



**Ogólne warunki  
świadczenia przez Centrum Medyczne Damiana  
usług zamawianych w sklepie internetowym,  
wersja 1/2024**

§ 1. Niniejsze ogólne warunki określają prawa i obowiązki zamawiającego świadczenie zdrowotne lub inną usługę w Centrum Medycznym Damiana Holding sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wałbrzyskiej 46, 02-739 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000189581, zwanym dalej **Damiana**, za pośrednictwem sklepu internetowego: medistore.com.pl, damian.pl lub mindhealth.pl, a także modułu sklepowego serwisu Damian On Line oraz aplikacji mobilnej Damian Mobile. Każdy z powyższych będzie zwany dalej **sklepem internetowym**.

§ 2. 1. Niniejszych ogólnych warunków nie stosuje się do:

- 1) usług wchodzących w skład pakietów usług Damiana, do których przypisany jest własny regulamin dostępny w sklepie internetowym (np. „Kompleksowy Przegląd Stanu Zdrowia”, „Konsultacje Psychologiczne”, „Psychoterapia”, „Pakiet Hepatologiczny”, „Pakiet Kwotowy”, „Szybka Ścieżka Ginekologiczna”, „Raport Zdrowia”);
- 2) usług z zakresu telemedycyny;
- 3) usług polegających na udostępnieniu oprogramowania komputerowego;
- 4) badań (paneli) genetycznych;
- 5) planowych hospitalizacji;
- 6) wysyłkowej sprzedaży rzeczy;

- chyba, że dostępny w sklepie internetowym regulamin dotyczący tych usług (rzeczy) zawiera wyraźne odesłanie.

2. Niniejszych ogólnych warunków nie stosuje się do usług zamawianych na stronie <https://kup-konsultacje.damian.pl/>.

§ 3. 1. Zamiast zamawiającego, uprawnionym do korzystania z usługi może być inna osoba wskazana przez zamawiającego jako pacjent. Osoby tej dotyczą obowiązki i prawa zamawiającego, o których w niniejszych ogólnych warunkach. Osobę tę zamawiający może wskazać składając podpisany wniosek w placówce Damiana, zawierający nazwę usługi, datę zakupu oraz imię, nazwisko, PESEL (albo datę urodzenia) i adres: zamawiającego oraz osoby upoważnionej do korzystania z usługi, albo przesyłając skan takiego wniosku na adres dak@damian.pl. W przypadku dziecka nieposiadającego numeru PESEL, należy dodatkowo podać numer PESEL matki, zaś w przypadku obcokrajowca nieposiadającego PESEL: numer i rodzaj dokumentu potwierdzającego tożsamość. Wzór wniosku stanowi załącznik do niniejszych ogólnych warunków. Dostępny jest w recepcji placówki Damiana oraz do pobrania ze strony: [www.damian.pl](http://www.damian.pl). Zgłoszenie (zmiana) osoby upoważnionej do skorzystania z usługi następuje w ciągu trzech dni roboczych od daty otrzymania przez Damiana kompletnego wniosku.

2. Ustęp poprzedzający nie stosuje się do usług zamawianych w module sklepowym serwisu Damian On Line oraz w aplikacji mobilnej Damian Mobile.

3. **Pacjent** w rozumieniu niniejszych ogólnych warunków oznaczać będzie każdą osobę uprawnioną do korzystania z usługi.

§ 4. Proces zawierania umowy, warunki płatności, w tym chwilę zawarcia umowy, określa regulamin sklepu internetowego.

§ 4<sup>1</sup>. W przypadku zakupu pakietu możliwość korzystania z usługi objętej pakietem powstaje po upływie trzech dni roboczych następujących po dacie płatności.

§ 5. 1. W celu korzystania z usługi pacjent, o ile nie umówił się na termin i miejsce świadczenia danej usługi w sklepie internetowym przy zawieraniu umowy, powinien uczynić to: osobiście w recepcji placówki Damiana lub telefonicznie dzwoniąc pod numer (22) 566 22 22. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że zaproponowany przez niego termin w danym miejscu może być zajęty.

2. Postanowienie ust. 1 nie stosuje się do badań laboratoryjnych. Pacjent powinien stawić się w punkcie pobrań Damiana w godzinach jego pracy.

3. Postanowienie ust. 1 nie stosuje się do tomografii komputerowej, rezonansu magnetycznego lub mammografii. Konsultant Damiana skontaktuje się z pacjentem telefonicznie, w terminie 24 godzin liczonych od początku pierwszego dnia roboczego następującego po zawarciu umowy, w celu uzgodnienia miejsca i terminu wykonania usługi.

4. Pacjent obowiązany jest poinformować Damiana o odwołaniu terminu najpóźniej 24 (dwadzieścia cztery) godziny przed jego nadejściem, stosując kanały komunikacji wskazane w ust. 1 lub odpowiadając na wiadomość tekstową przypominającą o terminie. W przypadku, gdy umówiony termin przypada w dniu roboczym następującym po dniu wolnym, pacjent obowiązany jest poinformować Damiana o odwołaniu najpóźniej ostatniego dnia roboczego przed terminem do godziny 16:00.

5. Niestawiennictwo nieopowiedziane odwołaniem terminu z wyprzedzeniem wskazanym w ust. 4 powoduje wygaśnięcie umowy; wpłacone przez zamawiającego środki nie podlegają zwrotowi. W przypadku nabycia pakietu umowa wygasa w zakresie usługi, której dotyczy nieodwołanie.

6. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że do niektóre usługi wymagają skierowania. W takiej sytuacji pacjent obowiązany jest przed wykonaniem usługi okazać oryginał skierowania (o ile skierowanie takie nie jest częścią dokumentacji medycznej prowadzonej przez Damiana).

7. Pacjent obowiązany jest przed wykonaniem usługi zapoznać się z informacją o wymogach związanych z przygotowaniem się do usługi, w szczególności do badania, i zastosować się do tych wymogów.

8. Wykonanie usługi wymaga podania niepowtarzalnego ciągu znaków alfanumerycznych otrzymanego przez zamawiającego ze sklepu internetowego po zawarciu umowy.

§ 6. 1. O ile termin wykonania usługi nie został określony, z zamówionej usługi można skorzystać w terminie 3 (trzech) miesięcy od zawarcia umowy (**termin ważności**). W przypadku bezskutecznego upływu terminu ważności umowa o świadczenie usługi rozwiązuje się; wpłacone przez zamawiającego środki nie podlegają zwrotowi.

2. W przypadku niemożliwości wykonania usługi spotkania z przyczyn dotyczących Damiana lub osoby wykonującej zawód medyczny lub innego specjalisty, okres ważności usługi ulega przedłużeniu w taki sposób, aby było możliwe jej wykonanie w odpowiednim terminie wynikającym z okoliczności. Wnioski w tej sprawie należy składać zgodnie z § 10.

3. W przypadku trwałej niemożliwości wykonania danej usługi z przyczyn dotyczących Damiana lub osoby wykonującej zawód medyczny lub innego specjalisty, Damiana zwróci zamawiającemu uiszczoną przezeń cenę usługi; wnioski w tej sprawie należy składać zgodnie z § 10.

§ 7. Pacjent obowiązany przestrzegać postanowień regulaminu organizacyjnego Damiana oraz zarządzeń wewnętrznych Damiana; dotyczy to w szczególności reżimu sanitarnego w związku ze stanem zagrożenia epidemicznego.

§ 8. Pacjent obowiązany jest okazać dokument potwierdzający tożsamość pracownikowi recepcji oraz – na żądanie osoby wykonującej zawód medyczny lub innego specjalisty – w miejscu świadczenia usługi przez tę osobę.

§ 9. 1. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że Damiana obowiązane jest przestrzegać przepisów obowiązującego prawa, co oznacza, między innymi, że w przypadku pacjenta małoletniego wykonanie usługi wymaga obecności jego przedstawiciela ustawowego (np. rodzica lub opiekuna ustanowionego przez sąd opiekuńczy) oraz zgody wymienionego na wykonanie usługi, zaś w przypadku pacjenta małoletniego, który ukończył 16 rok życia, potrzebna jest jego zgoda. Przedstawiciel ustawowy musi być przed wykonaniem usługi zarejestrowany w tym charakterze w placówce Damiana. Do przedstawiciela ustawowego pacjenta oraz jego opiekuna faktycznego znajdują zastosowanie obowiązki, o których mowa w §§ 5, 7 i 8.

2. W przypadku niewykonania obowiązku, o którym mowa w ust. 1, usługa nie może być wykonana.

3. Usługa nie może być wykonana również w przypadku niewykonania któregokolwiek z obowiązków, o których mowa w § 5 ust. 6, 7 lub 8, § 7 lub § 8.

§ 10. Reklamacje należy kierować na adres: [reklamacje@damian.pl](mailto:reklamacje@damian.pl) lub na pisemnie na adres dowolnej placówki Damiana. Reklamacja podlega rozpoznaniu w terminie 30 dni od jej otrzymania. Termin ten nie biegnie, jeśli skarżący nie wykazał umocowania do działania w imieniu zamawiającego lub nie przedstawił informacji umożliwiających rozpoznanie reklamacji. W takim wypadku zostanie wezwany do uzupełnienia reklamacji. Termin ten rozpocznie bieg z chwilą uzupełnienia reklamacji przez skarżącego.

**ZGŁOSZENIE**

**OSOBY (ZMIANY OSOBY) UPOWAŻNIONEJ DO KORZYSTANIA Z USŁUGI**

Nazwa usługi: .....

Data zakupu: .....

**Dane zamawiającego:**

Imię: .....

Nazwisko: .....

PESEL lub data urodzenia: .....

Nr MRN .....

**Dane osoby zgłaszanej do korzystania z usługi:**

Imię: .....

Nazwisko: .....

PESEL\* lub data urodzenia: .....

adres zamieszkania: .....

.....

\*W przypadku obcokrajowca nieposiadającego PESEL należy wpisać numer i rodzaj dokumentu potwierdzającego tożsamość.

.....  
Data i podpis zamawiającego

.....  
Podpis pracownika recepcji