

# Regulamin

## §1 Postanowienia Ogólne

1. Przedmiot niniejszego Regulaminu stanowią:
  - a. Zasady działania Serwisu uPacjenta (Dalej „Serwis” lub „uPacjenta”), który obejmuje następujące elementy: Wizyty Domowe, Konsultacje oraz Sklep, przy czym jeżeli co innego nie wynika z dalszych postanowień Regulaminu odnoszą się one do wszystkich elementów Serwisu;
  - b. Zasady świadczenia usług polegających na zamawianiu wizyt pielęgniarsko-położniczych lub fizjoterapeutycznych w ramach, których realizowane są świadczenia zdrowotne, konsultacjach, sprzedaży badań laboratoryjnych, rejestrowaniu kont internetowych, prowadzeniu profili oraz wysyłaniu newsletteru;
  - c. Prawa i obowiązki Usługodawcy i Użytkownika.
2. 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 [www.upacjenta.pl](http://www.upacjenta.pl)
3. Właścicielem serwisu internetowego umieszczonego pod adresem [www.upacjenta.pl](http://www.upacjenta.pl) 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/cennik](http://www.upacjenta.pl/cennik);
  - b. Specjalista – osoba fizyczna posiadająca uprawnienie do wykonywania zawodu pielęgniarki lub położnej, bądź zawodu fizjoterapeuty, współpracująca z Usługodawcą lub będąca przez niego zatrudniona na podstawie odrębnej umowy;
  - c. 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;
  - d. Komunikator - program udostępniony w obrębie infrastruktury Serwisu, umożliwiający kontakt z Diagnostą;
  - e. Aplikacja - program udostępniony w obrębie infrastruktury Serwisu, umożliwiający zamawianie Usług pielęgniarsko-położniczych, Usługi sprzedaży badań, Usług fizjoterapeutycznych a także zamawiania innych usług świadczonych w ramach Serwisu;
  - f. Konsument - osoba fizyczna korzystająca z oferowanych w Serwisie usług bez bezpośredniego związku ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - g. 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;
  - h. Profil - wyodrębnione, indywidualne, prywatne (przypisana Użytkownikowi) konto internetowe stanowiące część Serwisu;

- i. Serwis - strona internetowa [www.upacienta.pl](http://www.upacienta.pl) wraz z połączoną z nią Aplikacją i Komunikatorem;
- j. Usługa oznacza Usługę pielęgniarsko-położniczą, Usługę fizjoterapeutyczną, Usługę sprzedaży badań oraz Usługę konsultacji.
- k. 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).
- l. Usługa fizjoterapeutyczna - wizyta w domu, pracy lub innym miejscu przebywania Użytkownika, w ramach której Usługodawca realizuje na jego rzecz świadczenie zdrowotne (w rozumieniu art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 25 września 2015 r. o zawodzie fizjoterapeuty).
- m. Usługa sprzedaży badań – sprzedaż badań laboratoryjnych 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.
- n. 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;
- o. 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)
- p. Tryb Konsultacji – sposób konsultacji wybrany przez Użytkownika spośród: Konsultacji Wyników i Konsultacji Profilaktycznej.
- q. Konsultacja Wyników – konsultacja możliwa po pełnej rejestracji w Serwisie oraz opłaceniu konsultacji poprzez system PayU. Konsultacja wyników zawiera:
  - odpowiedź do 4 godzin (jeżeli cały okres 4 godzin przypada między 9:00 a 18:00 w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) lub do 24 godzin (w pozostałych przypadkach).
  - rozmowę telefoniczną (15 minut)
  - czat z Diagnostą (Użytkownik decyduje o zakończeniu czatu)
  - możliwość załączenia Wyników badań
  - podsumowanie konsultacji
  - archiwum Wyników badań
  - archiwum Konsultacji
- r. Konsultacja Profilaktyczna – konsultacja możliwa po pełnej rejestracji w Serwisie oraz opłaceniu konsultacji poprzez system PayU. Konsultacja profilaktyczna zawiera:
  - odpowiedź do 4 godzin (jeżeli cały okres 4 godzin przypada między 9:00 a 18:00 w dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) lub do 24 godzin (w pozostałych przypadkach).
  - czat z Diagnostą
  - archiwum Konsultacji
- s. 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.

- t. 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;
- u. Ustawa o działalności leczniczej - ustawa z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej;
- v. 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.);
- w. 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 sprzedaży badań, Usługi Konsultacji, Usługi fizjoterapeutyczne oraz Usługi pielęgniarstwo-położnicze.
2. Usługodawca świadczy bezpłatnie usługi polegające na:
  - a. Obsłudze i udostępnianiu na rzecz Użytkownika Serwisu [www.upacjenta.pl](http://www.upacjenta.pl)
  - b. Prowadzeniu Profilu w Serwisie;
  - c. Obsłudze infolinii;
  - 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 na stronie serwisu [upacjenta.pl](http://upacjenta.pl) 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 zgodzie na przetwarzanie danych. Danymi niezbędnymi do rejestracji Profilu są:
  - a. Imię;
  - b. Nazwisko;
  - c. Rok urodzenia;
  - d. Adres;
  - e. Adres email;
  - f. Numer telefonu;
  - g. 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 zawarcia umowy.
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 [pomoc@upacjenta.pl](mailto:pomoc@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 odpłatne**

##### **[Postanowienia wspólne]**

1. W celu uzyskania dostępu do Usług pielęgniarско-położniczych, Usług fizjoterapeutycznych, Usług konsultacji oraz Usług sprzedaży badań, Użytkownik zobowiązany jest zarejestrować Profil zgodnie z §3 niniejszego Regulaminu.
2. Proces zamawiania Usług pielęgniarско-położniczych, Usług fizjoterapeutycznych, Usług konsultacji oraz Usług sprzedaży badań odbywa się za pośrednictwem Serwisu, 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 (dysponujących kasą fiskalną).
3. Umowa o świadczenie Usług pielęgniarско-położniczych, Usług fizjoterapeutycznych, Usług konsultacji oraz Usług sprzedaży badań zostaje zawarta z chwilą dokonania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku, za pośrednictwem serwisu PayU, przy czym w razie Usług rezerwowanych telefonicznie, umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania rezerwacji a płatność pobierana jest przez Specjalistę od Użytkownika w gotówce lub poprzez kartę płatniczą.
4. W przypadku, gdy płatność za usługę (za wyjątkiem umowy zawartej poprzez rezerwację telefoniczną) nie zostanie zrealizowana - Umowa nie zostaje zawarta o czym Użytkownik zostaje powiadomiony poprzez tekst wyświetlony w oknie strony.
5. Zamawianie Usług pielęgniarско-położniczych, Usług fizjoterapeutycznych, Usług konsultacji oraz Usług sprzedaży badań jest możliwe przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

6. Usługi pielęgniarско-położnicze, Usługi fizjoterapeutyczne, Usługi konsultacji oraz Usługi sprzedaży badań są usługami zdrowotnymi świadczonymi przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia w związku z czym nie znajdują do nich zastosowania przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w tym w szczególności nie znajduje do nich zastosowanie ustawowe prawo odstąpienia od umowy. Odstąpienie od umowy w zakresie Usług jest wyłącznie w odniesieniu do Usług, względem których niniejsza umowa to przewiduje i wyłącznie na warunkach opisanych w niniejszej umowie.
7. W przypadku zamówienia Usługi pielęgniarско-położniczej lub Usługi fizjoterapeutycznej w drodze rezerwacji telefonicznej, jeżeli usługa została odwołana później niż do końca dnia poprzedzającego (do północy) lub osoba świadcząca usługi nie zastała Użytkownika pod wskazanym adresem, Użytkownik będzie zobowiązany do zapłaty (na podstawie odrębnego rachunku) kwotę odpowiadającą 50% ceny Usługi zamówionej telefonicznie. Usługodawca może jednak zwolnić Użytkownika z tej przedpłaty lub ograniczyć ją do niższej kwoty.
8. W przypadku zamówienia Usługi pielęgniarско-położniczej lub Usługi fizjoterapeutycznej z wykorzystaniem Serwisu (przedpłaconej) jeżeli usługa została odwołana później niż do końca dnia poprzedzającego (do północy) lub osoba świadcząca usługi nie zastała Użytkownika pod wskazanym adresem, Użytkownik otrzyma zwrot uiszczonej opłaty pomniejszony o 50% ceny Usługi pielęgniarско-położniczej lub Usługi fizjoterapeutycznej oraz pełen zwrot za Usługi sprzedaży badań, które nie zostały zrealizowane.
9. Postanowienia ust. 7 i 8 znajdują odpowiednie zastosowanie w sytuacji, w której nastąpiło zamówienie Usługi pielęgniarско-położniczej lub usługi fizjoterapeutycznej, która – zgodnie z obowiązującymi przepisami – nie jest możliwa do wykonania przez odpowiednio pielęgniarkę lub położną albo fizjoterapeutę bez zlecenia lekarskiego, jeżeli takie zlecenie nie zostało Specjaliście okazane w oryginale lub nie umożliwiono mu dokonania fotokopii zlecenia. W takiej sytuacji zamówiona Usługa nie zostanie zrealizowana a Użytkownik poniesie koszty na zasadach wskazanych w ust. 7 i 8.
10. Zmiana terminu świadczenia Usługi pielęgniarско-położniczej lub Usługi fizjoterapeutycznej, niezależnie od sposobu ich zamówienia może mieć miejsce z minimum 12-godzinnym wyprzedzeniem za pośrednictwem infolinii. Zmiana terminu świadczenia Usługi pielęgniarско-położniczej lub Usługi fizjoterapeutycznej lub ich odwołanie może nastąpić telefonicznie (na numer 22 120 18 80 czynny od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach ..... - .....), mailowo (pomoc@upacjenta.pl) lub za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie uPacjenta.pl.
11. Usługodawca dokłada starań by Usługi pielęgniarско-położnicze oraz Usługi fizjoterapeutyczne w miejscu wskazanym przez Użytkownika odbywały się (rozpocynały) w czasie wskazanym przez Użytkownika. Jednakże z przyczyn od Usługodawcy niezależnych, w tym w szczególności z uwagi na warunki drogowe przybycie Specjalisty może się opóźnić. 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).

#### **[Usługi pielęgniarско-położnicze]**

12. Proces zamawiania Usług pielęgniarско-położniczych rozpoczyna się od wskazania przez Użytkownika adresu, pod którym Usługa ta ma zostać zrealizowana. Po wpisaniu adresu w specjalnie przewidzianym do tego miejscu Serwisu Użytkownik, aby przejść dalej klika przycisk np. „Szukaj”. Następnie może wybrać rodzaj Usługi, którą chce zamówić. Usługi pielęgniarско-położnicze, które ma do wyboru dzielą się na domowe pobrania krwi oraz inne usługi pielęgniarско-położnicze. W przypadku wybrania usługi domowego pobrania krwi Użytkownik zostaje przekierowany do nowej podstrony z poziomu, której wybiera badania laboratoryjne, które chce zrealizować na pobranym w domu materiale. Krok polegający na wyborze badań laboratoryjnych jest pomijany w procesie zamawiania innych usług pielęgniarско-położniczych. Następnie, już niezależnie od rodzaju wybranych usług, Użytkownik wybiera w dowolnej kolejności termin oraz Specjalistę odpowiedzialnego 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 np. „Zarejestruj” następuje przekierowanie do podsumowania zamówienia. Na tym etapie Użytkownik powinien w celu opłacenia wybranych usług nacisnąć przycisk np. „Zapłać przez PayU”. Po kliknięciu następuje przekierowanie do serwisu PayU, z poziomu którego odbywa się płatność za zamówienie. Zamówienie jest złożone z chwilą jego opłacenia. Po opłaceniu zamówienia Specjalista 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 np. „Zamów nową wizytę”. Następnie zamówienie Usługi odbywa się zgodnie z procesem opisanym powyżej z tym, że pomijany jest etap rejestracji konta.
13. Zakup dodatkowych, nieprzewidzianych przy zamawianiu Usługi pielęgniarско-położniczej badań jest możliwy poprzez skorzystanie z Serwisu a w przypadku Specjalistów dysponujących w czasie świadczenia Usługi kasą fiskalną i terminalem płatniczym również kartą oraz gotówką.
14. Jeżeli w ramach Usługi pielęgniarско-położniczej następuje pobranie materiału do badania, do wykonania tego badania znajdują odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 15-18 poniżej.

### **[Usługi sprzedaży badań]**

15. Rozpoczęcie procesu zamówienia Usługi sprzedaży badań polega na naciśnięciu przycisku np. „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 np. „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://wyniki.diag.pl/> a także za pośrednictwem strony [www.upacjenta.pl](http://www.upacjenta.pl) po kodzie zlecenia.

16. 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 pielęgniarstwo-położniczej).
17. Po pobraniu materiału do badania (zarówno w ramach Usługi pielęgniarstwo-położniczej jak i punkcie pobrań), nie ma możliwości skutecznego cofnięcia zamówionej Usługi i wszystkie Badania zamówione przez Pacjenta zostaną zrealizowane.
18. Jeżeli nie uda się oznaczyć wyniku dla danego parametru, Użytkownikowi przysługuje ponowne pobranie materiału (bez dodatkowych opłat) w celu ponownego oznaczenia tego parametru lub zwrot środków za niewykonane oznaczenie (zwrot środków nie dotyczy sytuacji, w której taki parametr był elementem badania oznaczonego jako „pakiet”). Jeżeli materiał został pobrany w ramach Usługi pielęgniarstwo-położniczej, termin ponownego pobrania można ustalić telefonicznie (22 120 18 80), mailowo ([pomoc@upacjenta.pl](mailto:pomoc@upacjenta.pl)) lub za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie [uPacjenta.pl](http://uPacjenta.pl).

#### **[Usługi fizjoterapeutyczne]**

19. Proces zamawiania Usług fizjoterapeutycznych 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 np. „Szukaj”. Następnie może wybrać rodzaj Usługi, którą chce zamówić. Następnie, Użytkownik wybiera w dowolnej kolejności termin oraz Specjalistę odpowiedzialnego 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 np. „Zarejestruj” następuje przekierowanie do podsumowania zamówienia. Na tym etapie Użytkownik powinien w celu opłacenia wybranych usług nacisnąć przycisk np. „Zapłać przez PayU”. Po kliknięciu następuje przekierowanie do serwisu PayU, z poziomu którego odbywa się płatność za zamówienie. Zamówienie jest złożone z chwilą jego opłacenia. Po opłaceniu zamówienia Specjalista otrzymuje zgłoszenie oraz informacje niezbędne do realizacji zamówienia. Alternatywnie do procesu opisanego powyżej Użytkownik posiadający już konto w Serwisie ma możliwość zamówienia Usługi fizjoterapeutycznej z poziomu Profilu. Aby to zrobić należy nacisnąć przycisk np. „Zamów nową wizytę”. Następnie zamówienie Usługi odbywa się zgodnie z procesem opisanym powyżej z tym, że pomijany jest etap rejestracji konta.

#### **[Usługi Konsultacji]**

20. W ramach Usług 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 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.

21. Usługa Konsultacji oferowana jest Użytkownikom w dwóch trybach: Konsultacja Wyników i Konsultacja Profilaktyczna.
22. Po założeniu konta lub zalogowaniu do Panelu Pacjenta istnieje możliwość rozpoczęcia Nowej Konsultacji. W tym celu trzeba nacisnąć przycisk np. „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 np. „Opłać 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.
23. 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).
24. Konsultacja odbywa się za pośrednictwem Serwisu przy użyciu okna Komunikatora.
25. 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.
26. W czasie trwania Konsultacji wyników Użytkownik ma prawo do odbycia jednej, maksymalnie 15 minutowej rozmowy telefonicznej z Diagnostą.
27. 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 konsultację, 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 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
28. 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.
29. 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](mailto: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.

30. W przypadku odstąpienia od umowy po częściowym spełnieniu świadczenia na wyraźne zadanie Konsumenta rozpoczętego w trakcie 14 dni od zawarcia umowy, zwrot środków będzie proporcjonalnie zmniejszony o zrealizowaną część usługi.
31. Po zakończeniu Usługi Konsultacji Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy.

## §5 Dokumentacja medyczna

1. Pacjent posiadający dostęp do systemu uPacjenta 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.

## §6 Płatności

1. Opłata za uzyskanie dostępu do usług opisanych w §2 ust. 1 niniejszego Regulaminu, w wysokości uregulowanej cennikiem dostępnym na stronie [www.upacjenta.pl](http://www.upacjenta.pl), wnoszona jest za pośrednictwem serwisu PayU, obsługiwanego przez PayU S.A. z siedzibą przy ul. Grunwaldzkiej 182, 60-166 Poznań a w przypadku usług rezerwowanych telefonicznie pobierana w gotówce lub kartą płatniczą.
2. Usługodawca umożliwi Użytkownikowi uzyskanie faktury VAT na jego wniosek, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać pisemnie lub emailiem wysłanym na adres: [pomoc@upacjenta.pl](mailto:pomoc@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, 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;

### **§8 Prawa i obowiązki**

1. Użytkownik uprawniony jest do skorzystania z usług wymienionych w § 2 Regulaminu.
2. Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia Usług pielęgniarstwo-położniczych oraz Usług fizjoterapeutycznych w czasie określonym przez Użytkownika podczas procesu zamawiania konkretnej usługi a Usług Konsultacji w czasie wynikającym z regulujących te usługi postanowień niniejszego regulaminu.
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 Specjalistów oraz Diagnostów, 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. 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. 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;
  - e. adresu email;
  - f. hasła.
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.

## **§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 [pomoc@upacienta.pl](mailto:pomoc@upacienta.pl);
  - b. pod numerem telefonu 22 120 18 80;
  - 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, 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 7 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.

## **§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. Sędem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów z Użytkownikiem będącym Konsumentem jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Użytkownika.
3. Sędem 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 22.11.2019 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).