaktować się z działem stacjonarnej rejestracji Parens osobiście lub telefonicznie lub
- przejść do strony internetowej portalu Znany Lekarz
- przekazać niezbędne dane osobowe: imię, nazwisko, PESEL, numer telefonu, adres mailowy,
- zarezerwować termin wybranych usług u wybranego lekarza
- dokonać wyboru formy płatności

- w przypadku wyboru płatności PayU Pacjent otrzyma, drogą mailową (i/lub sms-ową), powiadomienie o wygenerowanym linku do płatności, i zobowiązany jest do dokonania płatności przy użyciu tego linku.

2. Pacjent zobowiązany jest do zgodnego ze stanem faktycznym podania danych niezbędnych do złożenia zamówienia Usługi.
3. Zamówienie uznaje się za anulowane przez Pacjenta, jeżeli w terminie 12 godzin od chwili złożenia Zamówienia nie wpłynie opłata za Usługę. W takim przypadku rezerwacja terminu Usługi będzie automatycznie anulowana.
4. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, Zamówienie nie zostanie zrealizowane w przypadku:

- podania przez Pacjenta nieprawidłowych lub fałszywych danych
- braku możliwości kontaktu z Pacjentem pod podanym w zamówieniu numerem telefonu lub adresem e- mail,
- zaległości płatniczych wobec Parens widniejących w kartotece Pacjenta
- uznania przez Parens, że w przypadku złożonego Zamówienia występuje uzasadnione podejrzenie działania niezgodnego z prawem lub nadużycia uprawnień z niego wynikających, a w szczególności: hakerstwa, użycia cudzych danych, podszywania się pod inną osobę.

IV. PŁATNOŚCI I REALIZACJA ZAMÓWIENIA

1. Pełna kwota należna za każdą zamówioną usługę będzie Pacjentowi wskazana w wiadomości mailowej i/ lub sms-owej stanowiącej potwierdzenie rezerwacji zamówionych Usług.
2. Prawidłowe opłacenie Zamówienia oznacza potwierdzenie zakupu Usługi.
3. Płatności za Zamówienie mogą być realizowane przy użyciu systemu PayU.
4. Status płatności weryfikowany jest

a) automatycznie w przypadku płatności dokonywanych przez PayU; Pacjent na bieżąco powiadamiany jest o statusach transakcji
b) w ciągu 3 dni roboczych w przypadku weryfikacji „ręcznej", dotyczącej płatności przelewami tradycyjnymi
c) w chwili wniesienia opłaty gotówką lub kartą płatniczą w dziale rejestracji stacjonarnej Parens

V. REZYGNACJA Z ZAMÓWIENIA

1. Pacjent może, bez żadnych konsekwencji, zrezygnować z zamówionej Usługi, nie później, niż 4 dni przed datą realizacji zamówionej Usługi.

   Rezygnacja z zamówionej Usługi na 3 lub mniej dni do terminu jej realizacji zostanie przyjęta, ale refundacja opłaty zostanie zrealizowana po dokonaniu rezerwacji na zwolniony termin i wniesieniu opłaty przez innego Pacjenta. W przypadku, gdy termin pozostanie nie zajęty przedpłata nie zostanie zrefundowana.

   W każdym przypadku powiadomienie o rezygnacji należy przekazać telefonicznie (12 665 37 77) lub mailowo (parenskrakow@parens.pl).

   Powyższe regulacje wprowadzane są dla poszanowania pracy i czasu lekarzy oraz dbałości o Pacjentów oczekujących na listach rezerwowych.

2. Określone w pkt. 1. zasady nie mają zastosowania do Usług zamawianych za pośrednictwem portalu Znany Lekarz. Zasady rezygnacji z Usług reguluje w tym przypadku wewnętrzny Regulamin portalu Znany Lekarz.
3. Parens gwarantuje zwrot należnej Pacjentowi kwoty w ciągu 14 dni roboczych.
4. Zwrot należności dokonywany jest w formie wskazanej przez Pacjenta.
5. W przypadku rozpoczęcia korzystania z zamówionej Usługi rezygnacja i zwrot kosztów nie są możliwe.

VI. DANE OSOBOWE

1. Dane osobowe Pacjentów, przetwarzane są przez Administratora danych osobowych, którym jest podmiot określony w pkt. 3 Słownika.
2. Podanie danych osobowych przez pacjenta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do dokonywania zamówienia Usług.
3. W przypadku wyrażenia przez Pacjenta zgody, Parens może przetwarzać dane osobowe również w celach marketingowych.
4. Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
5. Dane osobowe zgromadzone w związku z udzieleniem świadczeń zdrowotnych nie mogą być usuwane.
6. Szczegółowe postanowienia dotyczące przetwarzania danych osobowych Pacjentów/ Klientów Parens znajdują się tutaj:

   https://parens.pl/parens-nasze-kliniki/krakow/rodo/

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Parens nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez Pacjenta z narzędzia płatniczego PayU, jak również skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie haseł i loginów Pacjenta, jeżeli jest to wynikiem niezachowania ostrożności przez Pacjenta
2. Parens nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których Pacjent łączy się z siecią Internet w celu korzystania z narzędzia płatniczego PayU.
3. W przypadku wystąpienia ewentualnych problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem narzędzia płatniczego PayU, niezależnych od Parens, których skutkiem może być ewentualna kolizja zarezerwowanego terminu zamówionej Usługi z terminem wybranym w tym samym czasie przez innego Pacjenta, Parens zastrzega sobie możliwość zapewnienia Pacjentowi możliwie najbardziej dogodnego terminu zamiennego dla wybranej Usługi. Pacjent ma prawo nie zaakceptować innego terminu zaproponowanego przez Parens a tym samym może zrezygnować z Usługi, otrzymując zwrot poniesionych kosztów.

4. Parens zastrzega sobie prawo do odwołania lub zmiany terminu zamówionej Usługi, jeśli zmiana/odwołanie spowodowane są nieobecnością lekarza. W takim przypadku Pacjent ma prawo do żądania zwrotu uiszczonej przedpłaty. Przepisy Punkt V. 3-4 stosuje się odpowiednio.

VIII. REKLAMACJE

1. Zgłoszenia zawierające pytania i wątpliwości oraz informacje o zaistniałych problemach można przekazać na jeden z poniższych sposobów:

- pocztą elektroniczną na adres parenskrakow@parens.pl
- telefonicznie 12 665 37 77

2. Reklamacje dotyczące obsługi rozpatrywane są w ciągu 10 dni roboczych. Reklamacje dotyczące jakości Usług medycznych rozpatrywane są w ciągu 30 dni roboczych od daty pozyskania wszystkich danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

   Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej na jeden z poniższych sposobów;

   - pocztą elektroniczną na adres parenskrakow@parens.pl
   - pocztą tradycyjną na adres siedziby Parens
   - osobiście w dziale rejestracji stacjonarnej Parens

3. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających ze świadczenia Usług jest Sąd powszechny właściwy według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 z późn. zm.).

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zmiana regulaminu następuje poprzez udostępnienie zmienionego tekstu na stronie Parens.
2. Regulamin wchodzi w życie w dniu 11.11.2025 r.