

Zasady płatności, zwrotów i odwoływania prywatnych wideoporad online

Wersja	1
Data	01 lipiec 2026 r.
Zakres	Prywatne wideoporady online realizowane za pośrednictwem wyodrębnionej strony www.ukoimy.pl , zintegrowanej z Portalem Pacjenta.
Administrator	Centrum Medyczne Multimed Tadeusz Jucyk Sp. z o.o., ul. Wojska Polskiego 33, 62-500 Konin KRS 0000972065, NIP 6652305875, REGON 311018769.

1. Cel dokumentu

1. Niniejszy dokument określa zasady płatności, potwierdzania wizyt, zmiany terminów, odwoływania wizyt, zwrotów środków i reklamacji płatniczych dotyczących prywatnych wideoporad online organizowanych przez CM Multimed za pośrednictwem strony www.ukoimy.pl i Portalu Pacjenta.
2. Dokument stanowi uzupełnienie Regulaminu świadczenia wideoporad online.

2. Cennik i zakres opłaty

1. Ceny świadczeń są prezentowane na stronie informacyjnej www.ukoimy.pl oraz w Portalu Pacjenta.
2. Cena widoczna przy wyborze świadczenia obejmuje przeprowadzenie konsultacji w określonym czasie i zakresie, zgodnie z opisem usługi.
3. Opłata nie jest opłatą za wystawienie konkretnego dokumentu, recepty, e-ZLA, skierowania, zaświadczenia, opinii, rozpoznania ani za uzyskanie konkretnego efektu terapeutycznego lub medycznego.
4. Decyzję o wystawieniu dokumentu medycznego lub administracyjnego podejmuje Specjalista zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, stanem zdrowia Pacjenta, dokumentacją oraz obowiązującymi przepisami.
5. CM Multimed może zmieniać Cennik. Zmiana Cennika nie wpływa na cenę wizyty już opłaconej.

3. Sposoby płatności

1. Płatność za wideoporadę jest dokonywana z góry.
2. Dostępne metody płatności są prezentowane w Portalu i mogą obejmować w szczególności płatność online za pośrednictwem operatora płatności, przelew elektroniczny, BLIK, kartę płatniczą albo inne metody udostępnione przez operatora.
3. Pacjent powinien upewnić się, że płatność dotyczy właściwej osoby, usługi, Specjalisty i terminu wizyty.
4. W razie błędnej, podwójnej lub nierozpoznanej płatności Pacjent powinien skontaktować się z CM Multimed na adres kontaktowy wskazany w tym dokumencie.

4. Potwierdzenie rezerwacji

1. Samo wybranie terminu w Portalu nie oznacza ostatecznego potwierdzenia wizyty. Rezerwacja może mieć charakter warunkowy do czasu skutecznego dokonania płatności, potwierdzenia danych i spełnienia warunków organizacyjnych.
2. Wizyta jest potwierdzona po spełnieniu warunków rezerwacji wskazanych w Portalu, w szczególności po skutecznym zaksięgowaniu płatności albo otrzymaniu potwierdzenia płatności przez system.
3. Jeżeli płatność nie zostanie dokonana najpóźniej 24 godziny przed planowaną wizytą, rezerwacja zostaje automatycznie anulowana a termin jest zwolniony innym Pacjentom.
4. Potwierdzenie wizyty i link do wideorozmowy są wysyłane zgodnie z Regulaminem.

5. Zmiana terminu przez Pacjenta

1. Pacjent może zmienić termin wizyty najpóźniej 24 godziny przed planowaną godziną rozpoczęcia.
2. Zmiana terminu jest możliwa w zakresie dostępnych terminów danego Specjalisty lub innych Specjalistów oferujących daną usługę.
3. Zmiana terminu dokonana zgodnie z zasadami nie powoduje utraty wniesionej opłaty; opłata może zostać zaliczona na nowy termin.

6. Odwołanie wizyty przez Pacjenta

1. Pacjent może odwołać wizytę najpóźniej 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem wizyty bez utraty opłaty. W takim przypadku Pacjent może wybrać nowy termin albo otrzymać zwrot środków.
2. Odwołanie wizyty na mniej niż 24 godziny przed jej terminem skutkuje brakiem zwrotu opłaty, ponieważ termin został zarezerwowany dla Pacjenta i mógł nie zostać udostępniony innym osobom.
3. Nieobecność Pacjenta na wizycie, brak dołączenia do wideorozmowy, brak możliwości przeprowadzenia wizyty z przyczyn leżących po stronie Pacjenta skutkuje uznaniem wizyty za nieodbyłą z przyczyn Pacjenta i brakiem zwrotu opłaty.

7. Odwołanie wizyty przez CM Multimed lub Specjalistę

1. CM Multimed albo Specjalista mogą odwołać lub przełożyć wizytę z przyczyn organizacyjnych, zdrowotnych, technicznych, bezpieczeństwa albo innych niezależnych od Pacjenta.
2. W przypadku odwołania wizyty przez CM Multimed lub Specjalistę Pacjent może wybrać nowy dostępny termin albo otrzymać zwrot wniesionej opłaty.
3. Jeżeli Specjalista spóźnia się z przyczyn organizacyjnych lub technicznych, CM Multimed podejmie rozsądne działania w celu poinformowania Pacjenta i realizacji wizyty, przełożenia jej albo dokonania zwrotu, jeżeli wizyta nie może się odbyć.

8. Spóźnienie Pacjenta

1. Pacjent powinien dołączyć do wizyty o wyznaczonej godzinie.
2. W przypadku spóźnienia Pacjenta do 15 minut Specjalista decyduje, czy możliwe jest przeprowadzenie pełnej wizyty, wizyty skróconej albo czy wizyta powinna zostać uznana za nieodbyłą z przyczyn Pacjenta.
3. Spóźnienie Pacjenta nie wydłuża automatycznie czasu wizyty, jeżeli mogłoby to naruszyć harmonogram kolejnych Pacjentów lub zasady bezpieczeństwa organizacyjnego.
4. Jeżeli Pacjent nie dołączy do wizyty w ciągu 15 minut od planowanej godziny, Specjalista może podjąć próbę kontaktu telefonicznego, a po bezskutecznej próbie uznać wizytę za nieodbyłą z przyczyn Pacjenta.

9. Problemy techniczne

1. Jeżeli wizyta nie może odbyć się z powodu awarii po stronie CM Multimed, Specjalisty albo systemu używanego przez CM Multimed, Pacjentowi przysługuje możliwość wyboru nowego terminu albo zwrot opłaty.
2. Pacjent jest zobowiązany przed rozpoczęciem wizyty do sprawdzenia sprawności technicznej urządzenia, z którego będzie korzystać, w szczególności działania połączenia internetowego, kamery, mikrofonu, głośników lub słuchawek oraz możliwości prawidłowego otwarcia linku do konsultacji.
3. Jeżeli wizyta nie może odbyć się z powodu problemów technicznych po stronie Pacjenta, w szczególności braku połączenia internetowego, niesprawnej kamery, mikrofonu, telefonu, poczty e-mail albo nieprawidłowej obsługi linku, wizyta może zostać uznana za nieodbyłą z przyczyn leżących po stronie Pacjenta.
4. W przypadku wystąpienia problemów technicznych lub innych nieprzewidzianych zdarzeń uniemożliwiających przeprowadzenie wizyty z przyczyn niezależnych od Pacjenta, decyzję o zwrocie opłaty za wizytę lub wyznaczeniu nowego terminu konsultacji podejmuje Multimed, z uwzględnieniem okoliczności danego przypadku. Jeżeli problem techniczny wystąpi w trakcie wizyty, Specjalista ocenia, czy konsultacja może być kontynuowana telefonicznie, przeniesiona na inny termin, uznana za zrealizowaną częściowo albo zakończona.
5. Pacjent powinien niezwłocznie zgłaszać problemy techniczne na adres kontaktowy albo przez kanał wskazany w Portalu, podając datę, godzinę, rodzaj problemu i, jeżeli to możliwe, zrzut komunikatu technicznego bez ujawniania danych osób trzecich.

10. Zwroty środków

1. Zwrot środków następuje co do zasady tą samą metodą płatności, którą dokonano zapłaty, chyba że Pacjent wyrazi zgodę na inną metodę albo operator płatności wymaga innego sposobu rozliczenia.
2. Zwrot jest dokonywany bez zbędnej zwłoki, zasadniczo w terminie do 14 dni od pozytywnego rozpatrzenia żądania zwrotu.
3. CM Multimed może wstrzymać zwrot do czasu wyjaśnienia płatności, identyfikacji transakcji, statusu wizyty, źródła problemu technicznego albo danych osoby uprawnionej do otrzymania zwrotu.

11. Faktury i dane rozliczeniowe

1. Na życzenie Pacjenta CM Multimed wystawia fakturę zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Pacjent powinien podać prawidłowe dane do faktury przed jej wystawieniem albo w terminie umożliwiającym jej prawidłowe wystawienie zgodnie z przepisami.
3. CM Multimed może odmówić zmiany danych na fakturze, jeżeli zmiana byłaby sprzeczna z przepisami podatkowymi albo nie została zgłoszona w wymaganym terminie.

4. Faktura może zostać przekazana elektronicznie na adres e-mail przypisany do Konta Pacjenta albo w inny uzgodniony sposób.

12. Reklamacje płatnicze

1. Reklamacje dotyczące płatności, zwrotów, podwójnego obciążenia, braku zaksięgowania płatności lub błędnej faktury można składać na adres kontakt@ukoimy.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Pacjenta, datę wizyty lub rezerwacji, kwotę, metodę płatności, opis problemu, numer transakcji lub potwierdzenie płatności, jeżeli Pacjent je posiada.
3. Reklamacje płatnicze są rozpatrywane zgodnie z Procedurą reklamacji. Jeżeli wyjaśnienie wymaga informacji od operatora płatności, termin odpowiedzi może zależeć od czasu odpowiedzi operatora.

13. Postanowienia końcowe

1. CM Multimed może zmienić niniejsze zasady z ważnych przyczyn prawnych, organizacyjnych, technicznych, płatniczych lub bezpieczeństwa.
2. Aktualna wersja dokumentu jest dostępna w Portalu Pacjenta oraz na stronie www.ukoimy.pl.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się Regulamin świadczenia wideoporad online oraz przepisy prawa powszechnie obowiązującego.