REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§1 Definicje
Usługodawca – Praktyka Lekarska Helena Zakliczyńska z siedzibą przy ul. Konarskiego 25b/9, 44-100 Gliwice, REGON 278047799 NIP 627 176 87 04
Użytkownik – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która dokonała rejestracji w Serwisie i korzysta z usług Usługodawcy
Serwis – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem: www.helena-zakliczynska.medfile.pl
Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu
Rejestracja – procedura potrzebna do utworzenia Konta Użytkownika
Kalendarz – program komputerowy, który służy do rezerwacji przez Użytkownika Serwisu wizyt u Specjalisty świadczącego usługi u Usługodawcy
Konto – przypisane indywidualnie do każdego Użytkownika miejsce w Serwisie, w którym użytkownik wprowadza i zarządza swoimi danymi, a także dokonuje rezerwacji wizyty, za pomocą Kalendarza
Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, do której zawarcia dochodzi poprzez akceptację niniejszego Regulaminu i rozpoczęcie korzystania z Usługi, na mocy której Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika (w tym usługi poprzez rozmowę telefoniczną, konsultację wideo, czat)
Placówka – miejsca wykonywania działalności leczniczej przez Usługodawcę
Specjalista – lekarz, który świadczy usługi w Placówkach Usługodawcy lub poprzez Serwis
Usługa elektroniczna – usługa świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie za pośrednictwem Serwisu obejmują także kontakt telefoniczny, wideo lub czat zainicjowany za pośrednictwem Serwisu

§2 Postanowienia ogólne
1. Świadczenie Usług elektronicznych w Serwisie odbywa się z wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
2. Regulamin określa zasady warunki i zakres świadczenia usług drogą elektroniczną, polegających na możliwości rezerwacji wizyt u wybranego Specjalisty oraz odwołania rezerwacji, konsultacji on-line, przesyłania e-recept, e-ZUS ZLA, e-skierowań lub zaleceń.
3. Usługi, o których mowa w ust. 2 realizowane są za pomocą serwisu, udostępnionego pod adresem opisanymi w §1
4. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu oraz usług świadczonych przez Usługodawcę może odbywać się wyłącznie w oparciu o Regulamin.
5. Minimalne wymagania sprzętowe niezbędne do prawidłowego korzystania z serwisu, to: komputer z dostępem do Internetu oraz przeglądarką internetową: zalecane Mozilla Firefox, Google Chrome lub Microsoft Edge oraz włączona obsługa JavaScript i plików cookies. Ewentualnie telefon z dostępem do Internetu oraz przeglądarką internetową Google Chrome. W przypadku usługi konsultacji telefonicznej - telefon z polskim numerem przyjmującym połączenia z ukrytymi numerami i nie naliczający opłat dodatkowych za połączenie.
6. W celu bezpiecznego korzystania z Serwisu zaleca się, aby urządzenie, z którego korzysta Użytkownik posiadało: system antywirusowy, skuteczną zaporę bezpieczeństwa np. Windows Defender, oprogramowanie umożliwiające odczyty plików w formie PDF np. Adobe Reader.
6. Usługi elektroniczne świadczone są w terminach wyznaczonych w Kalendarzu lub zgodnie z ustaleniami poprzez Serwis lub przez Usługodawcę.

§3 Umowa o świadczenie usług
1. Użytkownik zawiera z Usługodawcą umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, poprzez akceptację niniejszego Regulaminu i rozpoczęcie korzystania z Usługi.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu zostaje zawarta z chwilą pierwszego zalogowania się użytkownika do Serwisu lub rejestracji użytkownika w Serwisie.
3. Użytkownik może wypowiedzieć umowę świadczenia usług drogę elektroniczną za pośrednictwem Serwisu bez podawania przyczyny. Oświadczenie należy przesłać na adres: Praktyka Lekarska Helena Zakliczyńska z siedzibą przy ul. Konarskiego 25b/9, 44-100 Gliwice. Umowa zostanie rozwiązana w terminie 14 dni od umówienia świadczenia przez Usługodawcę pod warunkiem, że świadczenie lub Usługa nie zostały wykonane wcześniej. Nie ma możliwości odstąpienia od umowy po wykonanym świadczeniu / Usłudze.
4. Umówienie Usługi związane jest z dokonaniem przedpłaty po wybraniu terminu Usługi. W przypadku wypowiedzenia umowy świadczenia usługi drogą elektroniczną przedpłata jest zwracana po pomniejszeniu o wysokość 10 zł co obejmuje koszty zorganizowania i przygotowania przed udzieleniem Usługi. W przypadku gdy powyższe koszty będą większe niż 10 zł opłata zostanie pomniejszona odpowiednio, maksymalnie do całkowitej jej wysokości. W przypadku odwołania Usługi w terminie krótszym niż 48 h przed Usługą przedpłata nie jest zwracana.

5. Wypowiedzenie umowy jest jednoznaczne z odwołaniem wizyty / Usługi

§4 Zasady świadczenia usług, rezerwacja i odwoływanie wizyt
1. Użytkownik może korzystać z usług po uzyskaniu dostępu do Serwisu, gdzie umawia się wizytę. Operacje w zakresie Konta Użytkownik wykonuje poprzez zalogowanie się za pomocą Loginu i Hasła lub w przypadku braku Loginy, poprzez indywidualne linki wysłane do użytkownika na podany adres email lub numer telefonu
2. Utworzenie Konta wymaga podania przez Użytkownika następujących informacji: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu kontaktowego oraz opcjonalnie PESEL (jeżeli posiada lub data urodzenia), nr dokumentu identyfikacyjnego (dowód osobisty lub inny), adres: kod, miasto, ulica i nr. domu oraz mieszkania (w przypadku domów wielorodzinnych). Dane opcjonalne są wymagane do dokumentacji medycznej Użytkownika w trakcie wykonywania świadczeń medycznych i mogą być uzupełnione na miejscu przed wykonanie usług. Wcześniejsze ich podanie przyspieszy i ułatwi proces obsługi Użytkownika.
3. Login i hasło lub indywidualne linki Użytkownik powinien zachować w poufności i odpowiada za ich przechowywanie.
4. Użytkownik zobowiązuje się nie ujawniać i nie przekazywać Loginu, hasła lub indywidualnych linków innym osobom. Za ich ujawnienie, choćby przypadkowe, odpowiada Użytkownik i nie stanowi to podstawy do rozwiązania lub wypowiedzenia umowy.
5. Nie ma możliwości rejestrowania i korzystania z Usług Serwisu osoba małoletnia lub nie posiadająca zdolności prawnej.
6. W trakcie korzystania z Usług Użytkownik może korzystać z pomocy osób drugich (szczególnie jeżeli chodzi o obsługę techniczną Usługi).
7. Decyzje i informacje przekazane przez osoby drugie, które dopuścił Użytkownik do Usługi oraz informacje i decyzje przekaże przez Usługodawcę do osoby drugiej podczas Usługi Użytkownika są równoznaczne za takimi jakby były pomiędzy Usługodawcą i Użytkownikiem. Po stronie Użytkownika jest dopilnowanie ujednolicenia decyzji i informacji z osobą drugą w trakcie i po Usłudze i Użytkownik za nie odpowiada.
8. Użytkownik w trakcie rejestracji zobowiązuje się do podawania danych i składnia oświadczeń zgodnych z prawdą. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych lub złożenia nieprawdziwych oświadczeń.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wyboru konsultacji i wizyt, których terminy mogą być rezerwowane za pośrednictwem Serwisu bez podawania przyczyny ich wyboru i rezygnacji z niewybranych konsultacji i wizyt
10. W przypadku, jeżeli Usługodawca odwoła wizytę lub konsultację umówioną przez Użytkownika z winy leżącej po stronie Usługodawcy, wówczas dokonuje całkowitego zwrotu przedpłaty.
11. Usługodawca nie odpowiada za skutki odwołanych lub niezrealizowanych wizyt.
12. Warunkiem rezerwacji terminu jest akceptacja przez użytkownika Regulaminu i Polityki prywatności.
13. Ceny Usług podane są na stronie serwisu są cenami brutto i są podane w złotych polskich
14. Użytkownikowi przysługuje prawo do odwołania wizyty (odstąpienia od umowy świadczenia usług medycznych), bez podania przyczyny. Użytkownik może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy (odwołaniu wizyty) w formie pisemnej i złożyć je w Placówce Usługodawcy albo elektronicznie, przesyłając je na adres Usługodawcy: helena.zakliczynska@gmail.com
15. Oświadczenie, o którym mowa powyżej należy wysłać najpóźniej na 3 (trzy) dni od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług medycznych. Zawarcie umowy następuje w chwili rezerwacji wizyty i jej przedpłacenia.
16. W przypadku odwołania wizyty (odstąpienia od umowy) w terminie krótszym niż 3 dni, ale dłuższym lub równym 24 godz. przed zarezerwowaną wizytą, Usługodawca zwróci Użytkownikowi 50% wpłaconej kwoty (25 zł)
17. W przypadku odwołania wizyty (odstąpienia od umowy) w terminie krótszym niż 3 dni, jak również w przypadku nie przyjścia na wizytę lub nieskorzystania z Usługi bez jej odwoływania, Usługodawca nie dokona zwrotu wpłaconej kwoty. Kwota ta stanowi opłatę za gotowość Specjalisty do świadczenia usług w terminie wybranym przez Użytkownika.
18. Usługodawca nie odpowiada za reakcję Użytkownika z uzyskanych informacji w tym przede wszystkim za braku wydania e-recepty, zwolnienia lekarskiego lub skierowań, jeżeli Usługodawca uznał w trakcie wykonywania Usługi nie są one zasadne lub nie ma możliwości ich wydania. Użytkownik akceptuje, że wydanie e-recepty pełnopłatnej, e-recepty refundowanej, skierowań i zwolnień lekarskich, zaświadczeń medycznych oraz innych elementów związanych z Usługą należy do wyłącznej decyzji Usługodawcy.
19. Po dokonaniu rezerwacji wizyty oraz zapłaty przez Użytkownika ceny, Użytkownik otrzyma drogą elektroniczną potwierdzenie rezerwacji wizyty. Warunkiem uzyskania

potwierdzenia jest podanie przez Użytkownika prawidłowego adresu e-mail i numeru telefonu. Z chwilą rezerwacji wizyty i dokonania jej opłaty dochodzi do zawarcia umowy świadczenia usług medycznych.
20. Użytkownik akceptuje i jest świadom ograniczeń z wykonywania usługi medycznej poprzez wykorzystanie systemu teleinformatycznego lub konsultacji telefonicznej. Użytkownik jest świadomy, że w zakresie wykorzystanie systemu teleinformatycznego lub konsultacji telefonicznej nie ma możliwości wykonania badania fizykalnego. Usługa jest świadczona wyłącznie na podstawie informacji przekazanych od Użytkownika oraz w przypadku wykorzystania systemu teleinformatycznego z kontaktem wzrokowym także przez ocenę wzrokową możliwą do uzyskania.
21. Użytkownik akceptuje czas trwania usługi i to, że w przypadku braku możliwości ukończenia świadczenia medycznego w danej usłudze (wizycie) będzie musiał dokonać zakupu kolejnej usługi.
22. Ograniczenia możliwości udzielenia Usługi wynikające z ograniczeń wykonywania usługi medycznej poprzez wykorzystanie systemu teleinformatycznego lub konsultacji telefonicznej nie są podstawą do reklamacji lub odstąpienia od umowy
23. W przypadku, kiedy Usługa świadczenia medycznego będzie się wiązała z dodatkowymi kosztami jej wykonania powyższe koszty obciążają Użytkownika. Usługodawca może odstąpić od wykonania czynności związanych z dodatkowymi kosztami w przypadku braku pokrycia kosztów przez Użytkownika w odpowiednim czasie wskazanym przez Usługodawcę.
24. Użytkownik akceptuje możliwość sporządzania dokumentacji medycznej w postaci nagrań audio i/lub video.
25. Użytkownik zobowiązuje się nie wykonywać nagrań audio i/lub video dotyczących przebiegu konsultacji lub w przypadku chęci ich stosowania wcześniej uzyskać wyraźną zgodę Usługodawcy.
26. Użytkownik zobowiązuje się nie rozpowszechniać i nie powielać rozwiązań technicznych oraz treści autorskich udostępnianych przez Usługodawcę. W przypadku wątpliwości co do treści autorskich Użytkownik zobowiązuje się upewnić u Usługodawcy co do ich charakteru i możliwości wykorzystania.

§5 Odpowiedzialność
1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych do Usługodawcy, w szczególności, jeżeli do braku dostępu do Serwisu doszło na skutek:
a) problemów technicznych lub awarii systemu informatycznego,
b) wystąpieniu błędów lub zakłóceń,
c) wirusów komputerowych.
2. Usługodawca ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu, na czas konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości w działaniu serwisu. Pkt. 1 stosuje się odpowiednio.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Serwisu w sposób sprzeczny z Regulaminem

§6 Ochrona Danych Osobowych

1. Usługodawca jako administrator danych osobowych Użytkownika, przetwarza jego dane osobowe w celu zawarcia, obsługi i wykonania Umowy.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do świadczenia Usług. Do świadczenia Usług (prowadzenie dokumentacji medycznej) koniecznym jest podanie następujących danych: imię i nazwisko, e-mail, numer telefonu, PESEL (jeżeli posiada lub data urodzenia), nr dokumentu identyfikacyjnego (dowód osobisty lub inny), adres: kod, miasto, ulica i nr domu oraz mieszkania (w przypadku domów wielorodzinnych).
3. Każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści jego danych i ich poprawienia. Szczegóły dotyczące danych osobowych zwarte są w Polityce Prywatności (formularz zgody na przetwarzanie danych osobowych)
4. Dane osobowe Użytkownika są zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych.
5. Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieuprawnione udostępnienie danych Użytkownika znajdujących się w Serwisie Usługodawcy, jeżeli do ich udostępnienia doszło z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności, jeżeli Użytkownik udostępnił swoje dane, Login, Hasło osobie trzeciej albo jeżeli Użytkownik utracił dane dostępowe lub utraty danych Użytkownika na skutek działania siły wyższej niezależnej od Usługodawcy.
6. W przypadku powzięcia przez Usługodawcę informacji o nieuprawnionym dostępie do danych Użytkownika, Usługodawca podejmie wszelkie działania w celu zapobieżeniu niepożądanych skutków z tym związanych. W szczególności Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do Konta Użytkownika.

§7 Reklamacje
1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu Użytkownik może zgłaszać w formie elektronicznej,

wysyłając ją na adres mailowy Usługodawcy:
helena.zakliczynska@gmail.com albo w formie pisemnej poprzez złożenie jej w Placówce Usługodawcy.
2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Użytkownika, przyczynę złożenia reklamacji oraz określać żądanie Użytkownika.
3. Zgłoszenie reklamacji zostanie rozpatrzone niezwłocznie, nie później niż
w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Usługodawcę zgłoszenia
reklamacji. W uzasadnionych przypadkach rozparzenie reklamacji może ulec wydłużeniu.
4. Odpowiedź na reklamacje zostanie udzielona Użytkownikowi w formie elektronicznej tj. zostanie wysłana na adres mailowy wskazany przez Użytkownika albo w formie pisemnej, wysłana na adres korespondencyjny Użytkownika, wskazany w reklamacji.

§8 Postanowienia końcowe
1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w dowolnym terminie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, Usługodawca udostępni jego treść na
stronie Usługodawcy. Korzystanie z Serwisu przez Usługodawcę po dokonanych zmianach w Regulaminie jest jednoznaczne z akceptacją zmian Regulaminu.
3. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 30.03.2020 roku.
4. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy
prawa polskiego, w szczególności Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzecznik Praw Pacjenta, Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny oraz inne powszechnie
obowiązujące przepisy prawa.