Regulamin świadczenia usług telemedycznych DIGNA CLINIC

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług zdrowotnych na odległość przez **DIGNA CLINIC sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, ul. Stradomska 5A/20, wpisaną do KRS pod numerem 0001188708, NIP 676 269 99 41, REGON 542 451 651 000 00 (dalej: "Klinika", „Klinika Digna" lub „Usługodawca"). Usługi są udzielane wyłącznie za pośrednictwem platformy telemedycznej Medfile.

2. Z usług mogą korzystać wyłącznie pacjentki będące osobami pełnoletnimi i posiadające pełną zdolność do czynności prawnych. Klinika nie przyjmuje osób poniżej 18 roku życia. Klinika nie świadczy usług dla pacjentek w ciąży ani w połogu, ze względu na charakter oferowanych świadczeń.

3. Regulamin obejmuje dwie kategorie usług:

– **konsultacje jednorazowe** – pojedyncze teleporady realizowane w zależności od wybranego specjalisty,

– **pakiety opieki** – zestawy usług, zawierające określoną liczbę konsultacji online oraz dostęp do czatu z lekarzem prowadzącym.

4. Usługi te stanowią świadczenia zdrowotne w rozumieniu ustawy z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej i są udzielane z poszanowaniem praw pacjenta (ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta) oraz przepisów o ochronie danych osobowych (RODO).

5. Świadczenia są udzielane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, według wykładni polskiego prawa. Usługi są świadczone wyłącznie w języku polskim. W przypadku potrzeby korzystania z tłumacza pacjentka zapewnia tłumaczenie na własny koszt i odpowiedzialność.

§ 2. Definicje

1. **Konsultacja jednorazowa** – pojedyncza teleporada udzielana pacjentce przez specjalistę (lekarza ginekologa, dermatologa, internistę, fizjoterapeutę uroginekologicznego, dietetyka/trenera lub innego specjalistę) w formie wideo za pośrednictwem Portalu Pacjenta.

2. **Konsultacja z pakietu** – teleporada udzielana pacjentce w ramach wykupionego pakietu w formie wideo za pośrednictwem Portalu Pacjenta.

3. **Pakiet** – zestaw usług obejmujący określoną liczbę konsultacji z lekarzem prowadzącym i innymi specjalistami oraz dostęp do czatu tekstowego z lekarzem prowadzącym. Wyróżnia się **Pakiet BASIC, Pakiet COMFORT i Pakiet HOLISTIC**.

4. **Pacjentka** – osoba fizyczna korzystająca z usług telemedycznych świadczonych przez Klinikę na podstawie niniejszego regulaminu.

5. **Portal Pacjenta** – platforma teleinformatyczna udostępniona przez Klinikę, służąca do rejestracji, płatności, komunikacji i realizacji teleporad.

6. **Wirtualny gabinet** – strona internetowa do której dostęp możliwy jest w ramach umówionej konsultacji. Link do wirtualnego gabinetu wysyłany jest drogą mailową do Pacjentki.

§ 3. Konsultacje jednorazowe

1. Konsultacje jednorazowe są usługami odpłatnymi. Rezerwacji i opłaty dokonuje się z góry poprzez Portal Pacjenta lub przez rejestrację internetową. Ceny zależą od specjalizacji i są określone w cenniku stanowiącym załącznik do regulaminu.

2. Po wyborze terminu pacjentka może wypełnić formularz historii medycznej. W formularzu należy podać prawdziwe i kompletne informacje o stanie zdrowia (przebyte choroby, przyjmowane leki, przebieg leczenia). Dane te są przypisywane do kartoteki pacjentki i stanowią podstawę do udzielania świadczeń. Odpowiedzialność za podanie danych w historii medycznej spoczywa wyłącznie na Pacjentce. Klinika nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki leczenia, związane z podaniem przez Pacjentkę nieprawdziwych danych w formularzu historii medycznej.

3. Pacjentka ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zakupu konsultacji, o ile konsultacja nie została rozpoczęta (tj. do 24 godzin przed wizytą). Odstąpienia można dokonać samodzielnie poprzez anulowanie wizyty w Portalu Pacjenta lub przez wysłanie oświadczenia na adres **kontakt@klinikadigna.pl**. Zwrot środków następuje tą samą metodą płatności w terminie do 14 dni.

4. Rezerwację konsultacji można zmienić lub odwołać najpóźniej 24 godziny przed zaplanowanym terminem. Późniejsze odwołanie skutkuje uznaniem usługi za zrealizowaną bez prawa do zwrotu.

5. **Przerwanie konsultacji:**

– Jeżeli połączenie zostanie przerwane z przyczyn leżących po stronie pacjentki (brak internetu, awaria sprzętu), specjalista podejmuje próbę ponownego połączenia przez maksymalnie **10 minut** w przypadku lekarzy oraz **15 minut** w przypadku pozostałych specjalistów. Po upływie tego czasu konsultację uznaje się za przeprowadzoną.

– Jeżeli przerwa nastąpi z przyczyn leżących po stronie Kliniki, wizyta jest bezpłatnie przenoszona na inny termin, a pacjentka otrzymuje informację o przyczynie przerwania.

6. **Spóźnienie:** spóźnienie pacjentki powyżej **10 minut** w przypadku konsultacji lekarskich oraz **15 minut** w przypadku konsultacji z innymi specjalistami jest traktowane jak nieobecność i powoduje utratę konsultacji bez prawa do zwrotu środków za tą konsultację, zgodnie z cennikiem konsultacji jednorazowych.

7. Pacjentka zobowiązuje się zapewnić odpowiednie warunki techniczne (komputer, tablet lub smartfon z kamerą i mikrofonem oraz stabilne łącze internetowe) oraz prywatne, ciche miejsce do teleporady. Konsultacja powinna odbywać się w zamkniętym pomieszczeniu bez obecności osób trzecich. Zaleca się używanie słuchawek.

8. Przed pierwszą konsultacją zaleca się przygotowanie aktualnych wyników badań według wskazówek z § 7 ust. 1. Brak wyników nie wyklucza teleporady, ale może ograniczyć jej zakres; lekarz może wówczas zlecić wykonanie dodatkowych badań lub zalecić wizytę stacjonarną.

9. Konsultacje mają charakter informacyjny i diagnostyczny; nie są świadczeniami ratowniczymi. W sytuacjach nagłych pacjentka powinna niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub zgłosić do najbliższego szpitala. Opierają się w szczególności na wywiadzie z Pacjentką, przedstawionych wynikach badań, danych podanych przez Pacjentkę w formularzu historii medycznej oraz informacjach udzielonych przez Pacjentkę w trakcie teleporady.

10. Klinika nie wyraża zgody na utrwalanie (tj. w szczególności nagrywanie, fotografowanie, wykonywanie zrzutów ekranu) przez Pacjentkę przebiegu teleporady, chyba że lekarz lub inny specjalista wyrazi na to zgodę. Klinika nie rejestruje konsultacji poza zakresem wymaganym do prowadzenia dokumentacji medycznej.

11. Każda teleporada jest dokumentowana w elektronicznej dokumentacji medycznej (Medfile), obejmującej

m.in. przebieg wywiadu, diagnozę, zalecenia i wystawione e-recepty, e-skierowania lub e-ZLA. Pacjentka ma prawo do wglądu w swoją dokumentację na zasadach określonych w regulaminie placówki.

§ 4. Pakiety

1. Pakiet może zakupić pacjentka spełniająca wymagania § 1 ust. 2. Pakiet jest imienny i nie może być przenoszony na inną osobę; pacjentka nie może udostępniać swojego konta ani korzystać z pakietu w imieniu innej osoby. W przypadku udostępnienia przez Pacjentkę swojego konta lub korzystania z pakietu w imieniu innej osoby, Klinika nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki leczenia.

2. Rezerwacja wizyt w ramach pakietów odbywa się poprzez Portal Pacjenta, w zależności od harmonogramu specjalistów. Kategorie usług w platformie są oznaczone jako „Konsultacje z pakietu".

3. W przypadku gdy pacjentka umówi się na usługę "konsultacja X – z pakietu" nie mając wykupionego pakietu lub ilość konsultacji w pakiecie została już wykorzystany, konsultacja zostanie anulowana przez administratora.

4. Ceny pakietów i zakres usług są wskazane w cenniku udostępnianym w Portalu Pacjenta przed zakupem. Cena pakietu obejmuje wyłącznie usługi opisane w regulaminie – nie obejmuje kosztów badań laboratoryjnych, przepisanych leków, wizyt stacjonarnych ani usług zamawianych poza pakietem. Konsultacja dietetyczna nie obejmuje przygotowania indywidualnego jadłospisu; jego opracowanie stanowi usługę dodatkową, płatną wg cennika.

5. Niewykorzystane konsultacje w pakietach mogą zostać zrealizowane tylko w okresie przedłużenia tego pakietu lub przy rozszerzeniu go; po upływie okresu ważności pakietu niewykorzystane wizyty przepadają bez prawa zwrotu uregulowanych za nie środków pieniężnych. Pacjentka powinna skontaktować się z Kliniką (**kontakt@klinikadigna.pl**) celem ustalenia możliwości przeniesienia niewykorzystanych wizyt.

6. Pacjentka sama wybiera specjalistów dostępnych w pakiecie; lekarz prowadzący może rekomendować konsultacje u poszczególnych specjalistów, jednak ostateczna decyzja należy do pacjentki.

7. Pacjentka może odstąpić od umowy pakietowej w terminie 14 dni od jej zawarcia, jeśli nie rozpoczęła korzystania z usług. Po rozpoczęciu korzystania z pakietu zwrot oblicza się proporcjonalnie: od łącznej opłaty odlicza się koszt zrealizowanych konsultacji według cennika konsultacji jednorazowych oraz **15 % opłaty administracyjnej**. Zwrot następuje tą samą metodą płatności.

8. Terminy konsultacji w ramach pakietu można odwoływać lub zmieniać na zasadach określonych w § 3 ust. 4–6. Wielokrotne przesuwanie terminów (więcej niż dwie zmiany tej samej wizyty) uprawnia Klinikę do uznania konsultacji za zrealizowaną.

9. Pacjentka może wypowiedzieć pakiet w każdym czasie, składając oświadczenie na adres **kontakt@klinikadigna.pl**. Klinika nalicza koszt zrealizowanych konsultacji według cennika wizyt jednorazowych i zwraca niewykorzystaną część abonamentu pomniejszoną o 15 % opłaty administracyjnej.

10. W przypadku zmiany stanu zdrowia pacjentki (stwierdzenie ciąży, rozwój choroby nowotworowej lub inne przeciwwskazania do zaproponowanego leczenia) pacjentka powinna niezwłocznie poinformować lekarza prowadzącego. Klinika może zaproponować zmianę programu, zawieszenie świadczeń lub rozliczenie proporcjonalne za niewykorzystany okres.

11. Po wystawieniu e-recepty pacjentka otrzymuje kod recepty na adres e-mail oraz w Portalu Pacjenta, a dodatkowo e-recepta jest dostępna w Internetowym Koncie Pacjenta. System Medfile umożliwia przesłanie e-recepty również w sytuacji, gdy pacjentka nie ma aktywnego konta IKP.

12. Pozostałe warunki korzystania z konsultacji w ramach pakietu są takie same, jak w przypadku wizyt jednorazowych - § 3, ust. 4-11.

§ 5. Zasady korzystania z usługi

1. Pacjentka w trakcie rejestracji online na konsultacje w Klinice, podaje prawdziwe dane identyfikacyjne (imię i nazwisko, PESEL, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania) a także akceptuje niniejszy regulamin oraz zgadza się na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą RODO.

2. Podczas pierwszej konsultacji lekarz weryfikuje tożsamość Pacjentki poprzez podanie numeru PESEL. Klinika odmawia świadczenia usług w przypadku stwierdzenia niezgodności danych. W takim przypadku podane dane przez Pacjentkę zostają wykasowane z Kliniki.

3. Pacjentka jest zobowiązana informować natychmiast Klinikę o wszelkich istotnych zmianach stanu zdrowia, w tym w szczególności o wystąpieniu ciąży lub innych przeciwwskazaniach do leczenia. Zatajenie tych informacji będzie skutkować odmową udzielenia świadczenia, a Klinika nie ponosi żadnej odpowiedzialności za wdrożone i kontynuowane leczenie, a także jego skutki do czasu podania przez Pacjentkę ww. informacji.

4. Pacjentka wyraża zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych w celu realizacji usług medycznych, wystawiania e-recept i e-skierowań. Administratorem danych jest Klinika.

5. W przypadku braku możliwości udzielenia teleporady (np. z powodu braku badań lub wskazań medycznych do badania fizykalnego) lekarz może skierować pacjentkę do placówki stacjonarnej lub zalecić wykonanie dodatkowych badań. Koszty wizyt i badań stacjonarnych ponosi pacjentka.

6. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia lub rozwiązania umowy w przypadku naruszenia regulaminu przez pacjentkę, w szczególności w razie podawania fałszywych danych, utrwalania przebiegu konsultacji bez zgody lekarza, udostępniania konta osobom trzecim lub niewywiązywania się z obowiązków finansowych. W takim przypadku Klinika informuje Pacjentkę drogą e-mail (na podany przez Pacjentkę adres e-mail) o odmowie świadczenia lub rozwiązaniu umowy. Pacjentce przysługuje zwrot uregulowanej należności za Pakiet lub konsultację jednorazową, pomniejszoną o opłatę administracyjną w wysokości 15%.
W przypadku ustalenia informacji, uprawniających klinikę do odmowy udzielenia świadczenia lub rozwiązania umowy w trakcie udzielanej teleporady – w przypadku konsultacji jednorazowej Pacjentce nie przysługuje zwrot należności za udzieloną teleporadę, w przypadku Pakietu – rozliczenie nastąpi zgodnie z paragrafem 4 pkt 9 zdanie 2 i 3.

7. **Nietrzeźwość lub wpływ substancji:**

– Konsultacja nie zostanie przeprowadzona, jeżeli pacjentka stawi się na wizytę pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających – w takim przypadku wizyta traktowana jest jako zrealizowana.

8. **Czat 24/7:** Pacjentka może kontaktować się z lekarzem prowadzącym za pomocą czatu w dedykowanym komunikatorze medycznym po wykupieniu pakietu. Niedozwolone jest przekazywanie danych medycznych przez komunikatory społecznościowe (WhatsApp, Messenger itp.). Lekarz odpowiada na pilne wiadomości w ciągu 24 godzin; na pozostałe zapytania odpowiada co najmniej dwa razy w tygodniu. W okresie urlopu lekarza prowadzącego klinika wyznaczy innego specjalistę do kontaktu.

9. **Wsparcie techniczne:** W razie problemów z funkcjonowaniem wirtualnego gabinetu lub Portalu Pacjenta pacjentka może skontaktować się z Obsługą Klienta pod numerem +48 530 553 100 w dni robocze (9:00–17:00) lub wysyłając wiadomość na **kontakt@klinikadigna.pl**.

10. **Prawa pacjentki:** Pacjentka ma prawo do uzyskania jasnych i zrozumiałych informacji dotyczących stanu zdrowia, metod leczenia i możliwych powikłań. Pacjentka może zadawać pytania, prosić o wyjaśnienia oraz poprosić o konsultację innego specjalisty (za dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem konsultacji jednorazowych). Udzielenie świadczenia wymaga zgody pacjentki, która może odmówić leczenia lub przerwać teleporadę bez podania przyczyny – w przypadku konsultacji jednorazowej Pacjentce nie przysługuje zwrot należności za udzieloną teleporadę, w przypadku Pakietu – rozliczenie nastąpi zgodnie z paragrafem 4 pkt 9

zdanie 2 i 3.

11. **Zmiana lekarza prowadzącego:**

– W przypadku zakończenia współpracy lekarza prowadzącego z Kliniką pacjentce zostanie wyznaczony inny lekarz o równych kwalifikacjach. Pacjentka może odstąpić od umowy w ciągu **14 dni** od poinformowania o zmianie, a Klinika zwróci niewykorzystaną część opłaty proporcjonalnie, zgodnie z paragrafem 4 pkt 9 zdanie 2 i 3.

- Pacjentka może również poprosić o zmianę lekarza prowadzącego, a Klinika postara się przychylić do tej prośby, w miarę możliwości organizacyjnych.

12. **Brak dostępnych terminów:**

– Rezerwacje wizyt są realizowane według dostępności kalendarza specjalistów. Umawianie wizyt „na ostatnią chwilę” może skutkować brakiem wolnych terminów.

– Klinika zaleca umawianie wizyt z wyprzedzeniem, zwłaszcza w przypadku pakietów (np. co najmniej **14 dni** przed zakończeniem ważności pakietu), ponieważ niewykorzystane konsultacje przepadają po upływie okresu ważności.

§ 6. Płatności

1. Wszystkie ceny usług są podane w złotych polskich i zawierają podatek VAT, o ile jest należny. Szczegółowy cennik stanowi załącznik nr 1 do regulaminu i jest publikowany na stronie Kliniki.

2. Płatności za konsultacje i pakiety są dokonywane z góry za pośrednictwem operatorów płatności (PayU). Pacjentka może wybrać płatność jednorazową lub ratalną zgodnie z ofertą operatora. Warunki płatności ratalnych (liczba rat, oprocentowanie, terminy spłat) określa operator płatności w swoim regulaminie.

3. Zawarcie umowy o finansowanie ratalne następuje pomiędzy pacjentką a operatorem płatności; Klinika nie odpowiada za decyzje kredytowe ani przebieg płatności ratalnych.

4. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia po stronie operatora płatności. Usługi są realizowane po otrzymaniu potwierdzenia poprawnej wpłaty.

5. Dowód zakupu (faktura/rachunek) oraz potwierdzenie zawarcia umowy są przesyłane pacjentce drogą elektroniczną na adres e-mail podany podczas rejestracji.

§ 7. Zalecane badania

1. Aby konsultacja była jak najbardziej efektywna, zaleca się przygotowanie aktualnych wyników badań i udostępnienie ich lekarzowi w trakcie konsultacji. W szczególności:

– **badanie cytologiczne i test HPV** – wykonane w ciągu ostatnich 24 miesięcy,

– **USG przezpochwowe** – wykonane w ciągu ostatnich 3 miesięcy,

– **badanie piersi** (USG lub mammografia) – wykonane w ciągu ostatnich dwóch lat

– **aktualne dane antropometryczne**: masa ciała, wzrost, obwód talii, ciśnienie tętnicze,

– **wyniki badań krwi** (aktualne wyniki badań morfologii, biochemicznych i hormonalnych, jeżeli były wykonywane, z ostatnich 12 miesięcy) i informacje o stosowanych lekach, przyjmowanej hormonoterapii lub suplementach, a także objawach związanych z menopauzą.

2. Brak aktualnych badań nie uniemożliwia konsultacji, ale może ograniczyć diagnostykę i opóźnić wdrożenie leczenia. Po konsultacji lekarz może zalecić dodatkowe badania lub wizytę stacjonarną. Lekarz na pierwszej teleporadzie może zalecić wykonanie badań podanych w pkt 1.

§ 8. Postępowanie reklamacyjne

1. Pacjentka ma prawo złożyć reklamację dotyczącą sposobu realizacji usług, w tym jakości teleporady, problemów technicznych lub błędów w rozliczeniach.

2. Reklamację należy zgłosić za pośrednictwem Portalu Pacjenta, na adres **kontakt@klinikadigna.pl** lub pisemnie na adres siedziby Kliniki. Zgłoszenie powinno zawierać imię i nazwisko, numer PESEL, opis zdarzenia oraz żądanie.

3. Klinika rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania i przesyła odpowiedź drogą mailową. W razie potrzeby uzupełnienia informacji termin może zostać wydłużony; pacjentka zostanie o tym poinformowana.

4. W przypadku uwzględnienia reklamacji Klinika dokonuje odpowiedniej korekty (np. zwrotu części opłaty lub przeniesienia konsultacji) w ciągu 14 dni od dnia podjęcia decyzji.

§ 9. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych pacjentek jest **DIGNA CLINIC sp. z o.o.** Dane są przetwarzane w celu realizacji usług medycznych, wystawiania e-recept, e-skierowań i e-ZLA oraz w celach księgowych i archiwalnych, zgodnie z RODO.

2. Pacjentka ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia oraz wniesienia sprzeciwu. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych znajdują się w Polityce Prywatności.

3. Dane są przechowywane przez okres wynikający z przepisów dotyczących dokumentacji medycznej. Dane mogą zostać udostępnione osobom trzecim wyłącznie na podstawie przepisów prawa lub zgody pacjentki.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.09.2025 i obowiązuje do odwołania. Klinika zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu z ważnych przyczyn prawnych, organizacyjnych lub technicznych. O każdej zmianie pacjentki zostaną powiadomione z wyprzedzeniem za pomocą wiadomości e-mail.

2. Jeżeli zmiana dotyczy istotnych warunków (np. zakresu pakietów lub cen), pacjentka może w terminie 14 dni od poinformowania wypowiedzieć umowę zgodnie z zasadami rezygnacji.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o działalności leczniczej, ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

4. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem usług będą rozstrzygane przez sądy powszechne właściwe według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.

Polityka prywatności Kliniki Digna

W Klinice Digna przywiązujemy wagę do ochrony Twojej prywatności i zdajemy sobie sprawę z odpowiedzialności, jaką nakładasz na nas, powierzając swoje dane osobowe. Chcemy przedstawić Ci kluczowe informacje dotyczące sposobu, w jaki wykorzystujemy dane osobowe będące w naszym posiadaniu. Niniejsza Polityka szczegółowo opisuje metody i okoliczności gromadzenia Twoich danych osobowych, sposoby ich wykorzystania, kategorie odbiorców, okresy przechowywania oraz uprawnienia, które Ci przysługują.

1. OBJAŚNIENIE KLUCZOWYCH TERMINÓW

W celu zwiększenia przejrzystości dokumentu, przedstawiamy definicje podstawowych pojęć używanych w niniejszej Polityce:

Użytkownicy usług medycznych – osoby korzystające z usług medycznych w Klinice Digna;

Polityka – niniejszy dokument opisujący zasady ochrony danych osobowych w Klinice Digna;

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. dotyczące ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych oraz swobodnego przepływu takich danych.

2. ADMINISTRATOR DANYCH

Funkcję administratora danych osobowych dla następujących kategorii osób: (1) użytkowników odwiedzających portal digna.me (2) osób obserwujących nasze konta na platformach Facebook, Instagram, LinkedIn oraz TikTok i wchodzących z nimi w interakcje; (3) osób nawiązujących kontakt z Kliniką Digna poprzez e-mail, telefon, formularz kontaktowy lub chat na stronie internetowej; (4) odbiorców naszego newslettera, (5) Użytkowników usług medycznych pełni spółka DIGNA CLINIC sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie (kod 31-068) przy ul. Stradomskiej 5a/20, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców KRS prowadzonym przez XI Wydział Gospodarczy Sądu Rejonowego dla Krakowa-Śródmieścia pod numerem KRS: 0001188708, posiadająca NIP: 6762699941 oraz kapitał założycielski w wysokości 5 000 PLN.

W dalszej części dokumentu określenia „Klinika Digna”, „my”, „nasze”, „nas” odnoszą się do spółki DIGNA CLINIC sp. z o.o.

Nie mianowaliśmy Inspektora Ochrony Danych. Wszystkie pytania, wnioski oraz skargi związane z przetwarzaniem danych osobowych w Klinice Digna należy kierować na adres e-mail: kontakt@digna.me lub korespondencyjnie na adres: ul. Stradomska 5a/20, 31-068 Kraków.

3. SPOSÓB I MOMENT POZYSKIWANIA DANYCH

Twoje dane osobowe pozyskujemy bezpośrednio od Ciebie w następujących sytuacjach:

- podczas przeglądania witryny internetowej klinikadigna.pl;
- w trakcie obserwowania i interakcji z naszymi profilami w mediach społecznościowych;
- przy nawiązywaniu kontaktu za pomocą e-maila, telefonu, formularza kontaktowego lub chatu na stronie;
- podczas korzystania z naszych usług medycznych;
- przy zapisywaniu się na newsletter.

4. PODSTAWY PRAWNE I CELE PRZETWARZANIA

Przetwarzamy dane osobowe w wymienionych niżej celach:

(1) Użytkownicy portalu klinikadigna.pl:

- zagwarantowanie prawidłowego działania technicznego naszej witryny (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- przy wyrażeniu zgody na cookies – profilowanie dla analizy statystyk użytkowania strony (art. 398 pr. kom. elektr. w zw. z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- przy wyrażeniu zgody na cookies – profilowanie w celach marketingowych i remarketingu (art. 398 pr. kom. elektr. w zw. z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Przekazanie danych osobowych jest wymagane dla korzystania z naszej strony internetowej.

(2) Obserwatorzy profili w mediach społecznościowych:

- informowanie o świadczonych usługach oraz budowanie wizerunku Kliniki Digna (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- odpowiadanie na pytania i komentarze otrzymane przez media społecznościowe (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- działania z zakresu promocji zdrowia (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Podanie danych jest konieczne dla obserwowania profili i otrzymywania odpowiedzi na pytania.

(3) Osoby kontaktujące się z Kliniką:

- udzielanie odpowiedzi na otrzymane zapytania (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- rejestrowanie rozmów telefonicznych w celu zwiększenia bezpieczeństwa i poprawy jakości obsługi (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Przekazanie danych jest niezbędne dla udzielenia odpowiedzi na zapytania.

(4) Użytkownicy usług medycznych:

- świadczenie usług medycznych zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej i innych aktów prawnych (art. 9 ust. 2 lit. h RODO);
- wypełnienie obowiązków podatkowych i księgowych związanych z rozliczeniem płatności (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
- archiwizowanie dokumentacji medycznej zgodnie z ustawą o prawach pacjenta (art. 9 ust. 2 lit. h RODO);
- proponowanie dodatkowych usług medycznych – za zgodą (art. 9 ust. 2 lit. a RODO);
- przesyłanie informacji marketingowych dotyczących zdrowia – na podstawie zgody lub uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. a lub art. 9 ust. 2 lit. a RODO);
- kontakt telefoniczny w celach promocyjnych – za zgodą (art. 9 ust. 2 lit. a RODO);
- powiadomienie kontaktu awaryjnego o stanie zdrowia w sytuacjach nagłych – jeśli taki kontakt zostanie wskazany (art. 9 ust. 2 lit. c w zw. z art. 6 ust. 1 lit. d RODO);
- zarządzanie jakością usług poprzez badanie satysfakcji (art. 9 ust. 2 lit. h oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Podanie danych jest wymagane dla świadczenia usług medycznych i archiwizacji dokumentacji. Udział w badaniu satysfakcji jest dobrowolny.

(5) Subskrybenci newslettera:

- informowanie o usługach i budowanie wizerunku (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- marketing bezpośredni usług Kliniki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- promocja zdrowia (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Podanie danych jest konieczne dla subskrypcji newslettera.

Kategorie przetwarzanych danych:

1. **Użytkownicy strony**: adresy IP, dane z plików cookies;
2. **Obserwatorzy mediów społecznościowych**: imię, nazwisko lub pseudonim, publiczne informacje z profilu;
3. **Osoby nawiązujące kontakt**: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu;
4. **Użytkownicy usług medycznych**: dane zdrowotne wymagane w dokumentacji medycznej, dane płatnicze;
5. **Subskrybenci newslettera**: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu (za zgodą).

5. OKRESY PRZECHOWYWANIA DANYCH

Czas przechowywania danych zależy od kategorii użytkowników:

(1) Użytkownicy strony internetowej:

- adresy IP przez okres archiwizacji w logach serwera (6 miesięcy);

(2) Obserwatorzy mediów społecznościowych:

- dane przechowujemy podczas obserwowania profili lub interakcji, przy czym komentarze pozostają widoczne do ich usunięcia;

(3) Osoby nawiązujące kontakt:

- dane do rozwiązania sprawy lub przez okres przedawnienia roszczeń określony w prawie;

(4) Użytkownicy usług medycznych:

- dokumentacja medyczna zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczeniku Praw Pacjenta;
- dane płatnicze przez okres określony w przepisach podatkowych i księgowych;
- dane marketingowe do wycofania zgody;
- opinie pacjentów do zastąpienia nowymi lub żądania usunięcia;

(5) Subskrybenci newslettera:

- dane do cofnięcia zgody na otrzymywanie newslettera.

6. ODBIORCY DANYCH OSOBOWYCH

Twoje dane możemy udostępniać następującym kategoriom odbiorców:

(1) Użytkownicy strony:

- dostawcy usług IT i systemów analitycznych;
- doradcy prawni i konsultanci;
- operatorzy portali społecznościowych (za zgodą na cookies);

(2) Obserwatorzy mediów społecznościowych:

- operatorzy portali społecznościowych;
- dostawcy usług IT dla mediów społecznościowych;
- doradcy prawni;

(3) Osoby nawiązujące kontakt:

- operatorzy poczty elektronicznej;
- dostawcy usług IT;
- doradcy prawni;
- firmy kurierskie i pocztowe;

(4) Użytkownicy usług medycznych:

- podmioty uprawnione do dostępu do dokumentacji medycznej;
- operatorzy płatności;
- doradcy prawni;
- organy uprawnione na mocy prawa;

(5) Subskrybenci newslettera:

- dostawcy systemów do wysyłki newsletterów.

Usługi telemedyczne świadczymy za pośrednictwem następujących platform zewnętrznych:

- **Wizyty wideo**: platforma Medfile (Medfile Sp. z o.o.)
- **Konsultacje tekstowe**: aplikacja DoctorOne (DoctorOne Sp. z o.o.)

Przetwarzanie danych

Klinika Digna nie udostępnia Państwa danych osobowych tym platformom w ramach serwisu digna.me. Wszystkie dane medyczne są przetwarzane wyłącznie w naszej dokumentacji medycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Podstawy prawne współpracy z platformami:

- Medfile – przetwarzanie na podstawie umowy zawartej z Kliniką Digna
- DoctorOne – przetwarzanie zgodnie z własną polityką prywatności dostępną pod adresem: https://www.doctor.one/polityka-prywatnosci

W Klinice Digna korzystamy z usług Google Operations Ireland Limited i Meta Platforms Ireland Limited, które mogą przekazywać dane poza EOG na podstawie Standardowych Klauzul Umownych (SCCs) zatwierdzonych przez Komisję Europejską oraz dodatkowych środków technicznych, takich jak szyfrowanie danych i kontrola dostępu.

7. BEZPIECZEŃSTWO

Bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ma dla nas najwyższy priorytet. Stosujemy kompleksowe środki techniczne i organizacyjne, aby chronić Twoje informacje przed nieautoryzowanym dostępem, utratą, zniszczeniem lub niewłaściwym wykorzystaniem. Wszystkie dane przesyłane między Twoim urządzeniem a naszymi serwerami są chronione za pomocą protokołu SSL/TLS. Dane stanowiące część dokumentacji medycznej przetwarzane są w ustrukturyzowanej formie przez wyspecjalizowany w tym podmiot i zgodnie z polskimi przepisami. Członkowie zespołu Kliniki Digna, w tym lekarze, zobowiązani są klauzulami umownymi do zachowania tajemnicy lekarskiej. Twoje dane dotyczące płatności są przetwarzane przez wybranego operatora płatności, za pośrednictwem serwisu Medflie – niezależny od nas podmiot, dlatego nie mamy też bezpośredniego dostępu do danych dotyczących płatności.Nasz serwis może zawierać linki i odnośniki do innych stron internetowych lub aplikacji. Nie ponosimy odpowiedzialności za treść stron internetowych i aplikacji innych podmiotów oraz za ich praktyki w zakresie przetwarzania danych osobowych. Zalecamy zapoznanie się z nimi przed przekazaniem tam danych.

8. PRZYSŁUGUJĄCE PRAWA

W związku z przetwarzaniem danych przysługują Ci następujące uprawnienia:

- **dostępu** – uzyskania od administratora potwierdzenia, czy przetwarzane są jej dane osobowe. Jeżeli dane o osobie są przetwarzane, jest ona uprawniona do uzyskania dostępu do nich oraz uzyskania następujących informacji: o celach przetwarzania, kategoriach danych osobowych, informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane zostały lub zostaną ujawnione, o okresie przechowywania danych lub o kryteriach ich ustalania, o prawie do żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych przysługujących osobie, której dane dotyczą, oraz do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania (art. 15 RODO);
- **otrzymania kopii danych** – uzyskania kopii danych podlegających przetwarzaniu, przy czym pierwsza kopia jest bezpłatna, a za kolejne kopie administrator może nałożyć opłatę w rozsądnej wysokości wynikającą z kosztów administracyjnych (art. 15 ust. 3 RODO);
- **sprostowania** – żądania sprostowania dotyczących jej danych osobowych, które są nieprawidłowe lub uzupełnienia niekompletnych danych (art. 16 RODO);
- **usunięcia danych** – żądania usunięcia jej danych osobowych, jeżeli administrator nie ma już podstawy prawnej do ich przetwarzania lub dane nie są już niezbędne do celów przetwarzania (art. 17 RODO);
- **ograniczenia przetwarzania** – żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO),
- **przenoszenia danych** – otrzymania w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego danych osobowych jej dotyczących, które dostarczyła administratorowi, oraz żądania przesłania tych danych innemu administratorowi, jeżeli dane są

przetwarzane na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą lub umowy z nią zawartej oraz jeżeli dane są przetwarzane w sposób zautomatyzowany (art. 20 RODO);
- **sprzeciwu** – wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w prawnie uzasadnionych celach administratora, z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją, w tym wobec profilowania. Wówczas administrator dokonuje oceny istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osób, których dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Jeżeli zgodnie z oceną interesy osoby, której dane dotyczą, będą ważniejsze od interesów administratora, administrator będzie zobowiązany zaprzestać przetwarzania danych w tych celach (art. 21 RODO).

Aby skorzystać z praw, skontaktuj się z nami pod adresem kontakt@klinikadigna.pl lub pisemnie.

8. AUTOMATYCZNE PODEJMOWANIE DECYZJI

Nie stosujemy automatycznego podejmowania decyzji w oparciu o przekazane przez Ciebie informacje.

9. NARZĘDZIA ANALITYCZNE I MARKETINGOWE

Wykorzystujemy różne rozwiązania analityczne i marketingowe:

PIXELS META (FACEBOOK PIXEL)

Używamy piksela Meta do śledzenia działań użytkowników na naszej stronie w celach reklamowych. Narzędzie to zbiera dane o odwiedzanych stronach, wykonywanych akcjach i urządzeniach, aby umożliwić wyświetlanie spersonalizowanych reklam na Facebooku i Instagramie oraz mierzenie skuteczności kampanii reklamowych.

GOOGLE TAG MANAGER

Google Tag Manager służy do zarządzania kodami śledzącymi i skryptami marketingowymi na naszej stronie. Pozwala nam na łatwe wdrażanie i aktualizowanie tagów analitycznych i reklamowych bez konieczności modyfikowania kodu strony. Sam w sobie nie zbiera danych osobowych, ale umożliwia działanie innych narzędzi śledzących.

GOOGLE ANALYTICS

Wykorzystujemy Google Analytics do analizy ruchu na stronie internetowej. Narzędzie to zbiera anonimowe dane o odwiedzających, takie jak: liczba odsłon, źródła ruchu, czas spędzony na stronie, lokalizacja geograficzna i używane urządzenia. Informacje te pomagają nam zrozumieć zachowania użytkowników i ulepszać naszą stronę

HOTJAR

Hotjar to narzędzie do analizy zachowań użytkowników, które umożliwia nam rejestrowanie sesji użytkowników (bez ujawniania danych osobowych), tworzenie map cieplnych pokazujących, gdzie użytkownicy klikają i przewijają stronę, oraz zbieranie opinii poprzez ankiety i formularze zwrotne. Pomaga nam to zoptymalizować doświadczenia użytkowników na naszej stronie.

10. MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

Przetwarzamy dane użytkowników obserwujących nasze profile na Facebook, Instagram, LinkedIn i TikTok. Szczegółowe informacje znajdziesz w politykach prywatności tych platform.

Facebook: https://www.facebook.com/privacy/policy/?locale=pl_PL

Instagram: https://help.instagram.com/155833707900388

Linkedin: https://pl.linkedin.com/legal/privacy-policy

TikTok: https://www.tiktok.com/legal/page/eea/privacy-policy/pl

11. PLIKI COOKIES

Na stronie digna.me używamy technologii cookies w trzech kategoriach:

- **statystyczne i analityczne** – do zbierania danych o użytkowaniu strony;
- **marketingowe** – do dopasowania treści i mierzenia skuteczności kampanii reklamowych;
- **funkcjonalne** – do zapamiętywania preferencji użytkownika.

Zapisywanie plików cookies możesz wyłączyć bezpośrednio na urządzeniu wykorzystywanym do połączenia z naszą stroną internetową, zgodnie z instrukcją producenta przeglądarki:

– Google Chrome

– Safari

– Mozilla Firefox

Informacje dotyczące konfigurowania i usuwania plików cookies w innych przeglądarkach internetowych znajdziesz na stronach ich producentów.

12. AKTUALIZACJE POLITYKI

Polityka może podlegać zmianom i ulepszeniom. Aktualne wersje publikujemy na stronie internetowej.
O istotnych zmianach w przetwarzaniu danych poinformujemy Cię odpowiednio.

Niniejsza polityka obowiązuje od 10.09.2025