Regulamin sprzedaży i korzystania z usług SALUS Sp. z o.o. zamawianych elektronicznie

Wersja z dnia 9 października 2026 r.

1. Podmiot i zakres

1.1. Usługi oferuje SALUS sp. z o.o., ul. Zielona 8, 76-200 Słupsk, KRS 0000152747, NIP 839-27-53-401, REGON 771478724 (SALUS). Kontakt ogólny: tel. 59 722 22 22, rejestracja@salus.com.pl. Reklamacje: koordynator@salus.com.pl albo pisemnie na adres siedziby. Dane podmiotu udzielającego danego świadczenia, gdy różnią się od powyższych, SALUS wskazuje przed zakupem.

1.2. Regulamin określa składanie zamówień, płatność i dostęp do interfejsu internetowego oraz warunki organizacyjne świadczeń. Decyzje diagnostyczne i terapeutyczne podejmuje uprawniona osoba wykonująca zawód medyczny na podstawie oceny konkretnego pacjenta. Regulamin nie ogranicza praw pacjenta ani odpowiedzialności wynikającej z przepisów.

1.3. Opisy usług, dostępny termin, zakres pakietu, cena całkowita i ewentualne koszty dodatkowe są przedstawiane przed potwierdzeniem zamówienia. Zmiana opisu na stronie po zakupie nie zmienia uzgodnionego zakresu. Usługi finansowane przez NFZ nie są przedmiotem odpłatnych wideo kwalifikacji.

2. Zamówienie i płatność

2.1. Klient wybiera usługę, podaje dane konieczne do obsługi zamówienia i – gdy wymagane – uzgadnia termin z koordynatorem. Przed złożeniem zamówienia otrzymuje regulamin w formie możliwej do zapisania, opis świadczenia, całkowitą cenę, sposób płatności i informację, kiedy umowa zostaje zawarta. Przed płatnością może poprawić błędy. Przycisk kończący zamówienie jednoznacznie informuje o obowiązku zapłaty.

2.2. Wysłanie ankiety wstępnej do Programu redukcji masy ciała albo formularza zgłoszeniowego do Bilansu Zdrowia Nastolatka służy nawiązaniu kontaktu i uzgodnieniu warunków. Samo wysłanie formularza nie powoduje obowiązku zapłaty ani nie gwarantuje przyjęcia do programu. Po uzgodnieniu zakresu, ceny i terminu SALUS przekazuje podsumowanie zamówienia i regulamin w formie możliwej do zapisania. Umowa dotycząca świadczenia zdrowotnego zostaje zawarta po potwierdzeniu zamówienia przez SALUS. Umowa sprzedaży e-Vouchera powstaje po potwierdzeniu jego zamówienia przez SALUS. Obowiązek zapłaty powstaje wyłącznie po wyraźnym złożeniu zamówienia obejmującego płatność; przycisk kończący zakup online jednoznacznie o tym informuje. SALUS przesyła e-mailem potwierdzenie umowy, ceny i harmonogramu. Dostawca płatności i dostępne metody są wskazane przed zakupem.

2.3. Jeżeli zamówiona usługa nie jest dostępna, SALUS niezwłocznie proponuje inny termin albo zwraca całość wpłaty. Dodatkowe badania, leki, operacje i konsultacje poza wyraźnie wskazanym pakietem wymagają odrębnej decyzji i podania ceny przed ich zamówieniem.

3. Wymagania techniczne i bezpieczeństwo

3.1. Do złożenia zamówienia potrzebne są urządzenie z aktualną przeglądarką, dostęp do internetu i skrzynka e-mail. Konsultacja wideo wymaga ponadto kamery, mikrofonu i możliwości otwarcia przesłanego linku. SALUS przed wizytą

wskazuje używaną platformę, jej podstawowe wymagania techniczne oraz kontakt do pomocy organizacyjnej; umożliwia próbę połączenia, jeżeli jest potrzebna. Koszt dostępu do internetu wynika z umowy użytkownika z operatorem.

3.2. Pacjent korzysta z prywatnego miejsca i chroni dostęp do linku. Niedozwolone jest przekazywanie treści bezprawnych lub naruszających prawa innych osób. SALUS sporządza dokumentację medyczną zgodnie z przepisami. Rozmowy wideo nie są rutynowo nagrywane; przyjęcie zaproszenia, otwarcie linku lub udział w spotkaniu nie oznacza zgody na nagranie. Jeżeli w konkretnym przypadku SALUS zamierza nagrać spotkanie, przed jego rozpoczęciem informuje odrębnie o celu, podstawie, dostępie i okresie przechowywania nagrania oraz o możliwości konsultacji bez nagrywania. Nagranie może się rozpocząć dopiero po spełnieniu właściwych wymogów prawnych i odnotowaniu decyzji pacjenta. Odmowa nagrania nie stanowi sama w sobie podstawy odmowy świadczenia.

3.3. Usługi zdalne nie zastępują pomocy w nagłym zagrożeniu zdrowia lub życia; w takiej sytuacji należy dzwonić pod 112 albo zgłosić się do właściwego punktu pomocy. Jeżeli lekarz uzna, że zdalna forma nie pozwala bezpiecznie ocenić pacjenta, wskazuje potrzebę wizyty osobistej lub innego postępowania. Koszt i termin niezrealizowanej części SALUS uzgadnia z pacjentem zgodnie z pkt 4.3.

4. Zmiana terminu i rozliczenie

4.1. Pacjent może odwołać wizytę lub poprosić o zmianę terminu telefonicznie, e-mailem albo osobiście. SALUS potwierdza otrzymanie zgłoszenia, jeżeli dysponuje adresem e-mail pacjenta. Zgłoszenie dokonane co najmniej 24 godziny przed wizytą pozwala bezpłatnie wybrać inny dostępny termin albo otrzymać zwrot opłaty za niewykonaną konsultację. Przy późniejszym zgłoszeniu lub niestawieniu się pacjenta SALUS ustala zakres faktycznie wykonanej usługi i uzasadnione koszty przygotowania terminu. Ewentualne potrącenie ustala indywidualnie i uzasadnia pacjentowi. Niewykonana konsultacja nie jest automatycznie uznawana za wykonaną; rozliczenie można reklamować.

4.2. Gdy SALUS odwoła wizytę lub wystąpi awaria po jego stronie, proponuje bezpłatnie nowy termin lub zwraca należność za niewykonaną część, zgodnie z wyborem klienta. Przy przerwanym połączeniu personel podejmuje ponowną próbę; jeśli świadczenie nie może być skutecznie ukończone, obowiązuje ta sama zasada. W razie problemu po stronie pacjenta SALUS ocenia zakres faktycznie udzielonej porady i proponuje rozsądny termin uzupełniający; spór można reklamować.

4.3. Przed pobraniem opłaty za pakiet SALUS przekazuje zestawienie jego elementów, ich liczby, formy, cen, łącznej ceny, harmonogramu, wysokości i warunków rabatu oraz usług dodatkowo płatnych. Potwierdzone zestawienie stanowi część umowy. Przy zakończeniu udziału przed wykonaniem całego pakietu SALUS przedstawia rozliczenie elementów wykonanych i niewykonanych, zastosowanego rabatu i kwoty zwrotu, na podstawie warunków przekazanych przed zakupem. Za element niewykonany z przyczyn leżących po stronie SALUS nie pobiera się opłaty. Jeżeli wykonanie badania lub terapii nie jest wskazane medycznie, SALUS wyjaśnia przyczynę i rozlicza niewykonany element indywidualnie.

5. Wideo kwalifikacje do zabiegów

5.1. Odpłatna usługa obejmuje odrębnie zamawianą kwalifikację z lekarzem operatorem i – po pozytywnej decyzji oraz ustaleniu terminu zabiegu – wstępną ocenę anestezjologiczną. Lista zabiegów dostępnych w tej formie jest podawana na stronie usługi. Po konsultacji zdalnej końcowa ocena anestezjologiczna odbywa się osobiście w Szpitalu SALUS, zgodnie z indywidualnym harmonogramem; zakup nie gwarantuje kwalifikacji do operacji.

5.2. Rezerwacja: koordynator 721 700 021, koordynator@salus.com.pl. Dokumenty i wyniki wskazane indywidualnie należy przekazać bezpiecznym kanałem do 7 dni przed konsultacją albo w innym uzgodnionym terminie. Po

potwierdzeniu kompletności opłata powinna wpłynąć do godz. 12:00 dnia poprzedzającego; brak płatności powoduje zwolnienie rezerwacji po poinformowaniu pacjenta. Link do spotkania jest wysyłany po potwierdzeniu płatności. Czas jednej kwalifikacji wynosi do 30 minut, chyba że ustalono inaczej.

5.3. Reklamacja może dotyczyć m.in. braku linku, błędnej opłaty, przerwania spotkania, opóźnienia albo nieudzielenia świadczenia. SALUS weryfikuje przebieg i oferuje dokończenie, nowy termin albo zwrot odpowiedni do niewykonanego zakresu. Negatywna kwalifikacja medyczna sama przez się nie oznacza wadliwego wykonania konsultacji; można jednak zgłosić zastrzeżenia do sposobu jej przeprowadzenia.

6. Wideo konsultacje online

6.1. Usługa dotyczy konsultacji internistycznej, psychologicznej i dietetycznej, zgodnie z aktualną ofertą. Termin i zakres ustala konsultant: 887 878 766, konsultant@salus.com.pl. Po płatności pacjent otrzymuje zaproszenie e-mail. E-recepta, e-skierowanie albo e-zwolnienie mogą zostać wystawione wyłącznie, gdy osoba uprawniona stwierdzi wskazania i spełnione są wymogi prawne; nie są gwarantowanym wynikiem zakupu.

6.2. Reklamacja obejmuje m.in. niedostarczenie zaproszenia, brak konsultacji, zbyt krótkie spotkanie w stosunku do zamówionego zakresu lub błąd rozliczenia. SALUS bada okoliczności i zapewnia uzupełnienie świadczenia, ponowny termin albo odpowiedni zwrot. Ocena medyczna i prawa pacjenta pozostają odrębnym przedmiotem skargi.

7. E voucher i karta podarunkowa

7.1. Online sprzedawany jest imienny e voucher o wartości 250, 500, 750 albo 1000 zł; voucher papierowy nabywany w placówce pozostaje poza internetową częścią sprzedaży. Kupujący wskazuje osobę uprawnioną do korzystania. Po zapłacie otrzymuje potwierdzenie i instrukcję. Voucher służy jako przedpłata na dostępne świadczenia SALUS wskazane w ofercie; samo jego nabycie nie oznacza przyjęcia pacjenta do określonej terapii ani rezerwacji terminu.

7.2. E-Voucher jest ważny przez 6 miesięcy od dnia wydania. Datę końca ważności SALUS wskazuje na voucherze i w potwierdzeniu zakupu. Osoba uprawniona może wykorzystać jego wartość podczas jednej lub kilku wizyt. SALUS weryfikuje tożsamość w proporcjonalny sposób, pomniejsza saldo o cenę zamówionych świadczeń oraz na żądanie informuje o saldzie i historii wykorzystania. Niedobór można dopłacić. Przed końcem okresu ważności osoba uprawniona może jednorazowo przedłużyć ważność niewykorzystanego salda o 3 miesiące bez opłaty, zgłaszając to e-mailem, telefonicznie lub osobiście. Niewykorzystana część wartości vouchera nie podlega wypłacie w gotówce ani zwrotowi, lecz może zostać wykorzystana na inne odpłatne usługi oferowane przez SALUS w okresie ważności vouchera. Odmowa realizacji vouchera wymaga podania przyczyny i podlega reklamacji.

7.3. Kupujący będący konsumentem może odstąpić od zawartej na odległość umowy zakupu niewykorzystanego e-Vouchera w ciągu 14 dni od jej zawarcia, składając SALUS jednoznaczne oświadczenie. SALUS zwraca płatność w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, tą samą metodą, chyba że strony uzgodnią inaczej. Jeśli voucher został w tym czasie wykorzystany, strony rozliczają wartość faktycznie zrealizowanych świadczeń na zasadach uzgodnionych przed jego użyciem i zgodnych z właściwymi przepisami.

7.4. Reklamacja może dotyczyć niewydania e vouchera, nieprawidłowego salda, odmowy użycia, błędnego przypisania osoby lub ceny. SALUS koryguje saldo, umożliwia realizację lub zwraca należność, stosownie do ustaleń. Reklamację świadczenia opłaconego voucherem rozpatruje się według zasad właściwych dla tego świadczenia.

8. Program redukcji masy ciała

8.1. Zgłoszenie następuje przez ankietę wstępną, koordynatora (721 700 021), główną rejestrację lub wizytę u internisty. Etap 1 obejmuje około trzech miesięcy pracy zespołu internisty, dietetyka, psychologa i fizjoterapeuty, według

indywidualnego harmonogramu. Etap 2, rozważany po ocenie klinicznej, może obejmować farmakoterapię prowadzoną przez lekarza, a etap 3 konsultację chirurgiczną. Żaden etap ani konkretny spadek masy ciała nie jest gwarantowany. Leki i zabieg wymagają osobnych decyzji medycznych i zamówień.

8.2. Część konsultacji może odbywać się wideo, część stacjonarnie. Przed zapłatą pacjent otrzymuje zestawienie liczby i rodzaju wizyt, ich formy, harmonogramu, ceny każdej składowej oraz warunków rabatu; otrzymuje także informację, które badania i leki nie wchodzą w cenę. Dla zamówienia wiążąca jest cena podana w jego potwierdzeniu. Przejście do kolejnego etapu i farmakoterapia zależą od indywidualnej oceny klinicznej oraz odrębnej decyzji pacjenta.

8.3. Reklamacja może dotyczyć pominiętej konsultacji, niezgodności harmonogramu, błędnego zastosowania rabatu lub niedostępności obiecanej formy wizyty. SALUS uzupełnia brakujący element, uzgadnia równoważny termin albo zwraca wartość niewykonanej części. Brak oczekiwanego wyniku leczenia nie przesądza o nienależytym wykonaniu programu.

9. Bilans Zdrowia Nastolatka

9.1. Pakiet jest przeznaczony dla młodzieży w wieku 13–18 lat. Zgłoszenia dokonuje przedstawiciel ustawowy telefonicznie (721 700 021) albo przez formularz. Po rozmowie koordynator potwierdza termin i cenę. Program obejmuje sześć rodzajów konsultacji specjalistycznych, trzy badania diagnostyczne, ponad 30 badań laboratoryjnych oraz indywidualny raport, zgodnie ze szczegółowym wykazem przekazanym przed zakupem.

9.2. Pierwsza i końcowa wizyta pediatryczna oraz zasadnicze badania odbywają się w placówce przy ul. Zielonej 8; konsultacja psychologiczna może odbyć się wideo lub stacjonarnie. Opiekun otrzymuje instrukcję przygotowania, harmonogram i przewidywany czas oczekiwania na wyniki. Zgłoszenia i zakupu dokonuje przedstawiciel ustawowy, którego uprawnienie SALUS weryfikuje przed rozpoczęciem świadczeń. Przed każdym świadczeniem osoba wykonująca zawód medyczny przekazuje pacjentowi informację odpowiednią do wieku i stanu zdrowia oraz uzyskuje wymagane prawem zgody. Jeżeli pacjent ukończył 16 lat, zgodę na świadczenie wymagające zgody uzyskuje się zarówno od niego, jak i od przedstawiciela ustawowego, zgodnie z przepisami. Rozbieżność stanowisk rozstrzyga się w przewidzianym prawem trybie. Zakup pakietu nie zastępuje zgody na poszczególne świadczenia.

9.3. Reklamacja może dotyczyć brakującego badania, niekompletnego raportu, błędnej ceny lub opóźnienia z winy SALUS. SALUS organizuje uzupełnienie bez dopłaty albo zwraca wartość niewykonanego elementu; medycznie uzasadniona zmiana zakresu wymaga wyjaśnienia i rozliczenia z opiekunem. Stały zakres oferty nie wyłącza indywidualnej decyzji o bezpieczeństwie wykonania badania.

9a. Indywidualny Bilans Zdrowia z pobytem w Szpitalu SALUS

9a.1. Program obejmuje indywidualnie ustalone konsultacje i badania oraz pobyt w Szpitalu SALUS. Warunkiem ustalenia programu jest wstępna konsultacja internistyczna w placówce albo, jeżeli jest to odpowiednie dla pacjenta, konsultacja wideo. Kontakt z konsultantem: 887 878 766, konsultant@salus.com.pl. Sam kontakt lub wstępna konsultacja nie gwarantują zakwalifikowania do pobytu. Po ocenie lekarza konsultant uzgadnia z pacjentem zakres badań, cenę, datę przyjęcia oraz harmonogram świadczeń. Zakres może różnić się od profilu standardowego opisanego na stronie. Wstępna konsultacja stanowi odrębne świadczenie rozliczane według ceny podanej przed jej zamówieniem.

9a.2. Przed rozpoczęciem bilansu SALUS przekazuje pacjentowi na trwałym nośniku zaakceptowany program, cenę wszystkich jego elementów, cenę i zakres czynności organizacyjnych, przewidywany czas pobytu, warunki przygotowania i zasady rezygnacji. Po zaakceptowaniu przez pacjenta przekazanych danych pacjent zobowiązany jest do wniesienia opłaty za usługę „Przygotowanie i organizacja bilansu zdrowia”, według aktualnego cennika SALUS.

9a.3. Jeśli pacjent rezygnuje z zaplanowanego bilansu, strony uzgadniają nowy termin i ewentualnie nowy zakres bilansu. Gdy bilans zostaje odwołany przez SALUS albo nie może się odbyć z przyczyn leżących po jego stronie, pacjent

wybiera nowy termin lub zwrot wpłaty za usługę „Przygotowanie i organizacja bilansu zdrowia". Jeżeli stan zdrowia wymaga zmiany zakresu lub terminu, personel wyjaśnia proponowane postępowanie i rozlicza niewykonane elementy zgodnie z pkt 4.3.

9a.4. W uzgodnionym dniu pacjent zgłasza się do izby przyjęć zgodnie z otrzymaną instrukcją, w tym dotyczącą pozostawania na czczo, jeżeli jest to wymagane. Po ocenie przy przyjęciu i wniesieniu opłaty za zaakceptowany komplet usług, wykonywane są badania i konsultacje według indywidualnego harmonogramu, z opieką właściwą dla pobytu szpitalnego. Przewidywane podsumowanie wyników i wydanie dokumentacji następuje przed zakończeniem pobytu lub w innym terminie uzgodnionym z pacjentem, jeżeli wyniki nie są jeszcze dostępne. Zmiana kolejności badań z przyczyn organizacyjnych nie może prowadzić do pominięcia opłaconego elementu bez uzgodnienia sposobu jego wykonania albo rozliczenia.

9a.5. Reklamacja może dotyczyć czynności organizacyjnych, niezrealizowanego badania, zmiany uzgodnionego harmonogramu, warunków pobytu, niekompletnego podsumowania lub braku dokumentacji. SALUS weryfikuje zakres wykonania i odpowiednio koryguje rozliczenie, organizuje brakujący element w uzgodnionym terminie albo zwraca jego wartość. Zastrzeżenia do jakości świadczeń medycznych i prawa pacjenta podlegają także zasadom z pkt 10.

10. Reklamacje i prawa pacjenta

10.1. Reklamację każdej usługi można złożyć na koordynator@salus.com.pl, telefonicznie pod 721 700 021, 887 878 766, pisemnie lub osobiście przy ul. Zielonej 8. Warto wskazać usługę, datę, opis problemu, oczekiwany sposób rozwiązania i kontakt; brak któregoś z tych danych nie blokuje przyjęcia reklamacji. SALUS potwierdza otrzymanie, wyjaśnia sprawę i odpowiada co do zasady w ciągu 14 dni w wybrany przez klienta sposób, z poszanowaniem przepisów mających zastosowanie do danego roszczenia. Nie wymaga się podawania szczegółów zdrowotnych zwykłym e-mailem.

10.2. Reklamacja nie wyłącza prawa do dokumentacji medycznej, złożenia skargi do kierownictwa podmiotu, Rzecznika Praw Pacjenta, Prezesa UODO w sprawach danych osobowych ani dochodzenia roszczeń przed sądem. Konsument może skorzystać z pomocy rzecznika konsumentów i właściwych pozasądowych metod rozwiązywania sporów, jeśli znajdują zastosowanie.

11. Odstąpienie od umowy i dane osobowe

11.1. Prawo ustawowego odstąpienia od umowy zawartej na odległość ocenia się osobno dla rodzaju świadczenia. Usługi zdrowotne świadczone pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy zdrowia są zasadniczo wyłączone z odpowiednich przepisów ustawy o prawach konsumenta. Samo zamówienie i opłacenie konsultacji online nie daje automatycznie 14 dni ustawowego odstąpienia. Pacjent może jednak zrezygnować i rozliczyć usługę według zasad w pkt 4. Odstąpienie od zakupu e-Vouchera reguluje pkt 7.3. Sam udział w konsultacji nie jest oświadczeniem o utracie jakiegokolwiek prawa.

11.2. Administratorem danych osobowych jest SALUS; kontakt z inspektorem ochrony danych: iod@salus.com.pl. SALUS przed zbieraniem danych udostępnia aktualną informację o celach i podstawach przetwarzania danych zamówienia oraz danych o zdrowiu, odbiorcach, ewentualnych transferach poza EOG, okresach przechowywania i prawach osób. Dane zdrowotne przetwarza się dla udzielania świadczeń i prowadzenia dokumentacji na właściwych podstawach z art. 6 i 9 RODO oraz przepisów medycznych. Ewentualna zgoda marketingowa jest osobna i dobrowolna.

11.3. Dokumenty zawierające informacje o zdrowiu przekazuje się kanałem wskazanym przez SALUS, przeznaczonym do bezpiecznej wymiany takich danych. Potwierdzenie zakupu przekazywane osobie obdarowującej nie ujawnia informacji o stanie zdrowia pacjenta. Dostęp do dokumentacji medycznej i czas jej przechowywania wynikają z przepisów; dokumentacji nie usuwa się wyłącznie na żądanie, jeżeli prawo nakazuje jej zachowanie.

12. Postanowienia końcowe

12.1. Regulamin jest dostępny bezpłatnie przed zamówieniem i może zostać zapisany. W podsumowaniu zamówienia SALUS wskazuje konkretny zakres usługi, cenę, termin, miejsce lub formę świadczenia. Ogólne informacje na stronie, przykładowe dni wizyt i nazwiska członków zespołu nie zastępują indywidualnego potwierdzenia. Jeżeli z uzasadnionych przyczyn zmieni się osoba prowadząca lub termin, SALUS informuje pacjenta przed wizytą i proponuje odpowiednio wykwalifikowaną osobę albo inny termin. Gdy zmiana istotnego warunku nie zostanie zaakceptowana, SALUS zwraca opłatę za niewykonane świadczenie. Zmiany regulaminu dotyczą nowych zamówień; do wcześniejszych stosuje się wersję przekazaną przy zakupie, chyba że przepisy lub korzystniejsze uzgodnienie stanowią inaczej. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, bez ograniczania praw konsumenta i pacjenta.

SALUS Sp. z o.o., ul. Zielona 8, 76-200 Słupsk, tel. (59) 722 22 22, e-mail: sekretariat@salus.com.pl
NIP: 839-27-53-401, REGON: 771478724, KRS: 0000152747