

Regulamin

Niniejszy Regulamin został opracowany w celu zapewnienia najwyższych standardów świadczonych usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Moim priorytetem jest stworzenie bezpiecznego, komfortowego i profesjonalnego środowiska, które wspiera Państwa zdrowie psychiczne. Aby nasza współpraca przebiegała sprawnie i efektywnie, uprzejmie proszę o zapoznanie się z treścią niniejszego Regulaminu.

Warunkiem skorzystania z oferowanych usług jest akceptacja niniejszego Regulaminu. Akceptując jego postanowienia, Klient/Pacjent zobowiązuje się do ich przestrzegania. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, jednak konieczna do złożenia zamówienia, jego opłacenia oraz skorzystania z oferowanych usług.

1. DEFINICJE POJĘĆ

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. Użytkownik - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z usług oferowanych w ramach strony internetowej dostępnej pod adresem: <https://dobrejutro.com/>, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która dokonuje zamówienia usług na rzecz określonych osób fizycznych.
2. Konsument – osoba fizyczna dokonująca zamówienia w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z treścią art. 22 z indeksem 1 Kodeksu cywilnego).
3. Przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, który dokonuje zamówienia w ramach prowadzonej działalności zawodowej (zwany dalej Przedsiębiorcą uprzywilejowanym) - osoba fizyczna dokonująca zamówienia w zakresie związanym z jej działalnością gospodarczą, gdy z charakteru zamówionej usługi wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
4. Przedsiębiorca - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33 z indeksem 1 § 1 Kodeksu cywilnego, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
5. Klient/Pacjent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, uczestnicząca lub zamierzająca uczestniczyć w:
 - a) videokonsultacji na platformie internetowej.
6. Usługodawca – Adriana Przeszłowska prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą Patient Experience First Adriana Przeszłowska, ul. Ołówkowa 40/3, 05-800 Pruszków, NIP: 5342019471, REGON: 015265570, która działa pod marką Dobre Jutro.
7. Zamówienie - oświadczenie woli Klienta/Pacjenta składane za pomocą udostępnionej przez Usługodawcę ścieżki składania zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy o świadczenie usług.

8. Ścieżki składania zamówienia:
 - a) przez stronę internetową: <https://dobrejutro.com/> za pomocą formularza e-rezerwacji;
 - b) przez korespondencję elektroniczną (e-mail) - wiadomość e-mail wysłana przez Klienta/Pacjenta na adres skrzynki elektronicznej tj. adriana.przeszlowska@dobrejutro.com;
 - c) przez kontakt telefoniczny pod numerem telefonu: (+48) 575 008 660;
9. Umowa zawarta na odległość - umowa zawarta z Klientem/Pacjentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość z uwzględnieniem wybranej przez Klienta/Pacjenta ścieżki składania zamówienia, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.
10. Umowa o świadczenie usług – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem/Pacjentem.
11. Usługa – usługa będąca przedmiotem umowy o świadczenie usług zawarta pomiędzy Klientem/Pacjentem a Usługodawcą. Usługami są w szczególności:
 - a) sesja próbna (możliwa do odbycia przez osobę zapisującą się tylko jeden raz),
 - b) sesja indywidualna
 - c) jednorazowa porada psychologiczna
 - d) diagnoza ADHDUsługa, w zależności od jej charakteru, może przybrać formę:
 - a) wideokonsultacji na platformie internetowej
 - b) wizyty w gabinecie stacjonarnym;
12. System e-rezerwacji Bookero – dostawca usługi: SAFI STUDIO Paweł Nowakowski, Dębina, ul. Spacerowa 25, 05-152 Czosnów, NIP: 5311610855, udostępniający infrastrukturę i odpowiedzialny za możliwość zamawiania usług za jej pośrednictwem. Regulamin świadczenia usług dostępny jest na stronie internetowej pod adresem: <https://www.bookero.pl/regulamin>.
13. Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024, poz. 1061 t. j. z późn. zm.).
14. Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024, poz. 1796 t. j. z późn. zm.).
15. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024, poz. 1513 t. j. z późn. zm.).
16. Ustawa Prawo komunikacji elektronicznej - ustawa z dnia 12 lipca 2024 roku Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. 2024, poz. 1221 z późn. zm.).
17. Regulamin – niniejszy regulamin wraz ze wszystkimi dokumentami stanowiącymi jego integralną część, w tym w szczególności „Polityką Prywatności”.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych przez Usługodawcę, warunki ich świadczenia oraz zasady zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, jak również tryb postępowania w przypadku niezgodności usługi z umową, procedurę reklamacyjną oraz odstąpienia od umowy.
2. W Regulaminie zostały zawarte także informacje o korzystaniu z narzędzi transkrypcyjnych w ramach świadczenia usług.
3. Warunkiem skorzystania z usług jest zapoznanie się z treścią Regulaminu i jego akceptacja. Akceptując Regulamin Klient/Pacjent wyraża zgodę na wszystkie jego

postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale niezbędna w celu złożenia zamówienia i finalizacji złożonego zamówienia poprzez dokonanie zapłaty.

4. Usługodawca udostępnia Użytkownikowi, Klientowi/Pacjentowi niniejszy Regulamin nieodpłatnie przed rozpoczęciem korzystania z Usługi, a w szczególności przed procesem składania zamówienia. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez jego wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony internetowej: <https://dobrejutro.com/>.
5. Zamówienie Usługi za pośrednictwem narzędzi dostępnych na stronie internetowej do automatyzacji procesów składania zamówienia (e-rezerwacja) odbywa się 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok, co nie wyklucza możliwości czasowego ich wyłączenia z przyczyn technicznych.
6. Zamówienie Usługi za pośrednictwem wiadomości mailowej, odbywa się 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok, co nie wyklucza możliwości czasowego ich wyłączenia z przyczyn technicznych.
7. Zamówienie Usługi w związku z kontaktem telefonicznym, odbywa się 5 dni w tygodniu: od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 19:00 przez cały rok, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, co nie wyklucza możliwości czasowego ich wyłączenia z przyczyn technicznych.
8. Z Usługodawcą można kontaktować się:
 - a) pod adresem korespondencyjnym: ul. Ołówkowa 40/3, 05-800 Pruszków;
 - b) pod adresem e-mail: adriana.przeszlowska@dobrejutro.com;
 - c) pod numerem telefonu: (+48) 575 008 66.

3. TECHNICZNE WARUNKI KORZYSTANIA ZE STRONY INTERNETOWEJ

1. Korzystanie ze strony internetowej możliwe jest pod warunkiem spełnienia po stronie Użytkownika, Klienta/Pacjenta następujących wymagań technicznych:
 - a) posiadania urządzenia umożliwiającego dostęp do sieci Internet, wyposażonego w sprawny system operacyjny, np. Windows, Android, iOS;
 - b) zainstalowania na urządzeniu, o którym mowa w pkt a) powyżej najnowszej, aktualnej wersji przeglądarki internetowej zapewniającej dostęp do zasobów sieci Internet, takiej jak: Internet Opera, Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome lub innej kompatybilnej, obsługującej pliki cookies oraz
 - c) posiadania aktywnego konta poczty e-mail oraz/lub numeru telefonu.
2. W przypadku usługi wizyty online, oprócz wymagań określonych w ust. 1, konieczne będzie wyposażenie urządzenia do odbioru wideorozmowy w mikrofon, wbudowany głośnik lub słuchawki oraz kamerę internetową.
3. Obowiązkiem Klienta/Pacjenta przed skorzystaniem z usługi wideorozmowy jest sprawdzenie czy posiadany przez niego sprzęt spełnia wymogi techniczne określone w niniejszym Regulaminie. W razie wątpliwości co do technicznych możliwości korzystania z usługi przez Klienta/Pacjenta, może on zwrócić się do Usługodawcy o udzielenie wskazówek i wyjaśnienie wątpliwości.
4. Problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym lub innym, z którego korzysta Klient/Pacjent (firewall – blokady, programy antywirusowe i inne), mogą ograniczyć lub uniemożliwić Klientowi/Pacjentowi dostęp do usług wideorozmowy.

5. Ze względu na niezależne od Usługodawcy właściwości sieci Internet oraz sprzętu komputerowego i innych, Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do usługi wideorozmowy.

4. SKŁADANIE I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

4.1. Rezerwacja usługi poprzez stronę internetową

1. W celu zamówienia Usługi należy wejść na stronę internetową: <https://dobrejutro.com/>, a następnie kliknąć w przycisk „Umów wizytę”, gdzie znajduje się formularz e-rezerwacji wizyty lub przejść do innych podstron, do tych sekcji, gdzie znajduje się przycisk „Umów wizytę”, po kliknięciu w ten przycisk następuje przekierowanie do podstrony z formularzem e-rezerwacji wizyt oraz należy dokonać wyboru:
 - a) usługi z dostępnej listy:
 - i. sesja próbna (możliwa do odbycia przez osobę zapisującą się tylko jeden raz),
 - ii. sesja indywidualna
 - iii. jednorazowa porada psychologiczna
 - iv. diagnoza ADHD
 - b) terminu realizacji Usługi z dostępnego kalendarza (miesiąc, data, godzina);
 - c) następnie po dokonaniu wyboru wszystkich wskazanych parametrów, należy przejść do przycisku „Przejdź do podsumowania”, po jego kliknięciu dochodzi do przekierowania do informacji z podsumowaniem zamówienia oraz należy uzupełnić formularz o obowiązkowe dane Klienta/Pacjenta:
 - i. imię i nazwisko,
 - ii. adres e-mail,
 - iii. telefon (opcjonalnie),
 - d) na tym etapie, należy również zapoznać się i zaakceptować Regulamin oraz Politykę Prywatności, odznaczyć obowiązkowe checkboxy zgody, wybrać dostępny sposób płatności, a następnie wysłać Zamówienie poprzez kliknięcie przycisku „Wyślij”. Akceptacja Regulaminu, zgód obowiązkowych jest dobrowolna, ale konieczna dla dokonania czynności związanej z e-rezerwacją wizyty. Jeżeli istnieje potrzeba modyfikacji zamówienia przed dokonaniem płatności, można wrócić do poprzedniego etapu, klikając w przycisk „Wróć do rezerwacji”.
2. Klient/Pacjent dokonując kliknięcia w przycisk „Zapłać” ma świadomość, że zawarcie umowy związane jest z obowiązkiem uiszczenia należnej Usługodawcy zapłaty.
3. Po dokonaniu rezerwacji wizyty, Klient/Pacjent ma obowiązek dokonać zapłaty zgodnie z wybraną metodą płatności w ramach bramki płatniczej imoje (m.in. Blik, przelew online, płatność kartą). W związku z tym, Klient/Pacjent otrzymuje e-mail z informacją, że jego rezerwacja oczekuje na płatność. W tym e-mailu znajduje się także przycisk z możliwością anulowania rezerwacji.
4. Wysłanie przez Klienta/Pacjenta Zamówienia stanowi oświadczenie woli zawarcia z Usługodawcą Umowy o świadczenie usług, zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu.
5. Po dokonaniu płatności w ramach bramki płatniczej imoje, Klient/Pacjent otrzymuje e-mail z potwierdzeniem wizyty.
6. Jeżeli Klient/Pacjent po otrzymaniu e-maila z potwierdzeniem wizyty (ust. 5) uzna, że nie chce w niej uczestniczyć ma możliwość jej anulowania poprzez kliknięcie w przycisk „Anuluj rezerwację”, z zastrzeżeniem ust. 8.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, gdy Klient/Pacjent dokonał zapłaty z użyciem metod e-płatności, Usługodawca zwraca mu środki pieniężne w ciągu 7 dni roboczych na jego rachunek bankowy.
8. Jeżeli Klient/Pacjent nie odwoła wizyty 24 godziny przed umówionym terminem wizyty i nie pojawi się na wideokonsultacji, to wpłacona kwota nie podlega zwrotowi.
9. W sytuacji, o której mowa w ust. 8 Klient/Pacjent może opcjonalnie wybrać zmianę terminu wizyty. Zmiana terminu wizyty może nastąpić tylko jeden raz. Jeżeli Klient/Pacjent dokona zmiany terminu wizyty i następnie nie pojawi się na wideokonsultacji, wówczas odpowiednie zastosowanie w zakresie konsekwencji takiego zachowania znajdują postanowienia z ust. 8.
10. Osoba zamawiająca Usługę odpowiada za wskazanie nieprawidłowych danych uniemożliwiających realizację zamówienia, w szczególności błędy w numerze telefonu, adresie e-mail, a w razie zamawiania Usług przez osoby trzecie, a nie przez bezpośrednich Klientów/Pacjentów, za brak przekazania informacji Klientowi/Pacjentowi o zamówionej dla niego Usłudze. W tym zakresie Usługodawca nie będzie ponosił odpowiedzialności, gdy w wyniku niewyjaśnienia tych okoliczności, finalnie nie dojdzie do realizacji Usługi.

4.2. Rezerwacja usługi w związku z kontaktem telefonicznym

1. W celu rezerwacji Usługi za pośrednictwem kontaktu telefonicznego, należy wybrać numer telefonu: (+48) 575 008 660.
2. Jeżeli po przeprowadzeniu rozmowy telefonicznej, Klient/Pacjent zdecyduje się na realizację dalszych odpłatnych Usług, wtedy umawiana jest wizyta online na platformie internetowej.
3. Czynności związanych z rezerwacją wizyty w systemie rezerwacji wizyt, dokonuje Klient/Pacjent. Zastosowanie do procesu składania zamówienia i jego realizacji znajdują odpowiednie postanowienia rozdziału 4.1.
4. Jeżeli Klient/Pacjent nie dokona wyboru ścieżki składania zamówienia przez kalendarz dostępny na stronie internetowej, wtedy Usługodawca wysła bezpośrednio na podany przez Klienta/Pacjenta adres mailowy, e-mail z linkiem do podsumowania zamówienia oraz określa mu sposób płatności. Przed potwierdzeniem daty i godziny wizyty, Klient/Pacjent dokonuje akceptacji Regulaminu oraz zapoznaje się z informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych (w Polityce Prywatności zawarta jest pełna wersja tej informacji). Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna dla dokonania czynności związanej z rezerwacją wizyty.

4.3. Rezerwacja usługi za pomocą korespondencji elektronicznej (e-mail)

1. W celu rezerwacji Usługi za pomocą korespondencji elektronicznej, należy wybrać adres e-mail: adriana.przeszlowska@dobrejutro.com, a następnie na wybrany adres wysłać wiadomość mailową.
2. Klient/Pacjent otrzyma odpowiedź zwrotną w ciągu 24 godzin w tygodniu roboczym. Jeżeli po wymianie wiadomości e-mail, Klient/Pacjent zdecyduje się na realizację dalszych odpłatnych Usług, wtedy Klient/Pacjent samodzielnie umawia wizytę w kalendarzu e-rezerwacji i wtedy może też zamówić wizytę online na platformie internetowej.

3. Czynności związanych z rezerwacją wizyty w systemie rezerwacji wizyt, dokonuje Klient/Pacjent. Zastosowanie do procesu składania zamówienia i jego realizacji znajdują odpowiednie postanowienia rozdziału 4.1.
4. Jeżeli Klient/Pacjent nie dokona wyboru ścieżki składania zamówienia przez kalendarz dostępny na stronie internetowej, wtedy Usługodawca wysyła bezpośrednio na podany przez Klienta/Pacjenta e-mail link do podsumowania zamówienia oraz określa mu sposób płatności. Przed potwierdzeniem daty i godziny wizyty, Klient/Pacjent dokonuje akceptacji Regulaminu oraz zapoznaje się z informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych (w Polityce Prywatności zawarta jest pełna wersja tej informacji). Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna dla dokonania czynności związanej z rezerwacją wizyty.

5. CENY USŁUG I FORMY PŁATNOŚCI

1. Za realizację Usług objętych przedmiotem zawartej pomiędzy Usługodawcą a Klientem/Pacjentem umowy o świadczenie usług, pobierana jest opłata, której wysokość została określona w procesie składania zamówienia Usługi na etapie wyboru rodzaju usługi. Ceny określone są w kwotach brutto.
2. Klient/Pacjent dokonuje płatności za zamówione Usługi:
 - a) z wykorzystaniem metod płatności dostępnych na stronie internetowej w systemie e-rezerwacji, gwarantowanych w ramach zewnętrznego systemu płatności imoje, obsługiwanego przez ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach.. Regulamin e-płatności jest dostępny pod adresem: https://data.imoje.pl/docs/imoje_regulamin_platnosci.pdf. Dokonanie płatności w sposób wskazany powyżej stanowi podstawę do realizacji wybranej Usługi na rzecz Klienta/Pacjenta.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen Usług prezentowanych na stronie internetowej, wycofywania oraz wprowadzania nowych Usług, przeprowadzania i odwoływania wszelkiego rodzaju akcji promocyjnych. Powyższe uprawnienie nie ma wpływu na Zamówienia, które zostały złożone przed datą wejścia w życie którejkolwiek ze zmian, o których mowa powyżej. Obniżenie ceny następuje przy uwzględnieniu obowiązujących Usługodawcę przepisów prawa i będzie komunikowane w sposób w nich zastrzeżony.
4. Do Zamówienia na wyraźne życzenie Klienta/Pacjenta (Klient/Pacjent nie prowadzący działalności gospodarczej) wystawiana jest faktura w wersji elektronicznej.

6. KORZYSTANIE Z NARZĘDZI TRANSKRYPCYJNYCH W RAMACH ŚWIADCZENIA USŁUG

1. W celu prowadzenia dokumentacji (notatek) z realizacji sesji, Usługodawca może korzystać z narzędzia Fireflies.ai służącego do automatycznej transkrypcji rozmów podczas sesji oraz sporządzania notatek z przebiegu spotkania.
2. Narzędzie Fireflies.ai przetwarza wyłącznie dźwięk wypowiedzi uczestników sesji w czasie jej trwania w celu dokonania transkrypcji i przygotowania notatki.
3. System nie jest wykorzystywany do trwałego nagrywania i przechowywania pełnych nagrań audio lub wideo z sesji.

4. **Korzystanie z narzędzia odbywa się wyłącznie na podstawie dobrowolnej zgody Klienta/Pacjenta udzielonej przed sesją** na zasadach szczegółowo określonych w formularzu zgody, także w zakresie przepisów o ochronie danych osobowych.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym praw Klienta/ Pacjenta, podstaw prawnych przetwarzania oraz zasad przekazywania danych poza EOG, zawarte są w przekazywanemu Klientowi/Pacjentowi formularzu zgody oraz informacji o przetwarzaniu danych osobowych.
6. Zasady świadczenia usług oraz zasady przetwarzania danych osobowych przez Fireflies.ai są dostępne w dokumentach:
 - Regulamin: <https://fireflies.ai/terms-of-service.pdf>,
 - Polityka prywatności: <https://fireflies.ai/privacy>.

7. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA/PACJENTA

1. Usługi na rzecz Klientów/Pacjentów są świadczone przez Usługodawcę posiadającego odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia określone w odrębnych przepisach.
2. Usługi są świadczone z należytą starannością, w warunkach odpowiadających obowiązującym w tym zakresie wymaganiom.
3. Klienci/Pacjenci będący w relacji terapeutycznej z Usługodawcą zobowiązani są do przestrzegania niniejszego Regulaminu i ustalonego kontraktu terapeutycznego. Kontrakt terapeutyczny zawierany jest bezpośrednio z Usługodawcą, a jego zasady mogą nieznacznie modyfikować niniejszy Regulamin.
4. Klient/Pacjent ma prawo do informacji m.in. o swoim stanie zdrowia i przebiegu spotkań, w sposób dla niego zrozumiały. Udzielanie informacji o usługach świadczonych na rzecz Klienta/Pacjenta innym osobom, może nastąpić tylko za jego zgodą lub w innych przypadkach określonych przepisami prawa.
5. Klient/Pacjent ma prawo uczestniczyć w świadomym podejmowaniu podstawowych decyzji dotyczących jego zdrowia na warunkach określonych w kontrakcie terapeutycznym.
6. Świadcząc usługi na rzecz Klientów/Pacjentów, Usługodawca kieruje się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe akty prawne, kodeksy dot. wykonywania określonego zawodu.
7. Klient/Pacjent, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z usług ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi.
8. W przypadku nieprzestrzegania przez Klienta/Pacjenta postanowień niniejszego Regulaminu, może mu zostać odmówione świadczenie usług, z wyjątkiem sytuacji np. zagrażających jego życiu i zdrowiu.
9. Dokumentacja jest sporządzana według obowiązujących zasad prawnych, przechowywana z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, poufna i chroniona przed dostępem osób postronnych.
10. W szczególnych sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia ludzkiego oraz innych sytuacjach, w których Usługodawca jest prawnie do tego zobowiązany, dane osobowe Klienta/Pacjenta mogą zostać ujawnione właściwym organom i podmiotom na mocy przepisów wynikających z Ustawy o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów oraz Kodeksu karnego, czy też na podstawie innych odpowiednich regulacji prawnych.

11. W stanach zagrożenia zdrowia i życia Klienta/Pacjenta lub innych osób, Usługodawca ma prawo wezwać służby ratunkowe lub inne.

8. NIEZGODNOŚĆ USŁUG Z UMOWĄ (PROCEDURA SKŁADANIA REKLAMACJI)

1. Jeżeli Usługa jest niezgodna z umową, Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może żądać doprowadzenia do jej zgodności z umową. W załączeniu znajduje się wzór formularza reklamacyjnego, z którego Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany może skorzystać w tym zakresie (załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu).
2. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w powyższym terminie jest równoznaczny z uznaniem reklamacji za uzasadnioną, zgodnie z art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Usługodawcy. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Usługodawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Usługi z umową oraz wartość Usługi zgodnej z umową.
4. Usługodawca doprowadza Usługę do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której Usługodawca został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę uprzywilejowanego o braku zgodności z umową i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia Usługi do zgodności z umową ponosi Usługodawca.
5. W przypadku niezgodności Usługi z umową, Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu przysługuje także prawo do złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b) Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z umową;
 - c) brak zgodności Usługi z umową występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z umową;
 - d) brak zgodności Usługi z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania doprowadzenia Usługi do zgodności z umową;
 - e) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego.
6. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Usługi niezgodnej z umową pozostaje do wartości Usługi zgodnej z umową. Jeżeli umowa stanowi, że Usługi są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym Usługi pozostawałyby niezgodne z umową.
7. Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany nie może odstąpić od umowy, jeżeli Usługi są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności Usługi z umową jest nieistotny.

8. Usługodawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za czas, w którym Usługa była niezgodna z umową, nawet jeżeli przed odstąpieniem od umowy Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany z niej faktycznie korzystał.
9. Usługodawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej Usłudze niezgodnej z umową oraz Usłudze, której obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od umowy.
10. Usługodawca ma obowiązek dokonać zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.
11. Usługodawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca uprzywilejowany wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
12. Postanowienia niniejszego rozdziału pozostają bez uszczerbku dla uprawnień przysługujących Konsumentowi lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.

9. REKLAMACJE DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA STRONY INTERNETOWEJ

1. Usługodawca podejmuje działania w celu zapewnienia właściwego działania strony internetowej i zobowiązuje się do usuwania na bieżąco wszelkich nieprawidłowości w jej funkcjonowaniu, które zostaną zgłoszone przez Użytkowników/Klientów/Pacjentów.
2. Użytkownik/Klient/Pacjent może poinformować Usługodawcę o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu strony internetowej poprzez wysłanie stosownej informacji na adres e-mail: adriana.przeszlowska@dobrejutro.com
3. W wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 2 powyżej, Użytkownik/Klient/Pacjent powinien podać swoje imię, nazwisko, adres do korespondencji (w tym adres e-mail), a także rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem strony internetowej.
4. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie do 14 dni od dnia jej wpłynięcia.

10. ODSZKODOWANIE

1. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, Konsument może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, poprzez wysłanie na piśmie stosownego oświadczenia na adres Usługodawcy, tj. ul. Ołówkowa 40/3, 05-800 Pruszków lub za pomocą adresu e-mail: adriana.przeszlowska@dobrejutro.com. Konsument ma prawo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, jednak nie ma w tym zakresie obowiązku.
2. Prawo do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta jest wyłączone w przypadku:

- a) świadczenia Usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.
3. W przypadku odstąpienia Konsumenta od Umowy za pomocą poczty elektronicznej, Usługodawca niezwłocznie prześle potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy za pomocą poczty elektronicznej.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy o świadczenie usług na odległość, umowę taką uważa się za niezawartą, a strony zobowiązane są zwrócić to, co sobie na jej podstawie wzajemnie świadczyły.
5. Usługodawca dokona zwrotu wartości Zamówienia, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia przez Konsumenta od Umowy.
6. Przedsiębiorcy uprzywilejowanemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na takich samych zasadach jak Konsumentowi.

11. POZOSTAŁE ZASADY KORZYSTANIA ZE STRONY INTERNETOWEJ

1. Użytkownik/Klient/Pacjent, korzystając ze strony internetowej zobowiązany jest w szczególności do:
 - a) niedostarczania i niepowielania treści zabronionych przez przepisy prawa, tj. takich, które mają charakter obraźliwy lub wulgarny, nawołują do przemocy lub do innych działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, albo które naruszają dobra osobiste i inne prawa osób trzecich,
 - b) korzystania ze strony internetowej zgodnie z jej przeznaczeniem i niezakłócający jej funkcjonowania, a także w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników,
 - c) niewykorzystywania strony internetowej do przesyłania lub zamieszczania w ramach strony niezamówionej informacji handlowej (spamu),
 - d) korzystania z całości treści zamieszczonych na stronie internetowej wyłącznie na użytek osobisty,
 - e) korzystania ze strony internetowej w sposób zgodny z Regulaminem, właściwymi przepisami prawa oraz ogólnymi zasadami korzystania z Internetu.

12. DANE OSOBOWE I PLIKI COOKIES

Zasady przetwarzania danych osobowych i wykorzystywania plików cookies zostały opisane w Polityce Prywatności:

<https://dobrejutro.com/wp-content/uploads/2025/07/Polityka-prywatnosci-i-plikow-cookies.pdf>

13. OPINIE

1. Na stronie internetowej: <https://dobrejutro.com/>, dostępna jest sekcja z opiniami, gdzie znajdują się rekomendacje Klientów/Pacjentów, którzy korzystali lub nadal korzystają z usług gwarantowanych przez Usługodawcę.
2. Usługodawca występując do Klienta/Pacjenta z prośbą o zamieszczenie opinii lub, gdy Klient/Pacjent zamieszcza opinię z własnej inicjatywy w miejscach wskazanych w ust. 1, zwraca się jednocześnie do Klienta/Pacjenta z prośbą o zamieszczenie opinii także w innym miejscu, niż Klient/Pacjent dokonał jej publikacji. W przypadku

wyraźnego sprzeciwu Klienta/Pacjenta opinia nie jest zamieszczana w innym miejscu niż miejsce jej pierwotnej publikacji.

3. Pozostawienie opinii, o której mowa w ust. 1 powyżej, może nastąpić dopiero wtedy, gdy dokonano zamówienia Usługi, po zawarciu Umowy o świadczenie usług i jej całkowitym lub częściowym zrealizowaniu. Taką opinię można zamieścić w każdym czasie, ale w niektórych przypadkach konieczne będzie zalogowanie na konto.
4. Opinia pozostawiona przez Klienta/Pacjenta nie może zawierać treści zabronionych przez przepisy prawa, tj. takich, które mają charakter obraźliwy lub wulgarny, nawołują do przemocy lub do innych działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, albo które naruszają dobra osobiste i inne prawa osób trzecich. Zakazane jest także zamieszczanie opinii przez osoby opłacone.
5. Usługodawca ma prawo dokonywać weryfikacji pozostawionych opinii pod kątem zapisów tego Regulaminu. W przypadku, gdy Klienci/Pacjenci mają wątpliwości co do zamieszczonej opinii, mogą zgłosić swoje uwagi Usługodawcy, aby ten dokonał ich weryfikacji. W tym zakresie Usługodawca podejmuje odpowiednie działania.
6. Jeżeli opinia zamieszczona przez Klienta/Pacjenta nie spełnia warunków określonych w punkcie 12 niniejszego Regulaminu, Usługodawca może odmówić ich publikacji lub opinię usunąć.
7. W przypadku opinii, które są zamieszczane bezpośrednio przez Usługodawcę na stronie internetowej, obowiązują takie same wymogi, jak przewidziane powyżej. Inna jest jednak ścieżka pozyskiwania takich opinii, bowiem to Usługodawca może po zrealizowaniu usługi w drodze e-mailowej, zwrócić się z prośbą o wystawienie takiej opinii.

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zdjęcia oraz wszelkie materiały, które zostały zamieszczone na stronie internetowej są własnością Usługodawcy lub zostały użyte przez niego za zgodą ich właścicieli (przeniesienie własności praw autorskich, licencja, inne). Wykorzystywanie ich w celach komercyjnych bez zgody Usługodawcy jest niezgodne z prawem i zabronione – ustawa z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. 2025, poz. 24 t. j. z późn. zm.).
2. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument ma możliwość, w szczególności:
 - 1) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
 - 2) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.

Szczegółowe informacje związane z pozasądowymi sposobami rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument znajdzie na stronie internetowej <https://www.uokik.gov.pl/>. Z dniem 20.07.2025 r. Europejska platforma internetowego rozstrzygania sporów dla konsumentów (ODR) prowadzona przez Komisję Europejską została zlikwidowana na mocy Rozporządzenia (UE) 2024/3228 uchylającego rozporządzenie (UE) nr 524/2013. Od tego dnia platforma nie jest dostępna.

UWAGA: od 20.03.2025 r. wygasła możliwość wnoszenia skarg przez konsumentów za pośrednictwem ww. platformy, a z dniem 20.07.2025 r. zostanie ona faktycznie zlikwidowana.

3. W stosunku do konsumentów i przedsiębiorców uprzywilejowanych spory sądowe wynikające w związku ze stosowaniem niniejszego Regulaminu i z wykonywaniem zawartych umów, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2024, poz. 1568 t. j. z późn. zm.)
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
5. W przypadku, gdy obowiązujące przepisy przyznają Konsumentom korzystniejsze, obligatoryjne uregulowania niż te przewidziane w niniejszym Regulaminie, odpowiednie postanowienia Regulaminu zostają automatycznie zastąpione przez te przepisy prawa i są wiążące dla Usługodawcy.
6. Data opublikowania aktualnego Regulaminu: 10/11/2025

15. ZMIANY REGULAMINU

1. Z zastrzeżeniem zdania następnego Usługodawca zastrzega sobie, w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy, prawo do dokonywania zmian i modyfikacji niniejszego Regulaminu z istotnych przyczyn związanych z technicznym bądź merytorycznym aspektem funkcjonowania strony internetowej, w tym w szczególności w przypadku zmian w obowiązujących przepisach prawa. Do zamówionych Usług stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w momencie złożenia zamówienia. Zmiany Regulaminu będą zgłaszane Użytkownikom na stronie internetowej.
2. Wszelkie zmiany do Regulaminu stają się skuteczne w chwili ich zamieszczenia na stronie internetowej, o ile nie zastrzeżono inaczej.
3. Po ukazaniu się na stronie głównej strony internetowej lub w innych miejscach do tego przeznaczonych informacji o zmianach w Regulaminie, Użytkownik powinien niezwłocznie zapoznać się ze zmianami, gdyż aktywacja na stronie internetowej po takim ogłoszeniu stanowi akceptację nowej treści Regulaminu przez Użytkownika.

Załącznik nr 1

Formularz dot. zgłoszenia niezgodności Usługi z umową dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego (REKLAMACJA)

....., dn.
(miejscowość, data)

Adriana Przeszłowska
Patient Experience First Adriana Przeszłowska
ul. Ołówkowa 40/3
05-800 Pruszków
NIP: 5342019471
E-mail: adriana.przeszłowska@dobrejutro.com

Imię i nazwisko Konsumenta/Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

.....

Adres:

E-mail:

Telefon:

NIP Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

Formularz zgłoszenia niezgodności Usługi z umową

Niniejszym zawiadamiam, że zakupiona przeze mnie w dniu

Usługa:

.....

jest niezgodna z umową.

Niezgodność z umową polega na

.....

.....

Z uwagi na powyższe, na podstawie ustawy o Prawach konsumenta żądam doprowadzenia Usługi do zgodności z zawartą Umową.

W dalszej kolejności żądam obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, gdy:

- a) doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
- b) Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z umową;
- c) brak zgodności Usługi z umową występuje nadal, mimo że Usługodawca próbował doprowadzić Usługę do zgodności z umową;
- d) brak zgodności Usługi z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z żądania doprowadzenia Usługi do zgodności z umową;
- e) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego.

.....

(Podpis)

Załącznik nr 2

Formularz odstąpienia od umowy dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy uprzywilejowanego

....., dn.

Adriana Przeszłowska
Patient Experience First Adriana Przeszłowska
ul. Ołówkowa 40/3
05-800 Pruszków
NIP: 5342019471
E-mail: adriana.przeszłowska@dobrejutro.com

Imię i nazwisko Konsumenta/Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

.....

Adres:

E-mail:

Telefon:

NIP Przedsiębiorcy uprzywilejowanego:

Formularz odstąpienia od umowy

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

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy dot. Usługi:

.....

..... * zawartej w dniu

.....
(podpis, tylko jeżeli formularz jest
przesyłany w wersji papierowej)