



## Regulamin Świadczenia Usług „SayKids”

### I. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Regulamin** – regulamin Świadczenia Usług „SayKids”.
2. **Serwis** – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://saykids.pl/>.
3. **Portal Pacjenta** – wydzielona część Serwisu, w ramach której Zarejestrowany Użytkownik będący osobą fizyczną uzyskuje dostęp do udostępnionych w ramach Portalu Pacjenta funkcji takich jak, m.in.: możliwość Rezerwacji Usługi Medycznej, możliwość zawarcia Umowy na Świadczenie Usług Medycznych. Zastrzega się, że w zależności od zakupionej Usługi Medycznej, zakres funkcji udostępnionych za pośrednictwem Portalu Pacjenta może się różnić dla poszczególnych Użytkowników.
4. **SayKids** – SayKids Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (02-672), przy ul. Domaniewskiej 48, wpisana do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr 0000989596, NIP 5213983383, REGON 522500201, działający jako podmiot leczniczy (nr księgi: 000000260828).
5. **Umowa o Świadczenie Usług Medycznych** – zawierana pomiędzy Administratorem Serwisu, a Użytkownikiem, z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu, odpłatna umowa o wykonanie wskazanej Usługi Medycznej lub Usług Medycznych.
6. **Usługa Medyczna** – opisana w treści Serwisu lub cenniku usługa medyczna służąca profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne, wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania. Usługa Medyczna, w zależności od charakteru, może być również świadczona zdalnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość (teleporada).



7. **Umów Wizytę** – funkcja Serwisu, pozwalająca Pacjentowi na rezerwację terminu celem skorzystania z Usługi Medycznej.
8. **Rezerwacja Usługi Medycznej** – czynność faktyczna polegająca na umówieniu wizyty za pomocą funkcji Umów Wizytę lub stacjonarnie.
9. **Pacjent** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę o Świadczenie Usług Medycznych, jak również osoba, będąca pacjentem SayKids na innej podstawie niż Umowa o Świadczenie Usług Medycznych, a także pacjent małoletni, jeśli będzie osobą korzystającą z Usług Medycznych udzielanych przez SayKids.
10. **Wykonawca Usługi** – uprawniona osoba fizyczna wykonująca Usługę Medyczną na rzecz Pacjenta, w szczególności fizjoterapeuta, lekarz, technik medyczny lub inny członek personelu medycznego Świadczeniodawcy.
11. **Świadczeniodawca** – podmiot leczniczy realizujący Usługę Medyczną; Świadczeniodawcą może być SayKids lub inny podmiot, z którym SayKids zawarł odrębną umowę współpracy.
12. **Siła Wyższa** – oznacza zdarzenie będące poza kontrolą Stron lub Pacjenta i uniemożliwiające wywiązanie się ze swoich zobowiązań przez Stronę lub Pacjenta, a w szczególności działania wojenne (niezależnie od tego, czy wojna została wypowiedziana, czy też nie), rozruchy, zamieszki, strajki, lokauty lub naruszenia porządku publicznego, a także działania sił przyrody, takie jak w szczególności powódź, trzęsienie ziemi, temperatura, opad lub inne warunki atmosferyczne uniemożliwiające prawidłowe wykonywanie swoich zobowiązań, a także stany epidemii.
13. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
14. **Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu albo usług oferowanych w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a w zakresie prawa do odstąpienia od umowy – również osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej,



udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

15. **Kodeks Cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.

16. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

## II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania umowy o świadczenie usług medycznych oraz korzystania z Serwisu.
2. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
  - o zasady zawierania Umów o Świadczenia Medyczne, również za pośrednictwem Serwisu,
  - o tryb postępowania reklamacyjnego,
  - o ogólne zasady polityki ochrony danych osobowych,
  - o zasady zmiany Regulaminu.
3. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Serwisu są następujące:
  - o komputer lub inne urządzenie z dostępem do Internetu;
  - o posiadanie i dostęp do indywidualnej poczty elektronicznej;
  - o przeglądarka internetowa: Microsoft Edge, Chrome - od wersji 21, Mozilla Firefox - od wersji 28, Opera - od wersji 12.1, Safari - od wersji 6.1.
4. Użytkownicy mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej Serwisu oraz pobrać go tutaj: [regulamin www.saykids.pl](http://regulamin.www.saykids.pl) i sporządzić wydruk. Odpis regulaminu znajduje się także w recepcji każdego zakładu leczniczego.
5. Podane w Serwisie informacje o Usługach Medycznych, a także o innych towarach lub usługach dostępnych do zakupu za pośrednictwem Serwisu stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego, nie stanowią natomiast oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego.



6. SayKids dokłada starań, aby Użytkownicy mieli możliwość korzystania ze wszystkich funkcjonalności Serwisu w sposób nieprzerwany, zastrzega jednak możliwość czasowego zawieszania funkcjonowania niektórych lub wszystkich funkcjonalności Serwisu w celu przeprowadzania jego konserwacji, aktualizacji lub napraw.
7. SayKids dokłada starań, aby wszystkie funkcjonalności Serwisu działały poprawnie. Tym niemniej SayKids nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w działaniu funkcjonalności Serwisu. Niniejsze postanowienie nie ogranicza praw Konsumentów wynikających z mających zastosowanie przepisów prawa.
8. SayKids może organizować samodzielnie lub wspólnie z innymi podmiotami konkursy, promocje i zabawy dla wszystkich lub niektórych Użytkowników. Warunki takich konkursów, promocji lub zabaw określone będą w odrębnych regulaminach dostępnych w ramach Serwisu.
9. Wszelkie elementy graficzne, rozwiązania techniczne i inne elementy Serwisu podlegają ochronie prawnej pod kątem praw autorskich przysługujących Administratorowi Serwisu lub innym podmiotom.
10. Użytkownik nie ma prawa kopiować, ani utrzymywać elementów, ani całości Serwisu w jakikolwiek sposób i w jakiegokolwiek formie, za wyjątkiem tych elementów, których kopiowanie lub utrzymywanie zostało wyraźnie dopuszczone przez SayKids.
11. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że materiały publikowane w ramach Serwisu, w szczególności w formie artykułów, nie muszą być pozbawione błędów. SayKids nie ponosi odpowiedzialności za skutki stosowania się przez Użytkowników do treści materiałów zamieszczonych w Serwisie, ani za ich rzetelność i kompletność. W szczególności materiały opublikowane w Serwisie nie stanowią porady medycznej, ani diagnozy. Niniejsze postanowienie nie ogranicza praw Konsumentów wynikających z mających zastosowanie przepisów prawa.
12. SayKids zastrzega możliwość wprowadzania nowych funkcjonalności do Serwisu, modyfikacji funkcjonalności istniejących lub ich usuwania. Zmiany takie wymagają zmiany Regulaminu, jednak wyłącznie w takim zakresie, w jakim zmieniają prawa lub obowiązki Użytkowników lub SayKids.



13. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem ze świadczonych za pośrednictwem Serwisu usług drogą elektroniczną to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z usług oferowanych z wykorzystaniem Serwisu. Takie skutki może wywołać również niezamierzona instalacja złośliwego oprogramowania. SayKids nie rozpoznaje innych szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług drogą elektroniczną.

### III. Procedura zawierania Umów o Świadczenie Usług Medycznych

1. Zawarcie Umowy o Świadczenie Usług Medycznych nie wymaga posiadania Konta.
2. W celu zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Medycznych Użytkownik powinien korzystając z Serwisu wybrać Usługi Medyczne, które nie są oznaczone jako „nieдоступne”, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o wyświetlane komunikaty oraz informacje dostępne na stronie Serwisu.
3. Umowę o Świadczenie Usług Medycznych można zawrzeć także za pośrednictwem połączenia telefonicznego, mailem lub osobiście, w recepcji poszczególnych zakładów leczniczych.
4. Po podaniu przez Użytkownika korzystającego z Serwisu wszystkich niezbędnych danych wyświetlone zostanie podsumowanie przedmiotu Umowy o Świadczenie Usług Medycznych.
5. W celu zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Medycznych konieczne jest podanie przez Użytkownika danych, w tym danych osobowych, umożliwiające kontakt i oznaczonych przez SayKids jako wymagane.
6. W sytuacjach dozwolonych przez SayKids Użytkownik zawierając Umowę o Świadczenie Usług Medycznych może wskazać, że Pacjentem uprawnionym do korzystania ze Świadczeń Medycznych będzie inna wskazana osoba fizyczna (inna niż Użytkownik). Użytkownik, ani wskazana osoba, nie mogą w późniejszym czasie



przenieść uprawnień do korzystania z Usług Medycznych na inną osobę bez zgody SayKids.

7. Chwilą zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Medycznych jest moment wyświetlenia komunikatu potwierdzającego datę i godzinę wizyty. W przypadku zawierania Umowy o Świadczenie Usług Medycznych telefonicznego, mailem lub osobiście momentem zawarcia Umowy jest ustne potwierdzenie otrzymane od pracownika.
8. Umowa o Świadczenie Usług Medycznych zawierana jest na czas wykonania danej Usługi Medycznej i może przewidywać opcję zmiany terminu wizyty (wykonania tej umowy).
9. Czas wizyty jest ściśle związany z zaleceniami specjalisty, zatem nie może być skracany bez wyraźnego zalecenia specjalisty. Specjalista może zalecić skrócenie wizyty i wykorzystanie pozostałego czasu w innym terminie.
10. Pakiet usług składa się z 5 albo 10 wizyt terapeutycznych. Płatność za pakiet winna nastąpić w góry za wszystkie wizyty. Termin ważności pakietu wynosi jeden rok od dnia zakupu pakietu. Z jednego pakietu może korzystać maksymalnie trzech Pacjentów, a wizyty z pakietu muszą zostać zaplanowane i rozpisane na danego Pacjenta w momencie planowania wizyt z pakietu.
11. Turnus jest jedną usługą polegającą na tym, że Pacjent odbywa 5, 10 lub 15 wizyt terapeutycznych, po jednej wizycie dziennie, następujących po sobie w krótkim odstępie czasu (1,2 lub 3 tygodniowym lub dłuższym). Termin ważności turnusu wynosi jeden rok od dnia zakupu turnusu. Z uwagi na specyfikę usługi turnus może być wykorzystany tylko przez jednego Pacjenta. W przypadku turnusu należy uiścić zadek w wysokości 10% kwoty turnusu, płatne przelewem na rachunek bankowy 95 1090 1056 0000 0001 5086 9807, w tytule przelewu wpisując imię i nazwisko Pacjenta, w terminie 7 dni od dnia akceptacji oferty turnusowej. W przypadku braku zapłaty zadatku w terminie rezerwacja turnusu zostanie anulowana. Po zaakceptowaniu oferty turnusu termin turnusu można zmienić tylko raz. Zmiana terminu turnusu możliwa jest na termin nie późniejszy niż 365 dni od dnia rezerwacji turnusu.



12. Z usługi bezpłatne konsultacje każdy Pacjent może skorzystać tylko raz. W przypadku ujawnienia przez SayKids faktu, że osoba zapisana na bezpłatne konsultacje skorzystała już w tej usługi w przeszłości, personel SayKids może odmówić zrealizowania bezpłatnych konsultacji temu Pacjentowi na każdym etapie.
13. Rezerwacja pakietu usług terapeutycznych i turnusu możliwa jest wyłącznie telefonicznie lub osobiście w recepcji poszczególnych placówek.
14. SayKids zastrzega sobie możliwość kontaktowania się z Użytkownikiem za pośrednictwem poczty internetowej lub telefonicznie w celu potwierdzenia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Medycznych lub wyjaśnienia niejasności. Brak możliwości kontaktu z klientem lub niewyjaśnienie wątpliwości uprawnia SayKids do odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług Medycznych.
15. Odwołanie lub przełożenie wizyty możliwe jest na maksymalnie 24 godziny przed zaplanowaną wizytą. Nieodwołaną wizytę uznaje się za odbytą.

#### IV. Ceny i metody płatności

1. Ceny Usług Medycznych podawane są w złotych polskich i są cenami brutto, tzn. zawierają wszystkie składniki, w tym podatek VAT w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów. Ceny za usługi powinny zostać w całości uiszczone przed rozpoczęciem realizacji usługi/pakietu/turnusu-
2. W przypadku rezygnacji z pakietu w trakcie jego realizowaniem, zwrot pieniędzy przysługuje na takiej zasadzie, że wizyty zrealizowane liczone będą jak wizyty zakupione poza pakietem.
3. Użytkownik może wybrać udostępnione przez SayKids formy płatności za zamówione usługi. W celu dokonania płatności z góry, Użytkownik powinien kierować się informacjami dostarczonymi przez SayKids lub operatora danej płatności. W przypadku płatności dokonywanych za pośrednictwem operatorów płatności, Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania regulaminów świadczenia usług przez takiego operatora.





4. Każda Umowa na Świadczenie Usług Medycznych potwierdzana jest komunikatem w Portalu Pacjenta oraz wiadomością e-mail na adres wskazany podczas rejestracji. Na życzenie Użytkownika wystawiana jest faktura VAT, która jest przypinana do Konta na Portalu Pacjenta. Na życzenie Użytkownika faktura może być przesłana Użytkownikowi na adres e-mail podany w procesie zawierania Umowy na Usługę Medyczną.

## V. Odpowiedzialność

1. SayKids ponosi odpowiedzialność za brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej w przypadku, jeżeli brak taki spowodowany jest okolicznościami, za które winę ponosi SayKids, Świadczeniodawca lub Wykonawca Usługi. SayKids nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej w szczególności jeżeli:
  - o brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej powstał w wyniku działania Siły Wyższej,
  - o brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej powstał w wyniku nieprawidłowego działania dostawców sieci Internet lub usług telefonii komórkowej, niezawinionego przez SayKids, Świadczeniodawcę, Wykonawcę Usługi,
  - o brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej powstał w wyniku nieprawidłowego działania urzędów, z których korzysta Użytkownik lub Pacjent, niezawinionego przez SayKids, Świadczeniodawcę, Wykonawcę Usługi.
2. SayKids dokłada starań celem umożliwienia jak największej dostępności Wykonawców Usług, w szczególności fizjoterapeutów i specjalistów, tym niemniej nie gwarantuje dostępności Wykonawców Usług w terminach planowanych przez Użytkownika lub Pacjenta. Dostępność danych Usług Medycznych na bieżąco aktualizowana jest w Serwisie.
3. Serwis zawiera łącza do innych stron internetowych. SayKids udostępnia te łącza Użytkownikom wyłącznie dla wygody i w celach informacyjnych. Z uwagi na fakt, że





SayKids nie ma kontroli nad zawartością treści innych stron internetowych, SayKids nie ponosi odpowiedzialności za dostępność tych odrębnych stron internetowych, ich zawartość, reklamy, produkty i inne udostępnione w ich ramach materiały (odnosi się to także do portali społecznościowych).

4. SayKids nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez SayKids skutki udostępnienia przez Użytkownika nazwy użytkownika i hasła do Konta osobom trzecim lub też nienależytego zabezpieczenia tych danych pozwalającego na ich uzyskanie i użycie przez osoby trzecie.

## **VI. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy przez Użytkownika będącego Konsumentem**

1. Postanowienia niniejszego rozdziału VI mają zastosowanie do Umowy na korzystanie z Serwisu,
2. Użytkownik będący Konsumentem zawierający umowę wskazaną w pkt. 1 powyżej na odległość ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny, i zwrócić ewentualnie kupiony towar, w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy. Zgłoszenie chęci odstąpienia od umowy wskazanej w pkt. 1 powyżej następuje poprzez oświadczenie, które musi nastąpić do 14 dni od dnia zawarcia umowy.
3. W przypadku odpłatnej umowy wskazanej w pkt 1 powyżej, płatność tytułem zwrotu zostanie przesłana w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy na konto bankowe podane w formularzu zwrotu. W przypadku braku podania rachunku bankowego, płatność nastąpi przelewem na rachunek bankowy Konsumenta, z którego nastąpiła płatność ceny, a w przypadku braku takiego rachunku – SayKids podejmie starania celem skontaktowania się z Konsumentem celem ustalenia sposobu zwrotu.
4. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez SayKids, SayKids nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.



5. Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu do umów:
- o świadczenie usług, jeżeli SayKids wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez SayKids utraci prawo odstąpienia od umowy,
  - o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez SayKids o utracie prawa odstąpienia od umowy,
  - o w pozostałych przypadkach przewidzianych przepisami Ustawy o prawach konsumenta, w tym do umów o usługi medyczne.

## VII. Reklamacje

1. Wszelkie pozostałe reklamacje związane z korzystaniem z Usług Medycznych należy kierować na adres: [reklamacja@saykids.pl](mailto:reklamacja@saykids.pl). W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać przyczynę reklamacji.
2. SayKids rozpatrywać będzie reklamacje w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia skutecznego dostarczenia na w/w adres.

## VIII. Dane osobowe

Zasady gromadzenia przetwarzania danych osobowych Użytkowników, Beneficjentów Usługi i Pacjentów zawiera Polityka Prywatności.



## IX. Postanowienie końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 22 lutego 2024 roku.
3. SayKids może dokonywać zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn. Zmiany podyktowane mogą być zmianami w aspekcie technologicznym, prawnym, ekonomicznym lub organizacyjnym prowadzenia działalności SayKids, a także zmianami w strukturze lub w treści Serwisu lub oferty SayKids. Wszelkie zmiany Regulaminu będą komunikowane Użytkownikom na łamach Serwisu i zaczną obowiązywać od momentu powiadomienia Użytkowników o zmianach, poprzez opublikowanie Regulaminu w nowej treści na stronach Serwisu, z powiadomieniem o treści zmian.
4. Zmiana Regulaminu nie ma wpływu na zasady wykonania Umów sprzedaży zawartych przed wejściem w życie danej zmiany.
5. W sytuacjach, w których niniejszy Regulamin jest częścią odrębnej umowy wiążącej SayKids, w razie konfliktu postanowień Regulaminu z postanowieniami tej umowy, w tym jej pozostałych załączników, decydują postanowienia tej umowy i jej pozostałych załączników.