

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG LEKARSKICH „J.K.-21” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

(obowiązuje od dnia 20 maja 2026 r.)

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady rezerwacji, odwołania oraz świadczenia usług lekarskich w poradni medycyny pracy oraz pracowni chorób metabolicznych, świadczonych przez „J.K.-21” Sp. z o.o. z siedzibą w Grudziądzu (zwany dalej „Usługodawcą”).
2. Regulamin jest integralną częścią umowy zawieranej z Klientem i obowiązuje wszystkich Klientów korzystających z usług Usługodawcy.
3. Zawarcie umowy następuje z chwilą dokonania rezerwacji terminu wizyty i jej potwierdzenia przez Usługodawcę.
4. Niniejszy Regulamin uwzględnia obowiązujące przepisy prawa medycznego, w szczególności:
 1. ustawę z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn. Dz.U. z 2024 r., poz. 581),
 2. ustawę z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tekst jedn. Dz.U. z 2025 r., poz. 450),
 3. Kodeks Etyki Lekarskiej,
 4. rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (tekst jedn. Dz.U. z 2024 r., poz. 798).
5. Regulamin udostępniany jest Klientom przed zawarciem umowy w formie:
 1. wywieszenia w widocznym miejscu w siedzibie Usługodawcy,
 2. publikacji na stronie internetowej Usługodawcy,
 3. przekazania w formie elektronicznej na żądanie Klienta.

II. DEFINICJE

1. **Klient / Pacjent** – osoba fizyczna, w tym konsument, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych Usługodawcy.
2. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

3. **Świadczenie zdrowotne** – działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia, wykonywane przez osoby uprawnione na podstawie odrębnych przepisów.
4. **Zadatek** – suma pieniężna wpłacana przy zawieraniu umowy, mająca charakter zabezpieczenia jej wykonania, uregulowana w art. 394 Kodeksu cywilnego.
5. **Rezerwacja** – zgłoszenie przez Klienta chęci skorzystania z usługi w określonym terminie.
6. **Dokumentacja medyczna** – dokumentacja prowadzona przez Usługodawcę, w postaci elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

III. PRAWA PACJENTA

Usługodawca respektuje i zapewnia przestrzeganie praw pacjenta wynikających z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Każdy Klient ma w szczególności prawo do:

1. **Świadczeń zdrowotnych** – pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej. Pacjent ma prawo, w sytuacji ograniczonych możliwości udzielenia odpowiednich świadczeń zdrowotnych, do przejrzystej, obiektywnej, opartej na kryteriach medycznych, procedury ustalającej kolejność dostępu do tych świadczeń.
2. **Informacji** – Klient ma prawo do uzyskania od lekarza przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania lub zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu. Lekarz może nie informować pacjenta o stanie jego zdrowia bądź o leczeniu, jeśli pacjent wyraża takie życzenie. Informowanie rodziny lub innych osób odbywa się za zgodą pacjenta.
3. **Wyrażenia zgody na leczenie** – postępowanie diagnostyczne, lecznicze i zapobiegawcze wymaga zgody pacjenta. Jeżeli pacjent nie jest zdolny do świadomego wyrażenia zgody, powinien ją wyrazić jego przedstawiciel ustawowy lub osoba faktycznie opiekująca się pacjentem.
4. **Tajemnicy informacji** – informacje o stanie zdrowia Klienta oraz wszelkie inne wiadomości uzyskane przez lekarza w związku z wykonywanymi czynnościami zawodowymi są objęte tajemnicą lekarską. Lekarz ma obowiązek zachowania tajemnicy lekarskiej. Tajemnicą są objęte wiadomości o pacjencie i jego otoczeniu uzyskane przez lekarza w związku z wykonywanymi czynnościami zawodowymi. Śmierć chorego nie zwalnia od obowiązku dochowania tajemnicy lekarskiej.
5. **Dostępu do dokumentacji medycznej** – Klient ma prawo wglądu do swojej dokumentacji medycznej oraz uzyskania jej kopii na zasadach określonych w odrębnych przepisach.
6. **Poszanowania intymności i godności** – lekarz życzliwie i kulturalnie traktuje pacjentów, szanując ich godność osobistą, prawo do intymności i prywatności.

7. **Zgłoszenia sprzeciwu** wobec opinii lub orzeczenia lekarza, na zasadach określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

IV. TAJEMNICA LEKARSKA

1. Wszyscy lekarze i pracownicy Usługodawcy mający dostęp do informacji o stanie zdrowia Klientów są bezwzględnie zobowiązani do zachowania tajemnicy lekarskiej.
2. Zwolnienie z zachowania tajemnicy lekarskiej może nastąpić: gdy pacjent wyrazi na to zgodę, jeśli zachowanie tajemnicy w sposób istotny zagraża zdrowiu lub życiu pacjenta lub innych osób, oraz jeśli zobowiązują do tego przepisy prawa.
3. Lekarz czuwa nad tym, by osoby asystujące lub pomagające mu w pracy przestrzegały tajemnicy zawodowej. Dopuszczenie ich do tajemnicy obejmuje wyłącznie informacje w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonywania ich czynności zawodowych.
4. W przypadku badania lekarskiego przeprowadzanego na zlecenie pracodawcy (medycyna pracy), lekarz przed rozpoczęciem badania informuje Klienta o zakresie i celu badania oraz o podmiocie, któremu zostaną przekazane jego wyniki, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

V. DOKUMENTACJA MEDYCZNA

1. Lekarz ma obowiązek czuwać nad prawidłowym prowadzeniem dokumentacji lekarskiej. Dokumentacja lekarska zawiera wyłącznie informacje potrzebne do postępowania lekarskiego.
2. Dokumentacja medyczna jest prowadzona przez Usługodawcę w postaci elektronicznej, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej (tekst jedn. Dz.U. z 2024 r., poz. 798, z późn. zm.).
3. Klient ma prawo do:
 1. wglądu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego osoby,
 2. uzyskania kopii, wyciągu, odpisu lub wydruku dokumentacji medycznej,
 3. udostępnienia dokumentacji na wniosek podmiotów uprawnionych z mocy prawa.
4. Udostępnienie dokumentacji medycznej osobom trzecim następuje wyłącznie w przypadkach określonych przepisami prawa lub na podstawie pisemnego upoważnienia Klienta.

VI. REZERWACJA WIZYTY I ZADATEK

1. Rezerwacja terminu wizyty wymaga wpłacenia zadatku w wysokości 50% wartości usługi.
2. Zadek należy odróżnić od zaliczki – w braku odmiennego zastrzeżenia umownego zadek dany przy zawarciu umowy ma znaczenie określone w art. 394 Kodeksu cywilnego.

3. Zadek należy uiścić **w terminie 24 godzin od momentu ustalenia terminu wizyty**. Brak wpłaty w tym terminie skutkuje anulowaniem rezerwacji.
4. Zadek stanowi zabezpieczenie rezerwacji terminu i jest zaliczany na poczet ceny usługi w dniu realizacji wizyty.
5. Zadek wpłacany jest podczas rezerwacji wizyty osobiście w placówce lub – jeżeli rezerwacja wykonywana jest telefonicznie – na przesłany przez pracownika link do płatności.

VII. ZMIANA I ODWOŁANIE WIZYTY

1. Zmiana terminu wizyty jest możliwa **bez utraty zadatku**, pod warunkiem poinformowania Usługodawcy **nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem wizyty**.
2. W przypadku odwołania wizyty na mniej niż 24 godziny przed terminem lub niepojawienia się Klienta na wizycie, zadek nie podlega zwrotowi, stanowiąc rekompensatę za zarezerwowany czas oraz utratę możliwości przyjęcia innego Klienta.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zwrotu zadatku lub przeniesienia go na inny termin w **uzasadnionych przypadkach losowych**, w szczególności:
 1. naglej choroby potwierdzonej zaświadczeniem lekarskim,
 2. zdarzenia losowego (wypadek, śmierć w rodzinie, klęska żywiołowa),
 3. innych zdarzeń będących siłą wyższą.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 3, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Usługodawcę o zaistniałej sytuacji i przedstawić dokumentację potwierdzającą jej zaistnienie w terminie **7 dni**.
5. W przypadku odwołania wizyty z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, zadek podlega zwrotowi w całości w terminie 7 dni lub – za zgodą Klienta – może zostać przeniesiony na inny termin.
6. Zwrot zadatku następuje na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub w formie uzgodnionej między stronami.

VIII. REALIZACJA USŁUGI

1. Lekarz przeprowadza i dokumentuje postępowanie diagnostyczne, lecznicze lub zapobiegawcze z należytą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, poświęcając temu niezbędny czas.
2. Lekarz podejmuje się opieki nad pacjentem po uprzedniej ocenie jego stanu. Lekarz wybiera taką formę konsultacji (w szczególności wizyta stacjonarna, teleporada), która zapewnia pacjentowi dostępną jakość i ciągłość opieki medycznej.
3. Spóźnienie Klienta nie skutkuje przedłużeniem czasu trwania usługi ani obniżeniem jej ceny. Wizyta zakończy się o planowanej godzinie.

4. Jeżeli umowa jest zawierana na odległość (telefonicznie, przez internet) lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Klient będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 4, nie przysługuje konsumentowi, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy.
6. W szczególnie uzasadnionych wypadkach lekarz może nie podjąć się lub odstąpić od sprawowania opieki nad pacjentem, z wyjątkiem przypadków, gdy zwłoka w jej udzieleniu mogłaby zagrażać życiu lub spowodować znaczne pogorszenie stanu zdrowia pacjenta w krótkim czasie. Nie podejmując albo odstępując od sprawowania opieki nad pacjentem, lekarz wskazuje pacjentowi inną możliwość uzyskania pomocy lekarskiej.

IX. CENA USŁUG I PŁATNOŚĆ

1. Cennik usług dostępny jest:
 1. w siedzibie Usługodawcy,
 2. na stronie internetowej Usługodawcy: **www.przychodnie-grudziadz.pl**,
 3. przekazywany jest Klientowi przy rezerwacji wizyty.
2. Cena usługi ustalana jest przed zawarciem umowy i potwierdzana przy rezerwacji. Podmiot wykonujący działalność leczniczą nie może różnicować opłat za udzielane świadczenia zdrowotne w zależności od obywatelstwa lub państwa zamieszkania pacjenta.
3. Płatność za usługę następuje w dniu wizyty, po pomniejszeniu o wpłacony zadek.
4. Akceptowane formy płatności: gotówka / karta płatnicza / przelew.

X. DANE USŁUGODAWCY I KONTAKT

1. Pełna nazwa: „J.K.-21” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
2. Adres siedziby: Legionów 21/23, 86-300 Grudziądz
3. NIP: 8762156271
4. Telefon kontaktowy: 56 465 06 00, 52 521 91 00
5. E-mail: kontakt@przychodnie-grudziadz.pl
6. Godziny pracy: 08:00 – 15:30

XI. REKLAMACJE

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą świadczonych usług.
2. Reklamację można złożyć:

1. osobiście w siedzibie Usługodawcy,
 2. pisemnie na adres siedziby Usługodawcy,
 3. drogą elektroniczną na adres: kontakt@przychodnie-grudziadz.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, adres do korespondencji, datę wizyty, opis problemu oraz oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.
 4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania i powiadomi Klienta o sposobie jej rozpatrzenia.
 5. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego Klient ma prawo do złożenia skargi do Rzecznika Praw Pacjenta na zasadach określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

XII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest „J.K.-21” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Grudziądzu.
2. Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych (IOD) to rodo@przychodnie-grudziadz.pl
3. Dane osobowe, w tym dane o stanie zdrowia stanowiące szczególną kategorię danych, przetwarzane są w celu realizacji umowy o świadczenie usług medycznych, na podstawie przepisów prawa (w tym ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta) oraz – w pozostałym zakresie – na podstawie zgody Klienta.
4. Klient ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych i wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Dane o stanie zdrowia Klienta udostępniane są wyłącznie podmiotom uprawnionym z mocy prawa lub na podstawie pisemnego upoważnienia Klienta, z zachowaniem obowiązku tajemnicy lekarskiej.
6. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej www.przychodnie-grudziadz.pl.

XIII. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA SPORÓW

1. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów, w tym mediacji lub postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi.
2. Informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin obowiązuje od dnia **20 maja 2026 r.**

2. Regulamin jest akceptowany przez Klienta w momencie dokonania rezerwacji terminu, niezależnie od formy rezerwacji (telefonicznie, online, osobiście).
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty ich publikacji.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz ustawy o działalności leczniczej.

Kornel Jackowski
Prezes Zarządu
/podpisano elektronicznie/