

Załącznik nr 1

do uchwały nr 1

**zarządu spółki z ograniczoną odpowiedzialnością pod firmą Otolaryngolodzy24 spółka
z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**

z dnia 10.06.2026 r.

**w przedmiocie uchwalenia i przyjęcia Regulaminu uiszczania opłat za świadczenia zdrowotne
(usługi medyczne) spółki pod firmą Otolaryngolodzy24 spółka z ograniczoną
odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**

**REGULAMIN UISZCZANIA OPŁAT ZA ŚWIADCZENIA ZDROWOTNE (USŁUGI MEDYCZNE) SPÓŁKI
Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ POD FIRMĄ:**

**OTOLARYNGOŁODZY24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE**



OTOLARYNGOŁODZY24

Anna Wesoła

Niniejszy regulamin (dalej jako: „Regulamin”) określa zasady, w tym płatności za świadczenie usług medycznych OTOLARYNGOŁODZY24 Poradnia Specjalistyczna

Podmiotem świadczącym usługi medyczne jest spółka pod firmą OTOLARYNGOŁODZY24 sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Obrzeżnej 5, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000715706, NIP: 7010799617, REGON: 369393605, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem księgi rejestrowej 000000212659, zwana dalej: „Spółką” lub „Podmiotem leczniczym”.

§1

ZASADY OGÓLNE ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH PRZEZ SPÓŁKĘ I PŁATNOŚCI

1. Świadczenia zdrowotne (usługi medyczne) są udzielane przez Podmiot leczniczy wyłącznie odpłatnie (z zastrzeżeniem wyjątków ustawowych).
2. Aktualny skrócony cennik usług medycznych Podmiotu leczniczego dostępny jest na stronie internetowej <https://otolaryngolodzy24.pl>. Pełny cennik dostępny jest na stanowisku rejestracji.
3. Płatność za usługi medyczne następuje przy stawieniu się Pacjenta na wizytę, za wyjątkiem usług medycznych Spółki wymagających wpłacenia pełnej ceny z góry (w ciągu 180 minut od momentu rezerwacji wizyty), szczegółowo wymienionych poniżej:
 - a. konsultacja telemedyczna,
 - b. konsultacja immunologiczna,
 - c. elektrostymulacja,
 - d. diagnoza do terapii CAPD NEUROFLOW + badanie słuchu
 - e. CAPD NEUROFLOW - diagnoza (wywiad i badanie dziecka – bez badania słuchu)
 - f. pełna diagnoza do terapii Johansena z audiometrią
 - g. Konsultacja do terapii Johansena

Nieopłacenie ceny ww. usług medycznych Spółki (wizyty) w ciągu 180 minut od momentu rezerwacji wizyty skutkuje odwołaniem terminu wizyty (z zastrzeżeniem, że do ww. czasu na opłacenie wizyty nie wlicza się dni, w których Poradnia Spółki jest zamknięta). Pacjent albo osoba umawiająca w jego imieniu wizytę zostanie poinformowana o odwołaniu wizyty za pomocą SMS na numer telefonu podany przy umawianiu wizyty lub w inny możliwy sposób (z uwzględnieniem zakresu danych podanych Spółce).

4. Pacjent lub inna osoba umawiająca termin wizyty w imieniu pacjenta ma obowiązek zapoznania się z cennikiem Podmiotu leczniczego, Regulaminem, regulaminami i informacjami znajdującymi się na stronie internetowej Spółki pod adresem <https://otolaryngolodzy24.pl>, które dostępne są również na miejscu w rejestracji Podmiotu leczniczego oraz złożenia wszelkich oświadczeń wymaganych lub potrzebnych Podmiotowi leczniczemu do świadczenia przez nią usług medycznych przed opłaceniem ceny usługi medycznej Spółki (wizyty).

5. Uiszczenie na rzecz Podmiotu leczniczego jakichkolwiek kwot za usługi medyczne stanowi potwierdzenie zapoznania się z informacjami i dokumentami, o których mowa w ustępie powyżej oraz ich akceptacji.

§2

UMAWIANIE, ODWOŁYWANIE I ZMIANA TERMINU WIZYT

1. Pacjent, jego pełnomocnik lub przedstawiciel ustawowy, zwany dalej: „**Osobą umawiającą wizytę**” w celu umówienia, odwołania lub zmiany terminu wizyty, zgłasza się do rejestracji Podmiotu leczniczego:
 - a. na miejscu w rejestracji Podmiotu leczniczego w godzinach jego pracy,
 - b. telefonicznie pod numerem +48 22 255 32 00 w godzinach pracy Podmiotu leczniczego,
 - c. za pośrednictwem wiadomości email wysłanej na adres: kontakt@otolaryngolodzy24.pl, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej,
 - d. za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Podmiotu leczniczego pod adresem: <https://otolaryngolodzy24.pl/kontakt/>, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej,
 - e. za pośrednictwem systemu rezerwacji wizyt Online, dostępnego na stronie internetowej Podmiotu leczniczego pod adresem: <https://e-rejestracja.otolaryngolodzy24.pl/>,
 - f. za pośrednictwem portalu znanylekarz.pl.
 - g. odwołanie wizyty możliwe jest również poprzez odpowiedź o treści „NIE” na wiadomość SMS od Podmiotu Leczniczego przypominającą o terminie wizyty, o ile odpowiedź taka dotarła do Spółki co najmniej 24 godziny przed umówionym terminem wizyty.
2. Umówienie wizyty w sposób określony w ust. 1 lit. c i d powyżej ma miejsce jedynie, jeżeli rejestracja Podmiotu leczniczego skontaktuje się z Osobą umawiającą wizytę i potwierdzi jej termin. W wypadku, gdy rejestracja nie potwierdzi terminu wizyty w ciągu 24 godzin od momentu wysłania wiadomości, termin wizyty uznaje się za nieumówiony (z zastrzeżeniem, że do ww. czasu na potwierdzenie wizyty nie wlicza dni, w których Poradnia Spółki jest zamknięta). Jeżeli nieumówioną z przyczyn leżących po stronie Spółki wizytę już opłacono, Pacjentowi przysługuje prawo pełnego zwrotu ceny usługi medycznej na zasadach określonych w § 4 niniejszego Regulaminu.
3. Przy rezerwacji wizyty konieczne jest:
 - a. podanie danych umożliwiających udzielenie świadczenia zdrowotnego tj. w szczególności: imienia i nazwisko pacjenta i Osoby umawiającej wizytę, numerów telefonów ww. osób, numeru identyfikacyjnego PESEL pacjenta i adresu jego zamieszkania, a w przypadku konsultacji telemedycznej - również adresu e-mail;
 - b. uzgodnienie formy wizyty, tj.
 - i. stacjonarna – „na miejscu” w Podmiocie leczniczym lub

- ii. w formie konsultacji telemedycznej,
przy czym przy umawianiu terminu wizyty udzielona zostanie informacja,
jeżeli dana usługa medyczna nie może być świadczona w formie
konsultacji telemedycznej);
 - c. wpłacenie pełnej ceny danej usługi w ciągu 180 minut od momentu rezerwacji dla
wizyt, o których mowa w §1 ust. 3 niniejszego Regulaminu.
- 4. Podczas umawiania wizyty istnieje możliwość udzielenia dodatkowych zgód na przetwarzanie
danych osobowych.
- 5. Umówienie i opłacenie z góry wizyty, której termin realizacji zaplanowany jest na mniej niż
24 godzin od momentu umówienia skutkuje utratą możliwości odwołania lub zmiany terminu
wizyty i obciążeniem Pacjenta jej pełnym kosztem.

Przebieg wizyty

- 6. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez Podmiot leczniczy w uzgodnionym terminie,
formie, według ustalonej kolejności, w dniach i godzinach świadczenia usług medycznych.
Umówiony termin udzielenia danego świadczenia zdrowotnego obejmuje datę dzienną,
godzinę udzielenia takiego świadczenia oraz imię i nazwisko osoby świadczącej daną usługę
medyczną ze strony Spółki.
- 7. Pacjent umówiony na wizytę stacjonarną zobowiązany jest stawić się w umówionym terminie
w rejestracji Podmiotu leczniczego. Ze względów organizacyjnych niezbędne jest zachowanie
punktualności. Zaleca się przybycie do placówki na co najmniej 15 minut przed umówioną
godziną wizyty. Zgłaszając się na stanowisku rejestracji Podmiotu leczniczego pacjent lub jego
przedstawiciel ustawowy zobowiązany jest do okazania dokumentu tożsamości.
- 8. W wypadku wizyty w formie konsultacji telemedycznej:
 - a. odbywa się ona w formie rozmowy telefonicznej z pacjentem albo za pośrednictwem
wskazanego przez Spółkę komunikatora internetowego,
 - b. jeżeli pierwsza próba kontaktu z pacjentem okaże się nieskuteczna, podejmowane są,
w ciągu pierwszych piętnastu minut trwania wizyty (z uwzględnieniem umówionego
terminu i godziny wizyty), w miarę możliwości, dalsze próby kontaktu z pacjentem
(w odstępie 5 minut lub innym, według uznania osoby świadczącej w imieniu Spółki
usługę medyczną); jeżeli żadna z prób połączenia z pacjentem podjęta w ciągu tych 15
minut nie okaże się skuteczna lub brak będzie możliwości skontaktowania się w tym
czasie z pacjentem z przyczyn nieleżących po stronie Spółki zwrot wpłaconej ceny
usługi medycznej (wizyty) nie przysługuje.

Odwołanie, zmiana terminu wizyty

- 9. W przypadku wystąpienia po stronie Podmiotu leczniczego okoliczności, których nie można
było przewidzieć w chwili ustalania terminu udzielenia świadczenia na rzecz pacjenta, a które
uniemożliwiają dotrzymanie tego terminu, pacjent jest informowany o takiej sytuacji w miarę
możliwości niezwłocznie telefonicznie lub w inny możliwy sposób. Pacjentowi wówczas
proponowany jest inny, dogodny termin udzielenia oczekiwanego świadczenia zdrowotnego

lub zwrot kosztów wizyty, która już została opłacona, chyba, że Regulamin stanowi inaczej lub uzgodniono inaczej.

10. Bezpłatne odwołanie lub zmiana terminu wcześniej opłaconej wizyty jest możliwe do **24 godzin przed umówionym terminem wizyty**. W takim przypadku Pacjentowi przysługuje prawo do zwrotu wpłaconej ceny usługi medycznej lub do umówienia innego dogodnego terminu wizyty.
11. W przypadku odwołania wcześniej opłaconej wizyty na mniej niż 24 godzin przed planowanym czasem rozpoczęcia wizyty, Pacjentowi nie przysługuje zwrot ceny za usługi medyczne (ponoszony jest ich pełny koszt), z zastrzeżeniem wypadków kiedy stan zdrowia pacjenta nie pozwala na realizację usługi, a Spółce nie później niż w terminie 7 dni po planowanej wizycie przedstawione zostaną stosowne dokumenty potwierdzające te okoliczności, zwłaszcza: (i) zaświadczenie lekarskie, (ii) opinia lekarza dotycząca braku możliwości wykonania danej usługi medycznej w umówionym ze Spółką terminie, (iii) inna dokumentacja medyczna potwierdzająca brak możliwości świadczenia usługi medycznej w terminie uzgodnionym ze Spółką, w szczególności wyniki badań.
12. W przypadku, gdy wcześniej opłacona wizyta nie zostanie odwołana, a pacjent nie pojawi się na niej, lub w wypadku telekonsultacji - nie uda się skontaktować z pacjentem w sposób określony w ust. 8 lit. b niniejszego Regulaminu, za początek realizacji usługi uznaje się czas jej planowanego rozpoczęcia. W tym wypadku pacjentowi nie przysługuje zwrot za opłaconą już wizytę.

Spóźnienie

13. W przypadku spóźnienia pacjenta Podmiot leczniczy dołoży starań w celu zapewnienia pacjentowi możliwości przeprowadzenia zaplanowanej wizyty w tym samym dniu, jednak z uwzględnieniem ust. 7 powyżej. Jednakże w przypadku spóźnienia się pacjenta na wizytę stacjonarną 10 minut od planowanego terminu jej rozpoczęcia, ze względu na niewystarczający czas do przeprowadzenia badania i wizyty w sposób prawidłowy, Spółka ma prawo odmówić przyjęcia pacjenta na wizytę; w tej sytuacji nie przysługuje prawo do zwrotu już uiszczonej płatności za wizytę.
14. W przypadku wystąpienia opóźnienia w rozpoczęciu wizyty, powstałego po stronie Podmiotu leczniczego, wynoszącego ponad 30 minut od planowanego czasu rozpoczęcia wizyty stacjonarnej lub konsultacji telemedycznej, możliwa jest rezygnacja z wizyty (przy zachowaniu prawa do zwrotu już dokonanej płatności za tę usługę medyczną – wizytę, zgodnie z zasadami określonymi w §4 Regulaminu) pod warunkiem, że: (i) niezwłocznie po upływie ww. 30 minut od planowanego rozpoczęcia wizyty (ale nie później niż do końca dnia pracy Podmiotu leczniczego) rejestracji Spółki zostanie zgłoszona rezygnacja z wizyty z powodu opóźnienia w rozpoczęciu wizyty (ww. rezygnację należy zgłosić osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem wiadomości email), (ii) jednocześnie ze zgłoszeniem rezygnacji z wizyty wskazane zostaną przyczyny rezygnacji i złożony zostanie wniosek o zwrot płatności za usługę medyczną (wizytę) oraz (iii) Spółka rozpatrzy pozytywnie zgłoszenie rezygnacji z wizyty i związany z nią wniosek o zwrot płatności za usługę medyczną (wizytę), po zweryfikowaniu,

czy opóźnienie w rozpoczęciu wizyty faktycznie nastąpiło i czy miało ono miejsce z przyczyn leżących po stronie Spółki. Spółka rozpatrzy wniosek w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia jego złożenia.

§3

PŁATNOŚĆ ZA UDZIELANIE ŚWIADCZENIA

1. Zapłata może zostać dokonana na miejscu w Podmiocie leczniczym gotówką, kartą płatniczą, BLIK, przelewem lub zdalnie za pośrednictwem systemu PayU.
2. Każda wpłata dokonywana przez pacjenta lub w jego imieniu wprowadzana jest przez pracownika rejestracji do kasy fiskalnej- z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej - lub w zakresie tej wpłaty wystawiana jest faktura.
3. W wypadku uiszczenia płatności za usługi medyczne Spółki za pośrednictwem serwisu PayU wystawiona zostanie faktura VAT, która zostanie przekazana do systemu Krajowego Systemu eFaktur lub w przypadku wystawienia faktury imiennej zostanie ona doręczona na adres email wskazany Spółce przy rejestracji na wizytę lub w inny możliwy sposób, z uwzględnieniem zakresu danych przekazanych Spółce przy rejestracji na wizytę.

§4

ZASADY ZWROTU PŁATNOŚCI

1. Zwrot zapłaconej ceny za usługi medyczne Podmiotu leczniczego możliwy jest tylko w sytuacjach określonych w Regulaminie.
2. W wypadku, o którym mowa powyżej zwrot kwoty zapłaconej jako cena usług medycznych Podmiotu leczniczego (wizyty) następuje w takiej samej formie, w jakiej cenę usługi uiszczono, chyba, że uzgodniono inaczej, w miarę możliwości niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia rezygnacji z usługi medycznej (wizyty).

§5

1. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają uchwały zarządu Spółki.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 czerwca 2026 r.