# Regulamin świadczenia usług telemedycznych przez Medical Magnus Sp. z o. o.

## §1
## Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług telemedycznych przez Medical Magnus Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Kopernika 38; NIP: 731-000-69-63. Usługi te są świadczone za pośrednictwem stron internetowych: www.telemedycyna-mmcenter.pl oraz https://www.medfile.pl/gabinety/telemedycyna-mmcenter/lodz/, zawierających serwis rejestracyjny i aplikację umożliwiającą realizację usług telemedycznych.

## § 2
## Definicje

**Klinika** - Medical Magnus Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Kopernika 38; NIP: 731-000-69-63 – nowoczesne, wielospecjalistyczne centrum medyczne oferujące szeroki wachlarz usług wykonywanych zarówno prywatnie, jak i w ramach kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia.

**Dostawca oprogramowania** – licencjodawca rozwiązania chmurowego pozwalającego na świadczenie usług telemedycznych przez Medical Magnus Sp. z o.o.

**Pacjent / Klient** – osoba korzystająca z usług telemedycznych za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji dostarczonej i zarządzanej przez Dostawcę oprogramowania.

**Usługa telemedyczna** – konsultacja świadczona przez lekarza, psychologa lub specjalistę z zakresu innej dziedziny za pośrednictwem serwisu.

**Serwis i aplikacja** – strona internetowa oraz oprogramowanie dostarczone i zarządzane przez Dostawcę oprogramowania umożliwiające: rejestrację Pacjenta/ Klienta na usługę telemedyczną, realizację usługi telemedycznej oraz gromadzenie dokumentacji medycznej lub doradczej w formie elektronicznej.

**Administrator Danych Osobowych** – Medical Magnus Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Kopernika 38.

**Procesor przetwarzania danych osobowych** – Dostawca oprogramowania, któremu Medical Magnus Sp. z o. o. powierzył przetwarzanie danych osobowych Pacjentów/ Klientów korzystających ze świadczeń telemedycznych za pomocą Serwisu i Aplikacji, które umożliwiają rejestrację Pacjentów/ Klientów oraz realizację usług telemedycznych.

## § 3
## Funkcjonalności serwisu

1. Usługi telemedyczne są świadczone za pośrednictwem Serwisu rejestracyjnego i właściwej Aplikacji. Są one dostępne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, przy czym telekonsultacje lekarzy i innych specjalistów odbywają się w godzinach przez nich wyznaczonych i jednocześnie wskazanych w harmonogramach konsultacji.

2. Serwis i Aplikacja telemedyczna umożliwiają odbywanie zdalnych konsultacji pomiędzy lekarzem lub innym specjalistą, a Pacjentem/ Klientem poprzez kanał czat, wideo lub telefon.

3. Dostęp do Serwisu oraz Aplikacji jest możliwy na komputerze lub urządzeniu mobilnym spełniającym następujące warunki techniczne:

a. Należy używać następujących przeglądarek internetowych:

- Microsoft Edge,
- Chrome - w wersji 21 lub wyższej,
- Mozilla Firefox - w wersji 28 lub wyższej,
- Opera - w wersji 12.1 lub wyższej,
- Safari - w wersji 6.1 lub wyższej,
- w przypadku innych przeglądarek istnieje możliwość korzystania z serwisu, jednak Dostawca oprogramowania nie zapewnia pełnej kompatybilności.

b. Wymagane jest włączenie obsługi:

- Ciasteczek - Cookies do przechowywania sesji użytkowników,
- JavaScript – w celu prawidłowego wyświetlania i funkcjonowania interfejsu aplikacji.

c. System operacyjny, w którym uruchamiane są przeglądarki internetowe wskazane powyżej, nie ma wpływu na działanie aplikacji, o ile spełnione są warunki zapisane w powyższych punktach a i b.

d. Minimalne wymaganie sprzętowe:

- Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2,
- 512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,
- minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek.

e. Wymagane jest stałe połączenie z siecią Internet, spełniające minimalne wymagania.

4. Niedozwolone są jakiekolwiek próby wprowadzania do systemu informatycznego szkodliwych danych (oprogramowanie złośliwe, w tym wirusy, pliki szpiegujące, „robaki” itp.).

**§ 4**
**Rejestracja Pacjenta/ Klienta**

1. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”.
2. Pacjent/ Klient rezerwujący wizytę zobowiązany jest wykonać następujące czynności:

a. uzupełnić formularz rejestracyjny o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, identyfikator, adres miejsca zamieszkania,
b. uiścić opłatę za zamówioną wizytę.

3. Podanie przez Pacjenta/ Klienta w formularzu rejestracyjnym danych osobowych, potwierdzenie

zapoznania się z Regulaminem świadczenia usług telemedycznych oraz Polityką Prywatności, a następnie zatwierdzenie wypełnionego formularza jest równoznaczne ze złożeniem przez Pacjenta/ Klienta oświadczenia o:

a. zgodności ze stanem faktycznym danych podanych w formularzu rejestracyjnym,
b. wyrażeniu świadomej zgody na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych,
c. zapoznaniu się z treścią dokumentów wskazanych w niniejszym paragrafie, tj. Regulaminem świadczenia usług telemedycznych oraz Polityką prywatności,
d. wyrażeniu zgody na zawarcie Umowy na świadczenie usług drogą elektroniczną,
e. wyrażeniu zgody na otrzymanie za pośrednictwem korespondencji mailowej lub telefonicznej informacji o dokonanych płatnościach, zamówionych wizytach, zmianach harmonogramu wizyt oraz innych informacji związanych ze świadczeniem usług przez Medical Magnus Sp. z o.o.

## § 5
## Zasady świadczenia usług

1. Korzystanie przez Pacjenta/ Klienta z funkcjonalności udostępnionych w Serwisie jest możliwe po zapoznaniu się z treścią Regulaminu i treścią Polityki Prywatności oraz ich zaakceptowaniu oraz podaniu niezbędnych danych osobowych umożliwiających zakończenie procesu rejestracji.
2. Zawarcie umowy o świadczenie usług następuje poprzez zarezerwowanie i opłacanie telekonsultacji.
3. Zawierając umowę o świadczenie usług, Pacjent/ Klient potwierdza autentyczność podanych przez siebie danych.
4. Cena konsultacji i czas jej maksymalnego trwania są widoczne w Serwisie przy rezerwacji wizyty.
5. Pacjent/ Klient dokonując rezerwacji telekonsultacji oraz uiszczając opłatę za świadczoną usługę akceptuje wszystkie warunki świadczenia usługi, tj. formę kontaktu z lekarzem/ specjalistą (rozmowa telefoniczna, videokonsultacja, czat), maksymalny czas trwania telekonsultacji oraz cenę.
6. Pacjent/ Klient, który zarezerwował telekonsultację w formularzu rejestracyjnym jest zobowiązany do niezwłocznego dokonania płatności za zamówioną wizytę w celu jej końcowego potwierdzenia. Po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego Pacjent/ Klient zostanie przekierowany na stronę płatności PayU, gdzie może dokonać opłaty za wybraną usługę. Jednocześnie na adres e-mail podany przez Pacjenta w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie opłaty. Opłatę można uiścić wyłącznie za pośrednictwem kanału płatności – serwis płatności internetowych PayU – udostępnionego na stronie internetowej Serwisu telemedycznego w zakładce „Umów wizytę". Opłatę uważa się za dokonaną po jej potwierdzeniu przez Serwis PayU.
7. W razie braku uiszczenia opłaty na 24 godziny przed wybranym terminem wizyty, w przypadku wizyt rezerwowanych z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem, lub brakiem uiszczenia opłaty niezwłocznie, w przypadku rezerwacji dokonywanych w czasie krótszym niż 24 godziny od wybranego terminu wizyty, termin wizyty uznaje się za nierezerwowany i dostępny dla innych Pacjentów/ Klientów.
8. Pacjent/ Klient, który zarezerwował wizytę, otrzyma na swój adres e-mail i/lub telefon link umożliwiający odbycie telekonsultacji. W celu skorzystania z zakupionej telekonsultacji Pacjent/ Klient musi wejść w umówionym i opłaconym terminie do systemu Halodoctor, wykorzystując otrzymany link do telekonsultacji.
9. Wykonanie telekonsultacji na rzecz osoby niepełnoletniej wymaga obecności w trakcie jej prowadzenia rodzica, innego opiekuna prawnego lub osoby trzeciej upoważnionej przez rodzica lub innego opiekuna prawnego. Wzór upoważnienia dostępny jest na stronie usług

telemedycznych.

10. Spóźnienie się Pacjenta/ Klienta na zarezerowany termin wizyty skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia Pacjenta/ Klienta, jednocześnie Pacjentowi/ Klientowi nie przysługuje prawo do zmniejszenia lub zwrotu wniesionej opłaty za wizytę.
11. Pacjent/ Klient ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie usług telemedycznych/ teledoradczych. Odwołanie przez Pacjenta/ Klienta opłaconej wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest wyłącznie w przypadku wizyty zarezerwowanej na więcej niż 24 godziny przed jej zaplanowanym terminem. Jednocześnie odwołanie wizyty nie może nastąpić później niż 24 godziny przed jej planowanym terminem. W przypadku braku obecności Pacjenta/ Klienta na umówionej wizycie i jednoczesnym braku jej odwołania we wskazanym wyżej terminie, uiszczona opłata nie podlega zwrotowi. Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe jedynie przez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail Usługodawcy: telemedycyna@mmcenter.pl. Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji. W przypadku odstąpienia od Umowy, Klinika dokona w ciągu 14 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zwrotu zapłaty za usługę na rachunek bankowy, z którego była dokonana płatność.
12. W przypadku niezrealizowania telekonsultacji w umówionym terminie z winy Kliniki, tj. na skutek awarii systemu informatycznego Kliniki, który zapewnia możliwość realizacji telekonsultacji lub z powodu braku dostępności w umówionym terminie personelu medycznego/ doradczego, Klinika zaproponuje zrealizowanie telekonsultacji w innym terminie. W przypadku braku zgody Pacjenta/ Klienta na realizację telekonsultacji w innym terminie, Klinika dokona zwrotu zapłaty za usługę na rachunek bankowy, z którego była dokonana płatność. Zwrot ten nastąpi w terminie 14 dni od chwili odmowy przez Pacjenta/ Klienta ze skorzystania z telekonsultacji w innym terminie, niż pierwotnie umówiony.

## § 6
## Ochrona danych osobowych Pacjenta/ Klienta

1. Administratorem Danych Osobowych jest Medical Magnus Sp. z o.o., ul. Kopernika 38, 90-552 Łódź.
2. Administrator oświadcza, iż dokłada wszelkich starań aby dane osobowe Pacjentów/ Klientów przetwarzane w ramach korzystania z Serwisu i Aplikacji przetwarzane były z zachowaniem należytych zasad bezpieczeństwa i ochrony.
3. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych Pacjent/ Klient ma możliwość kontaktu z Inspektorem ds. ochrony danych osobowych w Medical Magnus Spółka z o. o. za pośrednictwem poczty e-mail: iod@mmcenter.pl lub listownie Medical Magnus Spółka z o. o., ul. Kopernika 38, 90-552 Łódź.

## § 7
## Zasady przetwarzania danych osobowych Pacjenta/ Klienta

1. Medical Magnus Sp. z o.o. jako Administrator danych wprowadzanych do Serwisu / Aplikacji i zawartych w dokumentach przechowywanych w Serwisie / Aplikacji powierza Dostawcy oprogramowania Serwisu i Aplikacji jako tzw. Procesorowi przetwarzanie danych osobowych, a Dostawca oprogramowania zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych mu przez Medical Magnus Sp. z o.o. danych osobowych Pacjentów/ Klientów korzystających ze świadczeń za pomocą Serwisu i Aplikacji umożliwiających realizację teleporad.
2. Dostawca oprogramowania na mocy umowy zawartej z Kliniką oświadcza i gwarantuje, że w ramach przetwarzania powierzonych przez Medical Magnus Sp. z o.o. danych osobowych stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, niezbędne do zapewnienia właściwego stopnia bezpieczeństwa powierzonych do przetwarzania danych osobowych, w pełni uwzględniające

wymogi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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 (zwane dalej: ,,RODO"), w tym w szczególności w aspekcie zapewnienia ochrony praw osób fizycznych, których dane dotyczą. Dostawca oprogramowania oświadcza, że zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia tych środków, w szczególności poprzez fachową wiedzę, doświadczenie i zasoby umożliwiające realizację obowiązków wynikających z RODO.

3. Medical Magnus Sp. z o. o. oświadcza, że decyduje o celach i środkach przetwarzania powierzonych Dostawcy oprogramowania danych osobowych, tzn. przysługuje mu status Administratora Danych wynikający z art. 4 pkt 7 RODO oraz, że powierzył Dostawcy oprogramowania, na podstawie art. 28 RODO przetwarzanie danych w zakresie wskazanym poniżej.
4. Medical Magnus Sp. z o.o. jako Administrator Danych oświadcza, że przetwarza dane zgodnie z zasadami określonymi w art. 5 RODO oraz zgodnie z zasadami dotyczącymi przetwarzania szczególnych kategorii danych osobowych oraz posiada podstawę prawną do ich przetwarzania.
5. Przetwarzanie powierzonych danych będzie wykonywane w okresie świadczenia usług przez Dostawcę oprogramowania.
6. Charakter i cel przetwarzania wynikają z postanowień Umowy zawartej pomiędzy Medical Magnus Sp. z o.o., a Dostawcą oprogramowania.
7. Zakres przetwarzania powierzonych danych może zostać w każdym momencie zmieniony przez Medical Magnus Sp. z o. o., w tym w szczególności ograniczony, jeśli Medical Magnus Sp. z o. o. uzna, że nie jest już adekwatny do realizacji przez Dostawcę oprogramowania celu przetwarzania.
8. Dostawca oprogramowania zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych mu danych osobowych wyłącznie w zakresie określonym w zawartej Umowie i Regulaminie.
9. Dostawca oprogramowania oświadcza, że nie przekazuje danych poza Europejski Obszar Gospodarczy. W sytuacji gdy Dostawca oprogramowania zamierzałaby lub miałaby obowiązek przekazać dane poza Europejski Obszar Gospodarczy, wówczas Dostawca oprogramowania jest zobowiązany poinformować o tym Medical Magnus Sp. z o.o. w celu umożliwienia podjęcia decyzji i działań niezbędnych do zapewnienia zgodności przetwarzania z prawem lub zakończenia powierzenia przetwarzania.
10. Przetwarzanie obejmować będzie dane osobowe (kategorie danych) wprowadzane przez Pacjenta/ Klienta i/lub lekarza bądź innego specjalistę wykonującego usługę telemedyczną, niezbędne do założenia i prowadzenia dokumentacji medycznej w ramach udzielanej porady w szczególności:
    a. oznaczenie Pacjenta/ Klienta:
        - nazwisko i imię (imiona);
        - data urodzenia;
        - oznaczenie płci;
        - adres miejsca zamieszkania;
        - PESEL lub inny identyfikator;
        - numer telefonu;
        - adres e-mail;
        - w przypadku małoletniego pacjenta lub pacjenta całkowicie ubezwłasnowolnionego lub niezdolnego do świadomego wyrażenia zgody – nazwisko i imię przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania;
    b. oznaczenie Pacjenta/ Klienta oraz miejsca, w którym udzielono świadczeń zdrowotnych (ew. nazwa komórki organizacyjnej);
    c. zapisy dotyczące informacji podanych przez Pacjenta/ Klienta dotyczące stanu jego zdrowia, dotychczasowej przeszłości zdrowotnej, chorobowej, informacji pozyskanych w

trakcie wywiadu, informacji o przebytych schorzeniach, przyjmowanych lekach, alergiach, czynnikach ryzyka zachorowania, udzielonych mu świadczeniach itd.

d. w ramach udzielonego świadczenia - informacje na temat udzielonej porady, postawionej diagnozy oraz informacje o:
    - wypisanych skierowaniach;
    - zaplanowanych wizytach;
    - wypisanych receptach;
    - wypisanych zwolnieniach lekarskich;
    - wystawionych rachunkach.

e. datę sporządzenia danego dokumentu.

11. Powierzone dane osobowe mogą być przez Dostawcę oprogramowania utrwalane, przechowywane, pobierane, opracowywane, porządkowane, weryfikowane, modyfikowane.
12. Po ustaniu okresu powierzenia danych, Dostawca oprogramowania ma obowiązek anonimizacji lub usunięcia wszelkich danych osobowych, które zostały mu powierzone przez Pacjenta/ Klienta, jak również musi usunąć wszelkie ich istniejące kopie, chyba że powszechnie obowiązujące przepisy nakazują przechowywanie tych kopii.
13. Szczegółowe zasady dotyczące obowiązku informacyjnego wynikające z Art. 13 RODO w związku z przetwarzaniem danych osobowych Pacjentów/ Klientów w ramach korzystania z Serwisu i Aplikacji zawarto w Polityce Prywatności oraz na stronie www.mmcenter.pl.

## § 8
## Postanowienia końcowe

1. Wszyscy użytkownicy Serwisu i Aplikacji są zobowiązani do przestrzegania polityki prywatności.
2. Medical Magnus Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 16 września 2020 roku. Aktualizacja 14.05.2026 r.