REGULAMIN PRZEDPŁAT ZA KONSULTACJE MEDYCZNE

Dunique I Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ul. Sokolska 30/U17, 40-086 Katowice NIP: 6343043182, REGON: 529355920 Wpis do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą nr 000000283721

Obowiązuje od: 10.11.2026

WAŻNE: Niniejszy regulamin dotyczy przedpłat online za konsultacje medyczne świadczone stacjonarnie w siedzibie Kliniki oraz online (zdalnie). Rezerwacja i płatność realizowana jest przez system IQ Dental zintegrowany z bramką płatniczą Przelewy24.

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady rezerwacji online i opłacania konsultacji medycznych świadczonych przez Dunique Holistic Dental Clinic (zwaną dalej
„Kliniką").

2. **Definicje:**
    - **Usługodawca** – Dunique I Sp. z o.o., podmiot wykonujący działalność leczniczą
    - **Pacjent** – osoba fizyczna rezerwująca konsultację
    - **Konsultacja stacjonarna** – wizyta specjalistyczna lub diagnostyczna odbywająca się w siedzibie Kliniki przy ul. Sokolskiej 30/U17, 40-086 Katowice
    - **Konsultacja online (zdalna)** –

      przygotowanie wstępnego planu leczenia na podstawie otrzymanej dokumentacji diagnostycznej (zdjęć RTG lub tomografii komputerowej). Kontakt telefoniczny opiekuna pacjenta w celu omówienia wstępnego planu leczenia oraz możliwości leczenia.

    - **Przedpłata** – kwota za konsultację wpłacona online przed wizytą
    - **System IQ Dental –** platforma do zarządzania wizytami wykorzystywana przez Klinikę
    - **Znanylekarz.pl (ZL) –** platforma umożliwiająca rezerwację wizyt online przez Pacjentów
    - **Portal Pacjenta IQ Dental –** system umożliwiający pacjentom powracającym samodzielną rezerwację wizyt po zalogowaniu na indywidualne konto pacjenta
    - **Link płatności** – indywidualny, bezpieczny link do dokonania przedpłaty

3. Dokonując rezerwacji i przedpłaty online, Pacjent akceptuje niniejszy Regulamin.
4. **Rodzaj konsultacji** (stacjonarna lub online) jest wskazywany podczas rezerwacji i potwierdzany w komunikacie z linkiem płatności oraz potwierdzeniu wizyty.

§2 ZAKRES USŁUG

1. Przedmiotem przedpłaty online są konsultacje medyczne świadczone **stacjonarnie** lub **online (zdalnie)**:
    - konsultacje implantologiczne
    - konsultacje ortodontyczne
    - konsultacje stomatologiczne specjalistyczne
    - konsultacje diagnostyczne
    - inne konsultacje specjalistyczne dostępne w ofercie Kliniki
2. **Konsultacje stacjonarne:**
    - Miejsce świadczenia: Dunique Holistic Dental Clinic, ul. Sokolska 30/U17, 40-086 Katowice
    - Pacjent zobowiązany jest stawić się osobiście w siedzibie Kliniki
3. **Konsultacje online (zdalne):**
    - utworzenie wstępnego planu leczenia na podstawie przesłanej dokumentacji diagnostycznej
    - konsultacja telefoniczna z Opiekunem Pacjenta w celu omówienia wstępnego planu leczenia i możliwości leczenia
4. **Rodzaj konsultacji** (stacjonarna/online) określany jest podczas rezerwacji i może być uzależniony od:
    - Specyfiki problemu medycznego
    - Dostępności lekarza
    - Preferencji pacjenta (w przypadkach, gdzie obie formy są możliwe)
5. Ceny konsultacji wynoszą 1 000 zł brutto w przypadku konsultacji implantologicznej oraz od 500 zł brutto w przypadku każdej innej konsultacji i są każdorazowo wskazane podczas rezerwacji. Niezależnie od ceny konsultacji, wysokość przedpłaty wynosi **500 zł** i jest rozliczana w ramach płatności za zrealizowaną konsultację.
6. Cena obejmuje wyłącznie konsultację. Dodatkowe badania lub zabiegi (możliwe wyłącznie podczas wizyt stacjonarnych) wymagają odrębnej akceptacji i rozliczenia.

§3 WARUNKI REZERWACJI I PRZEDPŁATY

Rezerwacja konsultacji możliwa jest na trzy sposoby:

- **Rezerwacja telefoniczna (tel. 515 022 333)**
- **Rezerwacja przez platformę Znanylekarz.pl**
- **Rezerwacja przez Portal Pacjenta IQ Dental (tylko dla pacjentów powracających)**

WSPÓLNE POSTANOWIENIA DLA WSZYSTKICH ŚCIEŻEK

Potwierdzenie wizyty:

- **System IQ Dental wysyła automatyczny SMS z prośbą o potwierdzenie wizyty 24 godziny przed terminem**
- **Pacjent potwierdza wizytę zgodnie z instrukcją w SMS**

Przedpłata <u>nie zwalnia</u> z obowiązku:

- **Przedpłatę należy wpłacić w ciągu 24 godzin od dokonania rezerwacji. Jeśli przedpłata nie zostanie wpłacona w tym terminie, rezerwacja zostaje anulowana, a termin zwolniony**
- **Konsultacja stacjonarna: stawienia się osobiście w siedzibie Kliniki**
- **Konsultacja online: połączenia się przez link wideo w zarezerwowanym terminie**

Rozliczenie przedpłaty:

- **Przedpłata 500 zł jest odliczana od końcowej kwoty za konsultację**
- **Pozostała kwota płatna podczas lub po wizycie zgodnie z cennikiem Kliniki**

§4 PRZENOSZENIE TERMINÓW

1. Pacjent ma prawo **bezkosztowo przenieść termin wizyty maksymalnie 2 razy**.
2. **Warunki przeniesienia:**
   - Zgłoszenie minimum **48 godzin przed** pierwotnym terminem
   - Zgłoszenie przez:
     - E-mail: kontakt@dunique.pl
     - Telefon: 515 022 333 (w godzinach pracy Kliniki)
   - Nowy termin w ciągu 60 dni od daty pierwotnej rezerwacji
   - Wpłacona przedpłata pozostaje ważna i jest przeniesiona na nowy termin
   - Nie ma konieczności ponownej wpłaty przedpłaty
   - Przeniesienie zgłoszone poniżej 48h przed wizytą podlega polityce anulowania (§5).
3. Po wykorzystaniu 2 przeniesień, kolejna zmiana traktowana jest jako anulowanie z wnioskiem o nową rezerwację (wymaga ponownej przedpłaty zgodnie z polityką zwrotów §5).

§5 ANULOWANIE I ZWROTY

1. **Polityka anulowania:**

a) Anulowanie ponad 48h przed wizytą:

- Zwrot: **100%** wpłaconej kwoty
- Termin zwrotu: do 14 dni roboczych

b) Anulowanie 24-48h przed wizytą:

- Zwrot: **50%** wpłaconej kwoty
- Pozostałe 50% stanowi pokrycie kosztów rezerwacji terminu

c) Anulowanie poniżej 24h przed wizytą lub niestawienie się:

- **Brak zwrotu** – termin pozostaje zarezerwowany dla Pacjenta

- **Konsultacja stacjonarna:** niestawienie się w Klinice = utrata przedpłaty
- **Konsultacja online:** brak połączenia lub spóźnienie >15 min = utrata przedpłaty

2. **Anulowanie zgłaszane:**
   - E-mailem: kontakt@dunique.pl (wymagane potwierdzenie zwrotne)
   - Telefonicznie: 515 022 333 (w godzinach pracy Kliniki)
3. **Sytuacje wyjątkowe:**
   - Nagła hospitalizacja, zgon w rodzinie, inne sytuacje losowe
   - Rozpatrywane indywidualnie – kontakt: kontakt@dunique.pl
4. **Dla konsultacji online – problemy techniczne:**
   - Jeśli problem po stronie Kliniki (awaria systemu, niedziałający link) → wizyta przełożona bezpłatnie lub zwrot 100%
   - Jeśli problem po stronie Pacjenta (brak internetu, sprzętu) → brak zwrotu
5. **Zwroty realizowane automatycznie przez:**
   - System: IQ Dental + Przelewy24
   - Na rachunek bankowy/kartę, z której dokonano płatności
   - W ciągu 14 dni roboczych od daty zaakceptowania anulowania przez Klinikę
6. **Wyłączenie prawa odstąpienia:**
   - Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, Pacjentowi **nie przysługuje** prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług zdrowotnych
   - Anulowanie możliwe wyłącznie na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie

§6 PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. **Klinika zobowiązuje się do:**
   - Świadczenia usług przez wykwalifikowany personel medyczny
   - Zachowania najwyższych standardów jakości i bezpieczeństwa
   - Ochrony danych osobowych zgodnie z RODO
   - Informowania o zmianach terminów ze strony Kliniki (minimum 24h wcześniej)
2. **Pacjent zobowiązuje się do:**
   - Podania prawdziwych danych osobowych i medycznych
   - Poinformowania o chorobach zakaźnych, ciąży, alergiach
   - Stosowania się do zaleceń personelu medycznego

   a) Dla konsultacji stacjonarnych:
   - Stawienia się osobiście w siedzibie Kliniki w zarezerwowanym terminie
   - Punktualnego przybycia na wizytę (spóźnienie >15 min = możliwość anulowania wizyty przez Klinikę)

   b) Dla konsultacji online:
   -
   - przesłać aktualne badania diagnostyczne, t.j. RTG panoramiczne lub Tomografię Komputerową, o ważności nie więcej niż 6 miesięcy
   - podać numer telefonu oraz adres e-mail w celu skontaktowania się z nim Opiekuna Pacjenta
3. **W przypadku zmiany terminu przez Klinikę:**
   - Pacjent otrzymuje propozycję nowego terminu

- W przypadku braku akceptacji – zwrot 100% kwoty w ciągu 7 dni

§7 REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące:
   - Procesu rezerwacji i płatności
   - Zwrotów finansowych
   - Obsługi administracyjnej
2. **Składane:** pisemnie na adres Kliniki lub e-mailem: kontakt@dunique.pl
3. Reklamacje dotyczące usług medycznych rozpatrywane są zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
4. **Termin rozpatrzenia:** 14 dni roboczych od otrzymania reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na adres e-mail lub korespondencyjny Pacjenta.

§8 DANE OSOBOWE

1. **Administratorem danych osobowych** jest Dunique I Sp. z o.o., ul. Sokolska 30/U17, 40-086 Katowice.
2. **Inspektor Ochrony Danych:** aleksandra.albera@dunique.pl
3. **Dane przetwarzane w celach:**
   - Realizacji umowy (rezerwacja, świadczenie usług medycznych) – art. 6 ust. 1 lit. b RODO
   - Prowadzenia dokumentacji medycznej – obowiązek prawny (art. 6 ust. 1 lit. c RODO)
   - Rozliczeń finansowych – obowiązek prawny
   - Marketingu bezpośredniego – zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) – opcjonalnie
4. **Prawa Pacjenta:**
   - Dostęp do danych, sprostowanie, usunięcie (z zastrzeżeniem obowiązków prawnych)
   - Ograniczenie przetwarzania, przenoszenie danych
   - Wniesienie skargi do UODO
5. Pełna **Polityka Prywatności** dostępna na: www.dunique.pl
6. **Dane przekazywane podmiotom przetwarzającym:**
   - IQ Dental (system zarządzania wizytami) – w zakresie: imię, nazwisko, e-mail, telefon, dane o wizytach
   - Przelewy24 (PayPro S.A.) – w zakresie niezbędnym do realizacji transakcji płatniczych
   - Operatorzy SMS (jeśli wybrano kontakt SMS) – w zakresie: numer telefonu, treść powiadomienia

§9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy:

    - Ustawy o prawach konsumenta
    - Ustawy o działalności leczniczej
    - Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
    - Kodeksu cywilnego
2. Klinika zastrzega prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, warunków technicznych). Zmiany nie wpływają na rezerwacje dokonane przed ich wejściem w życie.
3. Aktualna wersja Regulaminu dostępna na: www.dunique.pl
4. **Postanowienia techniczne:**
    - System zarządzania wizytami: IQ Dental
    - Operator płatności: Przelewy24 (PayPro S.A.)
    - Wymagania podstawowe: przeglądarka z obsługą SSL, aktywny e-mail i/lub numer telefonu
5. **Pacjent-konsument** może skorzystać z pozasądowego rozstrzygania sporów:
    - Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej
    - Platforma Dochodzenia roszczeń konsumenckich w Unii Europejskiej: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_pl