

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ I REZERWACJI WIZYT

Studio Stomatologii Estetycznej SE+, a także strona internetowa dostępna pod adresem: <https://studiose.med.pl/>, są prowadzone przez Barbarę Książkiewicz-Józwiak, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Barbara Książkiewicz-Józwiak Studio Stomatologii Estetycznej SE+.

W razie jakichkolwiek pytań związanych z Regulaminem prosimy o kontakt:

- a) korespondencyjnie pod adresem: ul. Stefana Batorego, nr 6, lok. 2, 31-135 Kraków;
- b) za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem e-mail: [rejestracja@studiose.med.pl](mailto:rejestracja@studiose.med.pl).

W niniejszym regulaminie zostały przyjęte poniższe definicje:

1. **Dzień Roboczy** - każdy dzień inny niż sobota, niedziela lub dzień ustawowo wolny od pracy;
2. **Formularz kontaktowy** – usługa świadczona drogą elektroniczną, w ramach której Usługodawca umożliwia Użytkownikom skontaktowanie się z Usługodawcą poprzez wysłanie do Usługodawcy bezpośredniej wiadomości za pomocą dostępnego na Stronie formularza elektronicznego z funkcją „Wyślij” w przycisku znajdującego się pod tym formularzem;
3. **k.c.** - ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
4. **Pacjent** – osoba fizyczna, która dokonała rezerwacji Wizyty lub kontaktująca się z Usługodawcą w celu rezerwacji Wizyty;
5. **Polityka prywatności** – dokument zawierający informację o przetwarzaniu danych osobowych oraz wykorzystywaniu plików cookies w związku z korzystaniem ze Strony, dostępny pod adresem: <https://studiose.med.pl/polityka-prywatnosci/>;
6. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
7. **Strona** – strona internetowa prowadzona przez Usługodawcę, dostępna pod adresem: <https://studiose.med.pl/>;
8. **Studio** – Studio Stomatologii Estetycznej SE+ prowadzone przez Usługodawcę w Krakowie, przy ul. ul. Stefana Batorego, nr 6, lok. 2;
9. **Usługodawca** – dr n. med. Barbara Książkiewicz-Józwiak, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Barbara Książkiewicz-Józwiak Studio Stomatologii Estetycznej SE+, której stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej oraz adres do doręczeń to ul. Stefana Batorego, nr 6, lok. 2, 31-135 Kraków, NIP: 6761488900, REGON: 350700500, będąca właścicielem Studia;
10. **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
11. **Użytkownik** (a w liczbie mnogiej Użytkownicy, używanie wymiennie) – każda osoba fizyczna korzystająca ze Strony, w tym korzystająca z Formularza kontaktowego;
12. **Wizyta** – wizyta w Studiu umówiona przez Pacjenta w celu świadczenia na rzecz Pacjenta wybranej przez niego usługi w zakresie stomatologii lub stomatologii estetycznej w uzgodnionym z Usługodawcą terminie.

## **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa:
  - a. zasady korzystania ze Strony przez Użytkowników;
  - b. zasady świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników usługi drogą elektroniczną - Formularza kontaktowego - za pomocą Strony;
  - c. zasady rezerwacji i odwoływania Wizyt, w tym zasady rezerwacji Wizyt na odległość.
2. Usługodawca jest lekarzem dentystą, należącym do samorządu zawodowego lekarzy i lekarzy dentystów (tytuł zawodowy lekarza dentysty został przyznany Usługodawcy w Polsce), wpisanym do Centralnego Rejestru Lekarzy, prowadzonego przez Naczelną Izbę Lekarską, pod numerem Prawa Wykonywania Zawodu (PWZ): 6719234. Jako lekarz dentysta Usługodawca jest zobowiązany do przestrzegania zasad etyki lekarskiej, określonych w ustawie z 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty oraz w Kodeksie Etyki Lekarskiej, uchwalonym w uchwale nr 5 Nadzwyczajnego XVI Krajowego Zjazdu Lekarzy z 18 maja 2024 r. i stanowiącym załącznik do tej uchwały. Kodeks Etyki Lekarskiej jest opublikowany na stronie Naczelnej Izby Lekarskiej pod adresem: [https://nil.org.pl/uploaded\\_images/1723037323\\_kel-2305.pdf](https://nil.org.pl/uploaded_images/1723037323_kel-2305.pdf).
3. Usługodawca świadczy usługi w zakresie stomatologii i stomatologii estetycznej zgodnie z właściwymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym z ustawą z 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, ustawą z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz ustawą z 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami Regulaminu stosuje się przepisy prawa, w tym przepisy ww. ustaw oraz przepisy k.c. W szczególności przed zrealizowaniem usługi Pacjent otrzyma informacje o swoim stanie zdrowia i planowanym leczeniu w formie i w zakresie przewidzianym właściwymi przepisami prawa oraz zasadami etyki lekarskiej oraz żadna usługa w zakresie stomatologii lub stomatologii estetycznej nie zostanie zrealizowana bez świadomej zgody Pacjenta.

## **§ 2 Dane osobowe i pliki cookies**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników i Pacjentów jest Usługodawca.
2. Zasady przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies w związku z korzystaniem ze Strony, nawiązywaniem kontaktu z Usługodawcą i rezerwacją Wizyt na odległość zostały określone w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: <https://studiose.med.pl/polityka-prywatnosci/>.

## **§ 3 Umówienie i rezerwacja Wizyty**

1. Pacjent może umówić Wizytę osobiście w Studiu lub telefonicznie, w tym po kontakcie zwrotnym Usługodawcy z Pacjentem po otrzymaniu od Pacjenta wiadomości e-mail lub wiadomości przesłanej za pośrednictwem Formularza kontaktowego.
2. Warunkiem wiążącej rezerwacji Wizyty oraz zrealizowania usługi jest potwierdzenie Wizyty przez Pacjenta na zasadach określonych w niniejszym § 3 Regulaminu.
3. Umówić i potwierdzić Wizytę może wyłącznie Pacjent pełnoletni. Wizyty na rzecz Pacjentów niepełnoletnich mogą umawiać i potwierdzać ich przedstawiciele ustawowi.
4. Umawiając Wizytę, Usługodawca ustala telefonicznie z Pacjentem rodzaj usługi, przybliżony czas jej świadczenia (tj. przybliżony czas trwania konsultacji lub zabiegu),

łącną cenę usługi (a jeżeli na tym etapie ustalenie łącznej ceny nie jest możliwe – sposób i kryteria jej obliczania) oraz dokładną datę i godzinę Wizyty. Ceny poszczególnych usług świadczonych przez Usługodawcę są także opublikowane w cenniku, dostępnym pod adresem: <https://studiose.med.pl/cennik/>.

5. W Dniu Roboczym poprzedzającym umówiony termin Wizyty, Pacjent otrzymuje na podany przez siebie numer telefonu wiadomość SMS, zawierającą: datę i godzinę umówionej Wizyty, rodzaj usługi oraz przybliżony czas jej świadczenia, a także prośbę o potwierdzenie Wizyty. Wiadomość SMS zawiera również link do Regulaminu.
6. Potwierdzając Wizytę, Pacjent składa Usługodawcy oświadczenie, że oczekuje zrealizowania umówionej usługi w terminie uprzednio umówionym i określonym w wiadomości SMS, o której mowa w § 3 ust. 5 powyżej.
7. Pacjent może potwierdzić Wizytę najpóźniej w Dniu Roboczym poprzedzającym umówiony termin Wizyty o godzinie 18:00. Potwierdzenie może nastąpić poprzez wysłanie Usługodawcy zwrotnej wiadomości SMS (w odpowiedzi na wiadomość SMS, o której mowa w § 3 ust. 5 powyżej), a także w rozmowie telefonicznej lub osobiście, w Studiu.
8. Po potwierdzeniu Wizyty Pacjent niezwłocznie otrzymuje drugą wiadomość SMS z informacją o skutecznym potwierdzeniu Wizyty. Z chwilą potwierdzenia Wizyty przez Pacjenta zostaje zawarta umowa Pacjenta z Usługodawcą o świadczenie usługi. Wizytę uważa się za wiążąco zarezerwowaną, a Usługodawca ma obowiązek zapewnienia w zarezerwowanym terminie czasu pracy lekarza dentystry oraz, w razie potrzeby, innych członków personelu, a także odpowiedniego przygotowania gabinetu, materiałów medycznych i sprzętu.
9. W razie braku potwierdzenia Wizyty przez Pacjenta w terminie określonym w § 3 ust. 7 powyżej, Wizyta nie zostaje zarezerwowana – uprzednio umówiony termin Wizyty zostaje anulowany i usunięty z kalendarza Usługodawcy, a Usługodawca nie ma obowiązku zrealizowania usługi. W takim wypadku Wizytę należy umówić i potwierdzić ponownie, przy czym Usługodawca nie gwarantuje dostępności uprzednio umówionego terminu.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania Wizyty, najpóźniej w Dniu Roboczym poprzedzającym umówiony termin Wizyty o godzinie 18:00, nawet jeśli do tego czasu Pacjent potwierdził Wizytę. W sytuacjach wyjątkowych, których wystąpienie uniemożliwia należyte świadczenie usługi lub stwarza istotne ryzyko jej nienależytego świadczenia (w szczególności w razie awarii sprzętu medycznego lub nagłej nieobecności lekarza dentystry, który miał świadczyć usługę), Usługodawca może także odwołać Wizytę w terminie późniejszym, niż termin, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym. W każdym wypadku Usługodawca niezwłocznie zaproponuje nowy termin. Z uwagi na charakter świadczonych usług, Usługodawca zastrzega sobie także prawo do nieznacznych przesunięć zarezerwowanej godziny świadczenia usługi, o czym Pacjent będzie na bieżąco informowany.
11. Pacjent nie ma obowiązku dokonywania przedpłaty, z zastrzeżeniem § 4 ust. 5 Regulaminu. Zapłata za usługę zrealizowaną w ramach Wizyty następuje bezpośrednio po jej zrealizowaniu, w Studiu, zgodnie z dostępnymi w Studiu metodami płatności.

#### **§ 4 Odwołanie Wizyty**

1. Pacjent ma prawo odwołać umówioną i jeszcze niepotwierdzoną Wizytę. W takim wypadku zostanie ustalony nowy termin, a Pacjent nie ponosi z tytułu odwołania żadnych opłat.
2. Po potwierdzeniu przez Pacjenta Wizyty w sposób określony w § 3 ust. 7 Regulaminu, tj. po jej wiążącym zarezerwowaniu, w przypadku:

- a. odwołania przez Pacjenta tak zarezerwowanej Wizyty lub
- b. niestawienia się na Wizytę,

Usługodawca ma prawo naliczenia Pacjentowi opłaty w kwocie 50,00 zł (pięćdziesiąt złotych) za każde zarezerwowane w ramach tej Wizyty pół godziny, nie więcej jednak niż 200,00 zł. Opłata stanowi wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu świadczeń spełnionych na rzecz Pacjenta, tj. z tytułu podjęcia czynności w celu prawidłowego zrealizowania usługi, o których mowa w § 3 ust. 8 zd. 3 Regulaminu.

3. Zarezerwowany czas Wizyty określa się, na potrzeby obliczenia opłaty, o której mowa w § 4 ust. 2 powyżej, według przybliżonego czasu świadczenia zarezerwowanej usługi określonego w wiadomości SMS, o której mowa w § 3 ust. 8 powyżej.
4. Opłata jest należna Usługodawcy w terminie 3 dni od dnia wezwania Pacjenta do jej uiszczenia. Usługodawca może także, bez odrębnego wezwania, doliczyć należną opłatę do rachunku za później wykonaną na rzecz Pacjenta usługę. W takim wypadku opłata jest wymagalna w takim terminie, w jakim jest wymagalna płatność za tę usługę.
5. Niezależnie od obowiązku uiszczenia opłaty, o której mowa w § 4 ust. 2 powyżej, w razie trzykrotnego odwołania przez Pacjenta wiążąco zarezerwowanej (potwierdzonej) Wizyty lub niestawienia się na zarezerwowaną (potwierdzoną) Wizytę, Pacjent traci prawo do telefonicznego umówienia i rezerwacji Wizyty. W takim wypadku Pacjent może umówić i zarezerwować Wizytę wyłącznie osobiście, w Studiu, pod warunkiem zapłaty kwoty 100,00 zł brutto, która następnie zostanie zaliczona na poczet ceny zrealizowanej usługi. W razie niestawienia się na tak zarezerwowaną Wizytę lub w razie jej odwołania później, niż w Dniu Roboczym poprzedzającym Wizytę o godzinie 18:00, wpłacona kwota nie podlega zwrotowi. Po pełnym opłaceniu przez Pacjenta zrealizowanej usługi oraz uiszczeniu opłaty należnej na podstawie § 4 ust. 2 powyżej, Pacjent ponownie ma prawo do telefonicznego umawiania Wizyt.

## **§ 5 Odstąpienie od umowy zawartej na odległość**

1. Pacjent, będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> k.c., lub Pacjent będący osobą fizyczną, o której mowa w art. 7aa ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, który zawarł z Usługodawcą umowę o świadczenie usługi, o której mowa w § 3 ust. 8 Regulaminu (tj. skutecznie potwierdził Wizytę w sposób określony w § 3 ust. 7 Regulaminu) na odległość, ma prawo od tej umowy odstąpić w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, podstawie art. 27 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.
2. Przez umowę zawartą na odległość należy rozumieć umowę zawartą bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy wyłącznie. W szczególności nie jest umową zawartą na odległość Wizyta umówiona lub potwierdzona przez Pacjenta osobiście w Studiu.
3. Aby odstąpić od umowy, Pacjent musi złożyć Usługodawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone korespondencyjnie, telefonicznie, w tym formie wiadomości SMS, lub pocztą elektroniczną. Można skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, dostępnego jako załącznik nr 1 do Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe. Dla zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczające jest wysłanie informacji o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu na odstąpienie.
5. Z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej, Pacjent nie ponosi kosztów odstąpienia od umowy.

6. W przypadku odstąpienia od umowy o świadczenie usługi, o której mowa w § 5 ust. 1 powyżej, która to usługa, zgodnie z żądaniem Pacjenta, miała być świadczona przed upływem terminu odstąpienia od umowy, Pacjent ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od tej umowy, zgodnie z art. 35 ustawy o prawach konsumenta. Usługodawca ma w związku z tym prawo do naliczenia opłaty, o której mowa w § 4 ust. 2 powyżej. Postanowienia § 4 Regulaminu, dotyczące naliczenia i uiszczenia opłaty, stosuje się odpowiednio.
7. Pacjent traci prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usługi, o której mowa w § 5 ust. 1 powyżej, która to usługa, zgodnie z żądaniem Pacjenta, miała być świadczona przed upływem terminu odstąpienia od umowy, z chwilą pełnego wykonania tej usługi przez Usługodawcę.

## **§ 6 Korzystanie ze Strony i Formularza kontaktowego (usługa świadczona drogą elektroniczną)**

1. Za pośrednictwem Strony Usługodawca świadczy na rzecz Użytkownika usługę drogą elektroniczną, w ramach której Usługodawca umożliwia Użytkownikowi skontaktowanie się z Usługodawcą poprzez wysłanie do Usługodawcy bezpośredniej wiadomości za pomocą dostępnego na Stronie formularza elektronicznego z funkcją „wyslij” w przycisku znajdującego się pod tym formularzem (Formularz kontaktowy).
2. Świadczenie usługi Formularza kontaktowego rozpoczyna się każdorazowo w momencie przystąpienia przez Użytkownika do korzystania z Formularza kontaktowego i nie jest ograniczone w czasie. Korzystanie z Formularza kontaktowego ma charakter nieodpłatny.
3. Do korzystania ze Strony, w tym do korzystania z Formularza kontaktowego, Użytkownik potrzebuje:
  - a. dostępu do sieci Internet;
  - b. urządzenia umożliwiającego korzystanie ze Strony (komputer lub urządzenie mobilne);
  - c. standardowego systemu operacyjnego oraz standardowej przeglądarki internetowej.
4. Do korzystania z Formularza kontaktowego Użytkownik dodatkowo potrzebuje aktywnego adresu poczty elektronicznej (e-mail).
5. Celem skorzystania z Formularza kontaktowego Użytkownik podaje imię, adres e-mail oraz numer telefonu, a także określa preferowaną godzinę kontaktu (celem skontaktowania się z Użytkownikiem przez Usługodawcę). Dodatkowo w formularzu można wybrać kategorię usług, których ma dotyczyć kontakt, a także podać własną treść wiadomości. Do przesłania wiadomości za pośrednictwem Formularza kontaktowego niezbędne jest złożenie oświadczeń o zapoznaniu się i zaakceptowaniu Regulaminu, a także o zapoznaniu się z treścią Polityki prywatności – poprzez zaznaczenie odpowiednich checkboxów.
6. Proces wysłania wiadomości za pośrednictwem Formularza kontaktowego kończy kliknięcie w przycisk oznaczony jako: „Wyślij”. Z chwilą kliknięcia przycisku „Wyślij”, wiadomość o treści podanej w elektronicznym formularzu jest przesyłana do Usługodawcy.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne problemy techniczne lub ograniczenia techniczne w urządzeniach lub infrastrukturze, z których korzysta Użytkownik, mogące skutkować uniemożliwieniem lub utrudnieniem w korzystaniu ze Strony lub Formularza kontaktowego.
8. Usługodawca jest uprawniony do czasowego zablokowania dostępu do Strony lub Formularza kontaktowego u w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych.

9. Podczas korzystania ze Strony, w tym z Formularza kontaktowego, zakazane jest dostarczanie, przekazywanie, rozpowszechnianie oraz propagowanie treści o charakterze bezprawnym, w szczególności poprzez przesyłanie takich treści za pośrednictwem jakichkolwiek kanałów kontaktu dostępnych w ramach Strony.

## **§ 7 Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje, w tym związane z funkcjonowaniem Strony lub Formularza kontaktowego, Użytkownik może zgłaszać Usługodawcy korespondencyjnie lub pocztą elektroniczną.
2. Rekomendowane jest zawarcie w reklamacji: danych Użytkownika umożliwiających jego identyfikację oraz kontakt z Użytkownikiem, a także rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Strony lub Formularza kontaktowego, ale nie jest to obowiązkowe.
3. Usługodawca ustosunkuje się do składanej przez Użytkownika reklamacji w ciągu 14 dni od dnia doręczenia mu reklamacji za pomocą takiego środka komunikacji, przy wykorzystaniu którego reklamacja została złożona.

## **§ 8 Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie usługi świadczone drogą elektroniczną, wszelkie umowy zawarte na podstawie Regulaminu oraz wszelkie ewentualne spory wynikające z Regulaminu lub związane z Regulaminem podlegają prawu polskiemu.
2. Usługodawca jest uprawniony do wprowadzania zmian w Regulaminie w każdym czasie, bez uszczerbku dla praw nabytych przez Użytkownika.
3. Regulamin w aktualnej wersji obowiązuje od 11 czerwca 2026 r.

Załącznik nr 1 – formularz odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Barbara Książkiewicz-Józwiak  
Studio Stomatologii Estetycznej SE+  
ul. Stefana Batorego, nr 6, lok. 2, 31-135 Kraków  
[rejestracja@studiose.med.pl](mailto:rejestracja@studiose.med.pl)

Imię i nazwisko Pacjenta: .....

Adres Pacjenta: .....

Data zawarcia umowy: .....

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi w zakresie stomatologii (lub stomatologii estetycznej), która miała zostać zrealizowana w dniu ....., o godzinie: .....

.....

*data i podpis Pacjenta*

(podpis tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)