

Regulamin rezerwacji i płatności online SafeInTravel

Wersja: 2026-09-18-v3

Regulamin określający zasady zawierania umów przez serwis safeintravel.pl, rezerwowania konsultacji, dokonywania płatności oraz prawa pacjentów.

SPIS TREŚCI

§ 1 Definicje

§ 2 Kontakt z Usługodawcą

§ 3 Wymogi techniczne

§ 4 Rezerwacje w Serwisie

§ 5 Płatności

§ 6 Realizacja rezerwacji i zmiana terminu

§ 7 Prawo odstąpienia od umowy i zwroty

§ 8 Wykonanie usługi przed upływem terminu odstąpienia

§ 9 Reklamacje

§ 10 Dane osobowe

§ 11 Postanowienia końcowe

Załącznik nr 1: Formularz odstąpienia od umowy i zwrotu płatności

§ 1 DEFINICJE

1. Usługodawca - Safeintravel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Zaporoskiej 24/9, 53-523 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0001193390, NIP 8993035165, REGON 542680570, kapitał zakładowy 5 000 zł.
2. Serwis - strona internetowa safeintravel.pl, za pośrednictwem której Usługodawca umożliwia rezerwowanie Usług.
3. Pacjent - osoba fizyczna, na rzecz której ma zostać udzielone świadczenie zdrowotne.
4. Rezerwujący - osoba składająca zamówienie we własnym imieniu lub działająca z odpowiednim umocowaniem na rzecz Pacjenta.
5. Konsument - osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. Usługa - konsultacja medyczna wskazana w Serwisie, realizowana w formie i terminie wybranym podczas rezerwacji.
7. Rezerwacja - zamówienie Usługi na określony termin, złożone za pomocą formularza w Serwisie.
8. Umowa - umowa o świadczenie Usługi zawarta na odległość pomiędzy Rezerwującym a Usługodawcą.
9. Regulamin - niniejszy dokument wraz z załącznikiem.
10. Ustawa - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 2 KONTAKT Z USŁUGODAWCĄ

1. Adres do korespondencji: Safeintravel Sp. z o.o., ul. Zaporoska 24/9, 53-523 Wrocław.
2. Adres placówki: ul. Kukuczki 5/3, 50-570 Wrocław.
3. Adres e-mail w sprawach rezerwacji, zmian terminów, odstąpienia od Umowy, zwrotów i reklamacji: gabinet@safeintravel.pl.
4. Numer telefonu: +48 696 353 300.
5. Koszt połączenia i transmisji danych wynika z taryfy operatora, z którego korzysta Rezerwujący. Usługodawca nie pobiera dodatkowej opłaty za kontakt dotyczący Umowy.

§ 3 WYMOGI TECHNICZNE

1. Do korzystania z Serwisu wymagane są urządzenie z dostępem do internetu oraz aktualna przeglądarka obsługująca JavaScript i niezbędne pliki cookies.
2. Do złożenia Rezerwacji potrzebne są aktywny adres e-mail oraz numer telefonu umożliwiające kontakt i potwierdzenie Rezerwacji.
3. Konsultacja online wymaga urządzenia i połączenia umożliwiających rozmowę w formie wskazanej przy wyborze Usługi, w tym mikrofonu i głośnika, a w przypadku wideorozmowy także kamery.
4. Do pobrania i odczytania Regulaminu potrzebna jest przeglądarka lub program umożliwiający odczyt plików PDF. Regulamin jest udostępniany bezpłatnie w sposób umożliwiający zapisanie i odtworzenie jego treści.
5. Rezerwujący powinien korzystać z aktualnego oprogramowania i chronić dane dostępowe oraz kody potwierdzające. Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych i zakłócanie działania Serwisu.

§ 4 REZERWACJE W SERWISIE

1. Regulamin dotyczy Rezerwacji Usług z płatnością online. Opis Usługi, sposób jej wykonania, termin i całkowita cena są udostępniane przed złożeniem zamówienia.
2. Rezerwujący wybiera Usługę, formę konsultacji i dostępny termin, podaje dane niezbędne do realizacji Usługi, zapoznaje się z Regulaminem i akceptuje go, a następnie potwierdza zamówienie zgodnie z instrukcjami formularza.
3. Przed ostatecznym potwierdzeniem zamówienia Rezerwujący ma możliwość sprawdzenia i poprawienia danych. Dane powinny być prawdziwe i aktualne. W przypadku działania na rzecz innej osoby Rezerwujący powinien być uprawniony do dokonania Rezerwacji i przekazania jej danych.
4. Umowa zostaje zawarta z chwilą skutecznego potwierdzenia zamówienia przez Rezerwującego i utworzenia Rezerwacji w Serwisie. Złożenie zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty ceny. Utrzymanie terminu wymaga opłacenia Rezerwacji zgodnie z § 5.
5. Potwierdzenie zawarcia Umowy, jej warunki oraz treść wymaganych oświadczeń są przekazywane Rezerwującemu na trwałym nośniku, w szczególności e-mailem, najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.
6. Jeżeli Serwis umożliwia Rezerwację grupową, obejmuje ona jedną Rezerwację, jeden termin i jedną płatność za wskazanych uczestników. Dane dodatkowych osób są przekazywane lekarzowi w notatce do wizyty.

§ 5 PŁATNOŚCI

1. Ceny w Serwisie są wyrażone w złotych polskich i stanowią całkowitą kwotę należną za wybraną Usługę, z uwzględnieniem podatków, jeżeli mają zastosowanie. Rezerwujący jest informowany o pełnej cenie przed złożeniem zamówienia.
2. Dostępne są płatności kartami Visa i Mastercard oraz przelewy internetowe udostępnione w bramce płatniczej. Obsługę płatności online świadczy Autopay S.A.
3. Płatność jest jednorazowa i obejmuje pełną cenę Usługi. Rezerwacja nie zostaje uznana za opłaconą na podstawie wpłaty częściowej.
4. Płatności należy dokonać w ciągu 15 minut od utworzenia Rezerwacji. Po upływie tego terminu link płatniczy wygasa, a nieopłacona Rezerwacja podlega anulowaniu. Ponowienie próby płatności nie przedłuża terminu zapłaty.
5. Potwierdzenie zapłaty następuje po otrzymaniu przez Usługodawcę informacji od operatora płatności o wpłacie pełnej ceny. Samo przekierowanie na stronę Serwisu nie jest potwierdzeniem zapłaty.
6. W razie anulowania Rezerwacji środki otrzymane po jej anulowaniu podlegają zwrotowi, chyba że Rezerwujący uzgodni z Usługodawcą ich przeznaczenie na inną Rezerwację. Nienależne i podwójne wpłaty podlegają zwrotowi.
7. Zwroty następują tą samą metodą, którą dokonano zapłaty, chyba że Rezerwujący wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się z dodatkowymi kosztami. Zwrot płatności kartą następuje na rachunek przypisany do karty użytej do zapłaty.

§ 6 REALIZACJA REZERWACJI I ZMIANA TERMINU

1. Usługa jest realizowana w wybranej formie i zarezerwowanym terminie po potwierdzeniu pełnej płatności. W przypadku płatności kartą termin realizacji zamówienia liczy się od pozytywnej autoryzacji płatności, z uwzględnieniem wybranego terminu konsultacji.
2. Konsultacja medyczna jest świadczeniem udzielanym z należytą starannością, odpowiednio do stanu zdrowia i potrzeb Pacjenta. Konsultacja online nie obejmuje fizycznego wykonania szczepienia. W razie konieczności badania osobistego lekarz może zalecić wizytę stacjonarną.
3. Jeżeli zarezerwowany termin nie odpowiada Pacjentowi, może on bezpłatnie przełożyć wizytę po kontakcie telefonicznym lub mailowym wskazanym w § 2. Nowy termin jest uzgadniany zgodnie z dostępnością i wymaga potwierdzenia przez Usługodawcę. Wpłata zostaje przypisana do przełożonej wizyty.
4. Rezerwujący może zrezygnować przed rozpoczęciem konsultacji i uzyskać zwrot pełnej wpłaty bez opłaty za rezygnację, także po upływie ustawowego terminu odstąpienia od Umowy. Jest to dodatkowe uprawnienie umowne, niezależne od praw ustawowych. Zgłoszenie może nastąpić przy użyciu Załącznika nr 1 albo w innej jednoznacznej formie, w szczególności e-mailem.
5. Zwrot, o którym mowa w ust. 4, następuje nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia. Nie jest wymagane podanie przyczyny rezygnacji.
6. Jeżeli Usługodawca nie może zrealizować Usługi, Rezerwujący może wybrać uzgodniony nowy termin albo zwrot pełnej wpłaty. W razie problemów technicznych uniemożliwiających konsultację strony kontaktują się w celu ustalenia sposobu dalszej realizacji lub rozliczenia niewykonanej Usługi.

§ 7 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY I ZWROTY

1. Konsument może odstąpić od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem § 8. Do umów dotyczących usług zdrowotnych zawieranych na odległość stosuje się właściwe przepisy Ustawy, w szczególności art. 3a ust. 2 oraz art. 27-38 w zakresie wskazanym w tym przepisie.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy poinformować Usługodawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia, np. wiadomością e-mail lub listem, korzystając z danych określonych w § 2. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Można skorzystać z formularza stanowiącego Załącznik nr 1, lecz nie jest to obowiązkowe. Oświadczenie powinno umożliwiać ustalenie osoby składającej je i Umowy, której dotyczy. Brak numeru Rezerwacji nie wyłącza odstąpienia, jeżeli Umowę można ustalić na podstawie innych danych. Wiadomość e-mail nie wymaga odrębnego podpisu ani skanu formularza.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia Umowę uważa się za niezawartą. Usługodawca zwraca otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, zgodnie z § 5 ust. 7, z uwzględnieniem zasad rozliczenia rozpoczętej Usługi określonych w § 8.
5. Jeżeli Konsument nie został prawidłowo poinformowany o prawie odstąpienia, termin jego wykonania ulega przedłużeniu na zasadach określonych w art. 29 Ustawy.
6. Uprawnienia przewidziane przez przepisy dla osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą, ale niemającą dla niej charakteru zawodowego, przysługują jej w zakresie wynikającym z tych przepisów.
7. Postanowienia dotyczące ustawowego odstąpienia nie ograniczają korzystniejszego uprawnienia do rezygnacji przed rozpoczęciem konsultacji określonego w § 6 ust. 4-5.

§ 8 WYKONANIE USŁUGI PRZED UPŁYWEM TERMINU ODSTĄPIENIA

1. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy wymaga wyraźnego żądania Konsumenta. Przed rozpoczęciem Usługi Usługodawca informuje go o skutkach wcześniejszego wykonania i odbiera wymagane prawem oświadczenia.
2. Akceptacja Regulaminu, dokonanie zapłaty ani samo zarezerwowanie terminu nie zastępują żądania, o którym mowa w ust. 1, i nie oznaczają zrzeczenia się prawa odstąpienia.
3. Po pełnym wykonaniu odpłatnej Usługi Konsument traci prawo odstąpienia wyłącznie wtedy, gdy Usługa została wykonana za jego wyraźną i uprzednią zgodą, a przed rozpoczęciem świadczenia poinformowano go o utracie tego prawa po pełnym wykonaniu i przyjął tę informację do wiadomości, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 Ustawy.
4. W razie odstąpienia po rozpoczęciu Usługi na wyraźne żądanie Konsumenta, a przed jej pełnym wykonaniem, Konsument ponosi koszt świadczeń faktycznie spełnionych do chwili odstąpienia, obliczony proporcjonalnie zgodnie z art. 35 Ustawy. Kosztów tych nie ponosi w przypadkach wskazanych w art. 36 Ustawy, w szczególności przy braku wymaganego żądania lub informacji.
5. Samo utworzenie Rezerwacji lub zablokowanie terminu nie jest pełnym wykonaniem konsultacji. Utrata prawa odstąpienia nie wyłącza prawa do reklamacji ani innych ustawowych roszczeń.

§ 9 REKLAMACJE

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Rezerwujący lub Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą Rezerwacji, płatności, funkcjonowania Serwisu lub realizacji Usługi.
2. Reklamacje można składać e-mailem lub pisemnie na adresy określone w § 2. Zaleca się wskazanie danych kontaktowych, opisu problemu, daty Usługi i danych pozwalających ustalić Rezerwację oraz oczekiwanego sposobu rozpatrzenia sprawy. Nie należy przysyłać pełnego numeru karty ani kodu CVV/CVC.
3. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku, w szczególności e-mailem.
4. Reklamacja płatności za Usługę może zostać skierowana do Usługodawcy niezależnie od możliwości skorzystania z procedur reklamacyjnych operatora płatności.
5. Pacjent może zwrócić się o pomoc do Rzecznika Praw Pacjenta, a Konsument także do właściwego miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów w zakresie jego kompetencji. Możliwość skorzystania z określonej procedury pozasądowej zależy od jej zakresu i właściwości podmiotu rozpatrującego spór. Postanowienie to nie zobowiązuje stron do udziału w dobrowolnym postępowaniu.
6. Złożenie reklamacji nie ogranicza prawa dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem ani innych praw Pacjenta.

§ 10 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z Rezerwacją i świadczeniem Usług jest Usługodawca. Kontakt z administratorem jest możliwy przy użyciu danych wskazanych w § 2.
2. Dane są przetwarzane w celu podjęcia działań zmierzających do zawarcia Umowy i jej wykonania, realizacji obowiązków prawnych, w tym dokumentacyjnych i rozliczeniowych, oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Podstawy prawne wynikają odpowiednio z art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO. Dane dotyczące zdrowia są przetwarzane na właściwej podstawie z art. 9 RODO, w szczególności w celu diagnozy medycznej i udzielania świadczeń zdrowotnych, z zachowaniem wymaganej tajemnicy.
3. Podanie danych niezbędnych do zawarcia i realizacji Umowy jest dobrowolne, jednak ich niepodanie może uniemożliwić Rezerwację lub udzielenie świadczenia. Dane wymagane przez przepisy o dokumentacji medycznej są przetwarzane w celu wykonania obowiązków prawnych.
4. Szczegółowe informacje o celach, podstawach, odbiorcach i okresach przechowywania danych oraz prawach osób określają informacje o przetwarzaniu danych przy formularzu i polityka prywatności dostępna w Serwisie. Dokumentację medyczną przechowuje się przez okresy wynikające z przepisów.
5. Osobie, której dane dotyczą, przysługują prawa dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych i sprzeciwu w zakresie oraz na warunkach wynikających z RODO. Żądanie usunięcia danych nie uchyla ustawowego obowiązku przechowywania dokumentacji. Przysługuje również prawo złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy są zawierane w języku polskim na czas potrzebny do realizacji zamówionej Usługi. Każda Rezerwacja stanowi odrębne zamówienie i wymaga akceptacji Regulaminu.
2. Do Rezerwacji stosuje się wersję Regulaminu zaakceptowaną przy jej składaniu. Zmiany Regulaminu nie naruszają warunków wcześniej zawartych Umów ani nabytych praw.
3. Do Umów stosuje się prawo polskie. Wybór ten nie pozbawia Konsumenta ochrony wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów, które znajdowałyby zastosowanie bez wyboru prawa.
4. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Pacjenta i Konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów. Właściwość sądu ustala się zgodnie z przepisami prawa.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY I ZWROTU PŁATNOŚCI

Formularz należy wypełnić i przesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy lub skorzystania z rezygnacji przewidzianej w § 6 Regulaminu. Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe; wystarczy jednoznaczne oświadczenie, np. e-mail.

Adresat: Safeintravel Sp. z o.o.

ul. Zaporoska 24/9, 53-523 Wrocław

E-mail: gabinet@safeintravel.pl

Niniejszym informuję o odstąpieniu od Umowy / rezygnacji z poniższej konsultacji i wnoszę o zwrot należnej płatności zgodnie z Regulaminem.

Rodzaj konsultacji oraz zarezerwowany dzień i godzina:

.....

Data zawarcia Umowy / dokonania Rezerwacji:

.....

Numer Rezerwacji lub płatności (jeżeli znany):

.....

Imię i nazwisko osoby składającej oświadczenie:

.....

Imię i nazwisko Pacjenta (jeżeli inne):

.....

Adres do korespondencji (opcjonalnie przy zgłoszeniu e-mailem):

.....

Adres e-mail do kontaktu:

.....

Kwota i data płatności (jeżeli znane):

.....

Data oświadczenia:

Podpis (wyłącznie w wersji papierowej):

Nie jest wymagane podanie przyczyny rezygnacji. Zwrot następuje tą samą metodą płatności, chyba że uzgodniono inaczej zgodnie z Regulaminem. Nie podawaj numeru karty ani kodu CVV/CVC.