

**Regulamin świadczenia usług
ClinicLab Specjalistyczne Badania Laboratoryjne S.A**

§1

Definicje.

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin.
2. **ClinicLab** - ClinicLab Specjalistyczne Badania Laboratoryjne Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Ogrodowa 31, 00-876 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001061393, NIP 5214038422, REGON 526538040, o kapitale zakładowym w wysokości 100.000 zł, będąca podmiotem leczniczym udzielającym świadczeń zdrowotnych w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt.1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r o działalności leczniczej (Dz.U. 2011 nr 112 poz. 654.).
3. **Pacjent** - osoba fizyczna korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez ClinicLab, lub Usług Dodatkowych.
4. **Badanie** - świadczenie zdrowotne polegające na przeprowadzeniu badań laboratoryjnych realizowanych przez ClinicLab, na podstawie zamówienia dokonanego przez Pacjenta za pomocą Serwisu.
5. **Serwis** - serwis internetowy znajdujący się pod adresem internetowym sklep.cliniclab.pl będący własnością ClinicLab, za pośrednictwem, którego Użytkownik może, w szczególności złożyć Zamówienie na Usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
6. **E-konsultacja** –interpretacja wyniku dokonana przez diagnostę, wykonane za pośrednictwem systemu teleinformatycznego udostępnionego poprzez Serwis.
7. **Partner** – inny niż ClinicLab podmiot wykonujący działalność leczniczą lub prywatnie praktykujący lekarz, który współdziała z ClinicLab w celu zapewnienia ciągłości świadczenia zdrowotnego, a także inny specjalista np. fizjoterapeuta, psycholog, dietetyk świadczący usługi w celu poratowania zdrowia lub profilaktyki lub podmiot świadczący usługi organizacji leczenia, występujący w imieniu w/w świadczeniodawców.
8. **Placówka** - jednostka organizacyjna należąca do ClinicLab, w której Pacjent ma możliwość wykonania Badania.
9. **Zamówienie** - oświadczenie woli Pacjenta, stanowiące ofertę zawarcia z ClinicLab umowy o świadczenie zdrowotne.
10. **Usługi dodatkowe** - świadczenia zdrowotne i inne usługi udzielane za pomocą środków teleinformatycznych oraz automatyczne serwisy wspomagające Użytkownika w edukacji zdrowotnej i korzystaniu z innych placówek zdrowotnych udzielanych przez Partnerów.

§2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.) Określa on rodzaj, zakres i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych, a w szczególności warunki zawierania i rozwiązywania umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych, tryb postępowania reklamacyjnego
2. Regulamin dostępny jest w każdej placówce i na stronie internetowej cliniclab.pl.
3. Każda osoba przed przystąpieniem do zawarcia umowy powinna zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.

§ 3

Rodzaj i zakres świadczonych usług

1. ClinicLab umożliwia Pacjentowi zawarcie umowy o udzielanie świadczeń zdrowotnych w postaci wykonania Badań, które Pacjent może zrealizować w Placówce prowadzonej przez ClinicLab.
2. Skorzystanie z E-konsultacji jest fakultatywne.
3. ClinicLab jest profesjonalnym podmiotem uprawnionym do wykonywania Badań na podstawie uzyskanych zezwoleń. Placówki ClinicLab są wpisane do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, dostępnego pod adresem: <https://rpwdl.csioz.gov.pl/>
4. Szczegółowy wykaz oferowanych Badań oraz cennik dostępny jest pod adresem: sklep.cliniclab.pl
5. Cennik zawiera wszystkie opłaty, które Pacjent ponosi w związku z dokonaniem zamówieniem. Tym samym ClinicLab nie pobiera żadnych dodatkowych opłat, które nie zostały wskazane w cenniku z zastrzeżeniem punktu następnego.

§4

Zamówienia

1. Pacjent może składać zamówienia w godzinach pracy placówek stacjonarnie, a także za pośrednictwem strony internetowej sklep.cliniclab.pl przez całą dobę.
2. Wraz ze złożeniem pierwszego zamówienia Pacjent jest zobowiązany podać dane osobowe niezbędne do realizacji usługi

Wymagane dane:

- imię i nazwisko Pacjenta
 - PESEL Pacjenta,
 - Informacje na temat ewentualnych przeciwwskazań do wykonania Badania
3. Po przeprowadzeniu procedury opisanej w ust. powyżej i opłaceniu usługi zawarta zostaje umowa o świadczenie usług medycznych, a następnie Pacjent może przystąpić do Badania.

§5

Płatności

1. Wszystkie ceny za oferowane Badania podane w placówce lub na stronie internetowej sklep.cliniclab.pl są cenami brutto. Informacje o cenach są wiążące do czasu opublikowania ich zmiany.
2. Pacjent dokonuje płatności za Badania gotówką, kartą płatniczą lub voucherem.
3. ClinicLab nie pobiera żadnych dodatkowych opłat wynikających z powyższej formy płatności.

§6

Korzystanie z Badań oraz odbiór wyników

1. Po zawarciu umowy i dokonaniu przez Pacjenta płatności może on w czasie wskazanym przez uprawnione osoby przystąpić do realizacji usługi, chyba że wybierze inny termin realizacji usługi.
2. Pacjent ma prawo zrealizować zamówione Badanie w ciągu 60 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Pacjent ma obowiązek przygotować się do przeprowadzanego badania zgodnie z zaleceniami ClinicLab.
4. Pacjent może odebrać wyniki Badań w następujący sposób:
 - osobiście z Placówki, w której Badania były realizowane, po uzyskaniu informacji, iż wyniki takie są już dostępne;
 - w formie elektronicznej - pobranie wyników on-line po zalogowaniu się na swoje konto w zakładce "Wyniki online" na stronie www.cliniclab.pl i pobranie wyników badań z systemu Marcel.
5. O badaniach, które nie mogą być odebrane w formie elektronicznej poinformuje Państwa personel punktu pobrań. Informacje o braku dostępności formy elektronicznej wyniku znajdują się również przy opisie badania.
6. Po przeprowadzonym Badaniu i otrzymaniu wyników Badania Pacjent może skorzystać z usługi konsultacji wyników Badania lub e-konsultacji, jeśli zostanie ona zakupiona w serwisie sklep.cliniclab.pl

§7

Rozwiązanie umowy

1. Po zawarciu w Placówce umowy o przeprowadzenie Badania i jego opłaceniu Pacjentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od zawartej umowy.
2. Pacjent ma możliwość złożenia reklamacji.

§8

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:

- za pomocą formularza reklamacyjnego znajdującego się na stronie sklep.cliniclab.pl/reklamacja.html
- listownie na adres:
CLINICLAB Specjalistyczne Badania Laboratoryjne S.A.
ul. Ogrodowa 31
00-876 Warszawa

2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:

- a. dane pozwalające na identyfikację Pacjenta: imię i nazwisko, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie),
- b. oznaczenie Pacjenta (imię, nazwisko) oraz opis problemu będącego podstawą do złożenia reklamacji, a także (w przypadku Badania) placówki, w której pacjent spotkał się z problemem,
- c. określenie ewentualnych żądań Pacjenta,
- d. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia,

3. Reklamacje dotyczące wykonywanych Badań rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych. O jej wyniku Pacjent informowany jest listownie/pocztą elektroniczną/ telefonicznie.

§9

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy o prawach konsumenta nie ma ona zastosowania do umów dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej; Dlatego też w odniesieniu do niniejszego Regulaminu powyższej ustawy nie stosuje się.
3. ClinicLab zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Każda zmiana Regulaminu zostanie Pacjentowi zakomunikowana. Regulamin znajdujący się na stronie internetowej cliniclab.pl lub w placówce jest regulaminem obecnie obowiązującym.