

## ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ САЙТОМ

[www.cracoviainc.com](http://www.cracoviainc.com)

### §1 Вводные положения

1. Правила пользования устанавливают общие принципы и условия организации и функционирования веб-сайта [www.cracoviainc.com](http://www.cracoviainc.com), которым управляет компания под названием: CRACOVIA CLINIC Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością с юридическим адресом в Кракове, ул. Сандомирская 3/3, 30 - 301 Краков, внесенная в Реестр предпринимателей Национального судебного реестра, который ведет Окружной суд Кракова - Срудместье в Кракове, XI Экономический отдел Национального судебного реестра под номером: 0000829910, держатель NIP: 6762578002, REGON: 385586214 (далее "CRACOVIA CLINIC"), как лечебное учреждение в составе лечебного учреждения, действующего под названием: CRACOVIA CLINIC CM, ul. Сандомирская 3/3, 30 - 301 Краков, REGON: 38558621400018, включая, в частности, правила и технические условия предоставления услуг в электронном виде через веб-сайт.
2. Настоящие правила и условия представляют собой правила и условия, указанные в статье 8 Закона от 18 июля 2002 года о предоставлении услуг электронными средствами (Законодательный вестник 2019 года, статья 123, с изменениями).
3. Настоящие правила и условия представляют собой типичный договор в смысле статьи 384 Гражданского кодекса.
4. Использование веб-сайта равносильно прочтению и принятию условий настоящих правил.

### §2 Глоссарий

**ПОСТАВЩИК УСЛУГ** - ООО "CRACOVIA CLINIC" с юридическим адресом в Кракове, ул. Сандомирская 3/3, 30 - 301 Краков, внесено в Реестр предпринимателей Национального судебного реестра, который ведет Окружной суд Кракова - Срудместье в Кракове, XI Экономический отдел Национального судебного реестра под номером: 0000829910, держатель NIP: 6762578002, REGON: 385586214, e-mail: [info@cracoviainc.com](mailto:info@cracoviainc.com), тел: +48 739 030 530.

**СЕРВИС** - веб-сайт по адресу: [www.cracoviainc.com](http://www.cracoviainc.com), включая все его подстраницы, т.е. услуги, доступные на домене Сервиса, т.е. Контактная форма.

**ТЕРМИНЫ И УСЛОВИЯ** - настоящий документ.

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** - лицо, обладающее полной дееспособностью, а в случаях, предусмотренных общеприменимым законодательством, также лицо с ограниченной дееспособностью, физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью, юридическое лицо или организационная единица без образования юридического лица, использующее услуги, предоставляемые в электронном виде через Сайт.

**РАБОЧИЕ ДНИ** - будние дни с понедельника по пятницу, включая субботу, за исключением праздничных дней (воскресенья и праздничные дни).

**ПРОЧНЫЙ НОСИТЕЛЬ ДАННЫХ** - материал или средство, позволяющее хранить персонально направленную информацию таким образом, чтобы обеспечить доступ к ней в будущем в течение периода времени, соответствующего целям использования информации, и позволяющее воспроизводить сохраненную информацию без изменений.

**ЭЛЕКТРОННАЯ УСЛУГА** - услуга, предоставляемая без одновременного присутствия сторон (на расстоянии), посредством передачи данных по индивидуальному запросу Пользователя, отправленных и полученных с помощью устройств для электронной обработки, включая цифровое сжатие, и хранения данных, которая полностью передается, принимается или передается через телекоммуникационную сеть в значении Закона от 16 июля 2004 года о телекоммуникациях.

**КОНТАКТНАЯ ФОРМА** - форма, доступная на Сайте, позволяющая прямой, быстрый и эффективный способ направления запроса на контакт между Поставщиком услуг и Пользователем, отвечающая требованиям постоянного носителя, т.е. позволяющая хранить информацию таким

образом, чтобы обеспечить доступ к ней в будущем в течение периода времени, соответствующего целям, для которых используется информация, и позволяющая неизменное воспроизведение сохраненной информации.

**FORCE MAJEURE** - внезапное событие, не зависящее от сторон, внешнее, которое невозможно предвидеть или предотвратить, в частности: наводнения, землетрясения, стихийные бедствия, войны, террористические атаки, социальные волнения, мобилизация, нехватка транспорта, забастовки, локауты, проливные дожди, ливни или другие сильные атмосферные явления, эпидемии, пандемии задержки поставщиков, а также явления местного характера: пожар, дорожная катастрофа и т.д.

Каждый термин, определенный выше, имеет одинаковое значение независимо от того, используется ли он в единственном или множественном числе.

### §3 Общие положения

1. Веб-сайт управляется, контролируется и администрируется Поставщиком услуг (в том числе, в части защиты персональных данных).

2. Для осуществления прав, изложенных в настоящих Условиях, Пользователь может в любое время связаться с Поставщиком услуг или сделать запрос о связи в Рабочие дни:

- a. с понедельника по пятницу с 10.00 до 21.00
- b. по субботам с 12.00 до 20.00 через:
  - i. Онлайн контактную форму, доступную по адресу: <https://cracoviaclinic.com/kontakty/>
  - ii. по электронной почте по адресу: [info@cracoviaclinic.com](mailto:info@cracoviaclinic.com)
  - iii. контактный телефон: +48 739 030 530
  - iv. по адресу: ul. Sandomierska 3/3, 30 - 301 Kraków.

3. в случае попытки связаться Пользователя с Поставщиком услуг, предпринятой вне дней и часов работы Поставщика услуг, указанных в разделе 2 выше, Поставщик услуг приложит все усилия, чтобы немедленно связаться с Пользователем посредством доступных форм связи на следующий рабочий день.

4. Для того, чтобы Клиент мог правильно использовать Сайт, должны быть соблюдены следующие минимальные технические условия:

a. иметь в своем распоряжении компьютер или другое мобильное устройство с доступом в Интернет, имеющее активную электронную почту,

b. иметь в своем распоряжении браузер веб-ресурсов, способный отображать веб-страницы: Mozilla FireFox 53 или новее, Google Chrome 58 или новее, Microsoft Edge - 13 или новее, Microsoft Internet Explorer 11.0 или новее, использование некоторых приложений Сайта может зависеть от установки Java, Java Script или другого программного обеспечения, указанного Поставщиком услуг для этих приложений минимальные технические требования к интернет-соединению - пропускная способность не менее 256 кбит/с,

- c. минимальное разрешение экрана 1024x768 пикселей,
- d. необходимо включить cookies.

5. Веб-сайт оптимизирован для минимального разрешения экрана 640x1136 пикселей.

6. В случае, если Пользователь использует аппаратное и программное обеспечение, не соответствующее техническим требованиям, указанным в Правилах, Поставщик услуг не гарантирует правильное функционирование Сайта. Расходы, связанные с использованием Пользователем Интернета, зависят от преискуранта оператора связи или поставщика услуг

доступа в Интернет, которым пользуется Пользователь. Эти расходы и любые другие расходы, связанные с обеспечением технических условий, указанных в пункте 4 выше, несет Пользователь.

7. Поставщик услуг заявляет, что публичный характер Интернета и использование Услуг, предоставляемых в электронном виде, может быть связано с риском получения и изменения данных Пользователей неуполномоченными лицами, поэтому Пользователи должны использовать соответствующие технические меры для минимизации вышеупомянутых рисков. В частности, они должны использовать антивирусные программы и программы защиты личности для защиты личности тех, кто пользуется Интернетом.

8. Поставщик услуг не несет ответственности за функционирование сетей GSM, LTE, Интернет или других подобных сетей, используемых для пользования Сайтом, за индивидуальные настройки телефонов, компьютеров или других оконечных устройств, используемых Пользователем для связи с Поставщиком услуг.

9. Поставщик услуг использует механизм файлов "cookies", которые сохраняются сервером Поставщика услуг на жестком диске конечного устройства Пользователя при использовании Пользователями Веб-сайта. Использование "cookies" направлено на корректную работу Сайта на конечных устройствах Пользователей. Данный механизм не наносит ущерба конечному устройству Пользователя и не вызывает изменения конфигурации конечных устройств Пользователей или программного обеспечения, установленного на этих устройствах. Каждый Пользователь может отключить механизм "cookies" в браузере своего терминального устройства, а также через специальную форму согласия. Поставщик услуг указывает, что отключение "cookies" может, однако, затруднить или сделать невозможным использование Веб-сайта. Подробную информацию о "cookies" в связи с работой Веб-сайта можно найти в Политике конфиденциальности, доступной по адресу: <https://cracoviaclinic.com/ru/doktora/>.

10. Пользователь имеет доступ к Сайту 24 часа в сутки, каждый день в году, однако Поставщик услуг оставляет за собой право временно приостановить работу Сайта по причинам технического обслуживания или в связи с необходимостью обновления данных или расширения технической базы.

11. Использование Сайта является добровольным и бесплатным.

12. Предоставление Пользователем в рамках Сервиса незаконного контента, в частности порнографического, вульгарного или оскорбительного, запрещено. Поставщик услуг оставляет за собой право удалить такой контент. Поставщик услуг не несет ответственности перед Пользователем за любой ущерб, причиненный в результате предотвращения доступа к данным с содержанием, описанным в первом предложении.

13. Поставщик услуг может лишить Пользователя права пользования Сайтом, а также ограничить доступ Пользователя к части или всем ресурсам Сайта, с немедленным вступлением в силу, в случае, если Пользователь нарушает Положения и условия, в частности:

a. совершения посредством Сайта нарушения личных прав третьих лиц, в частности личных прав других Пользователей Сайта,

b. препятствовать другим Пользователям в использовании Сервиса, включая аудиовизуальные материалы, путем вмешательства в работу конкретных элементов Сервиса или ИТ-среды, в которой находятся передаваемые материалы,

c. размещать на Сайте или в ИТ-среде, в которой находятся материалы, предлагаемые через Сайт, скрипты, программы или файлы, которые могут помешать функционированию Сайта или ИТ-среды, в которой находятся материалы,

d. использовать решения (включая устройства или программное обеспечение), которые позволяют использовать Сервис несанкционированным образом,

e. грубое нарушение положений настоящих Условий и общепринятых законов. 14.

14. Поставщик услуг не несет ответственности перед Пользователем за убытки, возникшие в результате предотвращения доступа к Сайту на условиях пункта 13 выше.

#### **§4 Услуги, предоставляемые электронными средствами**

1. На Веб-сайте Пользователям доступны следующие услуги, предоставляемые Поставщиком услуг в электронном виде:

а. Услуга "Контактная форма".

2. Поставщик услуги оставляет за собой право выбирать и изменять вид, формы, время и способ предоставления доступа к выбранным перечисленным услугам, о чем он информирует Пользователей в порядке, соответствующем изменению Условий предоставления услуг.

3. Услуга "Контактная форма" заключается в отправке сообщения непосредственно Поставщику услуг посредством формы на Сайте, в рамках выбора значка, указывающего на предпочтительный способ обратной связи с Поставщиком услуг или перенаправления на прямое использование формы связи, выбранной Пользователем.

4. Для того, чтобы правильно оформить запрос через Контактную форму в виде направленного запроса на контакт, необходимо предоставить следующие данные и подтвердить передачу содержания запроса с помощью кнопки "Отправить":

а. имя,

б. телефон

с. адрес электронной почты,

д. содержание передаваемого сообщения.

5. Копия сообщения Пользователя направляется Поставщику услуг через Контактную форму и автоматически отправляется на указанный Поставщиком услуг адрес электронной почты Пользователя в качестве подтверждения пересылки (Durable medium).

6. В случае запроса только на телефонный контакт, необходимо указать номер телефона и имя.

7. Поставщик услуг не несет ответственности за последствия предоставления Пользователем неверного или ошибочного адреса электронной почты или телефонного контакта.

8. Отмена бесплатной услуги Contact Form возможна в любое время и заключается в прекращении отправки запросов Поставщику услуг через нее.

#### **§5 Ответственность**

1. Поставщик услуг несет ответственность перед Пользователями за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора в пределах фактических убытков, понесенных Пользователем, исключая ответственность за упущенную выгоду, косвенные или побочные убытки.

2. Поставщик услуг не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора вследствие форс-мажорных обстоятельств. В случае возникновения обстоятельств, являющихся форс-мажором, или обстоятельств, являющихся последствиями форс-мажора, включая экономические, логистические или юридические обстоятельства, Поставщик услуг оставляет за собой право немедленно изменить или расторгнуть договор. Поставщик услуг не несет ответственности за ущерб, возникший в результате виновного действия или бездействия пострадавшей стороны и виновного действия третьего лица, за которое Поставщик услуг не несет ответственности.

3. В частности, Поставщик услуг не несет ответственности за ущерб, возникший в результате:

а. несоблюдения Пользователем технических требований, необходимых для взаимодействия с ИКТ-системой Поставщика услуги,

б. невозможности доступа к Сайту по причинам, не зависящим от Поставщика услуг,

с. ненадлежащее использование Сайта Пользователем, включая использование Сайта способом, противоречащим настоящим Положениям и условиям, действующему законодательству или хорошим манерам,

- d. технические перебои в функционировании Сайта,
  - e. потеря данных Клиентом вследствие внешних факторов или иных обстоятельств, не зависящих от Поставщика услуг.
4. Лица, нарушающие общеприменимые законы и условия настоящих Положений и условий, несут полную ответственность за такие действия.

## **§6 Жалоба**

1. Любые жалобы в связи с функционированием Сайта Пользователь может направить Поставщику услуг в следующей форме:

- a. по электронной почте: [info@cracoviaclinic.com](mailto:info@cracoviaclinic.com)
- b. через сервис "Контактная форма",
- c. по телефону: +48 739 030 530

d. в письменной форме письмом по адресу: CRACOVIA CLINIC Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Sandomierska 3/3, 30 - 301 Kraków, с пометкой "Жалоба".

2. Поставщик услуг рекомендует, чтобы жалоба содержала имя, фамилию, название компании (если применимо), почтовый адрес (место жительства или юридический адрес) Пользователя, адрес электронной почты Пользователя, дату использования Услуги, описание предмета жалобы и ее обоснование и подпись (при подаче в письменной форме). Предоставление информации, указанной в предыдущем предложении, ускорит рассмотрение жалобы Поставщиком услуг, однако это является лишь рекомендацией Поставщика услуг и не влияет на эффективность жалоб, поданных без рекомендуемого описания жалобы.

3. Стороны обязаны сотрудничать при осуществлении своих прав на подачу жалобы.

4. Пользователь обязан немедленно сообщить Поставщику услуг о причинах, послуживших основанием для подачи жалобы.

5. В случае, если жалоба не содержит данных, позволяющих связаться с Пользователем, жалоба остается без признания.

6. Для выяснения любых сомнений относительно жалобы, Поставщик услуг может связаться с Пользователем по указанному адресу электронной почты, в соответствии с выбранным Пользователем способом связи. Если жалоба содержит другие недостатки, кроме указанных в пункте выше, или если это необходимо для правильного рассмотрения жалобы, Поставщик услуг немедленно свяжется с Пользователем, чтобы дополнить их. Если проверить данные не представляется возможным, жалоба не рассматривается.

7. Поставщик услуги незамедлительно подтверждает получение жалобы.

8. Поставщик услуги обязан в течение 14 дней со дня получения запроса, содержащего жалобу, ответить на жалобу, связанную с функционированием Услуги, о которой сообщил Пользователь. В случае отсутствия ответа на жалобу в течение 14 дней, жалоба считается принятой.

## **§7 Внесудебные способы рассмотрения жалоб и претензий потребителей**

1. Положения данного параграфа носят исключительно информационный характер и не являются обязательством Продавца использовать внесудебные способы разрешения споров.

2. Принципы проведения процедур по внесудебному урегулированию потребительских споров определены:

a. в общеприменимых законах, включая, в частности, Закон от 23 сентября 2016 года о внесудебном разрешении потребительских споров, Законодательный вестник 2016, поз. 1823)

b. в нормативных актах, применяемых субъектами, компетентными разрешать потребительские споры.

3. Подробная информация о возможности Пользователя использовать внесудебные способы рассмотрения жалоб и предъявления претензий, а также правила доступа к этим процедурам, может быть доступна в офисах и на сайтах районных (городских) омбудсменов по защите прав потребителей, общественных организаций, в уставные задачи которых входит защита прав потребителей, провинциальных инспекций коммерческой инспекции, в частности также по следующему адресу сайта Управления по конкуренции и защите прав потребителей [www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php)

4. Председатель Управления по конкуренции и защите прав потребителей ведет открытый реестр субъектов, имеющих право вести производство по внесудебному урегулированию потребительских споров.

5. У потребителя есть следующие примеры внесудебных способов рассмотрения жалоб и предъявления претензий:

a. обратиться в постоянный мировой суд по делам потребителей, указанный в статье 37 Закона от 15 декабря 2000 года о торговой инспекции (Законодательный вестник 2001 года № 4 пункт 25 с изменениями), с просьбой разрешить спор, вытекающий из заключенного договора,

b. обратиться к провинциальному инспектору Торговой инспекции, согласно статье 36 Закона от 15 декабря 2000 года о Торговой инспекции (Законодательный вестник 2001 года № 4 пункт 25 с изменениями), с просьбой о начале процедуры медиации для внесудебного разрешения спора между Поставщиком услуг и Пользователем.

c. получить бесплатную помощь в разрешении спора между Пользователем и Поставщиком услуг, используя также бесплатную помощь районного (городского) омбудсмена по защите прав потребителей или общественной организации, в уставные задачи которой входит защита прав потребителей (например, Федерация потребителей, Ассоциация польских потребителей)

d. подача жалобы через платформу УСО: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Платформа УСО также является источником информации о формах внесудебного урегулирования споров, которые могут возникнуть между торговцами и потребителями.

## **§8 Авторское право**

1. Поставщик услуг сообщает, что Веб-сайт, а также предоставляемая услуга Contact Form, содержит документы и контент, защищенные авторским правом, товарными знаками и другими нематериальными активами, которые подлежат защите прав интеллектуальной собственности, принадлежащих Поставщику услуг.

2. Все права на Сайт, включая авторские права, права интеллектуальной собственности на его название, его интернет-домен, дизайн Сайта, а также на шаблоны, формы, логотипы, размещенные на Сайте (за исключением логотипов и фотографий, размещенных на Сайте с согласия третьих лиц - владельцев авторских прав) принадлежат Поставщику услуг.

3. Пользователь обязуется использовать любой контент, представленный на Сайте, исключительно в личных целях. Использование и распоряжение материалами, размещенными на Сайте, включая копии Произведений, требует предварительного письменного согласия Поставщика услуг под страхом недействительности.

## **§9 Защита персональных данных**

Правила защиты персональных данных, предоставляемых через Сервис в соответствии с настоящими Положениями и условиями, изложены в Политике конфиденциальности, доступной по адресу: <https://cracoviaclinic.com/o-nas/>.

## **§10 Заключительные положения**

1. Условия использования доступны Пользователям в электронной форме (\*.pdf) на Веб-сайте, с возможностью постоянного хранения.

2. Пользователь может получить доступ к Условиям в любое время и может бесплатно скачать их с Сайта и сделать распечатку, в пределах доступности Сайта. Пользователь может получить доступ к Положениям и условиям на территории Поставщика услуг.

3. Поставщик услуг оставляет за собой право вносить изменения в Положения и условия.
4. Поправки к Условиям являются обязательными для Пользователя, если Пользователь уведомлен об изменении Условий и не расторгнет договор о предоставлении электронных услуг в течение 14 календарных дней с даты уведомления.
5. Поставщик услуг доводит до Пользователя в электронном сообщении содержание изменения Правил не менее чем за 14 дней до вступления изменений в силу и информирует Пользователя о праве расторгнуть договор в случае непринятия изменений.
6. Пользователь может передать Поставщику услуг в письменной форме или с помощью доступных форм связи заявление о расторжении договора в связи с непринятием предложенного изменения Правил не позднее, чем за день до вступления изменения в силу. Непредставление заявления к вышеуказанной дате означает принятие изменения Положений и условий.
7. Настоящие Положения и условия не исключают и не ограничивают любые права Пользователей, которые они имеют в соответствии с обязательными положениями закона. В случае противоречия между положениями Условий пользования и обязательными положениями закона, эти положения имеют преимущественную силу.
8. В вопросах, не урегулированных Правилами, применяются положения общеприменимого польского законодательства, включая, в частности, положения Гражданского кодекса и Закона о правах потребителей от 30 мая 2014 года. Однако выбор права в соответствии с предыдущим предложением не лишает Пользователей, место постоянного проживания которых находится за пределами территории Республики Польша, прав, предусмотренных обязательными положениями законодательства страны их постоянного проживания (потребителей).
9. Если отдельные положения настоящих Условий окажутся неэффективными, это не повлияет на эффективность остальных положений. Вместо положений, оказавшихся недействительными, действительными считаются те положения, которые соответствуют смыслу и цели настоящих Положений и условий, вытекающих из всей их полноты.
10. В случае любого спора, возникающего в связи с выполнением услуг и договоров, предусмотренных настоящими Условиями, разрешение спора подсудно суду по месту нахождения зарегистрированного офиса Поставщика услуг в Республике Польша.
11. Использование внесудебных способов рассмотрения жалоб и предъявления претензий является добровольным.
12. Настоящие Правила вступают в силу с 18.05.2023 года.