REGULAMIN I POLITYKA PRYWATNOŚCI I WYKORZYSTANIA PLIKÓW COOKIES W SERWISIE UPACJENTA.PL

TYTUŁ I
REGULAMIN

§ 1
Postanowienia Ogólne

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu są prawa i obowiązki Usługodawcy i Użytkownika, zasady działania Serwisu uPacjenta (dalej: „**Serwis**" lub „**uPacjenta**") oraz zasady wykonywania Usług, przy czym, jeżeli co innego nie wynika z dalszych postanowień Regulaminu, odnoszą się one do wszystkich elementów Serwisu.
2. W zakres świadczonych Usług wchodzą:
    a. Usługa pobrania materiału diagnostycznego, w ramach której realizowane są świadczenia zdrowotne,
    b. Konsultacje,
    c. Zamawianie badań laboratoryjnych,
    d. Wyniki on-line,
    e. Usługi Friends & Family,
    f. Usługi Health Membership,
    g. Sprzedaż testów diagnostycznych,
    h. Rejestrowanie kont internetowych,
    i. Prowadzenie profili oraz wysyłanie newslettera.
3. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.). Aktualna wersja regulaminu Serwisu uPacjenta jest powszechnie dostępna pod adresem upacjenta.pl/regulamin.
4. Właścicielem serwisu internetowego umieszczonego pod adresem upacjenta.pl jest House-Med S.A. z siedziba ̨w Krakowie, pod adresem: ul. płk. Ryszarda Kuklińskiego 17a, NIP: 6751403730, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa- Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001059212, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 270 560,00 zł.
5. W niniejszym regulaminie pod następującymi pojęciami rozumie się:
    a. **Aplikacja** – program udostępniony w obrębie infrastruktury Serwisu, umożliwiający zamawianie Usług pobrania materiału diagnostycznego, zamawianie badań laboratoryjnych, zamawianie innych usług świadczonych w ramach Serwisu, a także umożliwiający kontakt ze Specjalistą oraz dokonanie sprawdzenia wyników badań zrealizowanych w ramach Usługi pobrania materiału diagnostycznego;
    b. **Cennik** – cennik określający cenę brutto usług oferowanych odpłatnie w Serwisie, umieszczony przez Usługodawcę pod adresem upacjenta.pl;

c. **Formularz** – ankieta wysyłana do Użytkownika po wykupieniu usługi Konsultacji, umożliwiająca zebranie wywiadu medycznego, koniecznego do przeprowadzenia Konsultacji;
d. **Godziny robocze** – przedział czasu pomiędzy godziną 9 i 17, od poniedziałku do piątku;
e. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną, która zawarła umowę o świadczenie Usług, w tym Usługi Friends & Family, na rzecz osób trzecich - Pracowników, współpracowników lub bliskich im osób;
f. **Kod rabatowy** – ciąg znaków zmniejszający Opłatę o ustalony przez Usługodawcę procent;
g. **Konsultacja** – usługa polegająca na jednorazowym kontakcie Użytkownika ze Specjalistą w postaci rozmowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w celu omówienia (analizy i interpretacji) informacji przesłanych przez Użytkownika;
h. **Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z oferowanych w Serwisie usług bez bezpośredniego związku ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową;
i. **Logowanie do Wyników On-line** - proces polegający na podaniu danych w fazie procesu Weryfikacji umożliwiających zapoznanie się z Wynikami On-line, jak również z historią wyników wykonanych za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji.
j. **Opłata** – kwota określona w Cenniku, która po wpłaceniu za pośrednictwem serwisu PayU (lub w odniesieniu do części Usług i części Specjalistów po uiszczeniu Specjaliście na zasadach wskazanych poniżej) umożliwia dostęp do oferowanych w Serwisie Usług;
k. **Pacjent** - Użytkownik lub osoba trzecia, na rzecz której Usługodawca świadczy Usługę pobrania materiału diagnostycznego;
l. **Podwykonawca** - oznacza Diagnostyka S.A. z siedzibą w Krakowie, ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, 31-864 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000918455, NIP: 675-12-65-009, Regon: 356366975
m. **Pracownik** - osoba fizyczna będąca pracownikiem lub współpracownikiem Klienta lub osobą bliską pracownika lub współpracownika Klienta, której Klient udostępnił link internetowy do dedykowanego Serwisu lub na rzecz którego zamówił świadczenie Usług przez Usługodawcę;
n. **Profil** – wyodrębnione, indywidualne, prywatne (przypisane Użytkownikowi) konto internetowe stanowiące część Serwisu;
o. **Serwis** – strona internetowa upacjenta.pl wraz z połączoną z nią Aplikacją i komunikatorem;
p. **Specjalista** – osoba fizyczna posiadająca uprawnienie do wykonywania zawodu pielęgniarki, lekarza, diagnosty laboratoryjnego, ratownika medycznego lub położnej, współpracująca z Usługodawcą lub będąca przez niego zatrudniona na

podstawie odrębnej umowy, wykonująca Usługi w imieniu Usługodawcy zgodnie z posiadanymi kompetencjami oraz zgodnie z przepisami prawa;

q. **Sprzedaż testów diagnostycznych -** Usługa realizowana *online* za pośrednictwem sieci internetowej, niezależnie od pozostałych Usług lub w związku z nimi i w chwili ich trwania lub bez związku z pozostałymi Usługami, polegająca na odpłatnym udostępnieniu przez Usługodawcę testów służących do oceny stanu zdrowia, predyspozycji lub innych parametrów badanych u Użytkownika, w formie papierowej lub elektronicznej, wraz z niezbędnymi instrukcjami do ich wykonania, bez obejmowania interpretacji wyników ani świadczenia usług medycznych, chyba że regulamin lub odrębna umowa stanowią inaczej;
r. **Usługa** - oznacza odpowiednio Usługę pobrania materiału diagnostycznego, Zamówienie badań laboratoryjnych, Sprzedaż testów diagnostycznych, Konsultację, Usługę Friends & Family, Usługę Health Membership oraz Usługę Wyników On-line;
s. **Usługa Friends & Family** - usługa polegająca na umożliwieniu Pracownikom zamawiania Voucherów oraz Konsultacji z opiekunem zdrowia w dedykowanym Klientowi Serwisie;
t. **Usługa Health Membership** - usługa polegająca na zamawianiu w Serwisie w ramach odnawialnego abonamentu (subskrypcji) Usług pobrania materiału diagnostycznego, jak również świadczenia Usługi Wyników On-line oraz usługi spersonalizowanej obsługi Pacjenta prowadzonej przez dział Customer Success oraz Konsultacji uzyskanych wyników badań, w ramach której realizowane są świadczenia zdrowotne;
u. **Usługa pobrania materiału diagnostycznego** – wizyta w domu, pracy, w miejscu wskazanym przez Klienta lub w innym miejscu przebywania Pacjenta, w ramach której Usługodawca realizuje na jego rzecz świadczenie zdrowotne, polegające na pobraniu materiału do badań diagnostycznych;
v. **Usługa Wyników On-line** - oznacza usługę polegającą na umożliwieniu Użytkownikowi za pośrednictwem Aplikacji lub Serwisu zapoznanie się i pobranie Wyników On-line oraz historii Wyników On-line;
w. **Usługodawca** – House-Med. S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Kuklińskiego 17a, Kraków 30-720, NIP: 6751403730, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001059212, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 270 560,00 zł, będący podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej. Usługodawca prowadzi działalność leczniczą;
x. **Ustawa o działalności leczniczej** – ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
y. **Użytkownik** – osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca Konsumentem, która dokonała rejestracji i korzysta z Usług określonych niniejszym Regulaminem lub zamawia Usługi dla wskazanej przez siebie osoby trzeciej; osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która dokonała rejestracji i korzysta z Usług określonych niniejszym Regulaminem

lub zamawia Usługi dla wskazanej przez siebie osoby trzeciej, za zgoda ¡ pod nadzorem swojego przedstawiciela ustawowego;

z. **Weryfikacja** - czynność polegająca na podaniu w Serwisie lub Aplikacji danych do logowania w postaci numeru zlecenia Zamówienia badań laboratoryjnych podanego podczas wykonywania Usługi pobrania materiału diagnostycznego oraz daty urodzenia Pacjenta, umożliwiająca dostęp Użytkownikowi do Wyników Badań On-line;

aa. **Zamówienie badań laboratoryjnych** - Usługa realizowana *online* za pośrednictwem sieci internetowej, niezależnie od pozostałych Usług lub w związku z nimi i w chwili ich trwania lub bez związku z pozostałymi Usługami, polegająca na złożeniu przez Użytkownika, za pośrednictwem Systemu lub Aplikacji lub w inny sposób określony w Regulaminie, dyspozycji wykonania badań diagnostycznych, obejmującej wybór rodzaju badań, akceptację ceny oraz przekazanie niezbędnych danych wymaganych do realizacji zamówienia;

bb. **Wyniki badań** – wyniki badań laboratoryjnych m. in. z krwi, moczu i innego materiału diagnostycznego, przesłane przez Użytkownika, uzupełnione o informację dotyczącą płci i daty urodzenia badanej osoby, stanowiące dokumentację medyczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2012 r. poz. 159);

cc. **Wyniki On-line** – wyniki badań laboratoryjnych m. in. krwi, moczu i innego materiału diagnostycznego, uzyskane w wyniku wykonania Usługi pobrania materiału diagnostycznego, udostępnione za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji, stanowiące dokumentację medyczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2012 r. poz. 159);

dd. **Voucher** - unikalny kod pozwalający na wykonanie usługi pobrania materiału diagnostycznego w placówkach Podwykonawcy.

§2

Rodzaje i zakres Usług.

1. Usługodawca świadczy odpłatnie Konsultacje, Usługi pobrania materiału diagnostycznego, Usługi Health Membership, Usługi Friends & Family oraz umożliwia Zamawianie badań laboratoryjnych i Sprzedaż testów diagnostycznych.
2. Usługodawca świadczy bezpłatnie usługi polegające na:
    a. Obsłudze i udostępnianiu na rzecz Użytkownika SerwisU upacjenta.pl;
    b. Prowadzeniu Profilu w Serwisie;
    c. Obsłudze infolinii;
    d. Okresowemu dostarczaniu newslettera;
    e. Świadczeniu Usługi Wyników On-line.
3. Usługodawca świadczy Usługi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§3

Usługa prowadzenia Profilu oraz newsletter

1. Do zawarcia między Użytkownikiem a Usługodawcą umowy o świadczenie usługi prowadzenia Profilu wymagana jest pełna rejestracja na stronie Serwisu lub w Aplikacji zgodnie z instrukcjami wskazanymi podczas rejestracji.
2. Użytkownik nie może udostępniać swojego loginu i hasła osobom trzecim.
3. Rejestracja jest darmowa.
4. Podczas rejestracji Użytkownik – poprzez zaznaczenie odpowiednich okien w Serwisie lub w Aplikacji - wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiej i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. oraz akceptuje Regulamin jak i Politykę prywatności. Zaznaczenie odpowiednich okien, o których mowa w zdaniu poprzedzającym jest dobrowolne, lecz niezbędne do utworzenia Profilu w Serwisie lub w Aplikacji.
5. Podczas rejestracji Użytkownik może także wyrazić zgodę na otrzymywanie newslettera oraz na otrzymywanie informacji marketingowych dotyczących usług świadczonych przez Usługodawcę na podany przez niego numer telefonu. Zgoda ta nie jest jednak niezbędna do utworzenia Profilu w Serwisie. Świadczenie usługi Newslettera odbywa się na podstawie oddzielnego Regulaminu dostępnego na stronie Serwisu.
6. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, Usługodawca przesyła Użytkownikowi na wskazany przez niego adres mailowy link do aktywacji Profilu wraz z niniejszym Regulaminem. Z chwilą kliknięcia linku aktywacyjnego Użytkownik zawiera z Usługodawca umowę o bezpłatne świadczenie usługi prowadzenia Profilu. Usługa ta staje się aktywna w momencie zawarcia umowy.
7. Usługodawca może wypowiedzieć umowę prowadzenia Profilu w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że podane przez Użytkownika informacje są niezgodne z prawdą, zawiadamiając przy tym odpowiednie organy państwowe. Usługodawca może ponadto wypowiedzieć umowę prowadzenia Profilu Użytkownika, który nie korzystał z niego w ciągu 12 miesięcy od dnia ostatniej aktywności Użytkownika na Profilu.
8. Wypowiedzenie umowy przez Usługodawcę polega na usunięciu profilu Użytkownika oraz przesłaniu informującej o tym wiadomości email.
9. Użytkownik może wypowiedzieć umowę prowadzenia Profilu w każdym momencie poprzez wysłanie wiadomości email na adres pomoc@upacjenta.pl
10. Wysłanie wiadomości email o której mowa w ust. 9 jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez niego umowy o świadczenie usług, o których mowa w §4.

§4

Usługi odpłatne

[Postanowienia wspólne]

1. W celu uzyskania dostępu do Usług pobrania materiału diagnostycznego, Konsultacji, Zamówienia badań laboratoryjnych, Usługi Wyników On-line (przy czym usługa ta może być również świadczona bez rejestrowania Profilu), Usługi Health Membership oraz Sprzedaży testów diagnostycznych, Użytkownik zobowiązany jest zarejestrować Profil zgodnie z §3 niniejszego Regulaminu.

2. Proces zamawiania Usług pobrania materiału diagnostycznego, Konsultacji, Zamawiania badań laboratoryjnych, Sprzedaży testów diagnostycznych, Usługi Health Membership oraz Usługi Wyników On-line odbywa się za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji, przy czym dla części Usług może zostać udostępniona możliwość zamówienia ich telefonicznie. Możliwość zamawiania Usług telefonicznie może być ograniczona jedynie do części Usług oraz jedynie do części Specjalistów.
3. Umowa o świadczenie Usług pobrania materiału diagnostycznego, Konsultacji, Zamawiania badań laboratoryjnych, Usługi Friends & Family, Usługi Health Membership oraz Sprzedaży testów diagnostycznych zostaje zawarta z chwilą dokonania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku, za pośrednictwem serwisu PayU lub serwisu Stripe, przy czym w razie Usług z płatnością podczas wizyty, umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania rezerwacji, a płatność pobierana jest przez Specjalistę od Użytkownika poprzez kartę płatniczą, o ile istnieje taka możliwość. Dodatkowo poza uprzednio wskazanymi metodami, wniesienie Opłaty za Usługę Health Membership możliwe jest dzięki systemowi Klarna, który umożliwia odroczenie płatności w czasie lub podział płatności na 3 raty płatne co miesiąc.
4. Przy wyborze płatności kartą należność zostanie pobrana z karty płatniczej za pośrednictwem platformy płatniczej Stripe (dostarczanej przez Stripe, Inc.). W przypadku wyboru karty płatniczej jako sposobu płatności za Usługę Health Membership, wysokość Opłaty zostanie pobrana z karty w dniu rozpoczęcia każdego Okresu Rozliczeniowego (jak określono w § 4 ust. 69). Obowiązkiem Użytkownika jest upewnienie się, że dane karty są na dzień rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego prawidłowe i aktualne oraz że umożliwią one pobranie przez Usługodawcę Opłaty za Usługę Health Membership.
5. W przypadku wyboru Klarny jako sposobu płatności za Usługę Health Membership, Użytkownik zobowiązany jest podać dostawcy Klarna (tj. Klarna Bank AB (publ), z siedzibą w Sveavägen/Szwecja - numer w rejestrze spółek 556737-0431,) informacji niezbędnej do skorzystania z tej formy płatności. Użytkownik w ramach podawania informacji wybierze również opcję płatności, tj. czy będzie to jednorazowa opóźniona płatność, czy też płatność rozłożona na trzy płatności wnoszona w kolejnych trzech miesiącach kalendarzowych. W przypadku tej formy płatności za Usługę, wysokość Opłaty lub jej część zostanie pobrana w dniu ustalonym w ramach wypełniania formularza Klarna. Obowiązkiem Użytkownika jest upewnienie się, że dane podane w tej metodzie płatności są na dzień rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego prawidłowe i aktualne oraz że umożliwią one pobranie przez Usługodawcę całości lub określonej części Opłaty za Usługę Health Membership.
6. W odniesieniu do Usług opłacanych za pośrednictwem serwisu PayU, karty płatniczej, Stripe, Klarny, w przypadku, gdy płatność nie zostanie zrealizowana – Umowa nie zostaje zawarta, o czym Użytkownik zostaje powiadomiony poprzez tekst wyświetlony w oknie Serwisu lub w formie wiadomości mailowej.
7. Jeśli zlecenie płatnicze Użytkownika dokonane za pośrednictwem Stripe lub Klarny nie może zostać zrealizowane z powodu niewystarczających środków, nieprawdziwych lub nieaktualnych danych dotyczących płatności lub innych kwestii, zamówienie Usługi nadal może zostać dokończone. W takich przypadkach Użytkownik podejmie próbę ponownego obciążenia Użytkownika Opłatą lub jej częścią w trzech kolejnych próbach w ciągu trzech

kolejnych dni roboczych. Brak skutecznego obciążenia Użytkownika pełną Opłatą, zgodnie z warunkami określonymi w zdaniu poprzednim, skutkuje brakiem możliwości zawarcia Umowy i wykonania Usługi, a w przypadku braku dokonania płatności za część Opłaty Usługodawca może powstrzymać się od wykonania Usługi do czasu uiszczenia pozostałej części Opłaty lub wykonać Usługę w całości i żądać zapłaty pozostałej, nieopłaconej części Opłaty.

8. W przypadku wykonania przez Usługodawcę Usługi w całości lub w części oraz niepowodzenia prób pobrania Opłaty lub jej części, Usługodawca zastrzega sobie prawo do odzyskania należności w inny sposób, bezpośrednio lub za pośrednictwem podmiotu trzeciego. Jednocześnie Usługodawca uprawniony jest do zawieszenia lub anulowania przyszłych zamówień Usług, w szczególności Usługi Health Membership do czasu uregulowania zaległych Opłat lub ich części.
9. Zamawianie Usług pobrania materiału diagnostycznego, Konsultacji, Zamawianie badań laboratoryjnych, Usługi Health Membership, zakup Voucherów oraz Sprzedaż testów diagnostycznych jest możliwe przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
10. Usługi pobrania materiału diagnostycznego, Konsultacji, Zamawianie badań laboratoryjnych oraz część usług świadczonych w ramach Usługi Health Membership są usługami zdrowotnymi świadczonymi przez pracowników ochrony zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia. W związku z tym, że umowy dotyczące tych Usług zawierane są na odległość, znajdują do nich zastosowanie przepisy: art. 12 ust. 1 pkt 1-12 i ust. 2, art. 13 - 15 ust. 1 i 3, art. 19, art. 21-24, art. 26-37 oraz art. 38 pkt 1, 3-6 i 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 poz. 287).
11. Zmiana terminu świadczenia Usługi pobrania materiału diagnostycznego, niezależnie od sposobu jej zamówienia, może nastąpić za pośrednictwem infolinii (poprzez telefon na numer 22 120 18 80 czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 6:00-20:00, w soboty i niedziele w godzinach 8:00-15:00, z zastrzeżeniem niedostępności infolinii w dni ustawowo wolne od pracy), adresu e-mail (pomoc@upacjenta.pl), formularza kontaktowego na stronie uPacjenta.pl, lub Serwisu (w panelu pacjenta). Odwołanie lub przełożenie wizyty może odbyć się na warunkach opisanych w § 5 tej umowy.
12. Usługodawca dokłada starań, by Usługa pobrania materiału diagnostycznego w miejscu wskazanym przez Użytkownika odbywała się (rozpoczynała) w czasie wskazanym przez Użytkownika. Jednakże z przyczyn od Usługodawcy niezależnych, w tym w szczególności z uwagi na warunki drogowe, przybycie Specjalisty może się zmienić. W razie przewidywanego opóźnienia powyżej 15 minut, Użytkownik zostanie powiadomiony o opóźnieniu. Jeżeli natomiast opóźnienie przekroczy 30 minut, Użytkownik ma możliwość bezpłatnej rezygnacji z Usługi (za pełnym zwrotem kosztów lub jej przełożenia na inny termin). Specjalista może się pojawić również do 15 minut przed umówionym terminem.
13. Po wykonaniu Usługi Usługodawca może poprosić Użytkownika o przesłanie lub opublikowanie opinii dotyczącej wykonania usługi przez specjalistę. Przesłanie lub opublikowanie opinii jest dobrowolne i nie wpływa na Usługi świadczone przez Usługodawcę.

[Usługi pobrania materiału diagnostycznego]

14. Rozpoczęcie procesu zamówienia Usługi pobrania materiału diagnostycznego w Serwisie polega na wybraniu odpowiedniego pakietu badań i naciśnięciu przycisku „*Do koszyka*" lub wybraniu odpowiedniego badania, wybraniu miasta, w którym świadczona będzie usługa i naciśnięciu przycisku „Do koszyka" znajdujących się na stronie głównej Serwisu. Następnie Użytkownik zostanie przekierowany do podstrony umożliwiającej wybór osoby, na rzecz której ma być wykonane badanie. Strona umożliwia Użytkownikowi wybór trzech opcji: niemowlę do czwartego roku życia, dziecko od czwartego do dwunastego roku życia oraz dorosły. Po dokonaniu wyboru Użytkownik zostanie poproszony o podanie imienia, nazwiska i daty urodzenia osoby, na rzecz której ma być wykonane badanie. Aby przejść do podsumowania zamówienia, należy nacisnąć przycisk „*Przejdź*" znajdujący się przy słowie „*Koszyk*". Następnie należy nacisnąć przycisk „*Uzupełnij dane*" i podać nazwisko i rok urodzenia osoby, na rzecz której świadczona będzie Usługa pobrania materiału diagnostycznego. Dobrowolnie można podać również numer telefonu do kontaktu. Na kolejnej podstronie należy podać adres, pod którym zostanie wykonana Usługa pobrania materiału diagnostycznego. Na następnej podstronie należy wybrać termin wykonania Usługi pobrania materiału diagnostycznego. System automatycznie wskaże Specjalistę, który będzie wykonywał badanie. Usługodawca zastrzega jednak, że wskazanie Specjalisty nie jest dla Stron wiążące, a Usługodawca może dokonać zmiany Specjalisty wykonującego Usługę, bez uprzedniego informowania Użytkownika. Po dokonaniu wyboru należy nacisnąć przycisk „*Idź do podsumowania*". Następnie należy zalogować się na Profil lub go założyć. W kolejnym kroku Użytkownik otrzymuje podsumowanie zamówienia, które może następnie opłacić, naciskając przycisk „*Zapłać przez PayU*". Naciśnięcie przycisku przekierowuje Użytkownika do serwisu PayU, za pośrednictwem którego może opłacić zamówienie. Po opłaceniu należnej kwoty Użytkownik otrzymuje wiadomość email z unikatowym kodem uprawniającym do realizacji zamówienia. Wyniki Badań on-line przeprowadzonych na podstawie pobranego materiału są dostępne pod adresem *wyniki.upacjenta.pl*.
15. Usługodawca umożliwia również zamówienie Usługi pobrania materiału diagnostycznego drogą telefoniczną. W tym celu należy zadzwonić pod numer 22 120 18 80 oraz podać badania lub pakiety badań, których zamówieniem jest zainteresowany zamawiający, imię i nazwisko, numer telefonu i adres email zamawiającego, imię i nazwisko i wiek Pacjenta oraz pełen adres, pod którym ma zostać dokonana Usługa pobrania materiału diagnostycznego. Następnie należy dokonać wyboru terminu pobrania. Opłatę należy uiścić online (PayU).
16. Usługa pobrania materiału diagnostycznego zostaje wykonana przez Specjalistę, w wybranym miejscu i w umówionym terminie, z zastrzeżeniem ust. 12. Pobranie materiału diagnostycznego zostanie przeprowadzone przez Specjalistę z zachowaniem zasad aseptyki, po dokładnej dezynfekcji miejsca wkłucia, z zastosowaniem jednorazowego sprzętu medycznego. Zasady aseptyki dotyczą również transportu próbek do laboratorium. Następnie Podwykonawca Usługodawcy wykona zamówione badania z pobranego materiału diagnostycznego.
17. Zakup dodatkowych, nieprzewidzianych przy zamawianiu Usługi pobrania materiału diagnostycznego badań, jest możliwy poprzez skorzystanie z Serwisu.

18. Do Usługi pobrania materiału diagnostycznego znajdują odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 21-22 poniżej.
19. W przypadku lokalizacji oddalonych od głównych ośrodków miejskich (w szczególności małych wsi i obszarów o utrudnionym dostępie komunikacyjnym), Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
    - naliczenia dodatkowej opłaty za dojazd lub
    - odmowy świadczenia Usługi, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta.

[Zamówienie badań laboratoryjnych]

20. Rozpoczęcie procesu Zamówienia badań laboratoryjnych, które zostaną wykonane w punkcie laboratoryjnym Podwykonawcy, polega na naciśnięciu przycisku „*Zamów badania*" znajdującego się na stronie głównej Serwisu. Następnie Użytkownik zostaje przekierowany do podstrony umożliwiającej wybór miasta, w którym w jednym z punktów pobrań pobrany zostanie materiał niezbędny do wykonania badań laboratoryjnych. Kolejnym etapem jest wybór rodzaju badań laboratoryjnych, które zostaną wykonane na podstawie pobranego materiału. Po wybraniu miasta i rodzaju badań laboratoryjnych, Użytkownik otrzymuje podsumowanie zamówienia, które może następnie opłacić, naciskając przycisk „*Zapłać przez PayU*". Naciśnięcie przycisku przekierowuje Użytkownika do serwisu PayU, za pośrednictwem którego może opłacić zamówienie. Po opłaceniu należnej kwoty, Użytkownik otrzymuje wiadomość email z unikatowym kodem uprawniającym do realizacji zamówienia w punkcie pobrań Podwykonawcy na terenie wybranego miasta.
21. Wyniki badań laboratoryjnych przeprowadzonych na podstawie pobranego materiału są dostępne w punkcie pobrań, w którym nastąpiło pobranie lub na stronie Podwykonawcy pod adresem www.wyniki.diag.pl.
22. W przypadku, jeżeli w wyniku Zamówienia pakietu badań nastąpi powielenie tego samego parametru, Użytkownikowi nie przysługuje jakikolwiek zwrot lub rekompensata za wykonanie tego samego badania w ramach pakietów badań lub domówionych do nich innych badań diagnostycznych. Użytkownikowi nie przysługuje również zwrot całości lub części ceny lub obniżenie ceny pakietu badań w przypadku dobrowolnej rezygnacji Użytkownika z danego parametru lub badania.
23. Usługa ta dostępna jest tylko w tych miastach, w których taka możliwość jest oferowana za pośrednictwem Serwisu.
24. Podwykonawca w zakresie usług polegających na wykonaniu badania odpowiada za cały proces wykonania badania wraz z pobraniem (w przypadku pobrania w punkcie pobrań) lub z wyłączeniem pobrania (w przypadku, gdy pobranie następuje w ramach Usługi pobrania materiału diagnostycznego).
25. Jeżeli na skutek wykonania Usługi nie uda się oznaczyć wyniku dla danego parametru, Użytkownik otrzymuje zwrot środków za niewykonane oznaczenie. W przypadku braku oznaczenia, Użytkownik zostanie o tym poinformowany telefonicznie lub mailowo. Usługodawca w uzasadnionych przypadkach, w drodze dyskrecjonalnej decyzji, może przyznać Użytkownikowi dodatkowe rekompensaty za brak oznaczenia parametru.

[Usługi Konsultacji]

26. W ramach Konsultacji Usługodawca świadczy odpłatnie usługi w zakresie promocji zdrowia, tj. działania umożliwiające Użytkownikom zwiększenie kontroli nad czynnikami warunkującymi stan zdrowia i przez to jego poprawę, promowanie zdrowego stylu życia oraz środowiskowych i indywidualnych czynników sprzyjających zdrowiu, poprzez umożliwienie kontaktu ze Specjalistą za pośrednictwem Internetu lub połączenia telefonicznego lub wykonania analizy badań za pośrednictwem dedykowanego systemu. Usługa ta nie stanowi diagnozy, konsultacji lub porady lekarskiej (nawet w sytuacji, gdy jest realizowana przez Specjalistę wykonującego zawód lekarza) i nie może zastąpić wizyty u lekarza i przeprowadzonej przez niego diagnozy, w szczególności nie jest porada ¸lekarską dokonywaną za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności lub aplikacji. Usługa nie może być samodzielną podstawą do rozpoczęcia, zmiany sposobu lub zaprzestania leczenia, rozpoczęcia, zmiany sposobu lub zakończenia rehabilitacji oraz rozpoczęcia, przerwania ani zakończenia przyjmowania wszelkiego rodzaju leków, suplementów diety oraz jakichkolwiek wyrobów medycznych mogących wpływać na stan zdrowia Użytkownika. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących swojego stanu zdrowia, Użytkownik powinien w pierwszej kolejności udać się do dowolnie przez siebie wybranej stacjonarnej placówki medycznej.
27. Konsultacja oferowana jest Użytkownikom w dwóch wariantach: Konsultacja Wyników badań, Analiza Wyników badań.
28. Konsultacja obejmuje omówienie zagadnienia dotyczącego tylko jednej osoby.
29. Dane przekazywane Specjaliście, jak i informacje przekazywane przez Specjalistę na rzecz Użytkownika stanowią dokumentacje ¸medyczna ¸w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz.U. 2016 nr 0 poz. 186).
30. Usługa Konsultacji może zostać zamówiona przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Usługodawca nie gwarantuje dostępności Specjalisty w czasie rzeczywistym, a jedynie może gwarantować uzyskanie odpowiedzi w określonym czasie.
31. Użytkownik zobowiązany jest, w celu prawidłowego wykonania Usługi Konsultacji, do przekazania Wyników badań. Przesłane Wyniki badań, podlegające Usłudze Konsultacji, powinny być udostępnione w postaci pełnego raportu uzyskanego z diagnostycznego laboratorium medycznego. Raport Wyników badań powinien zawierać dane laboratorium, dane Pacjenta (imię nazwisko, datę urodzenia i/lub pesel), Wyniki badań z widocznymi określonymi zakresami referencyjnymi oraz z danymi osób uprawnionych do wykonania i autoryzacji Wyników badań. W przypadku niemożliwości dokonania przez Specjalistę analizy informacji udzielonych przez Użytkownika z powodu nieczytelności, uszkodzenia, niepoprawnego formatu pliku, braku przekazania Wyników badań w formie opisanej w zdaniu poprzednim lub jakichkolwiek innych przyczyn technicznych, Konsultację uznaje się za niebyłą. W takim przypadku Użytkownik zachowuje prawo do odbycia Konsultacji w innym, ustalonym ze Specjalistą terminie.
32. Usługa Konsultacji jest świadczona zgodnie z dostępnością Specjalistów wyświetlaną w kalendarzu dostępnym przy zamówieniu Konsultacji. W wybranym przez Użytkownika czasie w kalendarzu, Użytkownik może spodziewać się odpowiedzi i dostępności Specjalisty.

33. Użytkownik deklaruje, że załączone Wyniki badań lub Wyniki On-line należą do niego lub że jest upoważniony do otrzymywania informacji dotyczących stanu zdrowia osoby, której wyniki przesyła.
34. Użytkownikowi nie przysługuje zwrot całości lub części ceny lub obniżenie ceny pakietu Konsultacji lub pakietu badań w przypadku dobrowolnej rezygnacji Użytkownika z Konsultacji przyznanej lub wykupionej w ramach pakietu badań lub pakietu Konsultacji.
35. Usługodawca uprawniony jest do zmiany Specjalisty wykonującego Konsultację bez podania przyczyny. O zmianie osoby Specjalisty wykonującego Konsultację Użytkownik zostanie poinformowany przez Usługodawcę drogą mailową.
36. Po założeniu konta lub zalogowaniu do Profilu istnieje możliwość rozpoczęcia Konsultacji. W tym celu trzeba nacisnąć przycisk „*Nowa Konsultacja*". Następnie istnieje możliwość wyboru wariantu Konsultacji, konkretnego Specjalisty lub pozostawienia tego wyboru Serwisowi. W celu opłacenia Konsultacji po naciśnięciu przycisku „*Opłać konsultację*" Użytkownik zostaje przekierowany do serwisu PayU, w celu dokonania Opłaty za Usługę.
37. Drugim sposobem na zamówienie Konsultacji jest wejście na stronę upacjenta.pl/konsultacje-online i wybranie wariantu Konsultacji. Następnie należy wybrać przedział godzinowy, uzupełnić dane wskazane przez podstronę i dokonać płatności poprzez PayU. Następnie należy przesłać informacje wskazane w ustępach poniżej na adres email konsultacje@upacjenta.pl lub wypełnić ankietę otrzymaną w wiadomości email.
38. Trzecim sposobem na zamówienie Konsultacji jest kliknięcie przy Wynikach On-line przycisku "*Umów Konsultację*" Po automatycznym przeniesieniu Użytkownika na podstronę https://upacjenta.pl/konsultacje-online należy wybrać przedział godzinowy, uzupełnić dane wskazane przez podstronę i dokonać płatności poprzez PayU. Następnie należy przesłać informacje wskazane w ustępach poniżej na adres email konsultacje@upacjenta.pl lub wypełnić ankietę otrzymaną w wiadomości email.
39. Po wykonaniu kroków określonych w ust. 36-38 i wybraniu Konsultacji wyników, należy wybrać sposób komunikacji ze Specjalistą. Możliwymi formami realizacji Usługi Konsultacji wyników są: wiadomość na adres email, kontakt telefoniczny lub spotkanie w aplikacji Google Meets. Następnie, najpóźniej 45 minut przed planowaną Konsultacją wyników należy dokonać płatności i przesłać Wyniki badań na adres konsultacje@upacjenta.pl lub poprzez formularz otrzymany w wiadomości mailowej potwierdzającej Konsultację, w której znajduje się link do ankiety do wypełnienia przed Konsultacją. W celu opłacenia Konsultacji po naciśnięciu przycisku „*Opłać konsultację*" Użytkownik zostaje przekierowany do serwisu PayU, aby dokonać Opłaty za Usługę. Użytkownik wybierając realizację Konsultacji Wyników badań za pośrednictwem aplikacji Google Meets lub w formie rozmowy telefonicznej oraz dokonując płatności, wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Konsultacji Wyników badań, w tym rejestrację głosu i obrazu.
40. Przebieg Konsultacji Wyników badań wygląda w jeden z następujących sposobów:
    a. W przypadku wybrania formy komunikacji poprzez wymianę wiadomości email, Specjalista omawia Wyniki badań w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych od przesłania wyników pod warunkiem, że koniec tego terminu nastąpi w dniu świadczenia Konsultacji. W przypadku, gdy koniec terminu przypada poza tym

przedziałem czasu, termin upływa następnego dnia, który jest dniem świadczenia Konsultacji, o godzinie 17.

b. W przypadku wybrania rozmowy telefonicznej lub spotkania w aplikacji Google Meets jako formy komunikacji, Użytkownik wybiera termin konsultacji telefonicznej lub spotkania w aplikacji Google Meets (do którego Użytkownik otrzymuje link drogą mailową), który jest przedziałem półgodzinnym (12:00-12:30, 12:30-13:00). Konsultacja odbywa się w wybranym oknie półgodzinnym i będzie trwa około 15 minut.

41. Zamówienie telefonicznej Konsultacji Wyników badań lub realizowanie Konsultacji Wyników badań poprzez spotkanie w aplikacji Google Meets jest możliwe najpóźniej na godzinę przed jej planowanym terminem i gdy w kalendarzu widoczna jest dostępność Specjalistów w wybranym terminie.
42. Przesłanie Wyników badań zgodnie z ust. 31 lub ust. 37 powyżej jest warunkiem przeprowadzenia Konsultacji Wyników badań. W przypadku przesłania poprzednich Wyników badań i wyrażeniu zgody przez Użytkownika na ich przeanalizowanie, Specjalista może dokonać porównania badań, przy czym Wyniki badań muszą być uprzednio wgrane zgodnie z ust. 31 lub ust. 37 powyżej.
43. W przypadku wybrania rozmowy telefonicznej jako formy realizacji Usługi Konsultacji Wyników badań, gdy Specjalista nie dodzwoni się do Użytkownika podczas pierwszej próby kontaktu, wykona dodatkowe dwie (a więc łącznie trzy) próby połączenia w umówionym przedziale półgodzinnym. Brak odebrania telefonu przez Użytkownika w trzech próbach skutkuje uznaniem Usługi za wykonaną.
44. W przypadku spotkania w aplikacji Google Meets jako formy realizacji Usługi Konsultacji Wyników badań, brak pojawienia się Użytkownika w przeciągu pierwszych 10 minut trwania spotkaniu skutkuje uznaniem Usługi za wykonaną.
45. W przypadku Konsultacji Wyników badań w formie email, Specjalista wysyła wiadomość do Użytkownika i odpowiada na dwie dodatkowe wiadomości od Użytkownika – po trzech wiadomościach od Specjalisty lub braku odpowiedzi od Użytkownika w przeciągu 7 dni, Usługa Konsultacji Wyników badań zostaje uznana za wykonaną.
46. Wariant Usługi Konsultacji w postaci Analizy Wyników badań zostaje przeprowadzony na następujących zasadach: po założeniu konta lub zalogowaniu do Profilu Pacjenta i wczytaniu do Serwisu Wyników Badań, Użytkownik może za pośrednictwem przycisku „*Analizuj*” dokonać weryfikacji wyników konkretnych Wyników Badań. W tym celu zanonimizowane dane zostają przekazane Labplus spółka akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (KRS 0001018188), który dokonuje interpretacji Wyników Badań za pomocą oprogramowania medycznego opartego o rozwiązania sztucznej inteligencji o nazwie LabTest Checker®. Po przeprowadzeniu analizy uzyskiwany jest raport zawierający ogólny opis Wyników Badań oraz przedstawiona zostaje propozycja co do dalszego kierunku badań, jakie powinny zostać wykonane. Usługi Konsultacji w postaci Analizy Wyników przeprowadzana jest w oparciu o *Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Labplus S.A. z dnia 27.03.2025 r. we współpracy z laboratorium uPacjenta* udostępnionym na stronie internetowej https://labplus.pl/regulaminy/.
47. Usługa Konsultacji w postaci Analizy Wyników badań ma charakter pomocniczy i informacyjny w zakresie prognozowania i przewidywania stanu zdrowia i chorób Pacjenta.

Wyniki badań Pacjenta oraz wywiad medyczny są poddane automatycznej ocenie sztucznej inteligencji, jednak nie mogą zastąpić konsultacji lekarskiej wyników badań oraz być zamiennikiem konsultacji, porad medycznych lub diagnozy medycznej - dotyczącej stanu zdrowia pacjenta, wynikającego ze wskazań wiedzy medycznej.

[Sprzedaż testów diagnostycznych]

48. Rozpoczęcie procesu zamówienia Sprzedaży testów diagnostycznych polega na naciśnięcia przycisku „*Sprawdź nasze testy*", znajdującego się na stronie głównej Serwisu. Następnie Użytkownik zostaje przekierowany do podstrony umożliwiającej wybór testu diagnostycznego. Po wybraniu testu diagnostycznego Użytkownik otrzymuje podsumowanie zamówienia, które może następnie opłacić, naciskając przycisk „*Zapłać przez PayU*". Naciśnięcie przycisku przekierowuje Użytkownika do serwisu PayU, za pośrednictwem którego może opłacić zamówienie. Po opłaceniu należnej kwoty Użytkownik otrzymuje informację o planowanej dacie dostawy zamówionych testów diagnostycznych.
49. Testy diagnostyczne sprzedawane w ramach Usługi, z wyjątkiem testów oznaczonych wyraźnie jako self-test, są testami do diagnostyki in vitro nieprzeznaczonymi do samokontroli. Wykonanie testu innego niż self-test może być przeprowadzone jedynie przez wykwalifikowany personel medyczny.
50. Sprzedawcą testu diagnostycznego jest Usługodawca.

[Usługa Wyników On-line]

51. Usługodawca w ramach zlecenia Usługi pobrania materiału diagnostycznego i/lub Usługi Zamówienia badań laboratoryjnych świadczy Usługę Wyniki On-line, polegającą na udostępnianiu na indywidualne żądanie Użytkownika wyników badań diagnostycznych wykonanych przez Usługodawcę, jak również badań historycznych wykonanych za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji. Usługa Wyniki On-line dostępna jest pod adresem Serwisu i/lub w Aplikacji, a Usługa Wyniki On-line historycznych wyników badań dostępna jest w Profilu Użytkownika w Serwisie lub Aplikacji.
52. Usługa Wyników On-line świadczona jest zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
53. Usługa Wyników On-line jest realizowana po spełnieniu przez Użytkownika warunków technicznych określonych w § 8 niniejszego Regulaminu.
54. Usługa Wyników On-line jest realizowana 24h, 7 dni w tygodniu.
55. Usługodawca oświadcza, że niektóre Wyniki badań mogą być niedostępne za pośrednictwem Usługi Wyników On-line, o czym Użytkownik zostanie poinformowany w momencie wykonywania Usługi pobrania materiału diagnostycznego i/lub Usługi Zamówienia badań laboratoryjnych. Jednocześnie, badania, o których mowa w zdaniu poprzednim, nie będą dostępne w Profilu Użytkownika w historii przeprowadzonych badań.

56. Usługa Wyników On-line może być zrealizowana na rzecz Użytkownika poprzez dostęp do pojedynczych Wyników badań na podstawie pojedynczego numeru podanego w czasie wykonywania Usługi pobrania materiału diagnostycznego. Usługa Wyników On-line, w zakresie historii badań, będzie zrealizowana na rzecz Użytkownika wyłącznie w Profilu Użytkownika w zakładce "*Wyniki*".
57. Usługa Wyników On-line będzie realizowana w następujący sposób.:
    a. **w zakresie wyników jednorazowych**
    Po wejściu na stronę *upacjenta.pl/wyniki* lub *wyniki.upacjenta.pl* istnieje możliwość rozpoczęcia korzystania z Usługi Wyników On-line. System wyświetli miejsce do logowania do Usługi Wyników On-line w formie jednorazowej. Następnie Użytkownik uzupełnia w wyświetlonym formularzu dane konkretnego zlecenia wpisując numer zlecenia oraz datę urodzenia Pacjenta i naciska przycisk "*Sprawdź wyniki*", przez co zaczyna korzystanie z Usługi Wyników On-line. Następnie Serwis przenosi Użytkownika do zakładki z Wynikami badań w stosunku do konkretnego zlecenia. Po naciśnięciu przycisku "*Pobierz*". znajdującego się przy konkretnym Wyniku badań, Użytkownik będzie miał możliwość zapoznania się z Wynikami Badań lub ich pobrania w formie pliku PDF (przy czym pobranie nastąpi po dodatkowym kliknięciu przycisku "*Zapisz*").
    b. **w zakresie historii Wyników badań**
        i. Usługa Wyników On-line, w zakresie historii Wyników badań, będzie realizowana w następujący sposób: po zalogowaniu się do Profilu, Użytkownik wybierze spośród zakładek zakładkę "*Historia Wyników*". Po naciśnięciu zakładki system przeniesie Użytkownika do panelu, w którym wyświetlą się (z zastrzeżeniem § 4 ust 55.) badania historyczne zamówione za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji w okresie począwszy od dnia 1 czerwca 2023 r. Następnie po wyborze konkretnych historycznych badań Użytkownik będzie miał możliwość ich wyświetlenia poprzez kliknięcie przycisku "*Pokaż*" lub ich pobrania, poprzez kliknięcie przycisku "*Pobierz*" w formie pliku PDF (przy czym pobranie nastąpi po dodatkowym kliknięciu przycisku "*Zapisz*"). Dla rozwiania wszelkich wątpliwości historia Wyników badań dostępna za pośrednictwem Usługi Wyników On-line umożliwia dostęp do Wyników badań przechowywanych przez Usługodawcę zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Historia Wyników badań wykonanych przed 1 czerwca 2023 r. za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji będzie niedostępna w drodze dostępu za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji.
58. Użytkownik po uzyskaniu dostępu do Wyników On-line na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie i naciśnięciu przycisku „*Umów konsultację*", ma możliwość skorzystania z usługi Konsultacji Wyników badań świadczonej przez Usługodawcę na podstawie niniejszego Regulaminu.
59. Usługa Wyników On-line jest świadczona w ramach opłat za Usługi pobrania materiału diagnostycznego i Usługi Zamówienia badań laboratoryjnych.

60. W zakresie Usługi Wyników On-line w stosunku do osób korzystających z jednorazowego zlecenia Wyniki Badań będą przechowywane przez Usługodawcę przez okres wynikający z przepisów prawa.

[Usługa Friends & Family]

61. Usługodawca w ramach zlecenia Usługi Friends & Family świadczy odpłatnie, na podstawie zawartej z Klientem umowy, Usługę polegającą na możliwości zakupienia Voucherów na okaziciela przez jego Pracowników oraz zakupienia Konsultacji z opiekunem zdrowia, z uwzględnieniem rabatu wynegocjowanego przez Klienta. W powiązaniu z wyżej wskazanymi Usługami, Usługodawca świadczy również usługi polegające na świadczeniu Usługi Wyników On-line.
62. Każdy z Pracowników może zakupić nielimitowaną liczbę Voucherów i konsultacji, chyba że co innego wynika z umowy zawartej przez Klienta, o czym Pracownik zostanie poinformowany przed dokonaniem zakupu na dedykowanej stronie internetowej Serwisu.
63. Rozpoczęcie procesu zakupu Vouchera rozpoczyna się od wejścia na stronę internetową Serwisu za pomocą dedykowanego linku internetowego przekazanego Klientowi do rozdysponowania między Pracowników. Pracownik po naciśnięcia przycisku „*kup Voucher*" znajdującego się na głównej stronie dedykowanego Serwisu zostaje przekierowany do podstrony umożliwiającej wybór pakietu badań laboratoryjnych. Po wybraniu pakietu badań laboratoryjnych, Pracownik otrzymuje podsumowanie zamówienia. Przed opłaceniem zamówienia wymagane jest podanie danych osobowych. Na podany adres e-mail i numer telefonu Pracownik otrzyma kod Vouchera i kod Klienta – oba są wymagane, aby zrealizować usługę w punktach pobrań laboratoriów Diagnostyka. Zamówienie należy następnie opłacić, naciskając przycisk „*Zapłać przez PayU*". Naciśnięcie przycisku przekierowuje Pracownika do serwisu PayU, za pośrednictwem którego może opłacić zamówienie. Po opłaceniu należnej kwoty, Pracownik otrzymuje wiadomość email oraz sms z unikatowym kodem uprawniającym do realizacji zamówienia w punkcie pobrań Podwykonawcy na terenie wybranego miasta.
64. Podwykonawca w zakresie usług polegających na wykonaniu badań diagnostycznych odpowiada za cały proces wykonania badania wraz z pobraniem.
65. Rozpoczęcie procesu zakupu konsultacji z opiekunem zdrowia rozpoczyna się od wejścia na stronę internetową Serwisu za pomocą dedykowanego linku internetowego przekazanego Klientowi do rozdysponowania między Pracowników. Pracownik po naciśnięcia przycisku "*Umów konsultację*" znajdującego się na głównej stronie dedykowanego Serwisu zostaje przekierowany do podstrony umożliwiającej wybór terminu konsultacji. Następnie należy wybrać przedział godzinowy, uzupełnić dane wskazane przez podstronę i dokonać płatności poprzez PayU.
66. W celu przeprowadzenia konsultacji Pracownik zobowiązany jest wypełnić ankietę zdrowotną udostępnioną do wypełnienia wraz z danymi osobowymi oraz może dołączyć wyniki badań, które chce skonsultować. Możliwymi formami realizacji Usługi Konsultacji wyników są kontakt telefoniczny, mailowy lub spotkanie w aplikacji Google Meets.
67. Postanowienia § 4 pkt: 21, 22, 24 - 35, 43-45, § 5 oraz § 7-13 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

[Usługa Health Membership]

68. Usługodawca w ramach zlecenia Usługi Health Membership świadczy odpłatnie, na zasadzie odnawialnego abonamentu (subskrypcji,) następujące Usługi:
    a. Usługi pobrania materiału diagnostycznego lub
    b. Zamawianie badań laboratoryjnych oraz
    c. Konsultacji.

    W powiązaniu z wyżej wskazanymi Usługami, Usługodawca świadczy również usługi polegające na świadczeniu Usługi Wyników On-line. Usługi określone w niniejszym punkcie, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień określonych w § 4 ust. 68 - 84, są świadczone zgodnie z § 4 ust. 1-60 niniejszego Regulaminu.

69. Użytkownik zamawiający Usługę Health Membership uzyskuje coroczny (dalej: „***Okres Rozliczeniowy***"), dostęp do określonych w momencie zamawiania Usługi Health Membership Usług, w ramach których:
    a. Użytkownik jest zobowiązany do uzupełnienia ankiety zdrowia w określonych odstępach czasowych,
    b. Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Użytkownika Usługi pobrania materiału diagnostycznego w liczbie dwóch pobrań krwi w każdym Okresie Rozliczeniowym lub w sytuacji, w której jego miejsce zamieszkania znajduje się poza miastami wskazanymi na stronie www.upacjenta.pl, przekazania w określonym odstępie czasu dwóch voucherów umożliwiających wykonanie pakietu badań we wszystkich punktach Podwykonawcy,
    c. Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Użytkownika Usługi w postaci wykonania pakietów badań określonych w momencie zamawiania Usługi Health Membership, w liczbie dwóch pakietów badań w każdym Okresie Rozliczeniowym, przy czym zakres pakietu badań wskazany zostaje na etapie wyboru specyfikacji Usługi Health Membership oraz potwierdzony w wiadomości e-mail po zawarciu Umowy na Usługi Health Membership,
    d. Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Użytkownika Usługi Wyników On-line,
    e. Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Użytkownika Usługi Konsultacji wraz z wykonaniem analizy ankiety zdrowia zgodnie z aktualną wiedzą medyczną w liczbie dwóch Konsultacji w każdym Okresie Rozliczeniowym.
70. W ramach Usługi Health Membership:
    a. ustalanie terminu wykonania Usługi pobrania materiału diagnostycznego lub terminu przekazania vouchera,
    b. sposób przygotowania do wykonania Usługi pobrania materiału diagnostycznego,
    c. czas potrzebny na wykonanie badań,
    d. udostępnianie Wyników On-line,
    e. ustalanie terminu wykonania Usługi Konsultacji,

    odbywa się za pośrednictwem dedykowanego opiekuna w postaci Health Concierge'a. Do Użytkownika w regularnych odstępach czasu wysyłane są przez Health Concierge'a również ankiety oceny satysfakcji, oceny samopoczucia oraz realizacji wyznaczonych

celów profilaktycznych. Użytkownik otrzymuje w ramach świadczonych Usług przewodnik zdrowia, zawierający spersonalizowane zalecenia z zakresu medycyny stylu życia.

71. W przypadku zakupu Usługi Health Membership Użytkownik może wybrać datę wykonania pierwszej Usługi określonej w § 4 ust. 68 lit. b) Regulaminu w momencie składania zamówienia lub za pośrednictwem kontaktu telefonicznego na numer 22 120 18 80 lub wiadomości email wysłanej na adres membership@upacjenta.pl, chyba że zakup Usługi odbywa się w ramach "przedsprzedaży", wówczas termin wykonania pierwszej Usługi określonej w § 4 ust. 68 lit. b) Regulaminu określa Usługodawca. W przypadku odnowienia, pierwsze wykonywanie Usługi Health Membership Usługi określonej w § 4 ust. 68 lit. b) Regulaminu w ramach kolejnego Okresu Rozliczeniowego odbywają się nie później niż w terminie 14 dni od rozpoczęcia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
72. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Usługodawcę o wszelkich zmianach w danych, które zostały przekazane w ramach zamówienia Usługi Health Membership, w tym o zmianie danych dotyczących płatności, które mogą mieć wpływ na zamówienie.
73. W odniesieniu do Usługi Health Membership, w przypadku chęci rezygnacji z Usługi Health Membership przez Użytkownika przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego, Użytkownik jest zobowiązany złożyć odpowiednią dyspozycję telefonicznie pod numerem 22 120 18 80 lub mailowo na adres: pomoc@upacjenta.pl, nie później niż na dwa dni przed datą rozpoczęcia kolejnego Okresu Rozliczeniowego (dalej: **„Termin**"). Użytkownik nie będzie mógł dokonać zmian w wykonywanej Usłudze Health Membership lub wypowiedzieć Umowy Usługi Health Membership po Terminie, w tym anulowania lub zmiany szczegółów płatności.
74. W przypadku chęci zmiany planu Usługi Health Membership między innymi polegających na zmianie zakresu Usługi, zakresu badań jakie mają zostać wykonane w ramach Usługi Health Membership jak również innych zakresów, które mogą wpłynąć na realizację związanych z zakupioną już Usługą Health Membership Użytkownik zostanie poinformowany przez Usługodawcę o wszelkich zmianach Usług, jak również zmianach ceny Usługi Health Membership lub innych Usług, ewentualnych opóźnieniach w wykonaniu Usługi Health Membership (lub poszczególnych Usług wchodzących w ich skład) spowodowanych zmianą lub o wszystkim, co będzie konieczne w wyniku żądanej przez Użytkownika zmiany. Po powiadomieniu, Użytkownik zostanie poproszony o potwierdzenie, czy w dalszym ciągu chce wprowadzić żądane zmiany oraz czy akceptuje zmianę wysokości Opłaty za Usługi Health Membership, a po ich potwierdzeniu do ewentualnego uiszczenia dodatkowej Opłaty wynikającej ze zmiany. Brak potwierdzenia dalszego korzystania z Usługi Health Membership skutkuje wypowiedzeniem umowy o świadczenie Usługi Health Membership w terminie 14 dni od otrzymania przez Użytkownika powiadomienia.
75. W przypadku braku skutecznej rezygnacji z Usługi Health Membership w Terminie w odniesieniu do danego Okresu Rozliczeniowego, Użytkownik zostanie obciążony Opłatą należną za dany Okres Rozliczeniowy.
76. Dodatkowo w ramach Usługi Health Membership do dyspozycji Użytkownika przekazany zostanie Kod rabatowy, tj. stały i wielokrotnego użytku kod rabatowy, który będzie

aktywny przez cały Okres Rozliczeniowy trwającej Usługi Health Membership, obniżający koszty wykonania dodatkowej Usługi pobrania materiałów diagnostycznych (ponad liczbę przyznanych pobrań w ramach Usługi Health Membership), wyłącznie w miejscu zamieszkania Użytkownika wskazanego w momencie zawierania umowy Usługi Health Membership lub poza tym miejscem, pod warunkiem, że Użytkownik będzie jedyną osobą, od której będzie pobierany materiał do badań laboratoryjnych. W trakcie składania zamówienia Użytkownik będzie miał możliwość zamówienia Usługi wykonania pobrania materiałów do badań laboratoryjnych w miejscu zamieszkania Użytkownika z odpowiednią zniżką na Usługi wykonania pobrania materiałów do badań laboratoryjnych. Po zamówieniu Usługi wykonania pobrania materiałów do badań laboratoryjnych podczas której zostanie wpisany Kod rabatowy, cena za wykonanie tejże Usługi zostanie pomniejszona o kwotę stanowiącą równowartość 30 % Opłaty za Usługę pobrania materiałów do badań laboratoryjnych określoną w Cenniku. Kod rabatowy będzie mógł być wykorzystany jedynie w Okresie Rozliczeniowym, za który został przyznany. Nie podlega on zwrotowi, wymianie na ekwiwalent pieniężny ani też, w całości lub części, nie może być wykorzystany w innym Okresie Rozliczeniowym niż ten, za który został przyznany. Niewykorzystany Kod rabatowy traci ważność wraz z końcem Okresu Rozliczeniowego, za który został przyznany, co nie uprawnia Użytkownika do otrzymania zwrotu zapłaconych za Usługę Health Membership Opłat.

77. Kod rabatowy, o którym mowa w § 4 pkt 76, przysługuje na zamówienie dodatkowej Usługi pobrania materiałów do badań pod adresem zamieszkania Użytkownika lub, w wypadku podania innego adresu, Użytkownik musi być jedynym Pacjentem, wobec którego wykonywana jest Usługa pobrania materiałów do badań.
78. Usługodawca oświadcza, że Konsultacja Wyników badań i medycyny stylu życia nie stanowi diagnozy, konsultacji lub porady lekarskiej (nawet w sytuacji, gdy jest realizowana przez Specjalistę wykonującego zawód lekarza) i nie może zastąpić wizyty u lekarza i przeprowadzonej przez niego diagnozy, w szczególności nie jest porada ļekarską dokonywaną za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. Usługa nie może być samodzielną podstawą do rozpoczęcia, zmiany sposobu lub zaprzestania leczenia, rozpoczęcia, zmiany sposobu lub zakończenia rehabilitacji oraz rozpoczęcia, przerwania ani zakończenia przyjmowania wszelkiego rodzaju leków, suplementów diety oraz jakichkolwiek wyrobów medycznych mogących wpływać na stan zdrowia Użytkownika. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczącej swojego stanu zdrowia, Użytkownik powinien w pierwszej kolejności udać się do dowolnie przez siebie wybranej stacjonarnej placówki medycznej. Konsultacja ma ona na celu wyłącznie przeanalizowanie stanu zdrowia Użytkownika, ocenę wyników badań i zalecenie wskazówek z zakresu medycyny stylu życia lub poinformowanie o potrzebie skonsultowania Wyników badań i uzyskania informacji od lekarza. Usługodawca oświadcza, że jeżeli po zapoznaniu się z Wynikami badań okaże się potrzebna interwencja lekarska, Użytkownik zostanie o tym poinformowany w czasie Konsultacji. Konsultacje są przeprowadzane przez Specjalistów.
79. Konsultacja Wyników badań i medycyny stylu życia w ramach Usługi Health Membership odbywa się w formie video chatu online przy użyciu aplikacji Google Meet. W Okresie

Rozliczeniowym Użytkownikowi przysługują dwie konsultacje, gdzie pierwsza trwa 90 minut, a druga 60 minut.

80. Użytkownik, który wykupił Usługę Health Membership, ma nieograniczona możliwość kontaktowania się w formie mailowej z zespołem Health Team, kierując zapytania na dedykowany adres mailowy: membership@upacjenta.pl ,
81. Dodatkowo w ramach Usługi Health Membership, w celu płynnej obsługi Usługi Health Membership, możliwe jest prowadzenie z Użytkownikiem stałego kontaktu telefonicznego oraz kontakt w formie czatu przy użyciu aplikacji WhatsApp z pracownikiem Działu Customer Care.
82. W ramach kontaktu mailowego lub w ramach czatu, Użytkownikowi mogą być wysyłane materiały edukacyjne, w tym przewodniki zdrowia. Usługodawca oświadcza przy tym, że wszelkie materiały edukacyjne oraz wysłany przewodnik zdrowia są objęte prawami autorskimi i pozostają do wyłącznego wglądu dla Użytkownika. Materiały edukacyjne oraz wysłany przewodnik zdrowia nie mogą być nigdzie wysyłane lub rozpowszechniane innym osobom, w tym w szczególności w formie online. Działanie sprzeczne z postanowieniami niniejszego punktu będzie stanowiło naruszenie prawa, w szczególności prawa autorskiego.
83. Usługa Health Membership pozostanie aktywna, chyba że zostanie przez Użytkownika anulowana zgodnie z § 4 pkt. 73. Jeśli Użytkownik anuluje subskrypcję i aktywuje ją ponownie w innym czasie, Opłata może być inna niż Opłata obowiązująca dla danej subskrypcji w momencie, kiedy Użytkownik dokonywał rezygnacji.
84. Usługodawca nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za brak poprawy stanu zdrowia, samopoczucia lub innych efektów Usługi Health Membership, w szczególności w przypadku, gdy Użytkownik nie zastosuje się do zaleceń wydanych przez Health Coach'a, Health Concierge lub innego Specjalisty realizującego Usługę Health Membership (w szczególności Konsultacji) w imieniu Usługodawcy. Wszelkie efekty Usługi Health Membership, w tym poprawa zdrowia lub samopoczucia, zależą od przestrzegania zaleceń udzielonych przez wskazanych Specjalistów.

§ 5

Odstąpienie od Umowy

[Postanowienia wspólne]

1. Użytkownik będący Konsumentem może odstąpić od umowy Usługi pobierania materiału diagnostycznego, Zamówienia badań laboratoryjnych, Usługi konsultacji, Usługi Health Membership, Usługi Wyników On-line, Usługi Friends & Family lub zamówienia Sprzedaży testów diagnostycznych poprzez wysłanie wiadomości z oświadczeniem o odstąpieniu na adres email: biuro@upacjenta.pl, listownie na adres ul. Kuklińskiego 17a, Kraków 30-720 lub składając odpowiednie oświadczenie ustnie pod numerem telefonu 22 120 18 80 w ciągu 14 dni. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy z zastrzeżeniem ust. 11. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Oświadczenie można również złożyć poprzez wypełnienie formularza, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu i przesłanie go kanałami określonymi w ust. 1

powyżej. W przypadku odstąpienia od umowy w powyżej opisany sposób, umowę uważa się za niezawartą.

3. Wszystkie dokonane płatności, w tym koszty dostarczenia towaru zostaną zwrócone w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zwrot zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

[Usługi pobrania materiału diagnostycznego, Zamówienie badań laboratoryjnych, Usługi Health Membership, zakup Vouchera, Usługi Wyników On-line i Usługi Konsultacji]

4. Jeżeli na wyraźne żądanie Użytkownika wykonywanie Usługi pobierania materiału diagnostycznego, Zamówienie badań laboratoryjnych, Usługi Health Membership, zakupu Vouchera w ramach Usługi Friends & Family, Usługi Wyników On-line lub Usługi Konsultacji ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy określonego w ust. 1 powyżej, Użytkownik jest zobowiązany do złożenia oświadczenia zawierającego: (i) takie wyraźne żądanie oraz że (ii) przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania.
5. Oświadczenie, o którym mowa powyżej, składane jest poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola przed dokonaniem płatności.
6. Jeżeli Użytkownik wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa w ust. 4, to ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny.
7. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi, jeżeli Usługa pobierania materiału diagnostycznego, Zamówienie badań laboratoryjnych, Usługa Health Membership `zakupu Vouchera w ramach Usługi Friends & Family lub Usługa Konsultacji została w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, o której mowa w ust. 4.
8. W przypadku zamówienia Usługi pobrania materiału diagnostycznego w drodze rezerwacji telefonicznej, która ma się rozpocząć po upływie terminu do odstąpienia od umowy lub jeżeli w tym terminie Użytkownik nie złożył oświadczenia o odstąpieniu od umowy pomimo niezastania Użytkownika, jeżeli osoba świadcząca Usługi nie zastała Użytkownika pod wskazanym adresem, Użytkownik będzie zobowiązany do zapłaty (na podstawie odrębnego rachunku) całkowitej kwoty Usługi.
9. W przypadku zamówienia Usługi pobrania materiału diagnostycznego z wykorzystaniem Serwisu (przedpłaconej), która ma się rozpocząć po upływie terminu do odstąpienia od umowy lub jeżeli w tym terminie Użytkownik nie złożył oświadczenia o odstąpieniu od umowy pomimo niezastania Użytkownika, jeżeli Usługa została odwołana później niż na 24 h przed rozpoczęciem wizyty lub osoba świadcząca Usługi nie zastała Użytkownika pod wskazanym adresem, Użytkownik otrzyma pełen zwrot za zamówione badania laboratoryjne, które nie zostały zrealizowane, nie otrzyma natomiast zwrotu kwoty usługi pobrania materiału diagnostycznego.

[Sprzedaż testów diagnostycznych]

10. Bieg terminu do odstąpienia od umowy Sprzedaży testów diagnostycznych rozpoczyna się od dnia objęcia towaru w posiadanie przez Użytkownika lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik.
11. Po wysłaniu zamówionych testów diagnostycznych nie ma możliwości skutecznego cofnięcia zamówionej Usługi i zamówione testy zostaną dostarczone do Użytkownika.
12. W przypadku odstąpienia, Użytkownik ma obowiązek zwrócić towar niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem. Użytkownik ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru. Towary mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą.
13. Zwrot płatności może zostać wstrzymany do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez Użytkownika dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
14. Jeżeli Użytkownik wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany w Serwisie, Użytkownik nie będzie uprawniony do zwrotu poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
15. Ze względu na ochronę zdrowia i ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu – prawo odstąpienia od umowy Sprzedaży testów diagnostycznych nie przysługuje Użytkownikowi.

§6
Dokumentacja medyczna

1. Pacjent posiadający dostęp do Serwisu lub Aplikacji ma pełny i stały dostęp do całości swojej dokumentacji medycznej.
2. Dostęp do dokumentacji medycznej w powyższym trybie jest wolny od opłat. Pozostałe tryby dostępu do dokumentacji medycznej określają przepisy ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
3. Wydawanie odpisów dokumentacji medycznej w formie papierowej lub na nośnikach danych jest odpłatne w wysokości maksymalnej, dopuszczonej przez przepisy ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

§7
Płatności

1. Opłata za uzyskanie dostępu do Usług opisanych w §2 ust. 1 Regulaminu, w wysokości uregulowanej Cennikiem dostępnym na stronie www.upacjenta.pl, wnoszona jest:
    a. za pośrednictwem serwisu PayU, obsługiwanego przez PayU S.A. z siedzibą przy ul. Grunwaldzkiej 182, 60-166 Poznań,
    b. w przypadku usług rezerwowanych telefonicznie pobierana kartą płatniczą,
    c. w sposób opisany w § 4 regulaminu.
2. W przypadku odstąpienia od umowy, zwrot następuje w terminie określonym w § 5 ust. 3 Regulaminu.

3. Usługodawca umożliwia Użytkownikowi uzyskanie faktury VAT na jego wniosek, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać pisemnie lub emailem wysłanym na adres: pomoc@upacjenta.pl. Żądanie, o którym mowa w zdaniu 1, może zostać zgłoszone w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dostarczono towar lub wykonano usługę bądź otrzymano całość lub część zapłaty. Żądanie zgłoszone po upływie tego terminu nie zostanie rozpatrzone. W przypadku zakupu pakietu badań faktura VAT wystawiona na podstawie niniejszego zapisu będzie obejmowała cały pakiet testów diagnostycznych zamówionych przez Użytkownika i nie ma możliwości wystawienia jej na poszczególne badania.

§8

Wymagania techniczne

Do skorzystania z Usług Serwisu konieczne jest dysponowanie następującym wyposażeniem:

a. komputer PC, telefon komórkowy, tablet lub inne urządzenie z dostępem do Internetu.
b. łącze internetowe;
c. aktualna wersja przeglądarki internetowej Firefox, Chrome, Safari lub Internet Explorer;
d. zainstalowana wtyczka Adobe Flash Player oraz włączona obsługa języka JavaScript, ramek i stylów CSS;
e. aktywne konto email.

§9

Prawa i obowiązki

1. Użytkownik uprawniony jest do skorzystania z Usług wymienionych w § 2 Regulaminu.
2. Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia Usług pobrania materiału diagnostycznego w czasie określonym przez Użytkownika podczas procesu zamawiania, Usług Konsultacji w czasie wynikającym z regulujących te usługi postanowień Regulaminu, a w przypadku Usługi Health Membership w sposób ustalony na zasadach określonych w § 4 ust. 68 - 84 Regulaminu.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
    a. czasowego zaprzestania świadczenia Usług ze względu na naprawę lub konserwację urządzeń niezbędnych do obsługi Serwisu lub Aplikacji, bądź też jego modyfikacji;
    b. wysyłania Użytkownikom wiadomości email, sms oraz wykonywania połączeń telefonicznych związanych ze świadczeniem powyższych Usług;
    c. modyfikacji świadczonych Usług po uprzednim poinformowaniu Użytkowników Serwisu lub Aplikacji o zachodzących zmianach;
    d. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia całości lub części powyższych Usług i wszelkich innych czynności związanych z Serwisem lub Aplikacją. Użytkownikowi przysługuje żądanie zwrotu wpłaconej Opłaty, która nie została wykorzystana do realizacji Usługi.

§10

Odpowiedzialność stron

1. Strony umowy są zobowiązane do naprawienia szkody wyrządzonej drugiej stronie, wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, z wyłączeniem nadzwyczajnych okoliczności, za które strona nie ponosi odpowiedzialności.
2. Usługodawca, a w zakresie Sprzedaży testów diagnostycznych również dostawca testów, nie ponosi odpowiedzialności za:
    a. nienależyte wykonanie zobowiązania, gdy wynika ono z podania przez Użytkownika nieprawdziwych informacji;
    b. szkody wynikłe z niewykonania Usługi, gdy wynikają one z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w przepisach odrębnych (przy czym Usługodawca ponosi odpowiedzialność za okoliczności zawinione przez Specjalistów, którymi Usługodawca posługuje się przy świadczeniu Usług),
    c. skutki powstałe w wyniku działań podjętych przez Użytkownika po otrzymaniu przez niego Wyników badań, polegających na rozpoczęciu, zmianie sposobu lub zaprzestania leczenia, rozpoczęcia, zmianie sposobu lub zakończeniu rehabilitacji lub przyjmowaniu wszelkiego rodzaju leków, suplementów diety oraz jakichkolwiek wyrobów medycznych mogących wpływać na stan zdrowia Użytkownika.

§11

Postępowanie reklamacyjne i kontakt

1. Do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w związku ze świadczeniem Usług oferowanych na podstawie Regulaminu uprawniony jest Użytkownik lub osoba przez niego upoważniona w ciągu 7 dni od daty wykonania Usługi.
2. Kontakt oraz złożenie reklamacji są możliwe poprzez:
    a. adres poczty email pomoc@upacjenta.pl;
    b. numer telefonu 22 120 18 80;
    c. pocztę na adres ul. płk. Ryszarda Kuklińskiego 17a, 30-720 Kraków.
3. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na nią w formie odpowiedniej do sposobu złożenia reklamacji w ciągu 14 dni od chwili jej otrzymania, przy czym w razie braku sformułowania roszczenia względem Usługodawcy, Usługodawca może wezwać Użytkownika do wskazania swojego roszczenia lub oświadczenia, że roszczeń nie zgłasza i udzielić odpowiedzi w ciągu kolejnych 14 dni od otrzymania stanowiska Użytkownika.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
    a. imię, nazwisko, adres email oraz numer telefonu użyty do rejestracji Użytkownika w Serwisie;
    b. określenie przedmiotu reklamacji;
    c. czas, w którym miało dojść do nieprawidłowości;
    d. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
    e. ewentualne roszczenia względem Usługodawcy.

§12
Rozwiązywanie sporów

1. W przypadku zaistnienia sporów Usługodawca, a w zakresie sprzedaży testów diagnostycznych dostawca testów, sugeruje skorzystanie z polubownych metod ich rozwiązywania. W przypadku zaistnienia sporu z Użytkownikiem będącym Konsumentem, Usługodawca proponuje skorzystanie z mediacji przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, właściwym dla siedziby Konsumenta lub skorzystanie z arbitrażu przy Stałym Polubownym Sądzie Konsumenckim właściwym dla siedziby Konsumenta. W przypadku zaistnienia sporu z Użytkownikiem będącym przedsiębiorcą, Usługodawca proponuje rozwiązanie sporu w ustalonej wspólnie przez strony instytucji mediacyjnej.
2. Sądem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów z Użytkownikiem będącym Konsumentem jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Użytkownika.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów z Klientem lub Użytkownikiem będącym przedsiębiorcą jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługodawcy.

§13
Postanowienia końcowe

1. Regulamin, jak i inne treści będące częścią Serwisu, są chronione prawem autorskim. Wykorzystywanie ich w jakikolwiek sposób przez inne podmioty bez pisemnej zgody właściciela Serwisu jest zabronione i może być podstawą roszczeń.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 29.10.2025 r. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie, przy czym zmiany nie mogą ograniczać praw już nabytych przez Użytkowników. O zmianie regulaminu każdy z Użytkowników zostanie poinformowany mailem na 14 dni przed planowanym terminem wprowadzenia zmian, a następnie będzie akceptowany przy pierwszym logowaniu się do Serwisu po jej wejściu w życie. Brak akceptacji powoduje wypowiedzenie umowy przez Usługodawcę za 14-dniowym okresem wypowiedzenia, przy czym przez okres wypowiedzenia będzie stosowany dotychczasowy regulamin.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania promocji dotyczącej Opłat (kodów rabatowych) lub Usług (bony świąteczne lub promocyjne). Realizacji kodów rabatowych oraz bonów świątecznych lub promocyjnych następuje na zasadach określonych w Regulaminie, z zastrzeżeniem postanowień wskazanych w treści regulaminu promocji lub kodu rabatowego, bonu świątecznego lub promocyjnego. Użytkownik może skorzystać z tylko jednej promocji dotyczącej Opłat przy składaniu jednego zamówienia, chyba że regulamin promocji stanowi co innego.
4. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają jakichkolwiek uprawnień Konsumentów przysługujących im na mocy powszechnie obowiązującego prawa.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polski przepisy prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.

TYTUŁ II
POLITYKA PRYWATNOŚCI I WYKORZYSTANIA PLIKÓW COOKIES

Polityka prywatności i wykorzystania plików Cookies w serwisie uPacjenta (Polityka)

została sporządzona w oparciu o przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.U.UE.L.2016.119.1), ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2021.576 t.j. z dnia 2021.03.30), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344 t.j. z dnia 2020.03.03) oraz ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U.2020.849 t.j. z dnia 2020.05.13).

Użyte w niniejszej Polityce pojęcia oznaczają:

Administrator – House-Med spółka akcyjna z siedzibą w Krakowie przy ul. płk. Ryszarda Kuklińskiego 17a, Kraków 30-720, NIP: 6751403730, REGON: 12080757000000, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001059212, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 270 560,00 zł.

Pliki Cookies lub Cookies – niewielkie pliki zapisywane na urządzeniu użytkownika, w których przechowywane są ustawienia i inne informacje używane na odwiedzanych przez niego stronach. Pliki cookie mogą zawierać ustawienia witryn lub być używane do śledzenia interakcji użytkowników z witryną.

Dane osobowe – wszelkie informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania.

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.

Podmiot danych – osoba fizyczna, której dotyczą dane osobowe przetwarzane przez Administratora, np. kierująca do niego zapytanie w formie wiadomości e-mail.

Użytkownik – osoba odwiedzająca stronę internetową Administratora pod adresem: https://upacjenta.pl/

Polityka – niniejsza Polityka prywatności i wykorzystania plików Cookies.

§1 Postanowienia Ogólne

1. Administratorem jest House-Med spółka akcyjna z siedzibą w Krakowie przy ul. płk. Ryszarda Kuklińskiego 17a, Kraków 30-720, NIP: 6751403730, REGON: 12080757000000, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001059212, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 270 560,00 zł.
2. Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z właściwymi przepisami, w tym w szczególności z RODO.
3. Administrator dokłada szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą, a w szczególności zapewnia, że zbierane przez niego dane są:

a. przetwarzane zgodnie z prawem, rzetelnie i w sposób przejrzysty dla osoby, której dane dotyczą;
b. zbierane w konkretnych, wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach i nieprzetwarzane dalej w sposób niezgodny z tymi celami;
c. adekwatne, stosowne oraz ograniczone do tego, co niezbędne do celów, w których są przetwarzane;
d. prawidłowe i w razie potrzeby uaktualniane;
e. przechowywane w formie umożliwiającej identyfikację osoby, której dane dotyczą, przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których dane te są przetwarzane;
f. przetwarzane w sposób zapewniający odpowiednie bezpieczeństwo tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, za pomocą odpowiednich środków technicznych lub organizacyjnych.

4. Administrator przetwarza Dane osobowe stosując odpowiednie techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa, których celem jest zabezpieczenie przetwarzanych danych osobowych. Do działań́ tych należą m.in.: regularne testy oprogramowania, szyfrowanie danych, kontrola dostępu do danych, korzystanie z certyfikatów bezpieczeństwa.
5. Dane przetwarzane przez Administratora są przetwarzane z zachowaniem szczególnie wysokich standardów bezpieczeństwa i powierzane jedynie osobom zobowiązanym do zachowania tajemnicy. W celu ich ochrony wdrożona została Polityka Bezpieczeństwa Informacji.
6. Administrator prowadzi na bieżąco analizę ryzyka i sprawdza adekwatność stosowanych środków bezpieczeństwa do identyfikowanych zagrożeń. W razie konieczności Administrator wdraża dodatkowe środki służące zwiększeniu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.
7. W celu zapewnienia integralności i poufności danych Administrator umożliwia dostęp do Danych osobowych jedynie podmiotom upoważnionym i wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne ze względu na wykonywane przez nie zadania. W przypadku realizacji Usługi Friends & Family Administrator zapewnia, że dane osobowe Użytkownika nie są przekazywane jego pracodawcy.
8. Administrator podejmuje wszelkie niezbędne działania, by także jego podwykonawcy i inne podmioty współpracujące dawały gwarancję stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w każdym przypadku, gdy przetwarzają Dane osobowe na zlecenie Administratora.

§2 Podstawy Prawne Przetwarzania

1. Podmiot danych podaje Dane osobowe Administratorowi dobrowolnie. Mimo, że podanie danych jest dobrowolne, odmowa podania danych może skutkować niewykonaniem usługi przez Administratora.
2. Administrator umożliwia założenie konta w serwisie. Założenie konta wymaga podania Danych osobowych tj. imię, nazwisko, rok urodzenia, adres e-mail, numer telefonu oraz adres zamieszkania niezbędnych do zapewnienia usług wynikających z posiadania konta. Podstawą

prawną przetwarzania jest zgoda zakładającego konto (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) oraz niezbędność przetwarzania do wykonania umowy prowadzenia konta (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

3. Administrator umożliwia zakup usług za pośrednictwem strony. Zakup wymaga podania Danych osobowych użytkownika, tj. imię, nazwisko, rok urodzenia, telefon, adres e-mail, adres do rozliczeń i/lub adres do pobrania, dane rachunku bankowego, dane dotyczące płatności oraz, w przypadku zażądania faktury VAT, NIP i nazwę firmy, niezbędnych do realizacji zamówienia. W przypadku zakupu usług na rzecz osoby trzeciej, Zakup wymaga podania Danych osobowych tej osoby: imię, nazwisko, rok urodzenia. Podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wystawienia faktury i jej uwzględnienia w dokumentacji księgowej Administratora (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) oraz w celach archiwalnych i statystycznych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. W przypadku zakupu usługi Konsultacji Wyników, Administrator wymaga podania Danych osobowych wskazanych w ust. 3 na podstawach wskazanych w tym ustępie oraz wyników badań diagnostycznych. Podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do celów profilaktyki zdrowotnej, diagnozy medycznej lub zapewnienia opieki zdrowotnej (art. 9 ust. 2 lit. h RODO).
5. W przypadku wyrażenia wyraźnej zgody na przetwarzanie Danych osobowych w postaci wieku, płci, wyników badań, objawów klinicznych, chorób współistniejących (na podstawie art. 9 pkt 2 lit a) i h) RODO) w celu opracowania zanonimizowanego raportu zdrowia firmy Administrator wskazuje, że Dane osobowe przetwarzane w celu przygotowania raportu, jak również dane zawarte w raporcie nie będą pozwalały na identyfikację osoby, od której Dane osobowe pochodzą. Dane osobowe takie jak imię, nazwisko, adres, PESEL osoby wyrażającej zgodę nie będą dostępne w trakcie opracowania raportu, a także po jego sporządzeniu dla osób i Podmiotów przetwarzających uczestniczących w procesie jego wytworzenia. Przedmiotowy raport będzie miał wyłącznie charakter statystyczny i będzie odnosił się do ogólnego stanu stwierdzonego na podstawie analizy Danych osobowych wszystkich osób wyrażających zgodę na przetwarzanie ich Danych osobowych pochodzących z danej organizacji. W konsekwencji niemożliwym będzie zidentyfikowanie konkretnej osoby na podstawie wygenerowanego raportu. Administrator wskazuje, iż Podmiotem przetwarzającym Dane Osobowe w ramach niniejszej zgody (tj. w celu przygotowania raportu) będzie Labplus S.A. z siedzibą we Wrocławiu (KRS: 0001018188) ul. Wyspa Słodowa 7, 50-266 Wrocław.
6. W przypadku wyrażenia wyraźnej zgody na przetwarzanie Danych osobowych w postaci imienia, nazwiska, danych adresowych, wieku, płci, wyników badań, objawów klinicznych, chorób współistniejących (na podstawie art. 9 pkt 2 lit a) i h) RODO) w celach związanych z przedstawieniem proponowanych badań, jakie należy wykonać w ramach badań uzupełniających w celu uzyskania pełnego obrazu klinicznego danej osoby, Administrator wskazuje, że dane te zostaną wykorzystane wyłącznie w celu określonym powyżej, w szczególności w ramach realizacji zadania profilaktyki zdrowotnej danego Pacjenta. Po wyrażeniu zgody, Dane osobowe danej osoby zostaną zanonimizowane o Dane osobowe w postaci imienia, nazwiska, danych adresowych i przekazane do Podmiotu przetwarzającego Dane osobowe, którym jest Labplus S.A. z siedzibą we Wrocławiu (KRS: 0001018188) ul. Wyspa Słodowa 7, 50-266 Wrocław, w celu analizy stanu zdrowia i przedstawienia rekomendacji dalszych działań klinicznych i wykonania badań. Dla rozwiana wszelkich wątpliwości Podmiot

przetwarzający nie będzie w stanie zidentyfikować daną osobą za pośrednictwem danych przekazanych mu przez Administratora.

7. W przypadku wyrażenia wyraźnej zgody na przetwarzanie Danych osobowych w postaci wieku, płci, wyników badań, objawów klinicznych, chorób współistniejących (na podstawie art. 9 pkt 2 lit a) i h) RODO) w celach edukacyjnych i profilaktyki zdrowotnej polegających na przygotowaniu materiałów edukacyjnych i promocyjnych służących profilaktyce zdrowotnej oraz promocji zdrowia i promocji usług medycznych oferowanych przez uPacjenta, Administrator wskazuje, że Dane osobowe przetwarzane w powyższych celach, jak również dane zawarte w materiałach przygotowanych w oparciu o przetwarzanie powyższych Danych osobowych nie będą pozwalały na identyfikację osoby od której Dane osobowe pochodzą. Dane osobowe takie jak imię, nazwisko, adres, PESEL osoby wyrażającej zgodę nie będą dostępne w trakcie opracowania materiałów, a także po jego sporządzeniu dla osób i Podmiotów przetwarzających uczestniczących w procesie jego wytworzenia, jak również odbiorców przedmiotowych danych. Przedmiotowy raport będzie miał wyłącznie charakter statystyczny i będzie odnosił się do ogólnego stanu stwierdzonego na podstawie analizy Danych osobowych wszystkich osób wyrażających zgodę na przetwarzanie ich Danych osobowych w powyższym celu. W konsekwencji niemożliwym będzie zidentyfikowanie konkretnej osoby na podstawie wygenerowanego raportu. Administrator wskazuje, iż Podmiotem przetwarzającym Dane Osobowe w ramach niniejszej zgody (tj. w celu przygotowania raportu) będzie Labplus S.A. z siedzibą we Wrocławiu (KRS: 0001018188) ul. Wyspa Słodowa 7, 50-266 Wrocław.
8. W przypadku wyrażenia wyraźnej zgody na otrzymywanie informacji handlowych, Administrator przetwarza Dane osobowe w postaci wieku, płci, miejsca zamieszkania, historii transakcji; podstawą przetwarzania jest: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora) – w przypadku klientów, którzy wyrazili zgodę na marketing bezpośredni lub są już klientami Administratora, art. 6 ust. 1 lit. a) RODO (zgoda) – w przypadku pozostałych osób. Celem przetwarzania jest dostosowanie treści promocyjnych do potrzeb i preferencji Użytkownika, poprawa jakości obsługi oraz zwiększenie trafności prezentowanych ofert. Zgoda na przetwarzanie danych w powyższym celu jest dobrowolna i może być w każdej chwili wycofana, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. Cofnięcie zgody skutkuje zaprzestaniem profilowania w celach marketingowych.
9. W związku z realizacją usług, o których mowa w Regulaminie znajdującym się na stronie, Administrator prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną zgodnie z wymogami ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz zapewnia ochronę danych zawartych w tej dokumentacji. Do prowadzenia dokumentacji niezbędne jest podanie co najmniej następujących Danych osobowych: nazwisko i imię (imiona), datę urodzenia, oznaczenie płci, adres miejsca zamieszkania, 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, 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 oraz opis stanu zdrowia Pacjenta lub udzielonych mu świadczeń zdrowotnych. Podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do celów profilaktyki zdrowotnej, diagnozy medycznej lub zapewnienia opieki

zdrowotnej (art. 9 ust. 2 lit. h RODO) jak i wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze jakim jest prowadzenie dokumentacji medycznej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).

10. Administrator umożliwia kontakt przy wykorzystaniu elektronicznego formularza kontaktowego na stronie internetowej Administratora. Skorzystanie z formularza wymaga podania Danych osobowych tj. imię, nazwisko oraz adres e-mail, niezbędnych do nawiązania kontaktu z Podmiotem danych i udzielenia odpowiedzi na zapytanie. Dane osobowe są przetwarzane w celu identyfikacji nadawcy oraz obsługi jego zapytania. Podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Podstawą prawną przetwarzania po zakończeniu kontaktu jest prawnie uzasadniony interes administratora polegający na archiwizacji korespondencji na potrzeby wewnętrzne (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
11. Administrator umożliwia również kontakt telefoniczny w sprawach związanych ze świadczonymi usługami przez Administratora. Administrator może żądać podania Danych osobowych, gdy będzie to niezbędne do obsługi sprawy, której dotyczy kontakt. Dane osobowe są przetwarzane w celu identyfikacji nadawcy oraz obsługi jego zapytania. Podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) lub prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegający na konieczności rozwiązania zgłoszonej sprawy.
12. Administrator umożliwia również kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej. Administrator może żądać podania Danych osobowych, gdy będzie to niezbędne do obsługi sprawy, której dotyczy kontakt. Dane osobowe są przetwarzane w celu identyfikacji nadawcy oraz obsługi jego zapytania. Podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) lub prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegający na konieczności rozwiązania zgłoszonej sprawy. Podstawą prawną przetwarzania po zakończeniu kontaktu jest prawnie uzasadniony interes administratora polegający na archiwizacji korespondencji na potrzeby wewnętrzne (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
13. Administrator umożliwia również kontakt za pośrednictwem usługi „Czat". Skorzystanie z usługi wymaga podania Danych osobowych tj., imię oraz adres e-mail, niezbędnych do nawiązania kontaktu z Podmiotem danych i udzielenia odpowiedzi na zapytanie. Dane osobowe są przetwarzane w celu identyfikacji nadawcy oraz obsługi jego zapytania. Podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Podstawą prawną przetwarzania po zakończeniu kontaktu jest prawnie uzasadniony interes administratora polegający na archiwizacji korespondencji na potrzeby wewnętrzne (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
14. Administrator umożliwia zapisanie się do Newslettera. Skorzystanie z usługi wymaga podania Danych osobowych tj., adresu e-mail. Wykorzystywany jest również adres IP. Ww. Dane osobowe są niezbędne do nawiązania kontaktu z Podmiotem danych i przesyłania informacji handlowych. Podstawą prawną przetwarzania jest zgoda Użytkownika (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
15. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a lub art. 9 ust. 2 lit. a RODO) osoba, której dane dotyczą ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

16. Jeżeli Administrator przetwarza dane dla celów związanych z zawarciem i/lub wykonaniem konkretnej umowy, Administrator przekazuje osobie, której dane dotyczą, szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania jej danych osobowych w momencie zawierania umowy lub w momencie pozyskania danych osobowych.

§3 Pliki Cookies

1. W celu ułatwienia korzystania ze strony internetowej Administratora oraz monitorowania funkcjonalności strony internetowej, mechanizm zarządzający wykorzystuje technologię Plików Cookies. Ich przeznaczeniem jest polepszenie jakości korzystania ze stron internetowych Administratora. Technologia ta nie jest wykorzystywana do pozyskiwania jakichkolwiek danych o odwiedzających stronę. Pliki Cookies mogą zawierać ustawienia witryn lub być używane do śledzenia interakcji Użytkowników z witryną. Pliki Cookies służą m.in. do dostosowania zawartości strony internetowej do preferencji Użytkowników oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych, a także do przygotowywania statystyk pomagających poznaniu preferencji i zachowań Użytkowników, wspierania i egzekwowania działań pozwalających zachować bezpieczeństwo.
2. Użytkownik może w każdej chwili wyłączyć w swojej przeglądarce internetowej opcję przyjmowania Cookies. Może to spowodować jednak nieprawidłowości w działaniu strony.
3. Administrator, usługodawcy Administratora i podmioty z nimi współpracujące wykorzystują następujące kategorie Cookies:
    a. Cookies niezbędne – umożliwiające przeglądania strony i wspierające bezpieczeństwo,
    b. Cookies użyteczne – wspierające korzystanie ze strony.
    c. Cookies analityczne – pozwalające na śledzenie statystyk strony, takich jak liczba osób odwiedzających, rodzaj systemu operacyjnego i przeglądarki internetowej wykorzystywanej do przeglądania strony, czas spędzony na stronie, odwiedzone podstrony etc.
    d. Cookies marketingowe – służące do personalizacji treści reklamowych i ofert handlowych na podstawie zachowań użytkownika na stronie.
4. Na stronie Administratora wykorzystywane są dwa rodzaje Cookies:
    a. sesyjne (pliki tymczasowe, które pozostają na urządzeniu Użytkownika, aż do czasu wylogowania, opuszczenia strony lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej) oraz
    b. stałe (pliki pozostają na urządzeniu Użytkownika przez czas określony w parametrach Plików Cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika).
5. Pliki Cookies nie zmieniają konfiguracji urządzenia wykorzystywanego przez Użytkownika, nie służą do instalowania bądź deinstalacji jakichkolwiek programów komputerowych ani nie ingerują w integralność systemu bądź danych Użytkownika.
6. Dane zbierane podczas korzystania przez Użytkownika ze strony mogą być zapisywane w logach serwera. Zebrane logi serwera, zawierające m. in. adres IP Użytkownika, czas nadejścia zapytania, pierwszy wiersz żądania http, kod odpowiedzi http, liczbę wysłanych przez serwer bajtów, informacje o przeglądarce Użytkownika, informacje o błędach jakie nastąpiły przy realizacji transakcji HTTP, przechowywane są przez czas nieokreślony. Administrator może

wykorzystywać je do generowania statystyk pomocnych w administrowaniu stroną. Podsumowania te mają charakter zbiorczy i nie zawierają danych identyfikujących osoby odwiedzające stronę. Dane te nie są ujawniane innym osobom i podmiotom.

7. Zgodę na przechowywanie lub uzyskiwanie dostępu do Plików Cookies na urządzeniu Użytkownika strony, wyraża on za pomocą ustawień oprogramowania (przeglądarki internetowej) zainstalowanego w wykorzystywanym przez niego urządzeniu końcowym. Użytkownik może zrezygnować z Plików Cookies lub usunąć je, wybierając odpowiednie ustawienia w używanym przez siebie oprogramowaniu (przeglądarce internetowej).
8. Użytkownik może w każdej chwili dokonać zmiany ustawień swojej przeglądarki, aby zablokować obsługę Plików Cookies lub każdorazowo uzyskiwać informacje o ich umieszczeniu w swoim urządzeniu. Inne dostępne opcje można sprawdzić w ustawieniach swojej przeglądarki internetowej.
9. W celu personalizacji ofert, Administrator może wykorzystywać dane zebrane za pomocą plików Cookies (np. przeglądane produkty, lokalizacja) w połączeniu z danymi podanymi przez klienta (wiek, płeć, historia zakupów). Dane te są anonimizowane w procesie profilowania, o ile nie są niezbędne do wykonania umowy.

§4 Odbiorcy Danych

1. W związku z prowadzeniem działalności wymagającej przetwarzania danych osobowych, dane osobowe są przekazywane pracownikom i osobom wchodzącym w skład personelu medycznego świadczącego usługi na rzecz klientów Administratora. Dane osobowe mogą być również ujawniane zewnętrznym podmiotom. Odbiorcami danych mogą być podmioty z następujących kategorii: samodzielnie decydujące o celach i sposobach przetwarzania danych:
    a. kancelarie prawne;
    b. firmy księgowe i audytorskie;
    c. firmy świadczące usługi informatyczne;
    d. firmy obsługujące serwery;
    e. firmy świadczące usługi marketingowe i analityczne (np. platformy reklamowe, systemy CRM);
    f. firmy świadczące usługi call centre.
    g. Katalog ten nie jest katalogiem zamkniętym.
2. Zgodnie z art. 26 ustawy z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Administrator udostępnia dokumentację medyczną Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez Pacjenta. Dokumentacja medyczna może zostać udostępniona również m.in. podmiotom udzielającym świadczeń zdrowotnych, jeżeli dokumentacja ta jest niezbędna do zapewnienia ciągłości świadczeń zdrowotnych, a także w przypadkach wyraźnie przewidzianych aktualnie obowiązującymi przepisami.
3. W przypadku skorzystania ze sposobu płatności w serwisie zewnętrznym, Administrator udostępnia dane osobowe Użytkownika, z wyłączeniem danych szczególnie chronionych, podmiotowi obsługującemu płatność w celu jej realizacji.
4. Dane osobowe nie są w żadnym przypadku udostępniane osobom nieupoważnionym.

§5 Przekazywanie Danych Poza EOG

Administrator dokłada starań, by Dane osobowe nie były przekazywane poza EOG, gdy nie jest to konieczne i nie ma biznesowego uzasadnienia, a ewentualne przekazywanie tych danych poza EOG następuje z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony, wymaganego przepisami RODO, tj. do państwa trzeciego, w stosunku do którego Komisja Europejska wydała decyzję stwierdzającą odpowiedni stopień ochrony Danych osobowych bądź też z zastosowaniem odpowiednich zabezpieczeń w postaci standardowych klauzul ochrony przyjętych przez Komisję Europejską.

§6 Okres Przetwarzania Danych Osobowych

1. Okres przetwarzania danych przez Administratora zależy od podstawy prawnej i celu przetwarzania. Okres przetwarzania danych może także wynikać wprost z przepisów, gdy stanowią one podstawę przetwarzania. W przypadku przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu Administratora – np. ze względów bezpieczeństwa – dane przetwarzane są przez okres umożliwiający realizację tego interesu lub do zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych. Jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, dane przetwarzane są do jej wycofania. Gdy podstawę przetwarzania stanowi niezbędność do zawarcia i wykonania umowy, dane są przetwarzane do momentu wygaśnięcia obowiązków stron.
2. Dane osobowe o stanie zdrowia Użytkownika, które stanowią dokumentację medyczną w rozumieniu prawa przechowywane są przez okres wynikający z art. 29 ustawy z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta; tj. przez 20 lat, a w przypadku dzieci do ukończenia 2 r. życia przez okres 22 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu. W przypadku ewentualnych roszczeń okres ten może ulec wydłużeniu na podstawie aktualnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Po upływie okresów przetwarzania, dane osobowe są anonimizowane lub usuwane.

§7 Prawa Podmiotów danych

1. Podmiotom danych przysługują następujące prawa, których szczegółowa treść określona jest w stosownych przepisach RODO:
    a. Prawo dostępu do danych – Podmiot danych ma prawo uzyskać od Administratora informacje czy oraz w jakim celu i zakresie jego dane osobowe są przetwarzane. Celem zabezpieczenia danych osobowych Podmiotów danych, Administrator zastrzega sobie prawo potwierdzenia tożsamości osób korzystających z prawa dostępu do danych. (art. 15 RODO);
    b. Prawo do sprostowania danych – Podmiot danych, którego dane dotyczą ma prawo żądać do Administratora niezwłocznego ich sprostowania. (art. 16 RODO);
    c. Prawo do bycia zapomnianym – Podmiot danych ma prawo żądać usunięcia części lub całości swoich danych osobowych, jeżeli cofnął zgodę na ich przetwarzanie, dane osobowe stały się zbędne dla celów ich przetwarzania lub gdy dane osobowe były przetwarzanie niezgodnie z prawem. Pomimo wykonania prawa do bycia zapomnianym Administrator może w dalszym ciągu przetwarzać dane osobowe w

zakresie w jakim jest to niezbędne z uwagi na obowiązki prawne ciążące na Administratorze (np. obowiązki podatkowe). (art. 17 RODO);

d. Prawo do sprzeciwu wobec profilowania – klient może żądać zaprzestania wykorzystywania jego danych do personalizacji ofert (art. 21 RODO);
e. Prawo do ograniczenia przetwarzania – Podmiot danych ma prawo żądać od Administratora ograniczenia przetwarzania dotyczących go danych. Prawo to przysługuje, gdy:
   i. Podmiot danych kwestionuje prawidłowość swoich danych,
   ii. Przetwarzanie jest niezgodne z prawem,
   iii. Administrator nie potrzebuje już danych osobowych Podmiotu danych,
   iv. Podmiot danych wniósł sprzeciw wobec wykorzystania danych osobowych (ograniczenie obowiązuje przez czas potrzebny do stwierdzenia czy podstawy prawne po stronie Administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby) (art. 18 RODO)
f. Prawo do przenoszenia danych – Podmiot danych ma prawo do przenoszenia dotyczących go danych osobowych tj. może otrzymać w ustrukturyzowanym formacie dane osobowe, które dostarczył Administratorowi;
g. Prawo wniesienia skargi – Podmiot danych ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

§7 Inspektor Ochrony Danych

1. Administrator ustanowił inspektora ochrony danych którym jest Dawid Bochenek. Żądanie dotyczące realizacji praw Podmiotów danych można złożyć:
   a. w formie pisemnej na adres:
      House-Med spółka akcyjna z siedzibą w Krakowie przy ul. płk. Ryszarda Kuklińskiego 17a, Kraków 30-720
   b. drogą e-mailową na adres: iod@upacjenta.pl
   c. poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na stronie: www.upacjenta.pl
2. Administrator realizuje żądania Podmiotów danych w terminach i w sposób wskazany w RODO.

§8 Postanowienia Końcowe

1. Administrator zachowuje prawo do zmiany, w każdym czasie, postanowień niniejszej Polityki. Zmiany wchodzą w życie z chwilą ich umieszczenia na stronie internetowej: https://upacjenta.pl/
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Polityce mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy – Prawo telekomunikacyjne, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a także przepisy RODO.
3. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszej Polityki za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Polityki.
4. Polityka jest na bieżąco weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana. Aktualna wersja Polityki wchodzi w życie z dniem 29.10.2025 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU SERWISU UPACJENTA.PL

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

- **Adresat:** House-Med S.A. z siedzibą w Krakowie, pod adresem: ul. płk. Ryszarda Kuklińskiego 17a, NIP: 6751403730, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001059212, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 270 560,00 zł.

  Adres email: pomoc@upacjenta.pl

- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

- Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

- Adres konsumenta(-ów)

- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.