

REGULAMIN ZAKŁADU LECZNICZEGO
Centrum Ortopodologii i Rehabilitacji TerraCare w Poznaniu

§1 Definicje

1. Niniejszy regulamin (dalej: **Regulamin**) określa zasady funkcjonowania zakładu leczniczego Centrum Ortopodologii i Rehabilitacji TerraCare zlokalizowanego w Poznaniu przy ul. Dąbrowskiego 75/5-7, a także przy ul. Dąbrowskiego 75/30, 60-529 Poznań (dalej: **TerraCare**), zasady świadczenia usług przez TerraCare, sprzedaży wyrobów medycznych oraz zasady korzystania ze strony internetowej dostępnej pod adresem www.terracare.pl (dalej: **Strona**).
2. Korzystając z oferty Usług oraz zakupu wyrobów medycznych, akceptujesz:
 - a) Regulamin, którego aktualna wersja została umieszczona na Stronie, a nadto w siedzibie TerraCare pod adresem: ul. Dąbrowskiego 75/5 i ul. Dąbrowskiego 75/30, 60-529 Poznań;
 - b) zasady przetwarzania danych osobowych dostępne na profilach TerraCare w Social mediach, tj. na Facebooku pod linkiem www.fb.com/terracarepl, na Instagramie pod nazwą „@terracarepl”, na Stronie oraz w wersji papierowej w siedzibie TerraCare.
3. **Właścicielem** Centrum Ortopodologii i Rehabilitacji TerraCare jest: Jan Głodowski prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Terra Group Jan Głodowski z siedzibą w Poznaniu przy ul. Serbskiej 6b/13, 61-696 Poznań, NIP: 9570865523, REGON 3064011, adres e-mail centrum@terracare.pl, telefon kontaktowy: 793 061 061.
4. **Kupującym** w rozumieniu Regulaminu jest każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną, która na zasadach określonych w Regulaminie korzysta z usług i produktów oferowanych przez TerraCare w ramach działalności i który zawarł w związku z tym Umowę. Poprzez Kupującego, należy rozumieć również Pacjenta.
5. **Konsumentem** w rozumieniu Regulaminu jest każda osoba fizyczna, dokonująca zakupu produktów i korzystająca z usług, oferowanych przez TerraCare, w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z treścią art. 221 Kodeksu cywilnego).
6. **Przedsiębiorcą** w rozumieniu Regulaminu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uważa się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.
7. **Przedsiębiorcą na prawach konsumenta** – jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale nie posiadającą dla niej charakteru zawodowego, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej zgodnie z art. 385(5), art. 556(4)-556(5) Kodeksu cywilnego. oraz art. 38 Ustawy o prawach konsumenta.
8. **Pacjent** - każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną (w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta), która na zasadach określonych w Regulaminie dokonuje zakupu Produktów i korzystająca z Usług świadczonych przez TerraCare i która zawarła w związku z tym, Umowę.

9. **Umowa** – umowa w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego zawierana pomiędzy TerraCare i Klientem, zarówno w TerraCare, jak i na odległość za pośrednictwem Strony lub profili w mediach społecznościowych, której przedmiotem są Usługi lub Produkty.
10. **Usługa** – w rozumieniu Regulaminu jest świadczenie zdrowotne będące działaniem służącym zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania. Usługi jakie świadczy TerraCare to konsultacje/zabiegi: fizjoterapeutyczne osteopatyczne, podologiczne z wykorzystaniem specjalistycznego sprzętu i preparatów. Wszystkie Usługi są wymienione i opisane na Facebooku/Instagramie/Stronie. W ramach świadczonych usług, TerraCare prowadzi sprzedaż Produktów.
11. **Produkt** – towar, który TerraCare ma w swojej ofercie, dostępny do nabycia przez Klienta w siedzibie lub w ramach Umowy zawieranej na odległość. Produktem w rozumieniu Regulaminu są również wyroby medyczne, wykonywane na indywidualne zamówienie Klienta, w szczególności wkładki ortopedyczne.
12. **Promocja** – ściśle określony w czasie rabat cenowy na wybrane Usługi i/lub Produkty, które mogą być przedmiotem Umowy, lub inna korzyść przewidziana dla Klienta w związku z zawarciem Umowy.
13. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t. j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 1145, 1495).
14. **Obserwujący** - osoba posiadająca konto w social mediach tj. Instagram, Facebooku itd., która obserwuje profile TerraCare w ww. Social mediach.
15. **Operator Płatności** - eService Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Olbrachta 94, 01-102 Warszawa, NIP 1181477610, KRS: 0000490970.
16. **Instagram** – profil TerraCare w social media pod nazwą @terracarepl
17. **Facebook** - profil TerraCare w social media pod nazwą [www.fb.com/terracarepl](https://www.facebook.com/terracarepl)
18. **Social media** – profile TerraCare na Facebooku i Instagramie.
19. **Pracownik** – osoba zatrudniona w TerraCare lub współpracująca z TerraCare na podstawie umowy cywilnoprawnej.
20. **Konto** – indywidualne konto Klienta, założone na Stronie.

§2 Postanowienia wstępne

1. TerraCare, za pośrednictwem Strony, Social mediów oraz telefonicznie, może prowadzić sprzedaż Produktów i Usług.
2. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje o Produktach i Usługach podane na Stronie oraz w Social mediach, należy pożytywać jako zaproszenie do zawarcia Umowy mając na względzie art. 71 Kodeksu cywilnego.
3. Miejscem świadczenia Usług na rzecz Kupującego jest wyłącznie Rzeczpospolita Polska. TerraCare wyłączył możliwość sprzedaży Produktów dla Kupujących spoza terenu Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Kupujący nie może dokonać zakupu anonimowo ani pod pseudonimem, konieczne jest podanie danych osobowych lub danych przedsiębiorcy, w przypadku, gdy Kupujący jest Przedsiębiorcą.

5. Wszystkie ceny za Produkty i Usługi są cenami brutto.
6. Podczas umawiania wizyty Klient zobowiązany jest podać prawdziwe dane osobowe. Przed realizacją wizyty Klient jest obowiązany dokładnie opisać specjaliście swoje problemy zdrowotne.

§3 Usługi z zakresu fizjoterapii, osteopatii i podologii

1. Kupującym Usługę w TerraCare może być pełnoletnia osoba fizyczna.
2. Dopuszcza się korzystanie z Usług przez osoby niepełnoletnie, za wyraźną zgodą ich rodzica, opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego. Pracownik TerraCare jest uprawniony do żądania przedłożenia stosownej zgody, celem potwierdzenia wyrażenia zgody do świadczenia Usługi na rzecz osoby niepełnoletniej, a w przypadku braku stosownej zgody, Pracownik TerraCare uprawniony jest do odmowy świadczenia Usługi.
3. Osoby niepełnoletnie, poniżej 18 roku życia, w Gabinetach muszą przebywać w obecności rodzica, opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego.
4. TerraCare umożliwia Klientom umówienie się na wizytę telefonicznie pod numerem 793 061 061, z wykorzystaniem korespondencji elektronicznej kierowanej na adres centrum@terracare.pl lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na Stronie w zakładce "Kontakt".
5. Przy rezerwacji Usługi, Kupujący może otrzymać poprzez SMS i/lub e-mail potwierdzenie terminu wykonania Usługi oraz z linkiem do płatności na wskazany podczas rozmowy przez Kupującego numer telefonu lub adres e-mail. Kwota płatności stanowi zadatek na poczet wykonania Usługi.
6. Pracownicy są odpowiednio przeszkoleni do pracy na zajmowanym przez nich stanowisku, jak również posiadają wszelkie wymagane kwalifikacje, certyfikaty, atesty i zezwolenia.
7. Świadczenie usług medycznych odbywa się na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa oraz zgodnie z regułami medycznymi.
8. Przy rezerwacji Usługi lub bezpośrednio przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, TerraCare pobiera od Pacjenta jego dane, na podstawie których prowadzi dokumentację medyczną Pacjenta. Zgodnie z art. 25 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, dokumentacja medyczna zawiera, co najmniej:
 - 1) oznaczenie pacjenta, pozwalające na ustalenie jego tożsamości:
 - a) nazwisko i imię (imiona),
 - b) datę urodzenia,
 - c) oznaczenie płci,
 - d) adres miejsca zamieszkania,
 - e) numer PESEL, jeżeli został nadany, w przypadku noworodka - numer PESEL matki, a w przypadku osób, które nie mają nadanego numeru PESEL - rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - f) w przypadku, gdy pacjentem jest osoba małoletnia, całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego wyrażenia zgody - nazwisko i imię (imiona) przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania;
 - 2) oznaczenie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych ze wskazaniem komórki organizacyjnej, w której udzielono świadczeń zdrowotnych;
 - 3) opis stanu zdrowia pacjenta lub udzielonych mu świadczeń zdrowotnych;
 - 4) datę sporządzenia.

Odmowa podania przez Pacjenta ww. danych, a także odmowa okazania Pracownikowi TerraCare, dowodu tożsamości, powoduje, że TerraCare, nie może wykonać Usługi na rzecz Pacjenta. W takiej sytuacji, płatność za Usługę, nie podlega zwrotowi.

9. W TerraCare mają zastosowanie wyłącznie preparaty do dezynfekcji dopuszczone do profesjonalnego użytku. TerraCare zapewnia warunki intymności i poszanowania godności Pacjenta. TerraCare stosuje środki ochrony zdrowia i bezpieczeństwa zgodne z przepisami sanitarno-epidemiologicznymi.
10. Przed przystąpieniem do świadczenia Usługi, TerraCare przeprowadza z Pacjentem ankietę (karta wywiadu epidemiologicznego, wywiad medyczny) w celu ustalenia czy ze względu na stan zdrowia, przebyte choroby czy tryb życia lub inne czynniki, nie zachodzą przeciwwskazania do przeprowadzenia Usługi oraz w celu ustalenia zaleceń pozabiegowych.
11. W przypadku powzięcia jakiejkolwiek wątpliwości co do stanu zdrowia Kupującego lub bezpieczeństwa przeprowadzenia usługi Pracownik ma prawo odmówić wykonania Usługi, bez żadnych konsekwencji prawnych czy też finansowych po stronie TerraCare.
12. Złożenie przez Kupującego nieprawdziwych oświadczeń co do stanu zdrowia i przeciwwskazań do wykonania Usługi, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności za wykonaną Usługę po stronie TerraCare.
13. Każdy Kupujący, który ma mieć wykonaną Usługę, musi zostać zaznajomiony z przeciwwskazaniami i ewentualnie wskazaniem do danej Usługi.
14. Kupujący przed rozpoczęciem Usługi ma obowiązek powiadomienia TerraCare o wszelkich dolegliwościach mogących stanowić przeciwwskazanie do przeprowadzenia Usługi, a także jest zobowiązany do podpisania zgody na wykonanie zabiegu oraz oświadczenia o zapoznaniu się z przeciwwskazaniami do danej usługi.
15. Kupujący ma możliwość zadawania pytania na temat danej Usługi i uzyskiwania wyczerpujących odpowiedzi od Pracownika TerraCare.
16. Kupujący zobowiązany jest poinformować Pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania Usługi.
17. Czas wykonania Usługi może się różnić - standardowo trwa od 60 do 120 minut. W tym czasie nie ma możliwości przerwy w Usłudze.
18. Nie ma możliwości przybycia na Usługę ze zwierzętami.
19. Akceptowane są spóźnienia do 10 minut. W przypadku dłuższego spóźnienia TerraCare ma prawo do odmowy wykonania Usługi lub wykonania jej na tyle na ile pozwoli czas. Spóźnienie nie powoduje obniżenia ceny za Usługę.
20. Termin rezerwacji wizyty (wykonania Usługi), uważa się za potwierdzony przez TerraCare i Kupującego, jeżeli Kupujący z góry i w całości opłacił TerraCare wynagrodzenie za Usługę, która ma zostać świadczona na rzecz Kupującego.
21. W przypadku, gdy Kupujący, odwoła termin świadczenia Usługi na swoją rzecz, w czasie krótszym niż 24 godziny przed potwierdzonym terminem wizyty, TerraCare ma prawo zachować w całości wynagrodzenie, jakie Kupujący uiścił na jego rzecz z góry, przy rezerwacji wizyty (wykonania Usługi).

22. Na terenie TerraCare obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, wyrobów tytoniowych i nikotynowych, w tym papierosów elektronicznych, jak również obowiązuje całkowity zakaz spożywania napojów alkoholowych oraz innego rodzaju używek i środków odurzających.
23. TerraCare ma prawo odmówić wykonania Usługi Kupującemu, którego stan wskazuje na spożycie alkoholu, stan po spożyciu alkoholu lub innych środków odurzających, bez żadnych konsekwencji prawnych czy też finansowych po stronie TerraCare.
24. Dobę przed planowanym terminem wykonania Usługi, Kupujący otrzymuje SMS lub wiadomość e-mail z przypomnieniem o nadchodzącym terminie umówionej Usługi.
25. W przypadku wykonywania przez TerraCare świadczeń zdrowotnych, do których stosuje się przepisy ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (Dz. U. z dnia 2011 roku Nr 112, poz. 654), w zakresie wyrażenia zgody na wykonanie Usługi stosuje się przepisy wskazanej ustawy.
26. TerraCare doradza wszystkim Kupującym przejście profilaktycznych badań lekarskich w celu sprawdzenia ogólnego stanu zdrowia i wykluczenia przeciwwskazań do wykonania danej Usługi przed skorzystaniem z usług TerraCare.

§4 Reklamacje

1. Kupujący ma prawo złożyć reklamację na Produkt lub Usługę. Reklamacja może być złożona tylko w formie pisemnej. Pozytywne bądź negatywne rozpatrzenie reklamacji będzie uzależnione od zindywidualizowanego przypadku.
2. W przypadku reklamacji Produktu Kupujący musi udowodnić zakup np. poprzez okazanie paragonu, faktury, potwierdzenia płatności kartą. W przypadku reklamacji Usługi, Pacjent musi wskazać datę realizacji Usługi lub ustalić ją przy pomocy Pracownika TerraCare.
3. W razie stwierdzenia wady Produktu należy niezwłocznie powiadomić TerraCare o okolicznościach powstania wady Produktu oraz stawić w TerraCare wraz z Produktem, maksymalnie w terminie trzech dni licząc od dnia wykrycia wady, w celu oceny rodzaju i zakresu wady.
4. TerraCare nie odpowiada za efekt Usługi, jeżeli nie zostaną zachowane odpowiednie zasady pielęgnacji i Pacjent nie będzie przestrzegał zaleceń pozabiegowych.
5. W przypadku chęci złożenia reklamacji, zalecane jest skorzystanie z formularza reklamacyjnego TerraCare, dostępnego w TerraCare lub wysyłanego na adres mailowy Kupującego. Reklamacja powinna zawierać datę, opis przyczyny reklamacji, żądanie oraz dane kontaktowe.
6. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy Produktu, Kupujący zobowiązany jest wypełnić formularz reklamacyjny (dostępny w TerraCare) oraz dostarczyć TerraCare reklamowany Produkt i dowód zakupu (paragon, faktura, potwierdzenie przelewu). Jeżeli reklamacja dotyczy Produktu, nie może ona zostać rozpatrzona, bez dostarczenia Produktu.
7. TerraCare rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni. Termin ten liczony jest od momentu, kiedy Kupujący wykona łącznie następujące czynności: wypełni formularz reklamacyjny, dostarczy Produkt, przedstawi dowód zakupu. TerraCare poinformuje Kupującego o sposobie rozpatrzenia reklamacji na dane kontaktowe Kupującego.
8. W przypadku, gdy przedmiotem reklamacji jest obuwie profilaktyczne, obuwie ortopedyczne lub wkładki indywidualne, Kupujący obowiązany jest do dostarczenia TerraCare, Produktu czystego.

9. Kupującemu przysługuje prawo do naprawy, wymiany rzeczy na wolną od wad, obniżenia ceny, odstąpienia od Umowy i zwrotu całości kwoty - w przypadku wady istotnej, z zastrzeżeniem poniższych postanowień Regulaminu.
10. Indywidualnie wyroby medyczne takie jak obuwie profilaktyczne, obuwie ortopedyczne lub wkładki indywidualne, objęte są gwarancją producenta, która wynosi 12 miesięcy, liczonymi od momentu wydania Produktu Kupującemu. Wyroby medyczne i produkty lecznicze, jako wykonywane na indywidualne zamówienie nie podlegają zwrotowi. Fakt, że wyroby medyczne wykonane na indywidualne zlecenie, nie podlegają zwrotowi wynika z art. 38 § 1 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta oraz art. 96 § 7 ustawy prawo farmaceutyczne.

§5 Sprzedaż Produktów

1. TerraCare prowadzi sprzedaż Produktów. W zależności od rodzaju Produktu, na produkt jest udzielana rękojmia i/lub gwarancja przez Producenta.
2. Odpowiedzialność obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedawanych towarach.
3. Odpowiedzialność nie obejmuje Produktu, którego na podstawie przedłożonych dokumentów oraz danych znajdujących się na towarze, nie można zidentyfikować jako towaru zakupionego u TerraCare.
4. W przypadku stwierdzenia przez Kupującego wady Produktu objętego odpowiedzialnością, Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie poinformować TerraCare na piśmie, wypełniając i wysyłając bądź dostarczając osobiście formularz reklamacyjny zawierający:
 - a) nazwę towaru, datę zakupu, wartość towaru, numer faktury (VAT lub innego dokumentu księgowego) wystawionej w związku z zakupem towaru,
 - b) termin ujawnienia wady,
 - c) na czym polegają nieprawidłowości w Produkcie.
5. W celu realizacji swoich praw Kupujący zobowiązany jest dostarczyć towar do siedziby TerraCare. Za prawidłowe opakowanie i dostarczenie Produktu do TerraCare odpowiada Kupujący.
6. Po dostarczeniu towaru przez Kupującego. TerraCare o ile stwierdzi, że reklamowany Produkt rzeczywiście ma wady jest obowiązany według własnego uznania do:
 - a) wymiany Produktu na wolny od wad,
 - b) usunięcia wady,
 - c) obniżenia ceny,
 - d) odstąpienia od Umowy.
7. TerraCare wykona obowiązki z tytułu odpowiedzialności w ciągu 14 dni roboczych licząc od dnia dostarczenia mu wadliwego Produktu przez Kupującego. W przypadku, gdyby z przyczyn niezależnych od TerraCare okazało się to niemożliwe, TerraCare jest obowiązany wykonać swoje obowiązki w najszybszym możliwym terminie.
8. Po wykonaniu obowiązków, o których mowa w ust. 11, TerraCare informuje Kupującego o wykonaniu przelewu na jego rachunek bankowy lub terminie zwrotu gotówki, usunięciu wady bądź o wymianie Produktu na nowy, a następnie wysłaniu go do Kupującego. W takiej sytuacji, koszt wysyłki do Kupującego, ponosi TerraCare.
9. W przypadku, gdy TerraCare dostarczy Kupującemu Produktu wolnego od wad w zamian za Produkt wadliwy, bieg okresu gwarancji albo/i rękojmi rozpoczyna się na nowo od momentu dostarczenia Produktu wolnego od wad.
10. Uprawnienia z tytułu gwarancji albo/i rękojmi będą realizowane w Polsce w siedzibie TerraCare.

11. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność TerraCare z tytułu rękojmi.
12. Rękojmia trwa dwa lata od dnia zakupu towaru. Co do indywidualnych wkładek ortopedycznych, rękojmia nie obejmuje sytuacji, w których: Kupujący nie dostosował obuwia do ww. wyrobu medycznego, nie dostosował się do zaleceń wskazanych w karcie informacyjnej wyrobu, użytkował wyrób niezgodnie z jego przeznaczeniem; rękojmia obejmuje błędy projektowe oraz wady ukryte.
13. W przypadku zakupu towaru w siedzibie TerraCare, Kupujący nie ma możliwości odstąpienia od umowy i zwrotu zakupionego towaru, gdy są to produkty ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia lub są produktami dostarczonymi w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu. Brak możliwości odstąpienia od Umowy dotyczy również Produktów, wykonanych na indywidualne zamówienie Kupującego.
14. Jeżeli Kupujący nie jest Konsumentem, odpowiedzialność TerraCare z tytułu rękojmi zostaje wyłączona na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego.

§6 Zawarcie i realizacja Umowy

1. Zamówień i rezerwacji można dokonywać od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-20:00 oraz w wybrane soboty w godzinach 9:00-16:00 telefonicznie lub poprzez wiadomość e-mail pod adresem centrum@terracare.pl lub 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu za pomocą Social mediów lub Strony.
2. W celu zawarcia Umowy Kupujący powinien:
 - a) skontaktować się ze TerraCare za pomocą Social mediów, telefonicznie, wiadomości sms, wiadomości e-mail;
 - b) ustalić dogodny termin wykonania Usługi.
 - c) Jeśli Kupujący korzysta z Usług TerraCare po raz pierwszy, zobowiązany jest do wpłaty zadatku w wysokości 150 zł na konto TerraCare, który w przypadku niepojawienia się na Usłudze w wybranym terminie przy jednoczesnym jego nieodwołaniu najpóźniej na 24 godziny przed Usługą, nie podlega zwrotowi.
 - d) Jeśli zadatek nie zostanie wpłacony w ciągu 24 godzin od momentu rezerwacji, rezerwacja zostanie automatycznie anulowana. TerraCare nie informuje dodatkowo o anulowaniu rezerwacji terminu.
 - e) TerraCare może uwarunkować realizację Usługi na rzecz Kupującego od faktu uregulowania przez niego kwoty zadatku (o ile Kupujący zostanie poinformowany o kwocie i terminie opłaty) przed terminem wizyty. Niezależnie od ilości wizyt Kupującego w TerraCare, TerraCare może każdorazowo informować Kupującego o potrzebie uiszczenia zadatku wskazując termin jego płatności.
 - f) W przypadku, w którym Kupujący potwierdził swoją wizytę w TerraCare i nie pojawił się na Usłudze w wybranym terminie przy jednoczesnym jego nieodwołaniu najpóźniej na 24 godziny przed planowaną Usługą, TerraCare ma prawo do dochodzenia pełnej ceny Usługi - za gotowość do realizacji Usługi na rzecz Kupującego w TerraCare.
 - g) W przypadku, w którym TerraCare nie pobrał zadatku, a Kupujący odwołał wizytę w terminie krótszym niż na 24 godziny przed planowaną Usługą, TerraCare ma prawo, doliczyć wartość Usługi, która się nie odbyła, do płatności za kolejną Usługę.
3. Pacjent może odwołać umówioną Usługę bez żadnych konsekwencji najpóźniej na 24 godziny przed umówionym terminem realizacji Usługi, co również wiąże się ze zwrotem wpłaconego zadatku. Pacjent może wybrać inny najbliższy wolny termin.
4. Zadatek przepada w przypadku odwołania wizyty, na krócej niż 24h przed umówionym terminem.

5. Kupujący celem dokonania zapłaty ceny za wybrane Produkty lub Usługi ma do dyspozycji następujące formy płatności:
 - a) przelew bankowy na określony rachunek TerraCare (W przypadku wyboru przelewu bankowego, płatność uznawana jest za dokonaną z chwilą jego zaksięgowania na rachunku bankowym TerraCare. W celu poprawnej identyfikacji płatności, w tytule przelewu należy podać imię i nazwisko, a także opis Usługi, której dotyczy płatność),
 - b) BLIK,
 - c) płatność kartą,
 - d) płatność gotówką,
 - e) płatność za pomocą dedykowanego linku wysyłanemu za pośrednictwem SMS lub e-mail (płatności obsługiwane przez eService) do Klienta.
6. Szczegółowe zasady korzystania z form płatności udostępnianych przez dostawców zewnętrznych określone są w regulaminach udostępnianych przez tych dostawców. Korzystanie z oznaczonej formy płatności wiąże się z akceptacją postanowień przedmiotowych regulaminów. TerraCare nie ponosi odpowiedzialności za realizację procesu płatności przez dostawców zewnętrznych.
7. Dokonanie płatności jest równoznaczne z zawarciem w formie elektronicznej między Kupującym, a TerraCare, Umowy.
8. Jeśli podmiotem dokonującym zakupu jest przedsiębiorstwo, należy podać właściwe dane Kupującego do wystawienia faktury.

§7 Prawa i obowiązki Pacjenta

1. Każdy Pacjent ma prawo do informacji o osobie wykonującej świadczenie, jej kwalifikacjach oraz zakresie świadczonych przez nią Usług.
2. TerraCare prowadzi dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa i zapewnia Pacjentowi bezpłatny dostęp do tej dokumentacji.
3. Pacjent ma obowiązek: podania prawdziwych i pełnych informacji dotyczących jego stanu zdrowia, przestrzegania zaleceń terapeutycznych, punktualnego stawiania się na wizyty, zachowania porządku na terenie TerraCare.
4. Pacjent ma obowiązek przed Usługą udostępnić Pracownikowi przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, pełną posiadaną dokumentację medyczną do wglądu i w celu zapoznania się przez Pracownika z dokumentacją medyczną. Odmowa udostępnienia przez Pacjenta dokumentacji medycznej, może skutkować odmową świadczenia Usługi, bez prawa Pacjenta do domagania się zwrotu płatności za Usługę.
5. Pacjent ma prawo: świadczeń zdrowotnych zgodnych z aktualnym stanem wiedzy medycznej, pełnej informacji o stanie zdrowia oraz proponowanym leczeniu, poszanowania intymności i godności, składania skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania placówki.
6. Pacjent ma prawo nagrywać przebieg świadczenia Usługi, jednakże musi uzyskać uprzednią zgodę Pracownika.
7. Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia TerraCare, Pacjent odpowiada bez ograniczeń. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialni są ich ustawowi przedstawiciele.

8. Pacjent zobowiązuje się do bezpośredniego kierowania wszelkich uwag do TerraCare i powstrzymania się od zamieszczania opinii i komentarzy dotyczących TerraCare i godzących w jego dobre imię na ogólnodostępnych forach, Social mediach.
9. Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy oraz osoba upoważniona przez Pacjenta, ma prawo do dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych. Dostęp jest udzielany bez zbędnej zwłoki. Dokumentacja medyczna jest udostępniana Pacjentowi bezpłatnie w siedzibie TerraCare. Odpisy i kopie dokumentów TerraCare, wydaje odpłatnie, na każde żądanie Pacjenta.
10. Pacjent ma prawo żądania otrzymania wyczerpujących wyjaśnień, co do treści dokumentacji medycznej.
11. Jeżeli Pacjentem jest osoba, która nie ukończyła 18 roku życia lub jest ubezwłasnowolniona częściowo lub całkowicie, jego opiekun prawny ma obowiązek przebywania w TerraCare, podczas świadczenia przez TerraCare Usługi na rzecz tego Pacjenta. W przypadku odmowy obecności opiekuna prawnego, TerraCare może odmówić świadczenia Usługi, bez prawa opiekuna do domagania się zwrotu płatności za Usługę.
12. W sytuacji, w której Pacjent dokonuje zamówienia Produktu i zgodnie ze swoim żądaniem:
 - a) odbierze Produkt osobiście w TerraCare;
 - b) zażądał dostarczenia mu Produktu przesyłką kurierską lub listem poleconym;

jest zobowiązany do odebrania zamówienia z TerraCare, w terminie jednego (1) miesiąca, licząc (w przypadku wyboru opcji a) powyżej) od dnia pierwszego poinformowania Pacjenta przez TerraCare, o gotowości Produktu do odbioru w TerraCare lub (w przypadku wyboru opcji b) powyżej) do odbioru przesyłki kurierskiej lub listu poleconego pod wskazanym przez siebie adresem dostawy.

§8 Odstąpienie od Umowy

1. Konsument, który zawarł z TerraCare Umowę na odległość, ma prawo odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Aby odstąpić od Umowy, Konsument musi poinformować TerraCare o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia, na przykład poprzez wysłanie pisma pocztą, telefonicznie, poprzez wiadomość sms lub w formie elektronicznej.
3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy, TerraCare zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym TerraCare został prawidłowo poinformowany o wykonaniu prawa do odstąpienia od Umowy.
5. Zwrotu płatności TerraCare dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji.
6. Zwrot płatności za towar, następuje po odesłaniu przesyłki i sprawdzeniu jej przez TerraCare.

7. TerraCare prosi o zwracanie towaru na adres siedziby, nie później niż 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował TerraCare o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle towar przed upływem terminu 14 dni.
8. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru.
9. Jeśli towar ze względu na swój charakter nie może zostać odesłany w zwykłym trybie pocztą Konsument również będzie musiał ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. O szacowanej wysokości tych kosztów Konsument zostanie poinformowany przez TerraCare w opisie towaru na Stronie lub podczas składania zamówienia.
10. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do Umowy, której przedmiotem jest rzecz:
 - a) nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - b) ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - c) dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
 - d) która po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozłącznie połączona z innymi rzeczami.
11. Klient korzystający z prawa odstąpienia od Umowy jest zobowiązany do zapłaty za Usługi świadczone do momentu skutecznego odstąpienia od Umowy. Kwota zapłaty obliczona zostanie proporcjonalnie do zakresu świadczonych Usług, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
12. Szczegóły dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od Umowy - jako umowy zawartej na odległość - określają przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 134, 730).
13. Postanowienia niniejszego paragrafu nie stosuje się do Klientów będących Przedsiębiorcami innymi niż Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta, w przypadku których prawo odstąpienia od Umowy jest wyłączone.

§9 Uprawnienia i odpowiedzialność TerraCare

1. TerraCare ponosi odpowiedzialność za nieprawidłowe wykonanie Usługi.
2. TerraCare ponosi odpowiedzialność względem Kupującego, jeżeli Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia za wady).
3. TerraCare zastrzega sobie możliwość czasowego zablokowania dostępu do Strony oraz Social mediów w celu prowadzenia prac konserwacyjnych. TerraCare nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności.
4. TerraCare zastrzega sobie prawo wprowadzenia dodatkowych ograniczeń w korzystaniu z Konta, włącznie z usunięciem Konta, w przypadku stwierdzenia rażącego złamania Regulaminu przez Kupującego działania na szkodę TerraCare, gdy:
 - a) Kupujący wykorzystuje w sposób niezgodny z Regulaminem,
 - b) używa Strony lub profilu TerraCare w Social media w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem,
 - c) narusza lub usiłuje naruszyć techniczne zabezpieczenia Strony w celu uzyskania nieautoryzowanego dostępu do zasobów informatycznych TerraCare.

5. TerraCare jest uprawniony do wezwania użytkownika konta lub Obserwującego, TerraCare w Social mediach do zaprzestania naruszania Regulaminu. W przypadku niezastosowania się do wezwania TerraCare ma prawo zablokować Obserwującego lub usunąć jego Konto.
6. Na skutek usunięcia Konta lub zablokowania w Social mediach przez TerraCare, Kupujący traci dostęp wszystkich zasobów dostępnych na jego Koncie, a Obserwujący traci dostęp do Usług TerraCare.
7. TerraCare nie ponosi odpowiedzialności prawnej i finansowej za utrudnienia, niewykonanie lub nienależyte świadczenie Usług, za które nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności wskutek siły wyższej, działań lub zaniechań operatorów telekomunikacyjnych, dostawców łączności telekomunikacyjnych lub energii elektrycznej, czynnikami losowymi (w tym czynnikami zależnymi od Kupującego, osób trzecich lub siły wyższej).

§10 Zmiany oferty, promocje i vouchery

1. TerraCare zastrzega sobie prawo do zmiany cen Usług znajdujących się w ofercie, wycofywania niektórych Usług z oferty oraz wprowadzania nowych Usług i przeprowadzania akcji promocyjnych. Uprawnienie, o którym mowa nie ma wpływu na zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny lub warunków akcji promocyjnych; będą one realizowane na zasadach dotychczasowych.
2. Czas trwania każdej promocji jest ograniczony.
3. Dokonując transakcji można skorzystać tylko z jednej promocji.
4. Promocje TerraCare nie łączą się ze sobą. W przypadku towarów przecenionych żaden dodatkowy rabat nie ma zastosowania. W przypadku równoległego prowadzenia kilku promocji Kupujący decyduje, z której promocji chce skorzystać.
5. Promocje przeprowadzane są na zasadach określonych i podanych do wiadomości publicznej na Social mediach TerraCare.
6. W razie stosowania Promocji polegających na obniżce ceny, TerraCare - obok informacji o obniżonej cenie – zamieszcza również informację:
 - a) w przypadku Usług oferowanych do sprzedaży przez okres co najmniej 30 dni – o najniższej cenie tej Usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki,
 - b) w przypadku Usług oferowanych do sprzedaży przez okres krótszy niż 30 dni – o najniższej cenie tej Usługi, która obowiązywała w okresie od dnia zaoferowania tej Usługi do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.
7. TerraCare ma w swojej ofercie również vouchery na Produkty i Usługi.
8. TerraCare sugeruje wykorzystać kwotę dostępną na voucherze do roku od jego nabycia, gdyż oferta TerraCare ulega okresowej aktualizacji i zmianie.
9. Zwrotu kwoty dostępnej na voucherze może zażądać osoba, która jest w jego władaniu.
10. Posiadacz vouchera jest zobowiązany do uprzedniej rezerwacji terminu Usługi, z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem. Podstawą do wykonania Usługi jest uprzednie okazanie vouchera. TerraCare nie ponosi odpowiedzialności za utracenie lub zniszczenie vouchera.
11. Posiadaczowi vouchera przysługuje prawo do otrzymania zwrotu reszty, w przypadku niewykorzystania całej kwoty, na jaką wystawiony został voucher.

12. W przypadku, gdy cena za Usługę przewyższa wartość vouchera posiadacz jest zobowiązany do zapłaty różnicy.
13. TerraCare ma prawo odmówić realizacji vouchera w przypadku jego uszkodzenia, które to uniemożliwia jego odczytanie lub w przypadku braku uprzedniej rezerwacji terminu Usługi.

§11 Postanowienia końcowe

1. Umowę uznaje się za zrealizowaną z chwilą wykonania Usługi lub wydania Produktu.
2. Zasady przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies opisane zostały w polityce ochrony danych osobowych dostępnej na Stronie, na Social mediach oraz w siedzibie TerraCare.
3. Dane osobowe Pacjenta są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO). Pacjent ma prawo do dostępu do swoich danych, ich poprawiania, ograniczenia przetwarzania, a w określonych przypadkach – ich usunięcia.
4. Żadne z postanowień Regulaminu nie ma na celu naruszenia praw Kupującego i Konsumenta, nie może być również w ten sposób interpretowane. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w tym w szczególności na mocy przepisów Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 134, 730), TerraCare deklaruje stosowanie tego prawa w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu. Pozostałe postanowienia Regulaminu obowiązują w dalszym ciągu, w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.
5. Począwszy od dnia 1 stycznia 2021 r. - w przypadku Przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), który zawiera Umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, gdy jednocześnie z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla takiego Przedsiębiorcy charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez takiego Przedsiębiorcę działalności gospodarczej udostępnionego w CEIDG (w tym w szczególności z numerów PKD) - postanowienia Regulaminu dotyczące Klienta będącego Konsumentem stosuje się również do takiego Przedsiębiorcy, z wyłączeniem przepisu art. 558 § 1 zdanie drugie Kodeksu cywilnego. Wobec Przedsiębiorcy, o którym mowa w niniejszym punkcie, począwszy od dnia 1 stycznia 2021 r. nie stosuje się również przepisów art. 563 oraz art. 567 § 2 Kodeksu cywilnego.
6. TerraCare zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. W przypadku istotnych zmian TerraCare, poda je do publicznej wiadomości za pomocą social media i/lub Strony.
7. Wszelka odpowiedzialność TerraCare w stosunku do Kupującego niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą w prawach konsumenta jest wyłączona.
8. Aktualna wersja Regulaminu jest zawsze dostępna na Stronie, na Social mediach oraz w siedzibie TerraCare. TerraCare zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym czasie. Zmiany w Regulaminie będą obowiązywać od chwili opublikowania go na Stronie. Umowy zawarte przed dniem publikacji Regulaminu lub jego aktualizacji pozostają w mocy.
9. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się odpowiednio obowiązujące przepisy prawa.
10. Kwestie sporne Strony będą starały się rozwiązywać polubownie. Konsument ma możliwość m.in:
 - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
 - b) zwrócenia się do wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Kupującym a TerraCare,

- c) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) Rzecznika Praw Konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
- 11. Z innymi, szczegółowymi informacjami na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może zapoznać się na stronie internetowej <http://www.uokik.gov.pl>.
- 12. Konsument ma prawo do skorzystania z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Platforma służy rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
- 13. Data aktualizacji Regulaminu: 13.08.2025 r.