

Regulamin

§1 Postanowienia Ogólne

1. Przedmiot niniejszego Regulaminu stanowią:
 - a. Zasady działania serwisu uPacjenta Konsultacje (Dalej „Serwis” lub „uPacjenta”);
 - b. Zasady świadczenia usług: rejestracji, prowadzenia profilu, newsletteru i konsultacji;
 - c. Prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorcy.
2. W zakresie Usług Świadczonych Droga Elektroniczna 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 www.upacjenta.pl/konsultacje
3. Właścicielem serwisu internetowego umieszczonego pod adresem www.upacjenta.pl/konsultacje jest House-Med Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, pod adresem: ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, NIP: 6751403730, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. Krakowa, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000315649, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 50 388 zł).
4. W niniejszym regulaminie pod następującymi pojęciami rozumie się:
 - a. Cennik - cennik określający cenę brutto usług oferowanych odpłatnie w serwisie, umieszczony przez Usługodawcę pod adresem www.upacjenta.pl/konsultacje;
 - b. Diagnosta - osoba wykazująca się odpowiednimi kwalifikacjami (wykonująca zawód lekarza lub diagnosty laboratoryjnego) pozwalającymi na interpretację i analizę informacji udzielanych przez Użytkownika, współpracująca z Usługodawcą na podstawie odrębnej umowy;
 - c. Komunikator - program udostępniony w obrębie infrastruktury Serwisu, umożliwiający kontakt z Diagnostą;
 - d. Konsument - osoba fizyczna korzystająca z oferowanych w Serwisie usług bez bezpośredniego związku ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - e. Opłata - kwota określona w Cenniku, która po wpłaceniu poprzez serwis PayU umożliwia dostęp do Usługi konsultacji;
 - f. Profil - wyodrębniona, indywidualna, prywatna (przypisana Użytkownikowi) część Serwisu;
 - g. Serwis - strona internetowa www.upacjenta.pl/konsultacje wraz z połączoną z nią platformą do przeprowadzania konsultacji;
 - h. Usługa konsultacji - usługa polegająca na jednorazowym kontakcie Użytkownika z Diagnostą w postaci rozmowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w celu omówienia (analizy i interpretacji) informacji przesłanych przez Użytkownika a dotyczących wyników badań diagnostycznych (laboratoryjnych);
 - i. Usługodawca - spółka House-Med. Sp. z o. o., z siedzibą w Krakowie przy ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, NIP: 6751403730, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. Krakowa, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000315649, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 50 388 zł), będący podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej. Usługodawca prowadzi działalność leczniczą w zakresie promocji zdrowia;
 - j. Ustawa o działalności leczniczej - ustawa z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (tj. Dz.U. 2011 Nr 112 poz. 654);

- k. Użytkownik - osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca Konsumentem, która dokonała rejestracji; osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która dokonała rejestracji i korzysta z usług określonych niniejszym regulaminem za zgodą i pod nadzorem swojego przedstawiciela ustawowego;
- l. Wyniki badań - wyniki badań laboratoryjnych m. in. krwi, osocza, moczu i inne, przesłane przez Użytkownika, uzupełnione o informację dotyczącą płci i roku 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)
- m. Tryb Konsultacji – sposób konsultacji wybrany przez Użytkownika. Wyróżniamy dwa tryby: Konsultację Wyników i Konsultację Profilaktyczną.
- n. Konsultacja Wyników – konsultacja możliwa po pełnej rejestracji w Serwisie oraz opłaceniu konsultacji poprzez system PayU. Konsultacja wyników zawiera:

odpowiedź do 4 godzin
rozmowę telefoniczną (15 minut)
czat z Diagnostą (Użytkownik decyduje o zakończeniu czatu)
możliwość załączenia wyników badań
podsumowanie konsultacji
archiwum wyników badań
archiwum konsultacji

- o. Konsultacja Profilaktyczna – konsultacja możliwa po pełnej rejestracji w Serwisie oraz opłaceniu konsultacji poprzez system PayU. Konsultacja profilaktyczna zawiera:

odpowiedź do 4 godzin
czat z Diagnostą oraz archiwum konsultacji

- p. RODO – Rozporządzenie 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.

§2 Rodzaje i zakres usług

1. 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 z Diagnostą za pośrednictwem Internetu (Konsultacja profilaktyczna) lub połączenia telefonicznego i Internetu (Konsultacja wyników). Usługa ta nie stanowi diagnozy, konsultacji lub porady lekarskiej (nawet w sytuacji, gdy jest realizowana przez Diagnostę wykonującego zawód lekarza) i nie może zastąpić wizyty u lekarza i przeprowadzonej przez niego diagnozy, w szczególności nie jest poradą lekarską 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.

2. Usługodawca świadczy bezpłatnie usługi polegające na:
 - a. Obsłudze i udostępnianiu na rzecz Użytkownika Serwisu
 - b. Prowadzeniu Profilu w Serwisie;
 - c. Obsłudze infolinii oraz transferowaniu za pomocą Serwisu Danych pomiędzy Usługodawcą, a Użytkownikiem;
 - d. Okresowemu dostarczaniu newsletteru.

§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 WWW lub w przypadku usługi newsletteru, podanie adresu email Użytkownika.
2. Pełna rejestracja polega na wypełnieniu formularza dostępnego pod adresem https://upacjenta.pl/konsultacje/users/sign_up, poprzez wpisanie w odpowiednie rubryki danych użytkownika oraz zaakceptowaniu tego regulaminu jak i polityki prywatności Serwisu. Danymi niezbędnymi do rejestracji Profilu są:
 - a. Imię i nazwisko;
 - b. Hasło;
 - c. Rok urodzenia;
 - d. Adres email;
 - e. Numer telefonu;
3. Użytkownik nie może udostępniać swojego loginu i hasła osobom trzecim.
4. Rejestracja jest darmowa.
5. Podczas rejestracji Użytkownik - poprzez zaznaczenie odpowiedniego okna w serwisie wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, w rozumieniu Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. Zgoda ta jest niezbędna do utworzenia Profilu w Serwisie.
6. Z chwilą przesłania wypełnionego formularza rejestracyjnego, wraz z wyżej wymienionymi oświadczeniami Użytkownik zawiera z Usługodawcą umowę o bezpłatne świadczenie usługi prowadzenia Profilu. Usługa ta staje się aktywna w momencie przesłania przez Usługodawcę wiadomości email informującej o rejestracji Profilu.
7. Poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego Użytkownik oświadcza, że upoważnia Usługodawcę do uzyskiwania informacji o jego stanie zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych oraz do uzyskiwania dokumentacji.
8. Poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego Użytkownik oświadcza o wyrażeniu zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenie innego świadczenia zdrowotnego, na zasadach określonych w rozdziale 5 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
9. Usługodawca może wypowiedzieć umowę prowadzenia profilu w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że podane przez Użytkownika informacje wymienione w ust. 2 są niezgodne z prawdą, zawiadamiając przy tym odpowiednie organy państwowe.
10. Wypowiedzenie umowy przez Usługodawcę polega na usunięciu profilu Użytkownika oraz przesłaniu informującej o tym wiadomości email.

11. Użytkownik może wypowiedzieć umowę poprzez wysłanie wiadomości email na adres biuro@upacjenta.pl
12. Wysłanie wiadomości email o której mowa w punkcie 9 jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez niego umowy o świadczenie Usługi Konsultacji, o której mowa w § 4.
13. Użytkownik będący Konsumentem może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. Odstąpienie od umowy może nastąpić poprzez wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres email Usługodawcy podany na stronie WWW. Odstąpienie nie ma wpływu na czynności wykonane przed datą odstąpienia, w szczególności nie powoduje możliwości ubiegania się o zwrot opłaty uiszczony za Usługę Konsultacji, która została na rzecz Użytkownika zrealizowana w zakresie większym niż wskazany w § 5 ust. 2.

§4 Usługa Konsultacji

1. Usługa Konsultacji oferowana jest Użytkownikom w dwóch trybach: Konsultacja Wyników i Konsultacja Profilaktyczna.
2. W celu uzyskania dostępu do Usługi, Użytkownik zobowiązany jest w obu przypadkach do zaakceptowania Regulaminu i Polityki Prywatności świadczonych usług.
3. W obu trybach konsultacji umowa o uzyskanie dostępu do Usługi Konsultacji zostaje zawarta, a konto zostaje aktywowane z chwilą dokonania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku, za pośrednictwem serwisu PayU.
4. Po założeniu konta lub zalogowaniu do Panelu Pacjenta istnieje możliwość rozpoczęcia Nowej Konsultacji. W tym celu trzeba nacisnąć przycisk Nowa Konsultacja. Następnie istnieje możliwość wyboru konkretnego Diagnosty lub zostawienia tego wyboru serwisowi uPacjenta. Po dokonaniu wyboru można zadać pytanie lub w przypadku Konsultacji wyników wgrać wyniki swoich badań. Diagnosta będzie miał do nich dostęp wyłącznie po opłaceniu konsultacji przez Użytkownika. W celu opłacenia konsultacji po naciśnięciu przycisku opłacić konsultację Użytkownik zostaje przekierowany do serwisu PayU, w celu dokonania opłaty za Usługę. Po opłaceniu konsultacji Diagnosta w systemie uPacjenta dostaje zgłoszenie i kontaktuje się z Użytkownikiem w czasie nie dłuższym niż 4 godziny.
5. W przypadku niepowodzenia operacji dokonania Opłaty - Umowa nie zostaje zawarta o czym Użytkownik zostaje powiadomiony poprzez tekst wyświetlony w oknie strony.
6. Dane przekazywane Diagnostyce jak i informacje przekazywane przez Diagnostę na rzecz Użytkownika stanowią dokumentację medyczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz.U. 2016 nr 0 poz. 186).
7. Konsultacja odbywa się za pośrednictwem Serwisu przy użyciu okna Komunikatora (https://upacjenta.pl/konsultacje/users/user_panel)
8. Usługa konsultacji świadczona jest przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Usługodawca nie gwarantuje dostępności Diagnosty w czasie rzeczywistym a jedynie może gwarantować uzyskanie odpowiedzi w określonym czasie.
9. W czasie trwania Konsultacji wyników Użytkownik ma prawo do odbycia jednej, maksymalnie 15 minutowej rozmowy telefonicznej z Diagnostą.
10. Konsultacja kończy się z chwilą otrzymania przez Użytkownika analizy przedstawionych Diagnostyce informacji. Decyzja o zakończeniu Konsultacji podejmowana jest za porozumieniem stron przez Diagnostę oraz Użytkownika. W przypadku, kiedy Użytkownik zdecyduje o zakończeniu konsultacji, trafia ona automatycznie do archiwum. Jeżeli

Diagnosta zakończy konsultacje, a użytkownik przypomni sobie, że chciałby zadać jeszcze jakieś pytanie, wówczas może podejmować próby wznowienia konsultacji nie dłużej jednak niż w ciągu 24 h. Wznowienie konsultacji do 24 odbywa się w ramach opłaty już wniesionej. Jeżeli Użytkownik nie wznowił konsultacji trafia ona automatycznie do archiwum i uznawana jest za konsultację zakończoną po 24h od zakończenia jej przez Diagnostę. W takim przypadku kontakt z diagnostą jest możliwy tylko po uiszczeniu ponownej opłaty przez Użytkownika

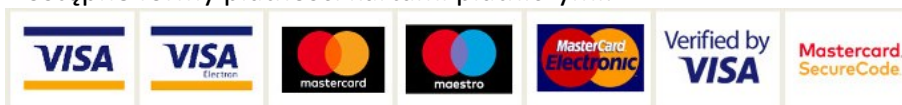
11. W przypadku niemożliwości dokonania przez Diagnostę analizy informacji udzielonych przez Użytkownika z powodu nieczytelności, uszkodzenia, niepoprawnego formatu pliku lub jakichkolwiek innych przyczyn technicznych, konsultację uznaje się za niebyłą. W takim przypadku Użytkownik zachowuje prawo do odbycia Konsultacji.

§5 Uprawnienia Konsumenta

1. Użytkownik będący Konsumentem może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi Konsultacji poprzez wysłanie wiadomości z oświadczeniem o odstąpieniu na adres email z takim oświadczeniem, wysłanej na biuro@upacjenta.pl, listownie na adres ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, Kraków 31-864 lub składając odpowiednie oświadczenie ustnie pod numerem telefonu 22 120 18 80 w ciągu 14 dni od chwili uiszczenia Opłaty. W takim przypadku zwrot Opłaty następuje nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania wiadomości email przez Usługodawcę.
2. W przypadku odstąpienia od umowy po częściowym spełnieniu świadczenia na wyraźne żądanie Konsumenta rozpoczętego w trakcie 14 dni od zawarcia umowy, zwrot środków będzie proporcjonalnie zmniejszony o zrealizowaną część usługi.
3. Po zakończeniu Usługi Konsultacji Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy.
4. Pacjent posiadający dostęp do systemu uPacjenta ma pełny i stały dostęp do całości swojej dokumentacji medycznej.
5. 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.
6. 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.

§6 Płatności

1. Opłata za uzyskanie dostępu do Usługi, w wysokości uregulowanej cennikiem dostępnym na stronie WWW, wnoszona jest za pośrednictwem serwisu PayU, obsługiwanego przez PayU S.A. z siedzibą przy ul. Grunwaldzkiej 182, 60-166 Poznań.
2. Usługodawca umożliwi Użytkownikowi uzyskanie faktury VAT na jego wniosek, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać pisemnie lub emailem wysłanym na adres: biuro@upacjenta.pl
3. Dostępne formy płatności kartami płatniczymi:



§7 Wymagania techniczne

1. Do skorzystania z usług Serwisu konieczne jest dysponowanie następującym wyposażeniem:
 - a. komputer PC;
 - 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
 - f. telefonem komórkowym, tabletem lub innym urządzeniem z dostępem do Internetu.

§8 Prawa i obowiązki

1. Użytkownik uprawniony jest do skorzystania z usług wymienionych w § 2.
2. Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia w.w. usług w czasie określonym w Regulaminie i zapewnienia przeprowadzenia Konsultacji w najkrótszym możliwym czasie dogodnym dla Użytkownika, nie później jednak niż w ciągu 4h od momentu opłacenia usługi.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
 - a. Czasowego zaprzestania świadczenia usług ze względu na naprawę lub konserwację urządzeń niezbędnych do obsługi Serwisu, bądź też jego modyfikacji;
 - b. Wysyłania Użytkownikom wiadomości email, sms oraz wykonywania połączeń telefonicznych związanych ze świadczeniem usług;
 - c. Modyfikacji świadczonych usług po uprzednim poinformowaniu Użytkowników Serwisu o zachodzących zmianach.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usług i wszelkich innych czynności związanych z Serwisem. Użytkownikowi przysługuje żądanie zwrotu wpłaconej Opłaty, która nie została wykorzystana do przeprowadzenia Konsultacji.
5. Użytkownik zobowiązany jest do podania zgodnie z prawdą wszystkich danych niezbędnych do świadczenia usług.
6. Użytkownikowi przysługują prawa wynikające z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6 listopada 2008 r. (tj. Dz.U. 2009 Nr 52 poz. 417): prawo do świadczeń zdrowotnych, prawo do informacji, prawo do zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych, prawo do tajemnicy informacji, prawo do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych, prawo do poszanowania intymności i godności, prawo do dokumentacji medycznej, prawo do zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii lub orzeczenia lekarza, prawo do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego, prawo do opieki duszpasterskiej, prawo do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie.

§9 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 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 Diagnostów, którymi Usługodawca posługuje się przy świadczeniu usług).
- c. Skutki powstałe w wyniku działań podjętych przez Użytkownika po otrzymaniu przez niego od Usługodawcy wyniku konsultacji, polegających na rozpoczęciu, zmianie sposobu lub zaprzestaniu leczenia, rozpoczęcia, zmianie sposobu lub zakończeniu rehabilitacji lub przyjmowaniu wszelkiego rodzaju leków, suplementów diety oraz jakichkolwiek wyrobów medycznych mogących wpływać na stan zdrowia Użytkownika.

§10 Bezpieczeństwo danych osobowych

1. Podanie danych osobowych w serwisie jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z Usług konsultacji.
2. Administratorem danych w rozumieniu RODO jest Usługodawca.
3. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane zgodnie z RODO oraz innymi aktualnie obowiązującymi, tj. przez cały okres przetwarzania określonych danych, przepisami prawa o ochronie danych osobowych.
4. Użytkownik ma prawo do wglądu, zmiany lub usunięcia swoich danych osobowych w dowolnym momencie, z wyjątkiem czasowej niedostępności serwisu wynikającej z przeprowadzanych prac związanych z utrzymaniem infrastruktury informatycznej.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do podawania prawdziwych danych w formularzu rejestracyjnym oraz podczas rozmowy z Diagnostą.
6. W przypadku Usługi konsultacji przetwarzane będą dane Użytkownika dotyczące jego:
 - a. imienia i nazwiska
 - b. roku urodzenia,
 - c. wyników badań przesłanych za pośrednictwem Serwisu;
 - d. numeru telefonu
 - e. adresu email
 - f. a w przypadku Usługi Newsletter - adres poczty elektronicznej oraz adres IP.
7. Dane przetwarzane przez Usługodawcę 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.
8. Usługodawca 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 nie-zgodny 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.
9. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawiania, a także prawo do usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, a także wniesienia skargi do organu nadzorczego ochrony danych, jeśli uzna, że przetwarzanie jest niezgodne z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa w zakresie ochrony danych osobowych.
 10. Część danych osobowych Użytkowników jest przekazywana podmiotom świadczącym usługi informatyczne oraz firmom księgowym, audytorskim czy obsługującym serwery.
 11. Dane osobowe nie są przekazywane do państwa trzeciego.
 12. Użytkownik nie podlega profilowaniu w rozumieniu RODO.
 13. Usługodawca przekazuje podmiotom zewnętrznym zanonimizowane ciasteczka (cookies) celem poprawy funkcjonowania serwisu i zwiększenia jego atrakcyjności.

§11 Postępowanie reklamacyjne

1. Do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w związku ze świadczeniem usług oferowanych przez Serwis uprawniony jest Użytkownik lub osoba przez niego upoważniona w ciągu 7 dni od daty wykonania Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a. na adres poczty email biuro@upacjenta.pl;
 - b. pod numerem telefonu 22 120 18 80;
 - c. korespondencyjnie na adres ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16 31-864 Kraków
3. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na nią w formie odpowiedniej do sposobu złożenia reklamacji w ciągu 7 dni od chwili jej otrzymania.
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; Ewentualne roszczenia względem Usługodawcy.

§12 Rozwiązywanie sporów

1. W przypadku zaistnienia sporów Usługodawca 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 Sprzedawca proponuje rozwiązanie sporu w ustalonej wspólnie przez strony instytucji medacyjnej. Usługodawca informuje, że pod adresem

<http://ec.europa.eu/consumers/odr> znajduje się internetowa platforma rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami. Stanowi ona punkt kompleksowej obsługi pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

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 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 04.06.2018 r. Serwis zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie. Mechanizm akceptacji nowego regulaminu przy logowaniu po jej wejściu w życie. Brak akceptacji powoduje niemożność skorzystania z serwisu.
3. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają jakichkolwiek uprawnień Konsumentów przysługujących im na mocy powszechnie obowiązującego prawa.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polski przepisy prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93, wraz z późniejszymi zmianami), Kodeksu Postępowania Cywilnego (Dz.U. 1964 nr 43 poz. 296, wraz z późniejszymi zmianami), Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827).