



## BIEŃKOWSCY CLINIC REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

### DEFINICJE

- (1) **Esteticmed.pl** lub **Bieńkowscy Clinic** - spółka prawa handlowego - Esteticmed.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000488142, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; NIP: 9671358727, REGON: 341515154; wpisana do rejestru podmiotów leczniczych pod nr księgi 000000168085, prowadzonym przez Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki w Bydgoszczy;
- (2) **Placówki Bieńkowscy Clinic** - Bydgoszcz (ul. Cicha 17, 85-650 Bydgoszcz), Częstochowa (ul. Wysockiego 39, lok. 7, 42-200 Częstochowa) oraz każda inna lokalizacja, w której Bieńkowscy Clinic świadczy lub świadczyć będzie usługi w ramach prowadzonej przez siebie działalności;
- (3) **Usługi** - Zabiegi i/lub Konsultacje wykonywane przez Bieńkowscy Clinic w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, których istotą jest staranne działanie zgodnie ze sztuką i wiedzą, nie gwarantujące osiągnięcia rezultatu z uwagi na swój charakter. Informacja o rodzajach oferowanych Usług każdorazowo umieszczana jest na stronie internetowej Bieńkowscy Clinic w Cenniku, a także dostępna jest w Placówkach Bieńkowscy Clinic;
- (4) **Konsultacja** - Usługa medyczna polegająca na odbyciu przez Pacjenta wizyty w Bieńkowscy Clinic u osoby o niezbędnych kwalifikacjach, podczas której dokonywana jest diagnoza stanu Pacjenta oraz wskazywane są zalecenia, a także możliwe metody do zastosowania względem Pacjenta w ramach oferowanych przez Bieńkowscy Clinic Usług;
- (5) **Zabieg** - Usługa medyczna inna niż Konsultacja, wykonywana w Bieńkowscy Clinic przez specjalistyczny personel o niezbędnych kwalifikacjach, w ramach oferowanych Usług, w ramach aktualnego Cennika, o mniejszym lub większym stopniu skomplikowania, w tym w szczególności z wykorzystaniem znieczulenia ogólnego i/lub przy wykorzystaniu sali operacyjnej;
- (6) **Pakiet Usług** - trzy Usługi lub więcej, dobierane według uznania Bieńkowscy Clinic i oferowane przez Bieńkowscy Clinic łącznie przy zastosowaniu jednej ceny za wszystkie wchodzące w skład tego pakietu Usługi, do wykorzystania wyłącznie w okresie widniejącym w rozpisanim harmonogramie Pakietu Usług, wydawanym Klientowi w chwili jego zakupu; warunkiem uznania zakupionych przez Pacjenta Usług za Pakiet Usług jest konieczność dokonania płatności za te Usługi w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie;
- (7) **Bon Podarunkowy** - bon opatrzony nazwą „Bon Podarunkowy”, zawierający co najmniej swój unikatowy numer, datę jego wystawienia, okres ważności, wartość oraz logo Bieńkowscy Clinic, wydawany przez Bieńkowscy Clinic i upoważniający do skorzystania z Usług we wszystkich Placówkach Bieńkowscy Clinic na warunkach określonych na samym Bonie Podarunkowym oraz w niniejszym Regulaminie; bon na okaziciela – bon upoważniający do skorzystania z niego przez osobę będącą w posiadaniu bonu; bon imienny – do skorzystania z niego upoważniona jest wyłącznie osoba, której dane wskazane zostały na bonie;
- (8) **Cennik Usług** - informacja na temat aktualnych cen oraz promocji w Bieńkowscy Clinic na świadczone przez Bieńkowscy Clinic Usługi, dostępna na stronie internetowej Bieńkowscy Clinic oraz w Placówkach Bieńkowscy Clinic;
- (9) **Regulamin** - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług;

- (10) **Ustawa o prawach konsumenta lub Ustawa** - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dziennik Ustaw z roku 2014 r. poz. 827 z późn. zmianami);
- (11) **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta przez Bieńkowscy Clinic;
- (12) **Umowa na Odległość** - Umowa zawierana pomiędzy przedsiębiorcą a Konsumentem przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta; momentem zawarcia Umowy na Odległość jest dokonanie przez Konsumenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej, akceptacji istotnych postanowień Umowy, w tym w szczególności dokonanie akceptacji Regulaminu oraz wysokości i zasad wpłaty zaliczki na poczet wynagrodzenia za Usługę (jeżeli jest to wymagane w danym przypadku);
- (13) **Strona Internetowa** - oficjalna strona www Bieńkowscy Clinic mieszcząca się pod adresem: [www.bienkowscyclinic.pl](http://www.bienkowscyclinic.pl)
- (14) **Klient** - osoba fizyczna, prawna, inny podmiot posiadający zdolność do czynności prawnych, będąca stroną Umowy o świadczenie Usług przez Bieńkowscy Clinic;
- (15) **Pacjent** - osoba fizyczna, na rzecz której wykonywane są Usługi;
- (16) **Konsument** - Klient będący osobą fizyczną dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny DZ. U. 16, poz. 93 ze zm.)

## **PARAGRAF 1**

### **Postanowienia ogólne**

- 1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług stanowi ogólne warunki umowy, w rozumieniu art. 384 kc, na mocy której Bieńkowscy Clinic świadczy na rzecz Pacjenta odpłatnie Usługę, w ramach której personel Bieńkowscy Clinic zobowiązany jest do działania z najwyższą starannością oraz w sposób zgodny z wszelkimi standardami, w tym w szczególności standardami wiedzy medycznej.
- 2. Oferowane przez Bieńkowscy Clinic Usługi wykonywane są we wszystkich Placówkach Bieńkowscy Clinic. W przypadku, gdyby którakolwiek z Usług znajdujących się w ofercie Bieńkowscy Clinic nie była realizowana w którejkolwiek z Placówek Bieńkowscy Clinic, informacja taka będzie zamieszczona w Cenniku Usług przy danej Usłudze ze wskazaniem właściwej Placówki Bieńkowscy Clinic.
- 3. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu, dla skorzystania z Usług oferowanych przez Bieńkowscy Clinic konieczne jest:
  - a) zapoznanie się oraz zaakceptowanie przez Klienta warunków niniejszego Regulaminu, a także
  - b) wypełnienie przez pacjenta stosownych formularzy i oświadczeń, które są niezbędne dla prawidłowego wykonania Usługi, w tym w szczególności: kwestionariusza osobowego, zgody na zabieg czy formularza kontaktowego, a także
  - c) zakwalifikowanie Pacjenta przez fachowy personel Bieńkowscy Clinic do danego zabiegu (Usługi).
- 4. Esteticmed.pl świadczy Usługi wyłącznie w godzinach pracy Placówek Bieńkowscy Clinic. Informacja o godzinach otwarcia Placówek Bieńkowscy Clinic zamieszczona jest na Stronie Internetowej. Bieńkowscy Clinic zastrzega sobie prawo do zmiany czasu pracy w swoich Placówkach. Zmiana może oznaczać czasowe zamknięcie danej Placówki, a także skrócenie lub wydłużenie godzin jej funkcjonowania.
- 5. Informacja o Usługach świadczonych przez Bieńkowscy Clinic zamieszczona jest na Stronie Internetowej, a także dostępna jest we wszystkich Placówkach Bieńkowscy Clinic.
- 6. Informacja o aktualnych cenach świadczonych przez Bieńkowscy Clinic Usług znajduje się w Cenniku Usług zamieszczonym na Stronie Internetowej, a także jest dostępna w każdej Placówce Bieńkowscy Clinic. Usługi wykonywane są według Cennika Usług obowiązującego w dniu wykonania Usługi, chyba że strony postanowią inaczej. Wszystkie ceny podane w Cenniku Usług są wyrażone w złotych polskich. Podane ceny

zabiegów są cenami orientacyjnymi, których doprecyzowanie następuje podczas kwalifikacji Pacjenta do danego Zabiegu zgodnie z wytycznymi z Cennika.

7. Bieńkowscy Clinic zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian zarówno w katalogu oferowanych Usług, jak i w Cenniku Usług.
8. W trosce o bezpieczeństwo Pacjentów, a także w trosce o jakość świadczonych przez Bieńkowscy Clinic Usług, na terenie Placówki Bieńkowscy Clinic zlokalizowanej w Bydgoszczy oraz w Częstochowie, w pomieszczeniach ogólnodostępnych wprowadzony został monitoring wizyjny. W gabinetach lekarskich oraz zabiegowych Podmiot leczniczy stosuje podgląd obrazu w czasie rzeczywistym (bez rejestracji).

## PARAGRAF 2

### Podstawowe zasady świadczenia Usług

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług, warunkiem wykonania przez Bieńkowscy Clinic Usługi jest wyrażenie przez Pacjenta zgody na zabieg na formularzu stosowanym przez Bieńkowscy Clinic.
2. Zgodę na zabieg może wyrazić Pacjent pełnoletni, posiadający pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnej.
3. W przypadku Pacjentów, którzy nie ukończyli 16 roku życia - formularz zgody na Zabieg powinien zostać podpisany przez przedstawiciela ustawowego/rodzica małoletniego Pacjenta. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem może pojawić się konieczność udzielenia zgody przez oboje rodziców.
4. W przypadku Pacjentów, którzy ukończyli 16 rok życia - formularz zgody na zabieg powinien zostać podpisany zarówno przez małoletniego Pacjenta jak i jego przedstawiciela ustawowego/rodzica. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem może pojawić się konieczność udzielenia zgody przez oboje rodziców.
5. Bieńkowscy Clinic zastrzega sobie prawo odmowy wykonania Usługi w następujących przypadkach:
  - a) gdy Pacjent nie wyraził zgody na wykonanie Usługi lub zgoda nie została udzielona w sposób prawidłowy, tj. zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
  - b) jeżeli stan Pacjenta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających lub innych środków, które mogłyby w ocenie personelu Bieńkowscy Clinic wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywaną Usługą lub też uniemożliwić lub utrudnić wykonanie Usługi;
  - c) jeżeli Pacjent nie zastosował się do zaleceń personelu Bieńkowscy Clinic co do konieczności przygotowania się w określony sposób do Usługi, w tym w szczególności wykonania niezbędnych badań oraz przedłożenia ich w Bieńkowscy Clinic we wskazanym terminie;
  - d) jeżeli w ocenie lekarza Pacjent nie kwalifikuje się do danej Usługi, w tym w szczególności z uwagi na przedstawione przez Pacjenta wyniki badań, a także z innych względów o charakterze medycznym/zdrowotnym;
  - e) jeżeli Pacjent nie wyrazi zgody na zastosowanie przez Bieńkowscy Clinic kamer (podgląd obrazu na żywo) w gabinetach lekarskich i zabiegowych lub też nie wyrazi zgody na działania/czynności, których podjęcie jest konieczne do prawidłowego wykonania przez Bieńkowscy Clinic Usługi, w tym w szczególności nie wyrazi zgody na wykonanie dokumentacji zdjęciowej lub też odmówi udzielenia informacji lub nie udzieli niezbędnych informacji koniecznych do prawidłowego wykonania Usługi przez Bieńkowscy Clinic, bądź nie wypełni wszystkich stosowanych i wymaganych od Pacjenta formularzy w Bieńkowscy Clinic;
  - f) jeżeli Pacjent spóźni się na Zabieg lub Konsultację powyżej 15 minut;
  - g) Pacjent nie dokona płatności za Usługę w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
6. Bieńkowscy Clinic zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany terminu wykonania Usługi w następujących przypadkach:

- a) gdyby wykonanie Usługi było niemożliwe z przyczyn od Bieńkowscy Clinic niezależnych (np. awaria urządzeń, którymi Usługa jest wykonywana lub awaria mediów w danej Placówce Bieńkowscy Clinic, choroba/ nieprzewidziana nieobecność osoby przeprowadzającej Zabieg/ wykonującej Usługę);
  - b) gdyby konieczne okazało się wykonanie dodatkowych badań przez Pacjenta przed wykonaniem Usługi.
7. Niezależnie od badań zleconych Pacjentowi przez Bieńkowscy Clinic w związku z planowanym Zabiegiem, Bieńkowscy Clinic doradza, aby Pacjenci zamierzający skorzystać z Usług Bieńkowscy Clinic poddali się standardowym badaniom lekarskim w celu sprawdzenia ogólnego stanu zdrowia i braku przeciwwskazań medycznych do skorzystania z Usług oferowanych przez Bieńkowscy Clinic.
  8. Pacjent ma obowiązek zastosować się do wszystkich zaleceń udzielonych mu w związku z planowaną/ wykonaną Usługą przez personel Bieńkowscy Clinic oraz dochować terminów i zasad kontroli po wykonanej Usłudze.

### PARAGRAF 3

#### Zasady umawiania/odwoływania wizyt

1. Umówienie Konsultacji lub Zabiegu może nastąpić osobiście w Placówce Bieńkowscy Clinic, telefonicznie, za pośrednictwem mediów społecznościowych, np. Facebooka (adres: <https://www.facebook.com/BienkowscyClinic/>), a także mailowo, poprzez skierowanie zapytania na adres właściwej Placówki Bieńkowscy Clinic: [bydgoszcz@bienkowscyclinic.pl](mailto:bydgoszcz@bienkowscyclinic.pl) lub [czestochowa@bienkowscyclinic.pl](mailto:czestochowa@bienkowscyclinic.pl).
2. Potwierdzenie planowanego terminu wykonania Usługi (odpowiednio Konsultacji lub Zabiegu) Pacjent może otrzymać telefonicznie lub też za pomocą smsa lub maila - wyłącznie na podany przez Pacjenta nr telefonu i/lub wskazany adres mailowy.
3. Dla zachowania poufności danych wrażliwych Pacjentów, Bieńkowscy Clinic zastrzega sobie prawo do udzielania wszelkich informacji dotyczących planowanych Konsultacji i/lub Zabiegów dla danego Pacjenta wyłącznie po uprzednim dokonaniu identyfikacji Pacjenta, na podstawie posiadanych przez Bieńkowscy Clinic danych Pacjenta.
4. Na umówioną Konsultację lub Zabieg Pacjent zobowiązany jest przybyć do właściwej Placówki Bieńkowscy Clinic co najmniej 10 minut przed wyznaczoną godziną Zabiegu i/lub Konsultacji, w celu odpowiedniego przygotowania się do planowanego Zabiegu i/lub dopełnienia niezbędnych formalności przed planowaną Konsultacją.
5. W przypadku spóźnienia się Pacjenta na Zabieg lub Konsultację, Bieńkowscy Clinic przysługuje prawo do skrócenia ww. Zabiegu lub Konsultacji o czas spóźnienia się Pacjenta. W przypadku jednak, gdy spóźnienie Pacjenta przekroczyło 15 minut, Bieńkowscy Clinic przysługuje prawo do odmowy wykonania Usługi zgodnie z treścią Paragrafu 2 pkt 5 lit. (f) niniejszego Regulaminu.
6. Pacjent, który miał obowiązek wykonania odpowiednich badań przed wykonaniem przez Bieńkowscy Clinic Usługi, zobowiązany jest do przedłożenia wyników tych badań najpóźniej na 1 tydzień przed planowanym Zabiegiem/Konsultacją osobiście we właściwej Placówce Bieńkowscy Clinic lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez personel Bieńkowscy Clinic adres mailowy Placówki lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej. W przypadku nieprzedłożenia wyników badań we wskazanym wyżej terminie, Bieńkowscy Clinic przysługuje uprawnienie, o którym mowa w paragrafie 2 pkt 5 lit. c).
7. Pacjentowi przysługuje prawo do odwołania Konsultacji i/lub zmiany terminu Konsultacji bez konsekwencji wskazanych w paragrafie 4 pkt 8,9 Regulaminu najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem Konsultacji (gdy przedmiotem Usługi miała być wyłącznie Konsultacja), w sposób, który przewidziany został w niniejszym Regulaminie dla umówienia Konsultacji.
8. Pacjentowi przysługuje prawo do odwołania umówionego Zabiegu i/lub zmiany terminu Zabiegu bez konsekwencji wskazanych w paragrafie 4 pkt 8, 9 Regulaminu, w następujących przypadkach:

- a) Zabiegi wykonywane w znieczuleniu ogólnym i/lub wymagające dla ich przeprowadzenia sali operacyjnej - Pacjent odwoła Zabieg co najmniej na jeden tydzień przed planowanym terminem Zabiegu;
  - b) inne Zabiegi niż wskazane w lit. a) powyżej - Pacjent odwoła Zabieg co najmniej na 72 h przed planowanym Zabiegiem.
9. Nie jest dopuszczalna zamiana przez Pacjenta Usługi na inną bez zgody Bieńkowski Clinic.
10. Pacjentowi, po wykonanym Zabiegu w Bieńkowski Clinic, przysługuje prawo do jednej bezpłatnej wizyty kontrolnej w terminie do 30 dni od dnia wykonania Zabiegu, z wyjątkiem sytuacji, w której lekarz prowadzący zdecyduje o większej ilości kontroli.

#### **PARAGRAF 4**

##### **Płatności i promocje**

1. Płatności za Zabiegi świadczone przez Bieńkowski Clinic dokonywane są przez Pacjentów bezpośrednio przed wykonaniem Zabiegu, tj. w dniu jego wykonania, chyba że Strony postanowią inaczej, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w niniejszym Regulaminie.
2. Płatność za Konsultacje dokonywana jest zawsze bezpośrednio przed wykonaniem Usługi w tym zakresie.
3. Wszystkie płatności dokonywane są gotówką lub kartą płatniczą (kredytową) w danej Placówce Bieńkowski Clinic. Możliwe jest również dokonanie płatności przelewem na wskazany przez Bieńkowski Clinic rachunek, pod warunkiem, że płatność ta zostanie zaksięgowana na rachunku bankowym Bieńkowski Clinic najpóźniej na jeden dzień roboczy przed planowanym terminem Zabiegu.
4. Opcja zapłaty przez Pacjenta za wykonaną Usługę z odroczonym terminem płatności możliwa jest wyłącznie w drodze wyjątku, po indywidualnym uzgodnieniu takiej formy płatności z menadżerem (kierownikiem lub dyrektorem) danej Placówki Bieńkowski Clinic, po uprzednim podpisaniu przez Pacjenta stosownego zobowiązania do zapłaty na formularzu stosowanym przez Bieńkowski Clinic.
5. Potwierdzeniem zakupu Usługi w Bieńkowski Clinic jest wystawiony przez Bieńkowski Clinic paragon lub faktura VAT.
6. Bieńkowski Clinic przewiduje możliwość pobierania zaliczki na poczet wynagrodzenia za Usługę w wysokości 20 % wartości zamówionej Usługi, nie mniej jednak niż 500 zł. O konieczności wpłaty zaliczki na poczet określonej Usługi Pacjent zostanie poinformowany przez Bieńkowski Clinic na etapie umawiania wizyty. Wpłata zaliczki dokonana zostanie w terminie wskazanym w paragrafie 4 pkt 7 poniżej.
7. W przypadku Usług, co do których Bieńkowski Clinic przewiduje konieczność/możliwość dokonania wpłaty zaliczki przez Pacjenta, zaliczka powinna zostać wpłacona przez Pacjenta odpowiednio w następujących terminach:
  - a) co najmniej na 14 dni przed planowanym terminem Usługi (Zabiegu) w znieczuleniu ogólnym i/lub wymagającej sali operacyjnej; lub
  - b) co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem Usługi innej niż wskazana w lit. a) powyżej, a na poczet której Bieńkowski Clinic pobiera zaliczkę.
8. Bieńkowski Clinic przysługuje prawo do zachowania wpłaconej przez Pacjenta uprzednio zaliczki (przepadek zaliczki), w następujących przypadkach:
  - a) gdy Pacjent nie dochowa terminów wskazanych odpowiednio w paragrafie 3 pkt 7 i 8 powyżej;
  - b) gdy znajdą przesłanki, o których mowa w paragrafie 2 pkt 5 lit. a) -c) oraz e) -g).
9. W przypadku gdy Pacjent wykupuje w Bieńkowski Clinic Pakiet Usług oferowany przez Bieńkowski Clinic, niezależnie od ewentualnej konieczności dokonania wpłaty, płatność za cały Pakiet Usług dokonywana jest najpóźniej w dniu pierwszej Usługi wykonywanej w ramach tego Pakietu Usług. W przypadku braku dokonania płatności w terminie, o którym mowa powyżej, wobec wszystkich Usług objętych pakietem zastosowanie znajdą ceny jak dla Usług indywidualnych realizowanych poza pakietem. Pacjentowi przysługuje prawo do odwołania/zmiany terminu umówionej Usługi w ramach Pakietu Usług na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku niedochowania zasad i/

lub terminów przewidzianych Regulaminem dana Usługa w ramach Pakietu Usług przepada bez możliwości jej wykonania w innym terminie.

10. W przypadku gdy wpłacona zaliczka podlega zwrotowi wobec odwołania przez Pacjenta umówionego Zabiegu, zwrot dokonany zostanie w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia rezygnacji.
11. Zatrzymanie zaliczki przez Bieńkowscy Clinic w przypadkach przewidzianych w niniejszym Regulaminie nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych.

## **PARAGRAF 5**

### **Bony Podarunkowe**

1. Bieńkowscy Clinic przewiduje możliwość wydawania swoim Klientom Bonów Podarunkowych, które upoważniają do skorzystania z Usług Bieńkowscy Clinic zgodnie z obowiązującym Regulaminem, Cennikiem oraz wartością posiadanego Bonu. Bony obejmują wszystkie Usługi świadczone przez Bieńkowscy Clinic, a znajdujące się w aktualnej ofercie Bieńkowscy Clinic;
2. Bony Podarunkowe są wydawane w formie papierowej dwustronnej i są bonami na okaziciela. W przypadku uzupełnienia przez Klienta danych (imienia i nazwiska) osoby obdarowanej na bonie w miejscu do tego wskazanym, bon staje się bonem imiennym. Wszelkie zmiany w treści bonu w tym skreślenia, przekreślenia, uzupełnienia, dopiski powodują nieważność bonu.
3. Bony Podarunkowe mogą opiewać na dowolną kwotę i/lub zostać wystawione na określoną Usługę o konkretnej wartości.
4. Bony Podarunkowe są ważne przez okres 3 miesięcy od daty ich zakupu - w tym okresie należy skorzystać z Usług na podstawie zakupionego Bonu Podarunkowego. Po upływie terminu ważności Bonu, niewykorzystana wartość Bonu Podarunkowego przepada. Bon Podarunkowy może zostać wykorzystany podczas jednej lub kilku wizyt w zależności od rodzaju wykupionych Usług.
5. Przy umawianiu się na Konsultację i/lub Zabieg Pacjent powinien poinformować, że korzysta z Bonu Podarunkowego podając jego numer. Warunkiem skorzystania z Usług Bieńkowscy Clinic na podstawie Bonu Podarunkowego jest jego uprzednie okazanie w recepcji przed skorzystaniem z Usługi.
6. Jeżeli Bon Podarunkowy wystawiony został na określone Usługi, Bieńkowscy Clinic dopuszcza możliwość zamiany tak wykupionej Usługi na inną/ inne Usługi o wartości wskazanej na Bonie Podarunkowym.
7. Bony Podarunkowe nie podlegają zwrotowi ani wymianie na gotówkę. Nie ma również możliwości wydawania reszty w gotówce z Bonów Podarunkowych, które opiewają na kwotę wyższą niż wartość wykorzystanych Usług. Zgodnie z życzeniem Pacjenta istnieje możliwość dopłaty do Bonu Podarunkowego, jeżeli wartość Usług, z których chce skorzystać Pacjent opiewa na kwotę wyższą niż wartość Bonu Podarunkowego.
8. Bony Podarunkowe można nabyć wyłącznie w Placówkach Bieńkowscy Clinic.
9. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie, do Bonów Podarunkowych stosuje się wszystkie pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu; Bieńkowscy Clinic zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Bonu Podarunkowego wykorzystywanego niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
10. Bieńkowscy Clinic przewiduje także możliwość stosowania rabatów, zniżek oraz innych akcji promocyjnych na świadczone przez Bieńkowscy Clinic Usługi. Informacja o aktualnych promocjach i ich warunkach będzie każdorazowo dostępna na Stronie Internetowej i/lub w Placówkach Bieńkowscy Clinic.

## **PARAGRAF 6**

### **Procedura reklamacyjna**

1. Reklamacje dotyczące realizacji Usług powinny być składane przez Pacjenta na piśmie lub kierowane drogą mailową na adres: reklamacje@bienkowscyclinic.pl, niezwłocznie po stwierdzeniu przez Pacjenta nieprawidłowości.

2. W celu sprawnego rozpoznania reklamacji, zgłaszana przez Pacjenta reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) dane osoby zgłaszającej reklamacje: imię, nazwisko, PESEL;
  - b) informacje o Usłudze, jaka została wykonana;
  - c) przedmiot zgłoszenia i reklamacji.
3. Niezależnie od powyższego, Pacjent zobowiązany jest stawić się w Placówce Bieńkowscy Clinic osobiście w terminie wskazanym przez Bieńkowscy Clinic (uzgodnionym z Pacjentem) w celu umożliwienia personelowi Bieńkowscy Clinic weryfikacji zasadności zgłaszanych zastrzeżeń przez Pacjenta, jeżeli w ocenie Bieńkowscy Clinic taka wizyta okaże się w danym przypadku konieczna na potrzeby oceny zasadności zgłaszanej reklamacji.
4. Reklamacje będą rozpoznawane w terminie do 14 dni roboczych od daty jej zgłoszenia, lub odpowiednio od daty wizyty, o której mowa w pkt 3 powyżej.
5. Pacjent zostanie poinformowany o decyzji w formie pisemnej lub drogą mailową, na wskazany przez siebie adres e-mail.

#### **PARAGRAF 7**

##### **Dokumentacja Pacjenta i zasady jej udostępniania**

1. Dokumentacja Klienta/ Pacjenta zgromadzona przez Bieńkowscy Clinic w związku z wykonaną na rzecz Klienta/Pacjenta Usługą stanowi własność Bieńkowscy Clinic.
2. Pacjentowi przysługuje prawo wglądu do dokumentacji, o której mowa w pkt 1 powyżej, w zakresie, w jakim dotyczy ona jego stanu zdrowia oraz świadczonych na rzecz Pacjenta Usług (tj. w zakresie, w jakim dokumentacja ta stanowi dokumentację medyczną w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa).
3. Bieńkowscy Clinic zobowiązany jest udostępnić dokumentację medyczną:
  - a) Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez Pacjenta; po śmierci Pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Pacjenta za życia; oraz
  - b) innym podmiotom w sposób i na zasadach określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Udostępnienie dokumentacji medycznej Pacjenta nastąpić może w następujący sposób:
  - a) poprzez wgląd do dokumentacji we właściwej Placówce Bieńkowscy Clinic;
  - b) poprzez sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii; lub
  - c) wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeśli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji;
  - d) w postaci elektronicznej poprzez:
    - (i) przekazanie informatycznego nośnika danych z zapisaną kopią dokumentacji,
    - (ii) dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji,
    - (iii) przekazanie papierowych wydruków na żądanie uprawnionych podmiotów lub organów.
5. Pacjent może wybrać formę udostępnienia mu dokumentacji medycznej. Jeżeli Pacjent lub inna osoba działająca w jego imieniu wystąpi o sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji, Bieńkowscy Clinic przysługuje prawo do pobrania stosownej opłaty, zgodnie z treścią art. 28 ust. 1 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

6. W przypadku udostępniania dokumentacji prowadzonej elektronicznie w postaci papierowych wydruków, potwierdzenia za zgodność z dokumentacją w postaci elektronicznej dokonuje osoba upoważniona przez Bieńkowscy Clinic i opatruje swoim oznaczeniem.

## **PARAGRAF 8**

### **Prawa i obowiązki Pacjenta**

1. Z uwagi na charakter Usług świadczonych w Bieńkowscy Clinic na rzecz Klientów, Pacjent jest podmiotem praw i obowiązków, o których mowa w przepisach powszechnie obowiązujących, w tym w szczególności w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
2. Mając na uwadze treść pkt 1 powyżej, Pacjentowi korzystającemu z Usług Bieńkowscy Clinic przysługuje w szczególności prawo do:
  - a) świadczenia Usług przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej;
  - b) życzliwego traktowania przez personel Bieńkowscy Clinic, poszanowania godności osobistej;
  - c) poszanowania prywatności i zapewnienia intymności, zwłaszcza poprzez wykonywanie badań i Zabiegów w miejscu osłoniętym lub w miarę możliwości osobnym pomieszczeniu, w obecności tylko niezbędnego personelu medycznego;
  - d) przystępnej informacji o stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania lub zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniach;
  - e) ochrony i zachowania w tajemnicy wszystkich informacji dotyczących jego stanu zdrowia, faktów medycznych, rozpoznania, rokowań i leczenia oraz wszelkich innych informacji natury osobistej, również w przypadku śmierci;
  - f) wyrażenia zgody na informowanie wskazanych osób o swoim stanie zdrowia, chyba, że obowiązek udzielania informacji wynika z przepisów ustawowych;
  - g) zachowania w tajemnicy informacji związanych z Pacjentem, a uzyskanych przez lekarza/pielęgniarkę w związku z wykonywaniem zawodu, a także pozostały personel Bieńkowscy Clinic w związku ze świadczonymi na rzecz Pacjenta Usługami.
3. Korzystając z Usług Bieńkowscy Clinic Pacjent ma obowiązek w szczególności:
  - a) stosować się do obowiązujących w Placówkach Bieńkowscy Clinic regulaminów organizacyjnych, regulaminów świadczenia Usług oraz innych wewnętrznych regulacji dotyczących zasad świadczenia Usług, które zostaną mu udostępnione w Placówce Bieńkowscy Clinic lub które są dostępne dla Pacjentów za pośrednictwem strony internetowej [www.bienkowscyclinic.pl](http://www.bienkowscyclinic.pl);
  - b) posiadania ważnych dokumentów pozwalających na zidentyfikowanie tożsamości Pacjenta;
  - c) przestrzegania zakazu wnoszenia i spożywania na terenie Placówek Bieńkowscy Clinic napojów alkoholowych, środków odurzających, palenia wyrobów tytoniowych oraz innych substancji, które mogłyby zagrażać życiu lub zdrowiu Pacjenta, lub też powodować lub zwiększać ryzyko powikłań zarówno podczas jak i po Zabiegu;
  - d) na czas trwania Zabiegu (Usługi) pozostawić swoje ubrania w miejscu do tego wyznaczonym w Placówce Bieńkowscy Clinic, a przedmioty wartościowe i pieniądze zabrać ze sobą lub złożyć do depozytu pod rygorem braku odpowiedzialności Bieńkowscy Clinic za rzeczy, przedmioty wartościowe i pieniądze pozostawione bez nadzoru; jednocześnie na czas wykonania Zabiegu (Usługi) Pacjent zobowiązany jest wyłączyć wszystkie urządzenia elektroniczne (w tym w szczególności telefon komórkowy);
  - e) dbania o mienie Bieńkowscy Clinic pod rygorem odpowiedzialności karnej i cywilnej za jego zniszczenie lub uszkodzenie oraz przestrzegania zasad bezpieczeństwa;
  - f) przestrzegania zaleceń personelu Bieńkowscy Clinic;
  - g) poszanowania godności i uprzejmego traktowania personelu Bieńkowscy Clinic.



4. Pacjentowi, którego prawa zostały w jakikolwiek sposób naruszone w związku z wykonywaniem na jego rzecz Usług przez Bieńkowscy Clinic, przysługuje prawo do złożenia pisemnej lub ustnej skargi menadżerowi (kierownikowi lub dyrektorowi) danej Placówki Bieńkowscy Clinic.

#### **PARAGRAF 9**

##### **Umowy zawierane na odległość**

1. Do Umów zawieranych z Bieńkowscy Clinic na Odległość zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień niniejszego paragrafu 9 Regulaminu.
2. Bieńkowscy Clinic przewiduje możliwość zawarcia Umowy na Odległość wyłącznie za pośrednictwem poczty elektronicznej (adres e-mail: [bydgoszcz@bienkowscyclinic.pl](mailto:bydgoszcz@bienkowscyclinic.pl), [czestochowa@bienkowscyclinic.pl](mailto:czestochowa@bienkowscyclinic.pl)).
3. Momentem zawarcia Umowy na Odległość jest zaakceptowanie przez Konsumenta za pośrednictwem poczty elektronicznej istotnych postanowień Umowy, w tym w szczególności dokonanie przez Konsumenta akceptacji Regulaminu oraz wysokości i zasad dokonania wpłaty zaliczki na poczet Usługi (jeżeli jest to wymagane w danym przypadku).
4. Konsument, który zawarł Umowę na Odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w pkt 5 poniżej.
5. W przypadku, gdy na wyraźne żądanie Konsumenta wykonanie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość, o którym mowa w pkt 4 powyżej, Konsument wykonujący prawo odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość w takim przypadku (tj. po zgłoszeniu takiego żądania) ma obowiązek zapłaty za Usługi spełnione do chwili odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionej Usługi z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
6. W celu skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość, konieczne jest złożenie odpowiedniego oświadczenia woli o jednoznacznej treści: na piśmie - za pośrednictwem poczty lub osobiście, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (adres e-mail: [bydgoszcz@bienkowscyclinic.pl](mailto:bydgoszcz@bienkowscyclinic.pl), [czestochowa@bienkowscyclinic.pl](mailto:czestochowa@bienkowscyclinic.pl)); wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej na Odległość udostępniany jest przez Bieńkowscy Clinic Konsumentom zawierającym Umowę na Odległość.
7. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu.
8. W przypadku skutecznego odstąpienia przez Konsumenta od Umowy w trybie, wskazanym w pkt 4 powyżej, Bieńkowscy Clinic zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane uprzednio wpłaty, w terminie nie dłuższym niż 14 dni, w sposób w jaki Konsument dokonał wpłaty, chyba że Konsument wskazał w oświadczeniu o odstąpieniu inny sposób zwrotu. W przypadku wskazania przez Konsumenta przekazu pocztowego jako sposobu zwrotu, koszt związany z takim zwrotem obciążał będzie Konsumenta.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy w trybie przewidzianym w pkt 5 powyżej, Bieńkowscy Clinic ma prawo dokonać zwrotu zapłaty po uprzednim potrąceniu należnej części ceny za Usługę wykonaną, zgodnie z postanowieniami pkt 5 niniejszego Paragrafu.

#### **PARAGRAF 10**

##### **Ochrona danych osobowych**

1. Bieńkowscy Clinic jest administratorem danych osobowych zbieranych od Pacjentów („Administrator”).
2. Dane osobowe w Bieńkowscy Clinic przetwarzane są z poszanowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, a w szczególności przy zastosowaniu odpowiednich środków organizacyjnych i technicznych służących ich zabezpieczeniu.
3. Bieńkowscy Clinic przetwarza dane osobowe Pacjenta przede wszystkim w celu wykonania umowy na Usługi oraz w celach kontaktowych. Za zgodą wyrażoną przez Pacjenta, Bieńkowscy Clinic może przetwarzać dane osobowe w celu wskazanym w treści zgody.

4. Przed zebraniem danych osobowych, jak również przed odebraniem zgody na ich przetwarzanie, Bieńkowsy Clinic podaje wszystkie wymagane prawem informacje i wskazuje:
  - a) swoją tożsamość i dane kontaktowe,
  - b) dane kontaktowe inspektora ochrony danych,
  - c) cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawę prawną przetwarzania, w tym prawnie uzasadnione interesy realizowane przez Administratora,
  - d) informacje o odbiorcach danych,
  - e) okres, przez który dane osobowe będą przechowywane,
  - f) informacje o prawie do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
  - g) informacje o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych, cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie, wniesienia skargi do organu nadzorczego;
  - h) informację, czy podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym lub umownym lub warunkiem zawarcia umowy oraz czy osoba, której dane dotyczą, jest zobowiązana do ich podania i jakie są ewentualne konsekwencje niepodania danych;
  - i) informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu.
5. Informacje, o których mowa w ust. 4 powyżej Bieńkowsy Clinic przedstawia Pacjentowi na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych podawanych podczas kontaktu telefonicznego, za pośrednictwem poczty elektronicznej i/lub formularza kontaktowego na stronie internetowej Bieńkowsy Clinic, dostępne są pod adresem: [www.bienkowsyclinic.pl/kontakt/bydgoszcz](http://www.bienkowsyclinic.pl/kontakt/bydgoszcz) i [www.bienkowsyclinic.pl/kontakt/czestochowa](http://www.bienkowsyclinic.pl/kontakt/czestochowa)
6. Bieńkowsy Clinic przetwarza dane osobowe jedynie w celach, dla których zostały zebrane.

## **PARAGRAF 11**

### **Postanowienia Końcowe**

1. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 25.05.2018.
2. Do niniejszego Regulaminu w zakresie nim nieuregulowanym zastosowanie znajdują w szczególności przepisy kodeksu cywilnego oraz inne przepisy powszechnie obowiązujące.
3. Bieńkowsy Clinic zastrzega sobie prawo do dokonywania modyfikacji postanowień niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem, iż wprowadzone zmiany nie będą naruszały praw już nabytych przez Pacjentów Bieńkowsy Clinic przed wejściem w życie zmian niniejszego Regulaminu.

**Wersja obowiązująca od dnia 04.05.2019 roku.**