

Regulamin

Jeżeli chcesz skorzystać z usług świadczonych w Optimals Health, zapoznaj się z treścią tego dokumentu.

Możesz się z nami skontaktować:

- mailowo: office@optimalshealth.com
- telefonicznie: +48663134604

Niektórych pojęć używamy w określonym znaczeniu - piszemy je dużą literą i wyjaśniamy w słowniku na końcu Regulaminu.

Jakie usługi świadczymy?

1. Wszystkie usługi świadczymy zdalnie (online).
2. Szczegółowe informacje dotyczące poszczególnych Usług, znajdziesz na Stronie.

Jak możesz skorzystać z Usług?

3. Jeśli chcesz skorzystać z naszych Usług, musisz mieć ukończone 18 (osiemnaście) lat i pełną zdolność do czynności prawnych.
4. Jeżeli z Regulaminu nie wynika inaczej, w celu wykupienia Usługi:
 - a) znajdź na Stronie odpowiednią Usługę,
 - b) kliknij przycisk "Kup teraz" (lub analogiczny) lub dodaj Usługę do koszyka,
 - c) wybierz jeden z dostępnych sposobów płatności,
 - d) podaj dane niezbędne do zrealizowania zamówienia, tj. imię i nazwisko, adres e-mail (dane obowiązkowe oznaczone są gwiazdką (*)),
 - e) potwierdź, że akceptujesz Regulamin oraz że znasz zasady przetwarzania Twoich danych osobowych (zaznacz odpowiednie pole).
5. Po otrzymaniu Twojego zamówienia wyślemy do Ciebie e-mail z potwierdzeniem, że zostało ono przyjęte. W momencie, kiedy dostaniesz tę wiadomość zostanie zawarta między nami Umowa. Umowę zawieramy w języku polskim, zgodnie z postanowieniami polskiego prawa.
6. W przypadku niektórych Usług poprosimy Cię o kontakt przed zakupem. Szczegóły świadczenia Usługi ustalimy wtedy mailowo. Poprosimy Cię też o zaakceptowanie Regulaminu.
7. W przypadku niektórych Usług po zakupie Usługi prześlemy na wskazany przez Ciebie adres e-mail kartę informacyjną. Należy ją wypełnić i odesłać do nas w ciągu 48 godzin. Wpisując dane do karty informacyjnej oświadczasz, że są one pełne i zgodne z prawdą oraz że posiadasz pełną zdolność do czynności prawnych.

8. Pamiętaj, że wszelkie materiały (np. zalecenia, raporty, plany żywieniowe, plany treningowe itp.), jakie udostępnimy Ci w związku ze świadczeniem Usług są utworami w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych, stanowią naszą własność intelektualną i podlegają ochronie prawnej.
9. W chwili dostarczenia danego utworu udzielamy Ci Licencji czyli uprawnienia do korzystania z tego utworu na całym świecie na zasadzie niewyłącznej (my możemy dać to prawo też innym osobom i podmiotom) i nieprzenaszalnej (Ty nie możesz tego dać prawa innym osobom ani podmiotom).
10. Licencja jest ważna przez czas trwania udzielonego Ci, zgodnie z Umową, dostępu.
11. W ramach udzielonej Licencji możesz:
 - a) korzystać z utworu jedynie na własne potrzeby,
 - b) odtwarzać utwór lub wybrane treści na swoim urządzeniu (komputerze, tablecie, telefonie),
 - c) zapisać utwór lub wybrane treści dowolną techniką cyfrową, np. na własnym dysku twardym,
 - d) wydrukować wybrane treści na własne potrzeby.
12. W ramach udzielonej Licencji nie możesz:
 - a) udostępniać utworu lub jego części osobom trzecim,
 - b) publikować utwór lub jego części, niezależnie od formy publikacji,
 - c) kopiować, powielać, rozpowszechniać utwór lub jego części na potrzeby inne, niż własny użytek,
 - d) tworzyć na podstawie utworu lub jego części innych utworów lub produktów, które następnie będziesz sprzedawać lub rozpowszechniać w inny sposób.

W jaki sposób świadczymy usługi?

13. Jeżeli Usługa będzie świadczona przez Specjalistę, zapewniamy, że będzie on posiadać odpowiednie kompetencje.
14. Jesteśmy zobowiązani do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych od Ciebie w związku ze świadczonymi Usługami, w szczególności informacji o stanie zdrowia. Działamy w tym zakresie zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami etyki. Możemy odstąpić od obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej w przypadkach przewidzianych w obowiązujących przepisach, w szczególności, jeżeli zagrożone będzie życie lub zdrowie Pacjenta lub innych osób. W takich sytuacjach możemy powiadomić odpowiednie służby.
15. Pamiętaj, że:
 - a) podczas świadczenia Usług Specjalista przedstawia swoją indywidualną interpretację Twojej sytuacji, stworzoną na podstawie przeprowadzonego wywiadu, przy założeniu, że nie zostały zatajone jakiekolwiek informacje,

- a) naszym zdaniem jest udzielenie pomocy, ale nie ponosimy odpowiedzialności za podejmowane przez Ciebie decyzje,
 - b) nie możemy dać gwarancji odniesienia oczekiwanego przez Ciebie rezultatu - osiągnięcie pożądaných efektów zależy w znacznym stopniu od Twojego zaangażowania.
16. Specjalista może przekierować Cię do innego specjalisty działającego w ramach Optimals Health, jeżeli uzna taką zasadność, kierując się swoją najlepszą wiedzą w zakresie swoich kompetencji oraz informacjami uzyskanymi od Pacjenta na konsultacji.
17. W wyjątkowych sytuacjach, np. gdy uznamy, że wykonanie Usługi będzie zagrażać Twojemu zdrowiu lub życiu albo gdy będziemy mieć wątpliwości czy jesteś osobą z pełną zdolnością do czynności prawnych, możemy odmówić jej wykonania (w całości lub w części). W takim przypadku możemy rozwiązać łączącą nas Umowę.
18. W celu należytego świadczenia Usług, w tym zapewnienia kontaktu, możemy przysyłać na podany przez Ciebie adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu, krótkie wiadomości o charakterze technicznym dotyczące zakupionych Usług.
19. Szczegółowe zasady dotyczące świadczenia poszczególnych Usług opisane zostały w załącznikach do Regulaminu oraz na Stronie.
20. W ramach poszczególnych Usług mogą być dostępne konsultacje online (e-wizyty). Do tych konsultacji będą miały zastosowanie zasady wskazane poniżej.
21. E-wizyty odbywają się w języku polskim.
22. W przypadku konsultacji online (e-wizyt) musisz zapewnić sobie we własnym zakresie odpowiednie warunki do odbycia wizyty. W szczególności musisz posiadać:
- a) komputer, tablet, telefon lub inne urządzenie wyposażone w kamerę internetową i mikrofon,
 - b) szybkie łącze internetowe – minimum 512kb/s (wysyłanie i pobieranie),
 - c) dostęp do zaktualizowanej wersji komunikatora,
 - d) aktywne konto poczty e-mail.
23. W celu odbycia konsultacji online korzystamy z komunikatorów zewnętrznych dostawców usług (np. Google Meet). Dostawcy usług mają swoje regulaminy i zasady przetwarzania danych osobowych, których musimy przestrzegać. Przed konsultacją zapoznaj się z tymi dokumentami.
24. Jeżeli nastąpi nagła przerwa na łączach internetowych, skontaktuj się z nami telefonicznie lub mailowo.
25. Kilka minut przed ustalonym terminem konsultacji przygotuj sobie odpowiednie warunki i zaczekaj na nawiązanie połączenia przez Specjalistę.
26. W celu zapewnienia bezpieczeństwa konsultacji online, zarówno Ty, jak i my, jesteśmy zobowiązani do:

- a) korzystania wyłącznie z komputerów, na których zainstalowany jest aktualny legalny system operacyjny, oprogramowanie antywirusowe oraz najnowsza wersja komunikatora, z którego korzystamy,
 - b) korzystania wyłącznie z zabezpieczonych połączeń internetowych,
 - c) ustawienia bezpiecznego hasła do komputera oraz do komunikatorów,
 - d) zabezpieczenia sprzętu oraz haseł przed dostępem osób trzecich.
27. Podczas e-wizyty Specjalista może Cię poprosić o okazanie dokumentu ze zdjęciem, potwierdzającym Twoją tożsamość.
28. W trakcie trwania konsultacji online w pomieszczeniu, w którym prowadzona jest konsultacja nie mogą przebywać osoby trzecie. Udział innych osób dopuszczalny jest wyłącznie w uzasadnionych przypadkach i tylko jeżeli zostanie to wcześniej ustalone.
29. Nie ponosimy odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie, z którego korzysta Pacjenta, a które uniemożliwiają Pacjentowi prawidłowe korzystanie z konsultacji online. Jeżeli nie uda nam się odbyć konsultacji z przyczyn technicznych leżących po Twojej stronie, nie przysługują Ci jakiekolwiek roszczenia, w tym w szczególności roszczenie zwrotu uiszczonej płatności.
30. Możemy odmówić odbycia e-wizyty, w przypadku, gdy:
- a) będziemy przypuszczać, że Pacjent jest pod wpływem substancji psychoaktywnych lub alkoholu,
 - b) Pacjent będzie agresywny lub będzie naruszać nasze dobra osobiste,
31. Możesz przesłać Specjaliście wyniki badań lub inne niezbędne informacje dotyczące Twojego aktualnego stanu zdrowia przed e-wizytą, w jej trakcie oraz po e-wizycie.
32. Przebieg e-wizyt (obraz/dźwięk) nie jest przez nas utrwalany, chyba że jest to niezbędne dla procesu udzielania świadczenia zdrowotnego
33. Umawiając się na e-wizytę oświadczasz, iż masz świadomość, że nie zastępuje ona standardowej wizyty lekarskiej oraz że rozumiesz ograniczenia związane z e-wizytą. W przypadku pogorszenia się stanu Twojego zdrowia i wystąpienia niepokojących dla Ciebie objawów takich jak (lecz nieograniczonych do) wysoka gorączka, ból w klatce piersiowej, duszność, silne osłabienie, zaburzenia świadomości, ból brzucha, powinieneś natychmiast skontaktować się z dyspozytorem Pogotowia Ratunkowego pod numerem 112 lub udać się niezwłocznie na najbliższy Szpitalny Oddział Ratunkowy.
34. Niektóre Usługi Świadczymy z wykorzystaniem dodatkowych narzędzi, takich jak Aplikacja Optimals Health. Przed skorzystaniem z tych narzędzi możemy Cię poprosić o zaakceptowanie dodatkowych dokumentów, np. regulaminów lub wyrażenie dodatkowych zgód.
35. Niektóre Usługi Świadczymy we współpracy z podmiotami trzecimi. Przed skorzystaniem z tych usług możemy Cię poprosić o zaakceptowanie dodatkowych dokumentów, np. regulaminów lub wyrażenie dodatkowych zgód.

- 36. W przypadku niektórych Usług wprowadzamy dodatkowe warunki, np. płeć, wiek, konkretny czas zapisu, limity dotyczące liczby uczestników. Musisz spełnić te warunki, żeby skorzystać z Usługi.
- 37. Możemy oferować pakiety Usług. W opisie pakietu poinformujemy Cię o ewentualnych dodatkowych zasadach, np. czasie dostępności poszczególnych Usług.
- 38. W przypadku niektórych Usług możemy udzielać dodatkowych gwarancji - ich zasady opiszemy na Stronie.

Jak możesz odwołać e-wizytę?

- 39. Jeśli z ważnych powodów nie możesz pojawić się na e-wizycie, poinformuj nas o tym niezwłocznie (najpóźniej 24 godziny przed jej terminem), wysyłając wiadomość na adres office@optimalshealth.com.
- 40. Jeżeli chcesz zmienić termin e-wizyty, skontaktuj się z nami (najpóźniej 24 godziny przed jej terminem), wysyłając wiadomość na adres office@optimalshealth.com. W miarę możliwości zaproponujemy Ci inny termin.
- 41. Jeśli odwołasz e-wizytę ze wskazanym wyprzedzeniem, możesz poprosić nas mailowo o zwrot dokonanej płatności. W mailu wskaż numer konta do zwrotu.
- 42. Jeśli nie odwołasz e-wizyty ze wskazanym wyprzedzeniem, a o ustalonej godzinie nie połączysz się ze Specjalistą online, usługa będzie pełnopłatna (nie będzie Ci przysługiwało roszczenie o zwrot uiszczonej opłaty).
- 43. Jeżeli spóźnisz się na e-wizytę lub przerwiesz ją przed czasem jej zakończenia, nie będziesz uprawniony do późniejszego wykorzystania związanego z nią czasu, ani do zwrotu wpłaconej na jej poczet kwoty, zarówno w całości jak i w części.
- 44. Jeśli spóźnisz się na e-wizytę więcej niż połowę planowanego czasu jej trwania, możemy ją anulować. Taka Usługa będzie pełnopłatna (nie będzie Ci przysługiwało roszczenie o zwrot uiszczonej opłaty).
- 45. My możemy odwołać e-wizytę z ważnych powodów najpóźniej na 24 godziny przed jej terminem. W takim przypadku możemy Ci zaproponować inny termin. Jeżeli nie uda nam się ustalić dogodnego terminu, zwrócimy Ci dokonaną płatność.

Jak możesz odstąpić do Umowy?

- 46. Jeżeli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość uregulowane w Ustawie o prawach konsumenta. W takim przypadku stosujemy następujące zasady:
 - a) możesz zrezygnować z zawartej umowy świadczenia usługi w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia umowy (z wyjątkiem sytuacji, o której przeczytasz poniżej w pkt. d) poniżej),

- b) o swojej decyzji o rezygnacji powinieneś nas poinformować przesyłając jednoznaczne oświadczenie (np. „rezygnuję z wizyty”) - oświadczenie możesz przesłać mailem, nie musisz uzasadniać swojej decyzji,
- c) zwrócimy Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym dostaniemy Twoje oświadczenie o rezygnacji; zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Ciebie użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inne rozwiązanie,
- d) jeżeli w czasie składania zamówienia poinformujesz nas, że zgadzasz się, abyśmy rozpoczęli świadczenie usługi przed upływem 14 dni, utracisz prawo do rezygnacji z umowy kiedy usługa zostanie wykonana w całości,
- e) jeśli w toku zakupu usługi wyrazisz zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem 14 dni, a my rozpoczniemy wykonywanie usługi, możesz odstąpić od umowy, ale masz obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez nas do chwili odstąpienia.

Jakie są nasze obowiązki wynikające z zawartej Umowy?

- 47. Jesteśmy zobowiązani do świadczenia usług zgodnie z Umową. Zakres naszej odpowiedzialności wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z postanowień Kodeksu Cywilnego.
- 48. Jeżeli stwierdzisz, że nie wywiązaliśmy się z Umowy, możesz złożyć reklamację (np. mailowo).
- 49. Jeżeli składasz reklamację, zamieść w jej treści poniższe informacje, które pozwolą na jej sprawne rozpatrzenie:
 - a) imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail,
 - b) opis problemu,
 - c) czego oczekujesz w związku z reklamacją.
- 50. Możemy Cię poprosić o uzupełnienie reklamacji, jeżeli bez dodatkowych informacji jej rozpatrzenie nie będzie możliwe (dotyczy to w szczególności sytuacji, kiedy reklamacja będzie dotyczyła działalności podmiotów trzecich, np. operatora płatności).
- 51. Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania.
- 52. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne nie przyniesie oczekiwanego przez Ciebie rezultatu, możesz skorzystać z mediacji prowadzonej przez właściwy miejscowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, pomocy właściwego miejscowo stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów – w zależności od miejsca Twojego zamieszkania.

53. Jesteś zobowiązany do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Ciebie nieprawdziwych danych lub składania nieprawdziwych oświadczeń.
54. Nie ponosimy odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których łączysz się z siecią Internet w celu korzystania z Usług.

Jakie są warunki techniczne korzystanie ze Strony?

55. Aby korzystać ze Strony musisz:
- a) posiadać urządzenie z dostępem do Internetu,
 - b) korzystać z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,
 - c) korzystać z jednego z następujących systemów operacyjnych: Windows, macOS, Linux/Ubuntu,
56. Aby skorzystać z Usług musisz posiadać dodatkowo aktywne konto poczty elektronicznej.
57. Nie możesz korzystać ze Strony w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub tym dokumentem, a w szczególności, nie możesz:
- a) próbować uzyskać dostęp do zasobów nieprzeznaczonych dla Ciebie,
 - b) publikować komentarzy niezgodnych z prawem, obraźliwych, nawołujących do nienawiści, rasistowskich, naruszających prawa autorskie itp.,
 - c) dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
58. Za pośrednictwem Strony świadczymy nieodpłatnie następujące usługi:
- a) formularz kontaktowy,
 - b) możliwość wykupienia Usługi.
59. Za każdym razem, kiedy korzystasz z którejkolwiek ze wskazanych powyżej usług, zawieramy umowę dotyczącą świadczenia tej usługi.
60. Możemy wypowiedzieć umowę dotyczącą świadczenia usługi ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli będziesz naruszać postanowienia Regulaminu i pomimo dodatkowego wezwania nie zaprzestasz naruszeń.
61. Możemy wypowiedzieć umowę dotyczącą świadczenia usługi w każdym czasie z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.

Na jakich zasadach zamieszczamy na Stronie opinie?

62. Opinie na temat Usług pochodzą od Pacjentów.
63. Opinie należy formułować w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny, w miarę możliwości poprawny językowo oraz bez używania wulgaryzmów i innych słów powszechnie uznawanych

za obraźliwe. Przesłanie opinii jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na jej publikację na Stronie.

64. Zakazane jest przesyłanie opinii:
- a) bez uprzedniego skorzystania z Usług,
 - b) wypełniających znamiona czynu nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
 - c) naruszających dobra osobiste nasze lub osoby trzeciej.
65. Sami decydujemy, które opinie zostają opublikowane na Stronie.
66. Nie płacimy za wystawienie opinii.
67. Osoby, których dane zostały wskazane przy opublikowanej opinii mogą zgłaszać wszelkie błędy, w szczególności w sytuacji, gdy dana osoba w ogóle opinii nie przesłała.

Co jeszcze powinniśmy wiedzieć?

68. Zasady przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem usług opisaliśmy w odrębnym dokumencie (Polityka prywatności).
69. Z ważnych przyczyn możemy zmieniać treść Regulaminy. Co do zasady naszą Umowę będzie regulować dokument obowiązujący w dniu jej zawarcia. Jeżeli w związku ze zmianą Regulaminu będziemy chcieli zmienić zasady obowiązującej nas Umowy, poinformujemy Cię o tym z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem. Jeżeli nie zaakceptujesz zmian, poinformuj nas o tym zanim zaczną one obowiązywać - w takim przypadku rozwiążemy Umowę.
70. Regulamin w obecnym brzmieniu obowiązuje od dnia: 10.03.2025
71. Kiedy w dokumencie piszemy "my" - oznacza to Optimals sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Solidarności 163/57) wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 541558246, NIP 5361990570
72. Pojęcia pisane dużą literą mają następujące znaczenie:
- a) **Usługodawca** – Optimals sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Solidarności 163/57) wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 541558246, NIP 5361990570,
 - b) **Optimals Health** – podmiot zarządzany przez Usługodawcę, w ramach którego świadczone są Usługi
 - c) **Specjalista** – każdy specjalista, np. lekarz, który świadczy usługi w Optimals Health
 - d) **Ty** lub **Pacjent** – osoba fizyczna, która korzysta z Usług Świadczonej w Optimals Health na podstawie zawartej umowy
 - e) **Regulamin** – ten dokument
 - f) **Konsument** – osoba fizyczna, która nie prowadzi działalności gospodarczej
 - g) **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – osoba fizyczna, która prowadzi działalność gospodarczą, ale umowa, na podstawie której nabywa Produkt nie

posiada dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, zgodnie z danymi w CEIDG

- h) **Strona** – strona zawierająca ofertę Usługodawcy, dostępna pod adresem <https://www.optimalshealth.com>
- i) **Usługa** – usługa świadczona przez Usługodawcę zgodnie z postanowieniami Regulaminu