REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO, REZERWACJI WIZYT, ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ SPRZEDAŻY VOUCHERÓW VITA GLOW CLINIC

Data wejścia w życie: 22 października 2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z serwisu https://vita-glow.pl/ („Serwis”), organizowania rezerwacji, udzielania odpłatnych świadczeń zdrowotnych pod marką VITA GLOW CLINIC, wizyt stacjonarnych i domowych, płatności oraz sprzedaży i realizacji voucherów kwotowych.
2. Operatorem Serwisu i podmiotem organizującym obsługę pacjentów jest Joanna Kuźniarska prowadząca działalność pod firmą **VITA GLOW CLINIC Joanna Kuźniarska**, NIP **7812080062**, REGON **540234300**, adres działalności i do doręczeń: **ul. Trakt Napoleonski 29b/4 62-090 Rokietnica**, e-mail **info@vita-glow.pl**, tel. **+48 791 355 391** („Operator”).
3. Podmiotem udzielającym świadczeń zdrowotnych, stroną odpłatnych umów z pacjentami oraz formalnym sprzedawcą voucherów jest **GS MEDICAL sp. z o.o.**, KRS **0000722825**, NIP **7831774133**, REGON **36969842800000**, adres: **ul. Zwierzyniecka 32/40, 60-814 Poznań**, wpis do RPWDL **000000201053**, e-mail **office@vitalife.care**, tel. **662 210 864** („Podmiot Medyczny” lub „GS MEDICAL”).
4. GS MEDICAL prowadzi zakład leczniczy **VITALIFE CENTRUM ZDROWEGO STYLU ŻYCIA** (REGON zakładu 36969842800018) pod wskazanym adresem. Oznaczenie „Vitalife” nie stanowi odrębnego podmiotu prawa ani odrębnej strony umowy.
5. Joanna Kuźniarska jest położną i wykonuje powierzone czynności w ramach **zawartej umowy współpracy z GS MEDICAL**, z zastrzeżeniem granic jej uprawnień zawodowych oraz spełnienia właściwych wymagań prawnych.
6. Operator prowadzi Serwis, rezerwacje, komunikację z pacjentami, sprzedaż voucherów i pobieranie płatności **w imieniu i na rzecz GS MEDICAL**, a nie jako sprzedawca voucherów ani podmiot udzielający świadczenia zdrowotnego. Dane GS MEDICAL jako sprzedawcy są umieszczane na voucherze lub dokumencie sprzedaży.
7. Regulamin jest nieodpłatnie dostępny w Serwisie w formie umożliwiającej zachowanie i odtworzenie oraz w placówce. Pacjent potwierdza zapoznanie się z nim elektronicznie przed wizytą oraz podpisem przed zabiegiem; nie zastępuje to świadomej zgody medycznej.
8. Regulamin obowiązuje od **22 października 2026 r.** i nie ogranicza bezwzględnie obowiązujących praw konsumentów ani praw pacjenta.

§ 2. Definicje

1. **Serwis** – strona internetowa https://vita-glow.pl/ wraz z jej funkcjonalnościami.
2. **Operator** – VITA GLOW CLINIC Joanna Kuźniarska.
3. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu.
4. **Pacjent** – osoba zwracająca się o udzielenie świadczenia zdrowotnego lub korzystająca z takiego świadczenia.
5. **Podmiot Medyczny** – GS MEDICAL sp. z o.o., wpisana do RPWDL pod numerem księgi **000000201053**, o danych wskazanych w § 1 ust. 8. Zakład leczniczy spółki wpisany jest pod nazwą **VITALIFE CENTRUM ZDROWEGO STYLU ŻYCIA**; Vitalife nie jest odrębną stroną umowy z Pacjentem.
6. **Personel Medyczny** – osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia do wykonywania określonych czynności medycznych.
7. **Świadczenie Zdrowotne** – świadczenie w rozumieniu właściwych przepisów prawa, w szczególności kwalifikacja medyczna oraz procedury medyczne znajdujące się w aktualnej ofercie.
8. **Wlew Dożylny** – procedura podania odpowiedniego preparatu lub roztworu drogą dożylną, wykonywana wyłącznie przy spełnieniu warunków medycznych i prawnych.

9. **Wizyta Stacjonarna** – wizyta odbywająca się w uprawnionej placówce medycznej.
10. **Wizyta Domowa** – wizyta odbywająca się w miejscu zamieszkania lub pobytu Pacjenta na uzgodnionym obszarze świadczenia usług.
11. **Rezerwacja** – organizacyjne ustalenie terminu wizyty.
12. **Kwalifikacja Medyczna** – ocena możliwości, zasadności i bezpieczeństwa wykonania zabiegu przez uprawnioną osobę.
13. **Voucher** – dokument lub kod potwierdzający uprawnienie do wykorzystania określonej wartości pieniężnej na usługi objęte aktualną ofertą i warunkami jego realizacji.
14. **Nabywca Vouchera** – osoba dokonująca zakupu Vouchera.
15. **Posiadacz Vouchera** – osoba uprawniona do wykorzystania Vouchera.
16. **Saldo Vouchera** – pozostała, niewykorzystana kwota przypisana do Vouchera.
17. **Cennik** – aktualne zestawienie cen dostępnych usług.
18. **Regulamin** – niniejszy dokument.

§ 3. Zasady korzystania z Serwisu

1. Serwis umożliwia Użytkownikom zapoznanie się z ofertą VITA GLOW CLINIC, uzyskanie informacji o usługach i zasadach rezerwacji, skorzystanie z formularza kontaktowego, przejście do platformy Booksy oraz zapoznanie się z Regulaminem i dokumentami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
2. Korzystanie z ogólnodostępnych treści Serwisu jest bezpłatne.
3. Korzystanie z Serwisu wymaga urządzenia umożliwiającego przeglądanie stron internetowych, połączenia z Internetem oraz aktualnej przeglądarki internetowej.
4. Korzystanie z wybranych funkcjonalności może wymagać obsługi JavaScript oraz technicznie niezbędnych plików cookies.
5. Użytkownik zobowiązany jest korzystać z Serwisu w sposób zgodny z prawem, dobrymi obyczajami oraz nienaruszający praw innych osób.
6. Zabronione jest podejmowanie działań mogących zakłócać funkcjonowanie Serwisu, uzyskiwanie nieuprawnionego dostępu do danych lub systemów oraz dostarczanie treści bezprawnych.
7. Operator może czasowo ograniczyć dostępność Serwisu w związku z pracami technicznymi, konserwacyjnymi lub usuwaniem awarii.
8. Usługi elektroniczne polegające na udostępnianiu treści Serwisu są świadczone w czasie korzystania z Serwisu. Użytkownik może zakończyć korzystanie z nich w dowolnym momencie, opuszczając Serwis.
9. Wysłanie formularza kontaktowego oznacza przekazanie zapytania do Operatora, a nie automatyczne zamówienie odpłatnego świadczenia zdrowotnego.
10. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu można zgłaszać na adres info@vita-glow.pl.
11. Informacje dotyczące zabiegów zamieszczone w Serwisie mają charakter ogólnoinformacyjny i nie zastępują indywidualnej konsultacji, diagnozy ani kwalifikacji medycznej.
12. Korzystanie z usług podmiotów trzecich, w tym Booksy, może podlegać odrębnym warunkom tych podmiotów.

§ 4. Podmiot medyczny i organizacja świadczeń

1. Świadczenia są przeznaczone wyłącznie dla osób pełnoletnich. W ofercie mogą znajdować się wlewy dożylne, wykonywane tylko w sytuacji medycznie uzasadnionej, po indywidualnej kwalifikacji i zleceniu lekarskim.
2. Podmiotem udzielającym świadczeń, prowadzącym dokumentację medyczną i wystawiającym dokumenty sprzedaży usług jest GS MEDICAL. Operator obsługuje proces organizacyjny i pobiera należności na rzecz GS MEDICAL.

3. GS MEDICAL figuruje w RPWDL pod numerem 000000201053 jako podmiot udzielający ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych. Wpis zakładu obejmuje m.in. gabinet diagnostyczno-zabiegowy; **sam wpis nie przesądza o dopuszczalności każdego rodzaju wlewu ani świadczeń w miejscu wezwania**. Zasady wykonywania usług muszą odpowiadać rzeczywistym uprawnieniom, kompetencjom zawodowym i dokumentacji organizacyjnej.
4. Joanna wykonuje zlecone czynności jako położna na podstawie zawartej umowy współpracy, tylko w granicach prawnie dopuszczalnych uprawnień zawodowych. Złożenie przez nią wniosku o wpis indywidualnej praktyki do RPWDL nie jest równoznaczne z dokonaniem wpisu.
5. GS MEDICAL odpowiada za organizację świadczeń także podczas realizowanych wizyt domowych. Ich dopuszczalność wymaga spełnienia odrębnych wymagań organizacyjnych, rejestrowych i zawodowych.
6. Ani rezerwacja, ani zakup vouchera, ani wybór konkretnego preparatu nie tworzą wskazania medycznego do wlewu. Nie gwarantuje się określonego skutku zdrowotnego.
7. W przypadku nagłego zagrożenia życia lub zdrowia należy skontaktować się z numerem alarmowym 112 albo 999. VITA GLOW nie świadczy usług ratownictwa medycznego.

§ 5. Rezerwacje i zawieranie umów

1. Wizyty stacjonarne można rezerwować przez Booksy, telefonicznie pod numerem +48 791 355 391 lub w placówce. Rezerwacje są potwierdzane przez Booksy lub SMS-em. Rezerwacja jest bezpłatna; nie wymaga karty płatniczej, zadatku ani przedpłaty.
2. Standardowe godziny pracy placówki i obsługi telefonu: **poniedziałek–piątek, 10:00–17:00**. Aktualne godziny są publikowane w Serwisie. Wizyty mogą odbywać się poza nimi po uzgodnieniu; nie oznacza to całodobowej obsługi telefonu.
3. Rezerwacja oznacza wyłącznie zorganizowanie terminu i nie stanowi jeszcze zawarcia odpłatnej umowy o wykonanie wlewu. Warunkiem wykonania wlewu jest pozytywna kwalifikacja medyczna, nowe indywidualne zlecenie lekarskie na daną wizytę i świadoma zgoda pacjenta.
4. Odpłatna umowa o konkretne świadczenie jest zawierana z GS MEDICAL po pozytywnej kwalifikacji i zaakceptowaniu ostatecznej ceny, przed rozpoczęciem zabiegu. W przypadku wizyty domowej może zostać zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
5. Pacjent otrzymuje informację o cenie i istotnych warunkach przed zawarciem umowy. Potwierdzenie rezerwacji nie gwarantuje podania konkretnego preparatu ani wykonania procedury.
6. Aktualizacje terminu ze strony Operatora są przekazywane telefonicznie lub SMS-em na dane z rezerwacji.

§ 6. Wizyty domowe

1. Wizyty domowe w Poznaniu i okolicach są wykonywane w ramach świadczeń GS MEDICAL, przy organizacyjnym udziale Operatora, zgodnie z odpowiednimi uprawnieniami oraz procedurami medycznymi.
2. Rezerwacja wizyty domowej odbywa się telefonicznie lub za pośrednictwem wiadomości. Zakres obsługi terytorialnej zależy od odległości, możliwości dojazdu, dostępności personelu i warunków bezpiecznego wykonania świadczenia.
3. Przed potwierdzeniem wizyty pacjent poznaje cenę zabiegu, indywidualnie uzgodniony koszt dojazdu i łączną przewidywaną należność. Uzgodnienia są utrwalane w korespondencji lub notatce z rozmowy. Zmiana adresu jest oceniana indywidualnie; dodatkowa cena wymaga wyraźnej akceptacji pacjenta.
4. Dojazd jest osobną pozycją na dokumencie sprzedaży GS MEDICAL. Zapłata gotówką, kartą lub BLIK następuje zasadniczo po świadczeniu, na miejscu. Rezerwacja nie wymaga przedpłaty.
5. Kwalifikacja lekarska odbywa się co do zasady dzień wcześniej. Gdy jest negatywna przed wyjazdem, pacjent jest informowany, podróż nie jest rozpoczynana i nie nalicza się kosztu dojazdu ani niewykonanego wlewu.
6. Przed podaniem wlewu w domu pacjenta Joanna sprawdza samopoczucie i parametry życiowe, a pacjent podpisuje przywieziony formularz świadomej zgody. W razie nowych objawów lub nieprawidłowych pomiarów zabieg zostaje wstrzymany i następuje kontakt z lekarzem GS MEDICAL.

7. Jeżeli po przyjeździe lekarz z przyczyn medycznych nie dopuści do wlewu, nie pobiera się ceny wlewu. Koszt faktycznie wykonanego dojazdu może być rozliczony **wyłącznie jeśli został uprzednio uzgodniony, istnieje podstawa prawna obciążenia nim pacjenta i nie prowadzi to do naruszenia jego ustawowych praw**.
8. Jeżeli pacjent odwoła wizytę po rozpoczęciu dojazdu, można rozliczyć tylko prawnie dopuszczalny, wcześniej wyraźnie uzgodniony koszt rozpoczętego dojazdu; nie jest to automatyczna kara za odwołanie wizyty. Rozliczenie voucherem podlega tym samym ograniczeniom.
9. Jeżeli Joanna nie może dotrzeć na miejsce z przyczyn niezależnych od organizatora, pacjent jest niezwłocznie informowany i może uzgodnić nowy termin albo zrezygnować bez opłat. Znaczne opóźnienie jest zgłaszane pacjentowi, a dalszy termin wymaga jego uzgodnienia.
10. Każda wizyta domowa jest dokumentowana przez Joannę, a informacje o zabiegu trafiają do dokumentacji medycznej GS MEDICAL.

§ 7. Odwołanie, zmiana terminu i rezygnacja

1. Zaleca się odwoływanie wizyt z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem, ale późniejsze odwołanie jest dopuszczalne i nie powoduje automatycznej kary ani obowiązku zapłaty ceny niewykonanego wlewu.
2. Odwołanie wizyty stacjonarnej albo niestawiennictwo nie pomniejsza salda vouchera. Zasady dojazdu przy wizytach domowych określa § 6.
3. Rezygnacja po zawarciu umowy, lecz przed wykonaniem wlewu, jest rozpatrywana indywidualnie z poszanowaniem praw pacjenta i konsumenta, bez automatycznego obciążenia pełną ceną niewykonanego zabiegu. Kwalifikacja pozostaje bezpłatna.
4. Jeżeli GS MEDICAL albo Operator odwoła lub zmieni termin z przyczyn organizacyjnych, pacjent jest informowany telefonicznie albo SMS-em i może uzgodnić nowy termin lub zrezygnować bez opłat.
5. Jeżeli lekarz nie zakwalifikuje pacjenta do wlewu, wizyta jest odwoływana bez opłat, a pacjent otrzymuje informację o wyniku kwalifikacji w sposób chroniący poufność danych medycznych.
6. Zasady odwoływania wizyt nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia, jeżeli ono przysługuje.

§ 8. Kwalifikacja lekarska i zlecenie

1. **Przed każdym wlewem lekarz GS MEDICAL dokonuje nowej, indywidualnej kwalifikacji i wystawia nowe zlecenie**, określające odpowiedni preparat, dawkę i sposób podania. Bez takiej decyzji wlew nie jest wykonywany.
2. Kwalifikacja jest bezpłatna, niezależnie od jej wyniku lub późniejszej rezygnacji pacjenta. Odbywa się zwykle dzień przed wlewem.
3. Pacjent wypełnia wcześniej ankietę medyczną online w Serwisie. Lekarz dokonuje kwalifikacji zdalnie na podstawie ankiety i dokumentacji medycznej, zasadniczo bez bezpośredniej rozmowy z pacjentem. O tym, czy ten tryb i zgromadzone dane są wystarczające w konkretnym przypadku, decyduje lekarz, zgodnie z aktualnymi standardami i prawem.
4. Jeśli przekazane dane nie wystarczają, pacjent jest proszony o uzupełnienie ankiety, dokumentacji lub wyników badań. Do czasu uzyskania wystarczających informacji i zlecenia zabieg jest wstrzymany.
5. Informacja o wyniku kwalifikacji jest przekazywana przez VITA GLOW telefonicznie lub SMS-em, z zachowaniem zasad poufności i minimalizacji danych o zdrowiu.
6. Bezpośrednio przed zabiegiem Joanna pyta pacjenta o nowe objawy, samopoczucie i zmiany w przyjmowanych lekach oraz wykonuje podstawowe pomiary parametrów życiowych. Wyniki są zapisywane w dokumentacji medycznej GS MEDICAL.
7. W przypadku nowych objawów, pogorszenia samopoczucia, zmiany leków lub nieprawidłowych parametrów Joanna wstrzymuje zabieg i kontaktuje się z lekarzem GS MEDICAL w celu ponownej oceny. Nowe okoliczności oraz decyzja lekarza są dokumentowane.
8. Każda kwalifikacja jest indywidualna; wcześniejsza zgoda lub zlecenie nie uprawniają automatycznie do kolejnego wlewu.

§ 9. Zgoda, przebieg zabiegu i bezpieczeństwo

1. Pacjent musi otrzymać zrozumiałą informację o charakterze, wskazaniach, ryzykach, przeciwwskazaniach i możliwych następstwach procedury. Ma prawo zadawać pytania, odmówić lub wycofać zgodę na zasadach ustawowych.
2. Przed każdym wlewem pacjent podpisuje papierowy formularz świadomej zgody, także podczas wizyty domowej. Akceptacja regulaminu ani rezerwacja nie zastępują tej zgody.
3. Jeżeli dla określonej umowy wymagane jest wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu odstąpienia, dokumentuje się je **odrębnie od zgody medycznej**, w oddzielnej części formularza, zgodnie z właściwymi przepisami.
4. Bezpośrednio przed wlewem sprawdza się aktualny stan pacjenta i podstawowe parametry życiowe zgodnie z § 8. Wlew może wykonać wyłącznie osoba uprawniona, według ważnego indywidualnego zlecenia lekarza.
5. Po zakończeniu każdego wlewu pacjent pozostaje pod obserwacją przez **co najmniej 15 minut**; czas jest przedłużany, gdy wymaga tego stan pacjenta lub decyzja personelu. Przebieg obserwacji i stan pacjenta są dokumentowane w dokumentacji GS MEDICAL.
6. Pacjent otrzymuje zalecenia pozabiegowe ustnie oraz na piśmie lub elektronicznie, wraz z informacją o postępowaniu przy niepokojących objawach.
7. W razie niepokojących objawów po zabiegu, które nie stanowią nagłego zagrożenia, pacjent może skontaktować się z VITA GLOW pod numerem **+48 791 355 391** w godzinach **poniedziałek–piątek, 10:00–17:00**. Numer ten nie jest całodobowym dyżurem medycznym. W nagłym zagrożeniu należy dzwonić pod 112 lub 999.
8. Pacjent ma prawa określone w przepisach, w tym prawo do informacji, intymności, tajemnicy medycznej oraz dostępu do dokumentacji medycznej.

§ 10. Cennik, akceptacja ceny i płatności

1. Cennik wlewów jest publikowany na vita-glow.pl. Ostateczna cena zabiegu jest potwierdzana pacjentowi po kwalifikacji medycznej, przed zawarciem odpłatnej umowy z GS MEDICAL. Cena i uzgodniony koszt dojazdu podawane są w PLN wraz z podatkami, jeśli mają zastosowanie.
2. Wcześniej potwierdzona cena pozostaje wiążąca, chyba że pacjent wyraźnie zaakceptuje zmianę. O proponowanej zmianie informuje się telefonicznie lub SMS-em przed wizytą; akceptację nowej ceny utrwala się w SMS-ie lub innej wiadomości od pacjenta. Brak odpowiedzi nie jest zgodą.
3. Brak akceptacji nowej ceny rozpatruje się indywidualnie, z poszanowaniem wcześniej zawartej umowy, praw pacjenta i konsumenta. Nie dochodzi do jednostronnego podwyższenia ceny już uzgodnionej w wiążącej umowie.
4. Nie pobiera się opłat rezerwacyjnych ani przedpłat. Płatność zasadniczo następuje po wykonaniu wlewu, w placówce albo w miejscu wizyty domowej, gotówką, kartą lub BLIK.
5. Operator może przyjąć płatność wyłącznie **w imieniu i na rzecz GS MEDICAL**, która wystawia paragon lub fakturę za świadczenie. Przy wizytach domowych koszt dojazdu jest osobną pozycją dokumentu sprzedaży.
6. Pacjent może pokryć cenę w całości lub częściowo ważnymi voucherami na zasadach § 11, a pozostałą należność dopłacić akceptowaną metodą.
7. Bezpłatna kwalifikacja lekarska i niewykonany z przyczyn medycznych wlew nie podlegają opłacie. Ewentualne rozliczenie prawnie dopuszczalnego dojazdu następuje na podstawie § 6.

§ 11. Vouchery kwotowe

1. Sprzedaż i przeznaczenie

1. **Sprzedawcą i stroną umowy sprzedaży vouchera jest GS MEDICAL sp. z o.o.** Operator obsługuje sprzedaż, przyjmuje należności i prowadzi ewidencję w imieniu i na rzecz GS MEDICAL. Dane sprzedawcy umieszcza się na voucherze lub dokumentach sprzedaży, a paragon bądź fakturę wystawia GS MEDICAL.
2. Vouchery mają charakter kwotowy (przykładowe nominały 300 zł i 500 zł) i są dostępne **wyłącznie w placówce**. Nie są sprzedawane przez internet. Można za nie zapłacić gotówką, kartą lub BLIK.

3. Voucher służy wyłącznie do rozliczenia usług oferowanych pod marką VITA GLOW CLINIC, w tym kwalifikujących się medycznie wlewów oraz wcześniej uzgodnionego kosztu dojazdu. Nie uprawnia automatycznie do innych usług GS MEDICAL lub Vitalife.

4. Zakup vouchera nie gwarantuje wykonania konkretnego wlewu. Każdorazowo wymagane są kwalifikacja lekarska, indywidualne zlecenie i świadoma zgoda.

2. Ważność i przenoszenie

5. Standardowa ważność vouchera wynosi **12 miesięcy od daty zakupu**. Częściowa realizacja nie rozpoczyna nowego okresu ważności; pozostałe saldo zachowuje pierwotną datę końcową.

6. Voucher jest **na okaziciela**. Może zostać podarowany dowolnej osobie pełnoletniej bez konieczności zgłoszenia przeniesienia Operatorowi lub GS MEDICAL.

7. Przy realizacji wymagane jest okazanie oryginału fizycznego vouchera. W przypadku utraty lub uszkodzenia możliwe jest wydanie duplikatu po zweryfikowaniu zakupu, uprawnienia i niewykorzystanego salda oraz unieważnieniu pierwotnego dokumentu.

8. Wnioski o realizację lub zwrot po upływie standardowej ważności są rozpatrywane indywidualnie z poszanowaniem praw nabytych i ustawowych praw konsumenta; sam upływ terminu nie uchyla uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.

3. Realizacja i saldo

9. Vouchery mogą być wykorzystywane częściowo i w kolejnych wizytach. Pozostałe saldo zachowuje się w ewidencji; pacjent dopłaca różnicę, jeżeli cena usługi jest wyższa niż dostępne saldo.

10. Podczas jednej wizyty można **połączyć kilka voucherów**, w tym do rozliczenia wlewu i uzgodnionego dojazdu. Każdy voucher zachowuje odrębne saldo i datę ważności.

11. Odwołanie wizyty stacjonarnej ani niestawiennictwo nie pomniejsza salda. Przy wizycie domowej koszt rozpoczętego dojazdu może je pomniejszyć wyłącznie na warunkach § 6 i zgodnie z prawem.

12. Operator prowadzi zabezpieczoną ewidencję obejmującą co najmniej numer vouchera, datę sprzedaży, kwotę początkową, datę ważności, historię wykorzystania i saldo, aby zapobiec wielokrotnej realizacji.

4. Przeciwwskazania, reklamacje i zwroty

13. W przypadku medycznych przeciwwskazań osoba uprawniona może wystąpić o zwrot niewykorzystanej wartości. Gdy pacjent **nie zostanie zakwalifikowany do żadnego oferowanego wlewu**, GS MEDICAL zwraca **całe niewykorzystane saldo** po weryfikacji przeciwwskazań i uprawnienia osoby wnioskującej.

14. Jeżeli voucher był wcześniej częściowo wykorzystany, a powstały przeciwwskazania do dalszych zabiegów, GS MEDICAL ustala należny zwrot indywidualnie, uwzględniając niewykorzystane saldo oraz bezwzględnie obowiązujące prawa konsumenta; nie stosuje automatycznych potrąceń manipulacyjnych.

15. Wnioski i reklamacje można zgłaszać przez Operatora: **info@vita-glow.pl**, w placówce lub w innej dopuszczalnej prawem formie. Operator niezwłocznie przekazuje je GS MEDICAL. **GS MEDICAL rozpatruje reklamacje voucherowe, podejmuje decyzję o zwrocie i samodzielnie wypłaca środki.**

16. Odpowiedź na reklamację dotyczącą vouchera jest udzielana w terminie **14 dni kalendarzowych od jej otrzymania** (także gdy została złożona Operatorowi), z zachowaniem bezwzględnie obowiązujących terminów i skutków prawnych. Po pozytywnej weryfikacji zwrot jest wykonywany w terminie **14 dni kalendarzowych**, chyba że ustawa nakazuje termin wcześniejszy.

17. Zwrot i weryfikacja uprawnienia uwzględniają fakt, że voucher jest na okaziciela; uprawnienia nabywcy i aktualnego posiadacza są badane odpowiednio do rodzaju roszczenia i właściwych przepisów.

18. Zmiany regulaminu nie pogarszają warunków voucherów nabytych wcześniej; do ich realizacji stosuje się warunki z dnia zakupu, chyba że strony skutecznie uzgodnią korzystniejszą zmianę lub przepisy stanowią inaczej.

§ 12. Umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

1. Rezerwacja nie jest co do zasady umową o odpłatny wlew. Umowa z GS MEDICAL powstaje po kwalifikacji lekarskiej i akceptacji konkretnej ceny; może być zawarta w placówce, na odległość albo w domu pacjenta.
2. W odniesieniu do usług zdrowotnych należy stosować szczególne zasady ustawy o prawach konsumenta, w tym art. 3a, w zakresie i na warunkach w nim określonych. Nie każda czynność medyczna ani każdy model zawarcia umowy daje identyczne uprawnienia do odstąpienia.
3. **Gdy prawo odstąpienia przysługuje**, pacjent otrzymuje przed zawarciem umowy wymagane informacje i odpowiedni formularz odstąpienia. Termin, przesłanki i skutki odstąpienia wynikają z właściwych przepisów, a nie z samej daty wizyty.
4. Jeżeli pacjent żąda rozpoczęcia świadczenia przed upływem ustawowego terminu odstąpienia, a przepisy wymagają takiego żądania, zostaje ono uzyskane i udokumentowane odrębnie od świadomej zgody medycznej. Skutki częściowego lub pełnego wykonania usługi ocenia się na podstawie przepisów właściwych dla danej umowy.
5. Wykonanie wlewu ani pobranie płatności nie wyłącza automatycznie ustawowych praw pacjenta i konsumenta; regulamin nie modyfikuje tych praw na niekorzyść uprawnionych.
6. Vouchery są sprzedawane wyłącznie stacjonarnie w placówce; powyższe postanowienia o umowach na odległość dotyczą ich tylko wtedy, gdy wbrew przyjętej formie sprzedaży ustawowo znajdą zastosowanie.

§ 13. Dokumentacja medyczna

1. GS MEDICAL prowadzi i zabezpiecza dokumentację medyczną każdego wlewu oraz odpowiada za jej udostępnianie osobom uprawnionym. Dokumentacja obejmuje m.in. kwalifikację i zlecenie lekarskie, świadomą zgodę, parametry życiowe, zmiany stanu zdrowia, decyzje lekarza, wykonanie zabiegu i co najmniej 15-minutową obserwację pozabiegową.
2. Joanna sporządza dokumentację przebiegu każdej wizyty domowej i przekazuje stosowne informacje do dokumentacji GS MEDICAL. Dokumentację wizyt stacjonarnych prowadzi się na zasadach właściwych dla świadczeń GS MEDICAL.
3. Pacjent może uzyskać dostęp i kopię swojej dokumentacji po weryfikacji uprawnienia, kierując wniosek **bezpośrednio do GS MEDICAL**, e-mail: **office@vitalife.care**. Dokumentacja nie jest automatycznie wysyłana po każdej wizycie.
4. Dokumentację przechowuje się co do zasady przez 20 lat od końca roku ostatniego wpisu, z wyjątkami ustawowymi. Pierwsza kopia udostępniana jest bezpłatnie w ustawowym zakresie, a inne opłaty mogą być pobierane tylko zgodnie z prawem.

§ 14. Reklamacje i skargi

1. Reklamacje dotyczące Serwisu, rezerwacji i działań organizacyjnych Operatora można przesyłać na **info@vita-glow.pl**, składać osobiście lub pisemnie na adres ul. Zwierzyniecka 32/40, 60-814 Poznań.
2. Skargi i reklamacje dotyczące udzielonych świadczeń medycznych kieruje się do **GS MEDICAL sp. z o.o.**, e-mail **office@vitalife.care**. Pacjent zachowuje wszelkie ustawowe środki ochrony prawnej, w tym możliwość zwrócenia się do Rzecznika Praw Pacjenta.
3. Reklamacje i wnioski dotyczące voucherów można przekazywać Operatorowi na info@vita-glow.pl; Operator niezwłocznie przekazuje je GS MEDICAL. Sprzedawca GS MEDICAL rozpatruje reklamację, odpowiada w ciągu **14 dni kalendarzowych od otrzymania zgłoszenia** i realizuje ewentualny zwrot na zasadach § 11.
4. Zaleca się podanie daty zdarzenia, opisu i danych do kontaktu, ale brak informacji, które nie są konieczne do rozpatrzenia sprawy, nie stanowi automatycznej podstawy odmowy jej przyjęcia.
5. Terminy i skutki rozpatrzenia poszczególnych roszczeń wynikające z przepisów mają pierwszeństwo przed regulaminem.

§ 15. Ochrona danych osobowych i wizerunku

1. Administratorem danych w zakresie własnej działalności Serwisu i obsługi organizacyjnej jest Joanna Kuźniarska (dane w § 1), kontakt: **info@vita-glow.pl**. W odpowiednim zakresie danych medycznych **VITA GLOW i GS MEDICAL wspólnie ustalają cele i sposoby przetwarzania** i zawarły porozumienie o współadministrowaniu zgodnie z art. 26 RODO.
2. W sprawach ochrony danych pacjent może kontaktować się zarówno z VITA GLOW pod **info@vita-glow.pl**, jak i z GS MEDICAL pod **office@vitalife.care**. Zasadnicze informacje o podziale obowiązków współadministratorów są udostępniane osobom, których dane dotyczą, zgodnie z art. 26 RODO.
3. Dane zdrowotne podane w zabezpieczonej ankiecie online oraz niezbędne dokumenty są przekazywane uprawnionemu lekarzowi GS MEDICAL w sposób zapewniający poufność i ochronę danych. GS MEDICAL prowadzi dokumentację medyczną świadczeń i odpowiada za jej prawidłowe przechowywanie; pozostałe kopie danych i ich retencja podlegają właściwym obowiązkom prawnym oraz uzgodnieniom współadministratorów.
4. Zewnętrzni dostawcy obsługujący hosting, stronę i formularze mogą przetwarzać dane na podstawie odpowiednich umów z art. 28 RODO, jeżeli są podmiotami przetwarzającymi. Zgodnie z przyjętym modelem serwery medycznych formularzy i dostęp techniczny do nich znajdują się na terenie EOG. Ewentualne transfery danych przy wykorzystaniu innych narzędzi, w tym analitycznych lub społecznościowych, wymagają odrębnej oceny i odpowiedniej informacji.
5. W przypadku działań marketingowych za pośrednictwem e-maila, SMS-a lub połączeń telefonicznych wymagane prawem zgody są dobrowolne, oddzielne dla poszczególnych kanałów i niezależne od zgody na zabieg lub wykonania usługi. Odmowa nie ogranicza dostępu do świadczeń.
6. Rozpoznawalne zdjęcia, nagrania i wizerunek pacjenta można publikować jedynie na podstawie odrębnej, dobrowolnej i odpowiednio szczegółowej zgody, obejmującej wskazane kanały publikacji, a gdy ma to zastosowanie – również ujawniane dane dotyczące zdrowia. Wycofanie zgody skutkuje zaprzestaniem dalszych publikacji i niezwłocznym usunięciem treści z kanałów pozostających pod kontrolą Operatora w zakresie wymaganym prawem; nie można zagwarantować usunięcia niezależnych kopii opublikowanych przez osoby trzecie.
7. Szczegóły celów, podstaw prawnych, okresów przechowywania, odbiorców i praw osób, których dane dotyczą, są zawarte w aktualnej polityce prywatności i klauzulach informacyjnych; niniejszy regulamin ich nie zastępuje.

§ 16. Prawa autorskie

1. Treści Serwisu, w szczególności teksty, zdjęcia, grafiki i elementy identyfikacji wizualnej, mogą podlegać ochronie prawnoautorskiej.
2. Prawa do materiałów przysługują Operatorowi lub innym uprawnionym podmiotom.
3. Korzystanie z materiałów dostępnych w Serwisie jest dozwolone w granicach określonych prawem.
4. Wykorzystanie materiałów poza zakresem dozwolonym przepisami może wymagać zgody właściwego podmiotu.

§ 17. Odpowiedzialność

1. GS MEDICAL odpowiada na zasadach prawa za udzielane świadczenia zdrowotne, prowadzenie dokumentacji medycznej i wykonanie zobowiązań jako sprzedawca voucherów. Nie wyłącza to odpowiedzialności personelu ani innych osób, jeżeli wynika ona z przepisów.
2. Operator odpowiada w granicach prawa za własne czynności dotyczące Serwisu, rezerwacji, komunikacji, ewidencji voucherów i obsługi płatności dokonywanej w imieniu i na rzecz GS MEDICAL.
3. Podział obowiązków pomiędzy stronami współpracy nie ogranicza praw pacjentów, konsumentów i osób, których dane dotyczą. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności w sposób sprzeczny z prawem.

§ 18. Zmiany regulaminu

1. Zmiany regulaminu mogą nastąpić w uzasadnionych przypadkach, w szczególności wskutek zmian prawa, organizacji świadczeń, zasad rezerwacji, oferty i narzędzi Serwisu. Aktualna wersja jest dostępna w Serwisie i w placówce.

2. Publikacja nowej wersji nie zmienia jednostronnie wcześniej zawartych umów ani ustalonej ceny świadczenia.

3. Vouchery nabyte przed zmianą zachowują **warunki obowiązujące w dniu zakupu**; zmiana tych warunków wymaga skutecznego porozumienia stron lub wyraźnej podstawy prawnej.

§ 19. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych obowiązują właściwe przepisy prawa polskiego, w tym ustawy o działalności leczniczej, zawodach pielęgniarki i położnej, prawach pacjenta, prawach konsumenta, świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeksu cywilnego i RODO.

2. Uznanie danego postanowienia za bezskuteczne lub nieważne nie narusza pozostałych w zakresie dozwolonym prawem. Spory rozpatrywane są przez sądy właściwe na podstawie przepisów prawa.

3. Regulamin obowiązuje od **22 października 2026 r.**. Świadczenia stacjonarne i domowe mogą być wykonywane wyłącznie pod warunkiem spełnienia rzeczywiście wymaganych prawem przesłanek medycznych, zawodowych, organizacyjnych i rejestrowych.

Dane kontaktowe: VITA GLOW CLINIC Joanna Kuźniarska, ul. Zwierzyniecka 32/40, 60-814 Poznań, info@vita-glow.pl, tel. +48 791 355 391. GS MEDICAL sp. z o.o., ul. Zwierzyniecka 32/40, 60-814 Poznań, office@vitalife.care, tel. 662 210 864.