Regulamin Portalu i usług Dwa Serca

DWASERCA sp. z o.o. · wersja obowiązująca od 4 listopada 2026 r.

§1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin określa zasady korzystania z Portalu rodziny Dwa Serca oraz zamawiania i realizacji usług opieki w domu Podopiecznego.
2. Usługodawcą jest DWASERCA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Zręby 1, 03-104 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem 0001274278, NIP 5243085424, REGON 546012204, kapitał zakładowy 20 000 zł. Kontakt: e-mail kancelaria@dwaserca.care, telefon 22 299 00 60, w godzinach: poniedziałek–piątek 8:00–20:00, sobota 9:00–15:00.
3. Marka „Dwa Serca – Centrum Opieki Senioralnej” jest używana przez Usługodawcę w odniesieniu do usług opieki w domu.
4. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
   a. Portal – serwis internetowy pod adresem dwaserca.care/portal, w którym Klient zarządza kontem, zamawia usługi i ma dostęp do dokumentów.
   b. Klient – osoba fizyczna, która założyła konto albo zamawia usługi, dla siebie lub dla Podopiecznego.
   c. Konsument – Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego.
   d. Podopieczny – osoba, na rzecz której są wykonywane usługi opieki; może być nią sam Klient.
   e. Pakiet – miesięczny abonament opieki (Pakiet Standard albo Pakiet Plus) przypisany do jednego Podopiecznego.
   f. Usługa dodatkowa – usługa z Katalogu zamawiana poza limitem Pakietu albo bez Pakietu.
   g. Katalog – lista usług z cenami dostępna w Portalu i na stronie dwaserca.care/opieka-domowa.
   h. Realizator – pielęgniarka, lekarz lub inna osoba wykonująca usługę u Podopiecznego na zlecenie Usługodawcy.
   i. Koordynator – osoba po stronie Usługodawcy, która potwierdza zamówienia i jest kontaktem dla Klienta.
   j. Centrum – dom opieki prowadzony przez Prywatny Dom Opieki s.c. Dorota Gajewska, Marta Gajewska przy ul. Zręby 1 w Warszawie, w którym odbywa się opieka wytchnieniowa i pobyt kryzysowy.
5. Usługi opieki są wykonywane wyłącznie na terenie Warszawy.
6. Usługi nie są pomocą doraźną. W stanie zagrożenia życia lub zdrowia należy dzwonić pod numer alarmowy 112.

§2. Portal – usługi drogą elektroniczną

1. Drogą elektroniczną Usługodawca świadczy nieodpłatnie: prowadzenie konta w Portalu, składanie zamówień, zmianę terminu i odwołanie wizyty, wgląd w zamówienia, zalecenia,

recepty, skierowania i pliki, przesyłanie plików oraz formularz kontaktowy.

2. Konto zakłada Klient w formularzu rejestracji albo Koordynator na prośbę Klienta. Umowa o prowadzenie konta zostaje zawarta z chwilą założenia konta, na czas nieokreślony.
3. Do korzystania z Portalu potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka (Chrome, Safari, Firefox lub Edge) z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies oraz aktywny adres e-mail.
4. Klient chroni hasło do konta i nie udostępnia go innym osobom. Treści medyczne (np. treść skierowania, lek i kod recepty) Portal pokazuje dopiero po podaniu czterech ostatnich cyfr numeru PESEL.
5. Klient nie może dostarczać do Portalu treści o charakterze bezprawnym ani plików zawierających złośliwe oprogramowanie.
6. Korzystanie z usług drogą elektroniczną wiąże się z typowymi zagrożeniami internetu, takimi jak złośliwe oprogramowanie, próby wyłudzenia hasła (phishing) czy przejęcie konta przez osobę, która pozna hasło. Usługodawca nigdy nie prosi o podanie hasła e-mailem ani telefonicznie. Klient powinien korzystać z aktualnej przeglądarki i systemu oraz nie zapisywać hasła na cudzych urządzeniach.
7. Klient może w każdej chwili rozwiązać umowę o prowadzenie konta, wysyłając prośbę o usunięcie konta na adres e-mail Usługodawcy. Usunięcie konta nie zmienia umów o usługi opieki ani obowiązku przechowywania dokumentacji medycznej.
8. Usługodawca może rozwiązać umowę o prowadzenie konta z 14-dniowym wypowiedzeniem z ważnej przyczyny (np. naruszenie Regulaminu, brak aktywności przez 24 miesiące), informując Klienta e-mailem.
9. Usługodawca może czasowo wyłączyć Portal na czas prac technicznych. Zamówienia można wtedy złożyć telefonicznie.

§3. Usługi opieki

1. Usługodawca oferuje:
   a. Pakiety (abonament miesięczny dla jednego Podopiecznego): Pakiet Standard – 1 490 zł miesięcznie: 2 wizyty pielęgniarskie w miesiącu (do 60 minut), 1 teleporada lekarska na kwartał, koordynator opieki, plan opieki, udział w zajęciach aktywizujących i muzykoterapii w Centrum, pierwszeństwo przyjęcia do Centrum, gdy pojawi się taka potrzeba; Pakiet Plus – 2 390 zł miesięcznie: 4 wizyty pielęgniarskie w miesiącu (do 60 minut), 1 teleporada lekarska w miesiącu, wizyta pielęgniarska po wypisie ze szpitala raz w roku poza limitem miesięcznym, plan postępowania kryzysowego, opieka wytchnieniowa w Centrum na zasadach z ust. 5 (do 12 dób w roku, najwyżej 7 z rzędu), pobyt kryzysowy w Centrum do 7 dni z pierwszeństwem rezerwacji miejsca, a także pozostały zakres Pakietu Standard;
   b. Usługi dodatkowe z Katalogu – za opłatą według Katalogu; osoby z Pakietem płacą ceny niższe, a część usług jest dostępna wyłącznie z Pakietem;
   c. Pierwszą ocenę stanu i plan opieki w domu Podopiecznego – bezpłatnie.
2. Szczegółowy zakres Pakietów określa umowa o Pakiet; w razie rozbieżności rozstrzyga umowa.
3. Niewykorzystane w danym miesiącu wizyty z Pakietu nie przechodzą na kolejny miesiąc. Zabieg pielęgniarski zamówiony „w ramach wizyty z Pakietu” jest bezpłatny i wykorzystuje jedną wizytę z limitu miesięcznego.

4. W pierwszym, niepełnym miesiącu Pakietu liczba wizyt jest proporcjonalna do liczby dni Pakietu w tym miesiącu, zaokrąglona do pełnej wizyty, nie mniej niż 1. Przykład: Pakiet od 15 listopada – w listopadzie 1 wizyta w Pakiecie Standard i 2 wizyty w Pakiecie Plus.
5. Opieka wytchnieniowa w Pakiecie Plus: za każdy opłacony miesiąc Klient zyskuje 1 dobę, najwyżej 12 dób w roku kalendarzowym. Od pierwszego miesiąca może dodatkowo wykorzystać do 3 dób z góry. Niewykorzystane doby przepadają z końcem roku kalendarzowego. Jeżeli Klient wypowie umowę o Pakiet, mając wykorzystane więcej dób, niż zgromadził, dopłaca różnicę według ceny doby pobytu w Centrum podanej w Katalogu. Dopłaty nie pobiera się, gdy umowa wygasa z powodu śmierci Podopiecznego, jego zamieszkania na stałe w Centrum albo wypowiedzenia umowy przez Usługodawcę.
6. Usługodawca świadczy usługi we własnym imieniu i na własny rachunek, a ich wykonanie zleca Realizatorom – pielęgniarkom i lekarzom z prawem wykonywania zawodu (odsprzedaż świadczeń zdrowotnych). Za działania i zaniechania Realizatorów Usługodawca odpowiada wobec Klienta jak za własne. Decyzje medyczne Realizator podejmuje samodzielnie, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.
7. Usługi oznaczone w Katalogu jako „na zlecenie lekarza” (np. kroplówka, iniekcja) Realizator wykonuje wyłącznie na podstawie zlecenia lekarskiego, które Klient okazuje przy wizycie.
8. Opiekę wytchnieniową i pobyt kryzysowy w Centrum, a także zajęcia w Centrum, sprzedaje i prowadzi Prywatny Dom Opieki s.c. Dorota Gajewska, Marta Gajewska (NIP 5242122146). W Pakiecie Plus Klient płaci jedną cenę i otrzymuje dwie faktury: od Usługodawcy i od Centrum.
9. Realizator może odmówić wykonania czynności, jeżeli jej wykonanie w domu zagrażałoby zdrowiu Podopiecznego albo brak jest wymaganego zlecenia lekarskiego. Za usługę niewykonaną z tej przyczyny Klient nie płaci.

§4. Zamówienie i zawarcie umowy

1. Klient składa zamówienie w Portalu (przycisk „Umów”), telefonicznie albo e-mailem. W zamówieniu wskazuje usługę, Podopiecznego, proponowany termin i adres wizyty w Warszawie.
2. Zamówienie jest prośbą o wykonanie usługi. Usługodawca potwierdza przyjęcie zamówienia e-mailem.
3. Umowa o usługę zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia zamówienia przez Koordynatora (e-mail z terminem i nazwiskiem Realizatora). Koordynator może odrzucić zamówienie, podając przyczynę (np. brak wolnego Realizatora w tym terminie); Klient nie ponosi wtedy żadnych kosztów.
4. Wizytę w ramach Pakietu zamawia się co najmniej 7 dni przed terminem, usługę dodatkową – co najmniej 48 godzin przed terminem. Krótszy termin jest możliwy po uzgodnieniu z Koordynatorem.
5. Przy usługach „na zlecenie lekarza” Klient potwierdza w zamówieniu, że ma zlecenie lekarskie.
6. Umowę o Pakiet zawiera się po bezpłatnej ocenie stanu Podopiecznego, w formie pisemnej albo dokumentowej (np. e-mail). Pakiet aktywuje Koordynator w Portalu.
7. Treść zawartej umowy (zamówienie i potwierdzenie) Klient otrzymuje e-mailem i ma ją stale dostępną w Portalu w zakładce „Zamówienia”.

§5. Ceny i płatności

1. Ceny w Katalogu i w Portalu są cenami końcowymi w złotych. Usługi są zwolnione z VAT; podstawę zwolnienia podaje faktura.
2. Cena usługi dodatkowej zależy od tego, czy Podopieczny ma aktywny Pakiet. Obowiązuje cena z chwili złożenia zamówienia, pokazana w Portalu i w potwierdzeniu.
3. Pakiet opłaca się z góry za każdy miesiąc kalendarzowy, w terminie wskazanym w umowie o Pakiet. Za pierwszy, niepełny miesiąc Klient płaci proporcjonalnie do liczby dni od rozpoczęcia Pakietu do końca miesiąca.
4. Usługę płatną Klient opłaca po jej potwierdzeniu przez Koordynatora, w ciągu 3 dni od potwierdzenia, nie później niż dzień przed wizytą. Brak wpłaty w tym terminie uprawnia Usługodawcę do anulowania zamówienia; Klient nie ponosi wtedy kosztów.
5. Klient płaci przelewem na rachunek Usługodawcy nr 62 1090 1841 0000 0001 6894 7054, podając w tytule numer zamówienia, albo – gdy jest dostępna – płatnością online przez operatora płatności (Przelewy24, PayPro S.A.).
6. Usługodawca wystawia fakturę (albo rachunek) i przesyła ją e-mailem. Klient akceptuje faktury w formie elektronicznej; może zażądać faktury papierowej.
7. Zwroty płatności Usługodawca realizuje tą samą metodą, którą Klient zapłacił, chyba że Klient zgodzi się na inną, w terminie 14 dni.

§6. Zmiana terminu i odwołanie wizyty

1. Do chwili potwierdzenia zamówienia Klient może zmienić termin albo odwołać zamówienie w Portalu bez żadnych kosztów.
2. Termin potwierdzonej wizyty Klient może zmienić najpóźniej 48 godzin przed wizytą – w Portalu („Zmień termin”) albo telefonicznie. Zmiana wymaga zgody Koordynatora; do jej udzielenia obowiązuje dotychczasowy termin.
3. Klient może odwołać potwierdzoną wizytę w Portalu („Odwołaj”) albo telefonicznie. Skutki odwołania:

Kiedy Klient odwołuje	Usługa płatna	Wizyta z Pakietu
przed opłaceniem zamówienia	bez kosztów	wizyta wraca do limitu
ponad 48 h przed wizytą	zwrot 100%	wizyta wraca do limitu
24–48 h przed wizytą	zwrot 50%	wizyta przepada
mniej niż 24 h przed wizytą	bez zwrotu	wizyta przepada

4. Postanowienia ust. 3 nie ograniczają prawa Konsumenta do odstąpienia od umowy (§7). Jeżeli Konsument odstąpi od umowy w terminie z §7, zanim usługa została wykonana, otrzymuje zwrot całej zapłaconej kwoty.
5. Jeżeli wizytę odwoła Usługodawca albo Realizator, Klient otrzymuje zwrot 100% kwoty, a wizyta z Pakietu wraca do limitu. Koordynator zaproponuje nowy termin.
6. Jeżeli Realizator nie może wykonać wizyty z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. brak dostępu do mieszkania w uzgodnionym terminie), wizyta jest traktowana jak odwołana mniej niż 24 h przed terminem.

§7. Odstąpienie od umowy (Konsument)

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość (Portal, telefon, e-mail) albo poza lokalem Usługodawcy (np. w domu Podopiecznego), może od niej odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
2. Aby odstąpić, wystarczy wysłać oświadczenie przed upływem terminu, e-mailem na adres kancelaria@dwaserca.care albo pisemnie na adres siedziby. Można użyć wzoru formularza z Załącznika, ale nie jest to obowiązkowe. Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie oświadczenia e-mailem.
3. Usługodawca zwraca wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Jeżeli Konsument zażądał rozpoczęcia usługi przed upływem terminu do odstąpienia (np. wizyta zamówiona na termin w ciągu 14 dni albo aktywny Pakiet), a następnie odstąpi od umowy, płaci za usługi wykonane do chwili odstąpienia – proporcjonalnie do ceny całej usługi.
5. Prawo odstąpienia nie przysługuje co do usługi, którą Usługodawca wykonał w pełni za wyraźną zgodą Konsumenta, poinformowanego przed rozpoczęciem usługi, że po jej wykonaniu utraci prawo odstąpienia (np. wizyta, która już się odbyła).
6. Zgodę i żądanie, o których mowa w ust. 4 i 5, Konsument składa przy zamówieniu – w Portalu zaznaczając odpowiednie pole, a telefonicznie – ustnie, potwierdzone następnie e-mailem.

§8. Reklamacje

1. Reklamację dotyczącą usługi opieki albo działania Portalu można złożyć e-mailem na adres kancelaria@dwaserca.care, w formularzu kontaktowym (temat „Uwaga, skarga lub reklamacja”) albo pisemnie na adres siedziby.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, numer zamówienia lub numer pacjenta, opis problemu i oczekiwany sposób załatwienia sprawy.
3. Usługodawca odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania, e-mailem albo w sposób wskazany przez składającego.
4. Skargi dotyczące sposobu wykonania świadczenia zdrowotnego Usługodawca przekazuje także Realizatorowi. Prawa pacjenta, w tym prawo zwrócenia się do Rzecznika Praw Pacjenta, pozostają bez zmian.
5. Konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów albo Federacji Konsumentów.
6. Jeżeli reklamacja nie zakończy sporu, Usługodawca informuje Konsumenta e-mailem albo pisemnie, czy zgadza się na pozasądowe rozwiązanie sporu. Wykaz podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UOKiK (uokik.gov.pl).

§9. Dane osobowe, dokumentacja medyczna i postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów i Podopiecznych jest Usługodawca. Zasady przetwarzania danych opisuje Polityka prywatności dostępna pod adresem dwaserca.care/polityka-prywatnosci.

2. Dokumentację medyczną z wizyt prowadzi i przechowuje Realizator (podmiot wykonujący działalność leczniczą) zgodnie z przepisami o prawach pacjenta. W Portalu Klient widzi zalecenia, recepty i skierowania przekazane przez Realizatora.
3. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, zakresu usług, cen, funkcji Portalu). O zmianie informuje Klientów e-mailem i w Portalu co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie. Zmiana nie dotyczy zamówień potwierdzonych przed jej wejściem w życie. Klient, który nie akceptuje zmiany, może usunąć konto i wypowiedzieć Pakiet.
4. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawę o prawach konsumenta oraz ustawę o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z przepisów bezwzględnie obowiązujących.
5. Regulamin jest dostępny bezpłatnie w Portalu i na stronie dwaserca.care, w formie, którą można pobrać, zapisać i wydrukować.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 4 listopada 2026 r.

Załącznik. Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: DWASERCA sp. z o.o., ul. Zręby 1, 03-104 Warszawa, e-mail: kancelaria@dwaserca.care

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: .....

- Numer zamówienia / umowy: .....
- Data zawarcia umowy: .....
- Imię i nazwisko Konsumenta: .....
- Adres Konsumenta: .....
- Podpis Konsumenta (tylko w wersji papierowej): .....
- Data: .....