

Regulamin

§1 Postanowienia Ogólne

1. Przedmiot niniejszego Regulaminu stanowią:
 - a. Zasady działania Serwisu uPacjenta Wizyty Domowe (Dalej „Serwis” lub „uPacjenta”);
 - b. Zasady świadczenia usług polegających na zamawianiu wizyt pielęgniarsko-położniczych w ramach, których realizowane są świadczenia zdrowotne, sprzedaży badań laboratoryjnych, rejestrowaniu kont internetowych, prowadzeniu profili oraz wysyłaniu newsletteru;
 - c. Prawa i obowiązki Usługodawcy i Użytkownika.
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
3. Właścicielem serwisu internetowego umieszczonego pod adresem www.upacjenta.pl jest House-Med Info Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Pilźnie, przy ul. Wincentego Witosa 83, 39-220 Pilzno, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym - rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000679565, NIP 8722416435, REGON 367343336, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 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;
 - b. Pielęgniarka – osoba fizyczna posiadająca uprawnienie do wykonywania zawodu pielęgniarki lub położnej, współpracująca z Usługodawcą lub będąca przez niego zatrudniona na podstawie odrębnej umowy;
 - c. Aplikacja - program udostępniony w obrębie infrastruktury Serwisu, umożliwiający zamawianie domowych wizyt pielęgniarsko-położniczych oraz zakup badań laboratoryjnych;
 - 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 za pośrednictwem serwisu PayU umożliwia dostęp do oferowanych w Serwisie Usług;
 - f. Profil - wyodrębnione, indywidualne, prywatne (przypisane Użytkownikowi) konto internetowe stanowiące część Serwisu;
 - g. Serwis - strona internetowa www.upacjenta.pl wraz z połączoną z nią platformą do zamawiania domowych wizyt pielęgniarsko-położniczych oraz innych usług świadczonych w ramach Serwisu;
 - h. Usługa pielęgniarsko-położnicza - wizyta w domu, pracy lub innym miejscu przebywania Użytkownika, w ramach której Usługodawca realizuje na jego rzecz świadczenie zdrowotne (w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 2011 o zawodach pielęgniarki i położnej).
 - i. Usługa sprzedaży badań – sprzedaż badań laboratoryjnych realizowana *online* za pośrednictwem sieci internetowej niezależnie od Usługi pielęgniarsko-położniczej lub w związku z nią w i w chwili jej trwania.
 - j. Usługodawca - House-Med. Sp. z o. o., z siedziba 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.

- k. 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 zgodą i pod nadzorem swojego przedstawiciela ustawowego;
- l. Ustawa o działalności leczniczej - ustawa z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (tj. Dz.U. 2011 Nr 112 poz. 654 z późn. zm.);
- m. Ustawa o zawodach pielęgniarki i położnej – ustawa z dnia 15 lipca 2011r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz.U. 2011 nr 174 poz. 1039 z późn. zm.);

§2 Rodzaje i zakres usług

- 1. Usługodawca świadczy odpłatnie Usługi sprzedaży badań laboratoryjnych oraz Usługi pielęgniarско-położnicze.
- 2. Usługodawca świadczy bezpłatnie usługi polegające na:
 - a. Obsłudze i udostępnianiu na rzecz Użytkownika Serwisu www.upacjenta.pl;
 - 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.
- 2. Pełna rejestracja polega na wypełnieniu formularza dostępnego pod adresem https://upacjenta.pl/patients/sign_up, poprzez wpisanie w odpowiednie rubryki danych użytkownika oraz złożeniu oświadczenia o zapoznaniu się z regulaminem świadczenia usług i polityką prywatności, zaakceptowaniu tego regulaminu, a także oświadczeniu o prawdziwości podanych danych. Danymi niezbędnymi do rejestracji Profilu są:
 - a. Imię;
 - b. Nazwisko;
 - c. Rok urodzenia;
 - d. Adres email;
 - e. Numer telefonu;
 - f. Hasło.
- 3. Użytkownik nie może udostępniać swojego loginu i hasła osobom trzecim.
- 4. Rejestracja jest darmowa.
- 5. Podczas rejestracji Użytkownik - poprzez zaznaczenie odpowiednich okien w serwisie wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, w rozumieniu Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997r. oraz akceptuje Regulamin jak i Politykę prywatności. Zaznaczenie odpowiednich okien, o których mowa w zdaniu poprzedzającym jest niezbędne do utworzenia Profilu w Serwisie.
- 6. Podczas rejestracji Użytkownik może także wyrazić zgodę na wysyłanie newsletteru. Zgoda ta nie jest jednak niezbędna do utworzenia Profilu w Serwisie.

7. 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.
8. 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. Usługodawca może ponadto wypowiedzieć umowę prowadzenia Profilu Użytkownika, który nie korzystał z niego w ciągu 12 miesięcy od dnia ostatniej aktywności Użytkownika na Profilu.
9. Wypowiedzenie umowy przez Usługodawcę polega na usunięciu profilu Użytkownika oraz przesłaniu informującej o tym wiadomości email.
10. Użytkownik może wypowiedzieć umowę poprzez wysłanie wiadomości email na adres biuro@upacjenta.pl
11. Wysłanie wiadomości email o której mowa w punkcie 9 jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez niego umowy o świadczenie usług, o których mowa w §4.

§4 Usługi pielęgniarско-położnicze oraz sprzedaży badań

1. W celu uzyskania dostępu do Usługi pielęgniarско-położniczej lub Usługi sprzedaży badań, Użytkownik zobowiązany jest zarejestrować Profil zgodnie z postanowieniami §3 niniejszego Regulaminu
2. Umowa o uzyskanie dostępu do Usługi pielęgniarско-położniczej oraz Usługi sprzedaży badań zostaje zawarta z chwilą dokonania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku, za pośrednictwem serwisu PayU.
3. Proces zamówienia Usługi pielęgniarско-położniczej oraz sprzedaży badań odbywa się za pośrednictwem strony głównej Serwisu lub z poziomu Profilu Użytkownika.
4. Proces zamówienia Usługi pielęgniarско-położniczej rozpoczyna się od wskazania przez użytkownika adresu, pod którym usługa ta ma zostać zrealizowana. Po wpisaniu adresu w specjalnie przewidzianym do tego miejscu na stronie głównej Serwisu Użytkownik, aby przejść dalej klika przycisk „Znajdź usługi”. Następnie może wybrać rodzaj Usługi pielęgniarско-położniczej, którą chce zamówić. Usługi pielęgniarско-położnicze, które ma do wyboru dzielą się na domowe pobranie materiału oraz inne usługi. W przypadku wybrania usługi domowego pobrania materiału Użytkownik zostaje przekierowany do nowej podstrony z poziomu, której wybiera badania laboratoryjne, z powierzonego materiału, które ma zamiar zamówić. W przypadku zamówienia innej usługi krok polegający na wyborze badań laboratoryjnych jest pomijany. Następnie, już niezależnie od rodzaju wybranych usług, Użytkownik wybiera w dowolnej kolejności termin oraz Pielęgniarkę odpowiedzialną za ich realizację. Po wyborze następuje przekierowanie do okna rejestracyjnego z formularzem, w którym Użytkownik wpisuje dane niezbędne do rejestracji Profilu, o których mowa w §3 ust. 2 niniejszego Regulaminu. Po uzupełnieniu formularza i kliknięciu przycisku „Zarejestruj” następuje przekierowanie do podsumowania zamówienia. Na tym etapie Użytkownik powinien w celu opłacenia wybranych usług nacisnąć przycisk „Zapłać przez PayU”. Po kliknięciu następuje przekierowanie do serwisu PayU, z poziomu którego odbywa się płatność za złożone zamówienie. Po opłaceniu zamówienia Pielęgniarka otrzymuje zgłoszenie oraz informacje niezbędne do realizacji zamówienia. Alternatywnie do procesu opisanego powyżej Użytkownik posiadający już konto w Serwisie ma możliwość zamówienia Usługi pielęgniarско-położniczej z poziomu Profilu. Aby to zrobić należy nacisnąć przycisk „Zamów nową wizytę”. Następnie

zamawianie usług odbywa się zgodnie z procesem opisanym powyżej z tym, że pomijany jest etap rejestracji konta.

5. Rozpoczęcie procesu zamówienia Usługi sprzedaży badań polega na naciśnięciu przycisku „Wykup badania” znajdującego się na stronie głównej Serwisu. Następnie Użytkownik zostaje przekierowany do podstrony umożliwiającej wybór punktu pobrań, w którym pobrany zostanie materiał niezbędny do wykonania badań laboratoryjnych. Kolejnym etapem po wybraniu punktu pobrań, jest wybór rodzaju badań laboratoryjnych, które zostaną wykonane na podstawie pobranego materiału. Po wybraniu punktu pobrań 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 Usługi sprzedaży badań Użytkownik otrzymuje wiadomość email z unikatowym kodem uprawniającym do realizacji zamówienia w wybranym punkcie pobrań. Wyniki badań laboratoryjnych przeprowadzonych na podstawie pobranego materiału są dostępne w punkcie pobrań, w którym nastąpiło pobranie lub pod linkiem <https://csw.diag.pl/OrdersViewCSW/Wyniki.aspx..>
6. W przypadku niepowodzenia operacji dokonania Opłaty - Umowa nie zostaje zawarta o czym Użytkownik zostaje powiadomiony poprzez tekst wyświetlony w oknie strony.
7. Zamawianie Usług pielęgniarско-położniczych oraz Usługi sprzedaży badań jest możliwe przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
8. Podwykonawcą usług polegających na wykonaniu badania jest Diagnostyka Sp. z o.o., która 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 pielęgniarско-położniczej).

§5 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 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: biuro@upacjenta.pl
3. Dostępne formy płatności kartami płatniczymi:



§6 Wymagania techniczne

1. 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;

§7 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 przez Użytkownika podczas procesu zamawiania konkretnej 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;
 - d. 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 realizacji usługi;
 - e. Użytkownik zobowiązany jest do podania zgodnie z prawdą wszystkich danych niezbędnych do świadczenia usług.

§8 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 Pielęgniarki, 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.

§9 Bezpieczeństwo danych osobowych

1. Podanie danych osobowych w serwisie jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z Usług.
2. Usługodawca przestrzega najwyższych standardów ochrony danych osobowych określonych w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883) i rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r.
3. Spółka House-Med Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, pod adresem: ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, NIP: 6751403730 zgodnie z art 27 ust. 2 p.7 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883) jest uprawniona do przetwarzania danych wrażliwych w celu świadczenia innych usług medycznych.

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. Użytkownik zobowiązany jest do podawania prawdziwych danych w formularzu rejestracyjnym oraz podczas zamawiania Usługi.
6. W przypadku Usługi Newsletter przetwarzane będą adres poczty elektronicznej oraz adres IP. W przypadku pozostałych usług przetwarzane będą dane Użytkownika dotyczące jego:
 - a. imienia i nazwiska;
 - b. roku urodzenia;
 - c. numeru telefonu;
 - d. adresu email;
 - e. hasła.
7. Dane przetwarzane przez Usługodawcę, będące danymi wrażliwymi w rozumieniu Ustawy o ochronie danych osobowych, 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. Administratorem danych wprowadzanych do Serwisu jest Spółka House-Med Sp. z o.o.
9. Administrator danych wprowadzanych do Serwisu zapewnia, że udostępnianie danych podmiotom trzecim odbywa się jedynie w celu dokonania płatności i dotyczy jedynie danych zwykłych.

§10 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 663680066;
 - c. pocztą 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;
 - e. Ewentualne roszczenia względem Usługodawcy.

§11 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

mediacyjnej. 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.

§12 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 15.01.2018. 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) oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 883).