

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

## TYTUŁ I 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, Wyniki On-line 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:
    - i. Zamawianiu usługi pobrania materiału diagnostycznego w ramach której realizowane są świadczenia zdrowotne;
    - ii. Konsultacji;
    - iii. Zamawianiu badań laboratoryjnych;
    - iv. Sprzedaży testów diagnostycznych;
    - v. Rejestrowaniu kont internetowych;
    - vi. Prowadzeniu profili oraz wysyłaniu newslettera,
    - vii. świadczy Usługę „Wyniki On-line”, polegającą na udostępnieniu wyników badań diagnostycznych wykonanych w ramach zamówionych badań laboratoryjnych
  - 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 [upacjenta.pl/regulamin](http://upacjenta.pl/regulamin).
3. Właścicielem serwisu internetowego umieszczonego pod adresem [upacjenta.pl](http://upacjenta.pl) jest House-Med Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, pod adresem: ul. płk. Ryszarda Kuklińskiego 17a, 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: 270 560,00 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 [upacjenta.pl](http://upacjenta.pl);
  - b. Godziny robocze – przedział czasu pomiędzy godziną 9 i 17, od poniedziałku do piątku;

- c. Specjalista – osoba fizyczna posiadająca uprawnienie do wykonywania zawodu pielęgniarki, lekarza, diagnosty laboratoryjnego, dietetyka klinicznego, ratownika medycznego lub położnej, współpracująca z Usługodawcą lub będąca przez niego zatrudniona na podstawie odrębnej umowy;
- d. 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;
- e. Konsument – osoba fizyczna korzystająca z oferowanych w Serwisie usług bez bezpośredniego związku ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową;
- f. 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;
- g. Profil – wyodrębnione, indywidualne, prywatne (przypisane Użytkownikowi) konto internetowe stanowiące część Serwisu;
- h. Serwis – strona internetowa [upacjenta.pl](http://upacjenta.pl) wraz z połączoną z nią Aplikacją i Komunikatorem;
- i. Usługa - oznacza Usługę pobrania materiału diagnostycznego, Zamówienie badań laboratoryjnych, Sprzedaż testów diagnostycznych oraz Konsultację, Usługę Wyników On-line;
- j. Usługa pobrania materiału diagnostycznego – 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) polegające na pobraniu materiału do badań diagnostycznych;
- k. Zamówienie badań laboratoryjnych – 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;
- l. 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. Oferowana w dwóch wariantach:
  - i. Konsultacja wyników – usługa polegająca na omówieniu Wyników badań przesłanych przez Użytkownika;
  - ii. Konsultacja dietetyczna – usługa polegająca na omówieniu zapytań Użytkownika złożonych za pomocą Formularza i dotyczących diety;
- m. Usługa ułożenia jadłospisu – usługa polegająca na przekazaniu Użytkownikowi rozpisanej diety w ustalonym z Użytkownikiem przedziale czasowym, na

podstawie przekazanych przez Użytkownika informacji oraz zaleceń wypracowanych podczas konsultacji;

- n. Formularz – ankieta wysyłana do Użytkownika po wykupieniu usługi Konsultacji, umożliwiająca zebranie wywiadu medycznego, koniecznego do przeprowadzenia Konsultacji;
- 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. Wyniki Badań On-line – wyniki badań laboratoryjnych m. in. krwi, osocza, moczu i inne, 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);
- q. Wariant Konsultacji – sposób konsultacji wybrany przez Użytkownika spośród następujących:
  - i. Konsultacji Wyników;
  - ii. Konsultacji Dietetycznej;
- r. Kod rabatowy – ciąg znaków zmniejszający Oplatę o ustalony przez Usługodawcę procent;
- s. Usługodawca – House-Med. Sp. z o. o., z siedzibą w Krakowie przy ul. Kuklińskiego 17a, Kraków 30-720, 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: 270 560,00 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 2011 r. o działalności leczniczej;
- v. Ustawa o zawodach pielęgniarki i położnej – ustawa z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz.U. 2011 nr 174 poz. 1039 z późn. zm.);
- w. Pacjent - Użytkownik lub osoba trzecia na rzecz której Usługodawca świadczy usługę Usługa pobrania materiału diagnostycznego,;
- x. 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 umożliwiającą dostęp Użytkownikowi do wyników Wyników Badań On-line,,

- y. Usługa Wyników On-line - oznacza usługę polegającą na umożliwieniu Użytkownikowi za pośrednictwem Aplikacji lub Serwisu zapoznanie się i pobranie Wyników Badań On-line;
- z. Logowanie do Wyników On-line - proces polegający na podaniu danych w fazie procesu Weryfikacji umożliwiających zapoznanie się z Wynikami On-line.

## **§2**

### **Rodzaje i zakres usług**

1. Usługodawca świadczy odpłatnie Konsultacje, Usługi pobrania materiału diagnostycznego 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**

### **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 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 i/lub Aplikacji.
5. Podczas rejestracji Użytkownik może także wyrazić zgodę na otrzymywanie newslettera oraz na otrzymywanie informacji marketingowych House Med sp. z o.o. na podany przez niego numer telefonu. Zgoda ta nie jest jednak 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 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@upacienta.pl](mailto:pomoc@upacienta.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) 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 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 oraz Sprzedaży testów diagnostycznych zostaje zawarta z chwilą dokonania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku, za pośrednictwem serwisu PayU, przy czym w razie Usług z płatnością podczas wizyty, umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania rezerwacji, a płatność pobierana jest przez Specjalistę od Użytkownika w gotówce lub poprzez kartę płatniczą.
4. W odniesieniu do Usług opłacanych za pośrednictwem serwisu PayU, w przypadku, gdy płatność za usługę nie zostanie zrealizowana – Umowa nie zostaje zawarta o czym Użytkownik zostaje powiadomiony poprzez tekst wyświetlony w oknie strony.
5. Zamawianie Usług pobrania materiału diagnostycznego, Konsultacji, Zamawianie badań laboratoryjnych oraz Sprzedaż testów diagnostycznych jest możliwa przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
6. Usługi pobrania materiału diagnostycznego, Konsultacji oraz Zamawianie badań laboratoryjnych są usługami zdrowotnymi świadczonymi przez pracowników służby 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, art. 14, art. 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).

7. 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 w godzinach 6:00-18:00 oraz w niedziele w godzinach 8:00-16:00), 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.
8. Usługodawca dokłada starań by Usługa pobrania materiału diagnostycznego w miejscu wskazanym przez Użytkownika odbywała się (rozpocząła) 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).
9. Po wykonaniu Usługi Usługodawca może poprosić Użytkownika o przesłanie lub opublikowanie opinii jej dotyczącej. Przesłanie lub opublikowanie opinii jest dobrowolne i nie wpływa na Usługi świadczone przez Usługodawcę.

#### **[Usługi pobrania materiału diagnostycznego]**

10. 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 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 oraz Specjalistę. 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 linkiem .tj. kanału Usługi Wyniki On-line
11. 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).

12. Usługa pobrania materiału diagnostycznego zostaje wykonana przez wybranego Specjalistę, w wybranym miejscu i w umówionym terminie z zastrzeżeniem ust. 8. Pobranie zostaje wykonane poprzez dokonanie nakłucia skóry sterylną igłą i pobrania materiału diagnostycznego. Następnie Podwykonawca Usługodawcy wykona zamówione badania przy użyciu pobranego materiału diagnostycznego.
13. Zakup dodatkowych, nieprzewidzianych przy zamawianiu Usługi pobrania materiału diagnostycznego badań jest możliwy poprzez skorzystanie z Serwisu.
14. Do Usługi pobrania materiału diagnostycznego znajdują odpowiednie zastosowanie postanowienia ust. 18 poniżej.

### **[Zamówienie badań laboratoryjnych]**

15. Rozpoczęcie procesu Zamówienia badań laboratoryjnych 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 na terenie wybranego miasta. Wyniki badań laboratoryjnych przeprowadzonych na podstawie pobranego materiału są dostępne w punkcie pobrań, w którym nastąpiło pobranie lub pod linkiem [wyniki.upacjenta.pl](http://wyniki.upacjenta.pl) oraz [upacjenta.pl/wyniki](http://upacjenta.pl/wyniki) za pośrednictwem którego świadczona jest Usługa Wyniki On-line
16. Usługa ta dostępna jest tylko w tych miastach, w których taka możliwość jest oferowana za pomocą Serwisu.
17. Podwykonawcą usług polegających na wykonaniu badania jest Diagnostyka S.A, 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 pobrania materiału diagnostycznego).
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. Jeżeli materiał został pobrany w ramach Usługi pobrania materiału diagnostycznego, 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 Konsultacji]**

19. 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. 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 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.

20. Konsultacja oferowana jest Użytkownikom w dwóch wariantach: Konsultacja Wyników i Konsultacja dietetyczna.
21. Konsultacja obejmuje omówienie zagadnienia dotyczącego tylko jednej osoby.
22. Po założeniu konta lub zalogowaniu do Profilu Pacjenta istnieje możliwość rozpoczęcia Nowej Konsultacji. W tym celu trzeba nacisnąć przycisk „Nowa Konsultacja”. Następnie istnieje możliwość wyboru Wariantu konsultacji, konkretnego Specjalisty lub pozostawienia tego wyboru Serwisowi uPacjenta. Dalszy przebieg procesu zamówienia opisany jest w ust. 29 dla Konsultacji wyników i w ust. 38 dla Konsultacji dietetycznej. W celu opłacenia Konsultacji po naciśnięciu przycisku „Opłać konsultację” Użytkownik zostaje przekierowany do serwisu PayU, w celu dokonania opłaty za Usługę.
23. Drugim sposobem na zamówienie Konsultacji jest wejście na stronę [upacjenta.pl/konsultacje-online](http://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](mailto:konsultacje@upacjenta.pl) lub wypełnić ankietę otrzymaną w wiadomości email. Trzecim sposobem na zamówienie Konsultacji jest kliknięcie przy Wynikach Badań 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](mailto:konsultacje@upacjenta.pl) lub wypełnić ankietę otrzymaną w wiadomości email. .
24. Dane przekazywane Specjaliście jak i informacje przekazywane przez Specjalistę na rzecz Użytkownika stanowią dokumentację medyczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz.U. 2016 nr 0 poz. 186).
25. 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.
26. W przypadku niemożności dokonania przez Specjalistę 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 w innym, ustalonym ze Specjalistą terminie.
27. Usługa Konsultacji jest świadczona przez 5 dni w tygodniu (w dniach od poniedziałku do piątku), w godzinach od 9 do 17. W tym czasie Użytkownik może spodziewać się odpowiedzi i dostępności Specjalisty.
28. Zamawiający deklaruje, że załączone Wyniki badań lub Wyniki Badań On-line należą do niego lub, że jest upoważniony do otrzymywania informacji dot. stanu zdrowia osoby, której wyniki przesyła.

## **[Konsultacja wyników]**



29. Po wykonaniu kroków określonych w ust. 22 i wybraniu Konsultacji wyników, należy wybrać sposób komunikacji ze Specjalistą. Możliwymi formami kontaktu są: adres email, kontakt telefoniczny i czat dostępny w Serwsie. 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 Konsultacje 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, w celu dokonania opłaty za Usługę.
30. Przebieg Konsultacji wyników wygląda w jeden z następujących sposobów:
- W przypadku wybrania formy komunikacji przez czat lub 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 określonego w ust. 27. W przypadku, gdy koniec terminu przypada poza tym przedziałem czasu, termin upływa następnego dnia, który jest dniem świadczenia Konsultacji o godzinie 17.
  - W przypadku wybrania rozmowy telefonicznej jako formy komunikacji, Użytkownik wybiera termin konsultacji telefonicznej, który jest przedziałem półgodzinnym (12:00-12:30, 12:30-13:00). Konsultacja odbywa się w wybranym oknie półgodzinnym i będzie trwać około 15 minut.
31. Zamówienie telefonicznej Konsultacji wyników jest możliwe najpóźniej na godzinę przed jej planowanym terminem i gdy w kalendarzu widoczna jest dostępność Specjalistów w wybranym terminie.
32. Przesłanie Wyników badań lub Wyników Badań On-line zgodnie z ust. 23 lub ust. 29 powyżej jest warunkiem przeprowadzenia Konsultacji wyników.
33. W przypadku wybrania rozmowy telefonicznej jako formy komunikacji, gdy Specjalista nie dodzwoni się do Użytkownika podczas pierwszej próby kontaktu, wykona dodatkowe 3 (a więc łącznie 4) próby połączenia w umówionym przedziale półgodzinnym. Po ich dokonaniu Usługę uważa się za wykonaną.
34. Po rozpoczęciu Konsultacji wyników w formie czatu przez Specjalistę, Użytkownik ma maksymalnie 24 godziny na udzielenie odpowiedzi.
35. Po 24 godzinach Specjalista wysyła zapytanie czy Konsultację wyników można uznać za zakończoną. Przy braku odpowiedzi przez kolejne 24 godziny, Konsultacja wyników jest zamykana bez możliwości jej wznowienia.
36. Specjalista odpowiada na zadane przez Użytkownika pytanie w ciągu maksymalnie 3 dni roboczych od przesłania wyników pod warunkiem, że koniec tego terminu nastąpi w dniu świadczenia Konsultacji określonego w ust. 27. W przypadku, gdy koniec terminu przypada poza tym przedziałem czasu, termin upływa następnego dnia, który jest dniem świadczenia Konsultacji o godzinie 17.
37. W przypadku Konsultacji 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, Konsultacja wyników zostaje zamknięta.

#### **[Konsultacja dietetyczna]**

38. Po wykonaniu kroków określonych w ust. 22 i wybraniu Konsultacji dietetycznej, należy wybrać sposób komunikacji ze Specjalistą. Możliwymi formami kontaktu są: spotkanie Google Meets, adres email, kontakt telefoniczny i czat dostępny w Serwsie. Następnie, najpóźniej 45 minut przed planowaną Konsultacją dietetyczną należy dokonać płatności i przesłać Formularz do wypełnienia przed Konsultacją dietetyczną i (opcjonalnie) Wyniki badań na adres konsultacje@upacjenta.pl. W celu opłacenia Konsultacji po naciśnięciu

przycisku „Opłać konsultację” Użytkownik zostaje przekierowany do serwisu PayU, w celu dokonania opłaty za Usługę.

39. Przebieg Konsultacji dietetycznej wygląda w następujący sposób:
  - a. Użytkownik wybiera termin konsultacji za pomocą kalendarza udostępnionego na stronie [www.upacjenta.pl/konsultacje-online/dietetyczna](http://www.upacjenta.pl/konsultacje-online/dietetyczna),
  - b. Specjalista przeprowadza 45-minutową Konsultację dietetyczną w ustalonym terminie,
  - c. Konsultacja dietetyczna jest przeprowadzana za pomocą spotkania Google Meets, do którego Użytkownik otrzymuje link drogą mailową,
  - d. rozpoczęcie Konsultacji dietetycznej ma miejsce w terminie wybranym w kalendarzu przez Użytkownika.
40. Na prośbę Użytkownika Specjalista przeprowadza Konsultację dietetyczną telefonicznie.
41. Na prośbę Użytkownika Specjalista przeprowadza Konsultację dietetyczną poprzez wymianę wiadomości email.
42. Termin Konsultacji dietetycznej - Użytkownik wybiera termin konsultacji, która jest pełną godziną.
43. Zamówienie Konsultacji dietetycznej jest możliwe najpóźniej na godzinę przed jej planowanym terminem i gdy w kalendarzu widoczna jest dostępność Specjalistów w wybranym terminie.
44. Przeprowadzenie Konsultacji dietetycznej w wybranym terminie nie jest możliwe, jeśli nie został spełniony ust. 38.
45. Specjalista czeka na rozpoczęcie Konsultacji dietetycznej na spotkaniu przez maksymalnie 10 minut. Po tym czasie konsultacja zostaje skrócona o każdą minutę spóźnienia.
46. W przypadku wybrania rozmowy telefonicznej jako formy komunikacji, gdy Specjalista nie dodzwoni się do Użytkownika podczas pierwszej próby kontaktu, wykona dodatkowe 3 (a więc łącznie 4) próby połączenia w umówionym przedziale czasowym. Po ich dokonaniu Usługę uważa się za wykonaną.
47. Jeśli opóźnienie jest większe niż 10 minut, Konsultacja dietetyczna zostaje skrócona o każdą minutę spóźnienia.

#### **[Sprzedaż testów diagnostycznych]**

48. Rozpoczęcie procesu zamówienia Sprzedaży testów diagnostycznych polega na naciśnięciu przycisku np. „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 np. „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, za wyjątkiem testów oznaczonych wyraźnie jako self-test, są testami do diagnostyki in vitro nie przeznaczonymi do samokontroli. Wykonanie testu innego niż self-test może być przeprowadzone jedynie przez wykwalifikowany personel medyczny lub laboratoryjny.
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. Usługa Wyniki On-line dostępna jest pod adresem Serwisu i/lub w 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 24 h, 7 dni w tygodniu.
55. Usługodawca oświadcza, iż 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.
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.
57. Usługa Wyników On-line będzie realizowana w następujący sposób. 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 oraz datę urodzenia Pacjenta i naciska przycisk "Sprawdź wyniki", przez co zaczyna korzystanie z Usługi Wyników On-line. Następnie system przenosi Użytkownika do zakładki z Wynikami Badań On-line w stosunku do konkretnego zlecenia. Po naciśnięciu przycisku "Pobierz", znajdującego się przy konkretnym Wyniku Badań On-line, Użytkownik będzie miał możliwość zapoznania się z Wynikami Badań On-line i/lub ich pobrania w formie pliku PDF (przy czym pobranie nastąpi po dodatkowym kliknięciu przycisku "Zapisz").
58. Użytkownik po uzyskaniu dostępu do Wyników Badań 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 On-line będą przechowywane przez Usługodawcę, przez okres wynikający z przepisów prawa.

## **§ 5**

### **Odstąpienie od Umowy**

#### **[Postanowienia wspólne]**

1. Użytkownik będący Konsumentem może odstąpić od umowy Usługi pobierania materiału diagnostycznego, Zamówienia badań laboratoryjnych, Usługi konsultacji, Usługi Wyników On-line lub Zamówienia Sprzedaży testów diagnostycznych poprzez wysłanie

wiadomości z oświadczeniem o odstąpieniu na adres email [biuro@upacjenta.pl](mailto: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.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy w powyżej opisany sposób, Umowę uważa się za niezawartą.
4. 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 i Usługi konsultacji]**

5. Jeżeli na wyraźne żądanie Użytkownika wykonywanie Usługi pobierania materiału diagnostycznego, Zamówienie badań laboratoryjnych, Usługi Wyników On-line lub Usługa konsultacji ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy określonego w ust. 1, Użytkownik jest zobowiązany do złożenia oświadczenia:
  - a. zawierającego takie wyraźne żądanie;
  - b. że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania.
6. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 5 składane jest poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola przed dokonaniem płatności.
7. Jeżeli Użytkownik wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa w ust. 6, 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
8. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi, jeżeli Usługa pobierania materiału diagnostycznego, Zamówienie badań laboratoryjnych lub Usługa konsultacji została w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, o której mowa w ust. 6.
9. 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.
10. 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]**

11. 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.
12. Po wysłaniu zamówionych testów diagnostycznych nie ma możliwości skutecznego cofnięcia zamówionej Usługi i zamówione testy zostaną dostarczone do Użytkownika.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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 po ich otwarciu.

### **§6**

#### **Dokumentacja medyczna**

1. Pacjent posiadający dostęp do Serwisu lub Aplikacji 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.

### **§7**

#### **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. W przypadku odstąpienia, zwrot następuje w terminie określonym w § 5 ust. 4 niniejszego regulaminu.
3. Usługodawca, a w zakresie sprzedaży testów diagnostycznych również Usługodawca, umożliwia Użytkownikowi uzyskanie faktury VAT na jego wniosek, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wnioski o wystawienie faktury VAT należy składać pisemnie lub e-mailem wysłanym na adres: [pomoc@upacjenta.pl](mailto:pomoc@upacjenta.pl). Żądanie, o którym mowa w zd. 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.

## **§8**

### **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;

## **§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, a Usług Konsultacji w czasie wynikającym z regulujących te usługi postanowień niniejszego regulaminu.
3. Usługodawca, a w zakresie Usługi zamówienia badań laboratoryjnych, Usługi konsultacji, Usługi Wyników On-line lub Zamówienia Sprzedaży testów diagnostycznych również 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 niniejszego Regulaminu uprawniony jest Użytkownik lub osoba przez niego upoważniona w ciągu 7 dni od daty wykonania Usługi.
2. Kontakt oraz złożenie reklamacji jest możliwy poprzez:
  - a. adres poczty email [pomoc@upacienta.pl](mailto:pomoc@upacienta.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 Konsumentckim, 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.

### **§13**

#### **Program Poleć Znajomemu**

1. „Program Poleć Znajomemu” (dalej: „Program”) jest inicjatywą Usługodawcy i jest skierowany wyłącznie do Użytkowników.
2. Program polega na skorzystaniu z Zamówienia badań za pośrednictwem udostępnionego linku.
3. Uczestnikiem Programu jest Użytkownik, który udostępni osobie zainteresowanej indywidualnie przypisany do niego link, który można znaleźć w Profilu Pacjenta w zakładce „Skarbonka”.
4. Osobą zainteresowaną jest osoba fizyczna, która przed złożeniem zamówienia za pomocą linku nie skorzystała z Usług Usługodawcy lub nie złożyła zamówienia na Usługę Usługodawcy, które jest w trakcie realizacji.
5. W przypadku złożenia przez osobę zainteresowaną zamówienia poprzez udostępniony link, koszt zamówienia zostanie obniżony o 100 PLN (słownie: sto złotych) pod warunkiem, że badania lub pakiety badań objęte zamówieniem opiewać będą na kwotę minimum 150 PLN (słownie: sto pięćdziesiąt złotych).
6. Uczestnik otrzymuje środki o wartości 100 PLN (słownie: sto złotych) na subkonto w systemie „Skarbonka” przypisane do Profilu, z którego udostępniony został link, pod warunkiem wykonania usługi pobrania materiału w ramach realizacji zamówienia spełniającego warunki opisane w ust. 5. Środki pojawią się na subkoncie w terminie 7 dni od wykonania usługi pobrania materiału. Za moment wykonania usługi pobrania materiału uznaje się moment zmiany statusu wizyty powiązanego z zamówieniem na „Zakończona” w systemie informatycznym Usługodawcy.
7. Środki z subkonta w systemie „Skarbonka” mogą zostać wykorzystane wyłącznie do obniżenia kwoty należnej za zamówienie domowych badań krwi złożone za pośrednictwem Serwisu pod warunkiem, że badania lub pakiety badań objęte



zamówieniem opiewać będą na kwotę minimum 100 PLN (słownie: sto złotych). Ze środków nie można skorzystać w połączeniu z innymi promocjami.

8. Przyznawane środki z subkonta w systemie „Skarbonka” nie podlegają zamianie na ich równowartość pieniężną.
9. W odniesieniu do zamówień opłaconych lub częściowo opłaconych za pomocą środków z systemu „Skarbonka”, w przypadkach określonych w §5 ust. 10 oraz w przypadku odstąpienia od Umowy po upływie terminu, o którym mowa w §5 ust. 1, zwrot możliwy jest wyłącznie w postaci środków na subkonto w systemie „Skarbonka”. W przeciwnym razie, w przypadku odstąpienia od zamówień opłaconych lub częściowo opłaconych za pomocą środków z systemu „Skarbonka”, zwrot następuje w sposób w jaki nastąpiła płatność, tj. zużyte środki z systemu „Skarbonka” zostają zwrócone na subkonto w systemie „Skarbonka”, a pozostała kwota zostaje zwrócona zgodnie z § 5 ust. 4

## **§14**

### **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 10.07.2023 r. Usługodawca 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. 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 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).

## **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 z ograniczoną odpowiedzialnością 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 0000315649, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 257 488,00 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.

## §15 Postanowienia Ogólne

1. Administratorem jest House-Med spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 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 0000315649, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 257 488,00 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 działań 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.
  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.

## **§16 Podstawy Prawne Przetwarzania**

1. Podmiot danych podaje Dane osobowe Administratorowi dobrowolnie. Mimo, iż 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 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. 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 usługi Konsultacji Dietetycznej, Administrator wymaga podania Danych osobowych wskazanych w ust. 3 na podstawach wskazanych w tym ustępie oraz wypełnienia formularza, w którym należy podać następujące Dane osobowe: imię, nazwisko, adres email, wiek i dobrowolnie dodatkowe informacje dotyczące zdrowia. Podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), a w zakresie danych dotyczących zdrowia podanych w formularzu zgoda osoby, której dane dotyczą (art. 9 ust. 1 lit. a RODO). Osoba, której dane dotyczą może również podać swoje Wyniki badań diagnostycznych. Podstawą prawną przetwarzania jest zgoda osoby, której dane dotyczą (art. 9 ust. 1 lit. a RODO).
6. 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).
7. 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).
8. 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.

9. 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).
10. 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).
11. Administrator umożliwia zapisanie się do Newsletteru. 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).
12. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a lub art. 9 ust. 2 lit. a) 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.
13. 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.

## **§17 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.
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.

### **§18 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 call centre.

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.

### **§19 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.

### **§20 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.

### **§21 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 zadać 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 przetwarzane 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 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)
  - e. 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;
  - f. Prawo wniesienia skargi – Podmiot danych ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

### **§22 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 z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ul. płk. Ryszarda Kuklińskiego 17a, Kraków 30-720
  - b. drogą e-mailową na adres: [iod@upacjenta.pl](mailto:iod@upacjenta.pl)
  - c. poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na stronie: [www.upacjenta.pl](http://www.upacjenta.pl)
2. Administrator realizuje żądania Podmiotów danych w terminach i w sposób wskazany w RODO.



### §23 Postanowienia Końcowe

1. Administrator zachowuje prawo do zmiany, w każdym czasie, postanowień niniejszej Polityki. Zmiany wchodzi 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 10.07.2023 r.

#### ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU SERWISU UPACJENTA.PL

#### WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

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

- **Adresat:** House-Med Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, pod adresem: ul. płk. Ryszarda Kuklińskiego 17a, 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: 270 560,00 zł.

Adres email: [pomoc@upacjenta.pl](mailto: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.