Regulamin rezerwacji wizyt i wizyt online

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej jako „Regulamin") określa zakres i warunki świadczenia usług, w tym usług pośrednich, o których mowa w § 13 niniejszego Regulaminu, przez Michała Niewińskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej PsychoMedic.pl Klinika Psychologiczno – Psychiatryczna z siedzibą w Warszawie (02-777) Al. KEN 95 lok. UH-4, posiadającego nr NIP: 6222433116, REGON: 141712292, telefon: 736 36 36 36 (dalej jako „Usługodawca" lub „Klinika") na rzecz osób fizycznych za pośrednictwem witryny internetowej znajdującej się pod adresem elektronicznym www.psychomedic.pl, www.psychomedic.online oraz www.oplata.psychomedic.pl (dalej jako „Serwis") wykorzystującej system rejestracji online haloDoctor, a także e-mail lub telefonicznie.

2. Aplikacja haloDoctor to platforma informatyczna, której dostawcą jest BioStat sp. z o.o. (ul. Kowalczyka 17, 44-206 Rybnik, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000351860, NIP: 6423125404, kapitał zakładowy: 110.000 zł; dalej jako „Biostat"), która umożliwia rezerwację i/lub zakup Wizyty w placówkach stacjonarnych Usługodawcy, zakup Wizyty Domowej realizowanej w miejscu zamieszkania Pacjenta oraz zakup i przeprowadzenie przez lekarzy i specjalistów Usługodawcy E-Wizyty z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Zasady świadczenia usług informatycznych określa Regulamin świadczenia usług przez Biostat.

3. Usługodawca za pomocą Serwisu świadczy usługi umożliwiające Pacjentom dokonywanie rezerwacji i/lub zakupu Wizyty w placówkach stacjonarnych Usługodawcy, zakupu Wizyty Domowej realizowanej w miejscu zamieszkania Pacjenta oraz zakupu i odbycia E-Wizyty prowadzonej przez lekarzy i specjalistów Usługodawcy z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

4. Serwis udostępnia Pacjentowi ponadto możliwość zmiany terminów Wizyt, Wizyt Domowych oraz E-Wizyt, odwoływania Wizyt, Wizyt Domowych oraz E-Wizyt, prowadzenia i przeglądania historii Wizyt, Wizyt Domowych oraz E-Wizyt.

5. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 z późn. zm.).

6. Pacjentem w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest pełnoletnia osoba fizyczna, która korzysta lub zamierza skorzystać z usług Serwisu bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (dalej jako „Pacjent'').

7. Dopuszcza się korzystanie z Wizyt, Wizyt Domowych i E-Wizyt przez osoby niepełnoletnie, za wyraźną zgodą ich opiekuna lub przedstawiciela ustawowego. Pracownik Kliniki jest uprawniony do żądania w każdym czasie, przedłożenia stosownej zgody oraz do odmowy świadczenia Wizyt, Wizyt Domowych i E-Wizyt, w przypadku braku takiej zgody.

8. Zawartość Serwisu, w szczególności teksty i znaki graficzne stanowią własność Usługodawcy i jest prawnie chroniona.

§ 2. Ogólne warunki świadczenia usług

1. Serwis stanowi narzędzie do zarządzania on-line konsultacjami medycznymi odbywającymi się w stacjonarnych placówkach Usługodawcy („Wizyta''), konsultacjami medycznymi odbywającymi się w miejscu zamieszkania Pacjenta („Wizyta Domowa") oraz do zarządzania on-line konsultacjami medycznymi świadczonymi drogą elektroniczną, w formie telefonicznej konsultacji lub wideo konsultacji („E-wizyta'').

2. Aktualna lista stacjonarnych placówek świadczących konsultacje medyczne wraz z ich adresami oraz danymi kontaktowymi dostępna jest na stronie internetowej https://psychomedic.pl/kontakt/.

3. Konsultacji medycznych udzielają lekarze i specjaliści Kliniki Psychologiczno – Psychiatrycznej PsychoMedic.pl prowadzonej przez Usługodawcę.

4. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że świadczenie Usług odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

5. Korzystanie z Serwisu może odbywać się wyłącznie na zasadach określonych w treści niniejszego Regulaminu.

6. Rezerwacja i/lub zakup Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty oraz akceptacja niniejszego Regulaminu, jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i/lub stacjonarną przez Usługodawcę bez konieczności sporządzenia odrębnych umów.

7. W celu właściwego korzystania z Serwisu Pacjent powinien posiadać komputer lub urządzenie z zainstalowanym oprogramowaniem pozwalającym na przeglądanie stron internetowych oraz dostęp do Sieci Internet.

8. Korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne jednak Pacjent chcąc dokonać rezerwacji i/lub zakupu Wizyty, Wizyty Domowej i/lub E-wizyty (z uwzględnieniem § 3 ust. 7) zobowiązany jest do uiszczenia płatności za wybraną przez siebie usługę zgodnie z niniejszym regulaminem i aktualnie obowiązującym cennikiem znajdującym się na stronie Serwisu. Pacjent zostanie poinformowany przed dokonaniem zakupu Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty o jej całkowitym koszcie

9. Pacjent może przeglądać zawartość Serwisu bez dokonania rejestracji.

10. Zakup Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty, a także korzystanie z E-Wizyty możliwe jest zarówno po uprzednim dokonaniu rejestracji konta przez Pacjenta, jak również bez dokonania rejestracji konta przez Pacjenta. Zarządzanie Wizytami i/lub Wizytami Domowymi i/lub E-Wizytami możliwe jest jedynie po uprzednim dokonaniu rejestracji konta przez Pacjenta.

11. W celu dokonania rejestracji za pośrednictwem Serwisu Pacjent podaje w szczególności następujące dane osobowe: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL, adres e-mail, numer telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do korzystania z systemu rezerwacji i/lub zakupu Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty, wystawienia recepty i/lub zwolnienia lekarskiego w związku z Wizytą i/lub Wizytą Domową i/lub E-Wizytą, jak również prowadzenia Elektronicznej Dokumentacji Medycznej Pacjenta.

12. Przed dokonaniem rejestracji Pacjent zobowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu i dokonać jego akceptacji.

13. Po dokonaniu rejestracji w Serwisie Pacjent otrzymuje na podany przez siebie adres poczty elektronicznej wiadomość potwierdzającą rejestrację w Serwisie (założenie konta).

14. Konto zakładane jest na czas nieokreślony. Pacjent ma możliwość samodzielnej likwidacji konta za pośrednictwem Serwisu w dowolnej wybranej przez siebie chwili, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.

15. Po 6 miesiącach nieaktywności konta Pacjenta (brak rejestracji Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty) od dnia ostatniej Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty, Usługodawca zastrzega sobie możliwość usunięcia konta Pacjenta.

16. Dokonanie rejestracji w Serwisie możliwe jest w dowolnym momencie.

17. W celu należytego świadczenia usług, w tym zapewnienia kontaktu z Pacjentem, Usługodawca będzie przesyłał na podany przez Pacjenta adres poczty elektronicznej i/lub numer telefonu krótkie wiadomości

o charakterze technicznym dotyczące dokonanych rezerwacji i/lub zakupu Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty (w szczególności kod potwierdzający rezerwację i/lub zakup Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty lub informację przypominająca o wizycie). W celu uniknięcia wątpliwości, komunikaty o których mowa w zdaniu poprzednim nie stanowią informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

18. Podczas korzystania z Serwisu Pacjent jest zobowiązany do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Serwisu oraz do korzystania z Serwisu w sposób nieuciążliwy dla innych użytkowników.

19. Pacjent może korzystać z Serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę niezależnie od tego czy dokonał rejestracji.

§ 3. Rezerwacja i Zakup Wizyty, zakup Wizyty Domowej

1. Pacjent ma możliwość dokonania rezerwacji lub zakupu Wizyty odbywającej się w stacjonarnej placówce medycznej Usługodawcy, zgodnie z cennikiem zamieszczonym w Serwisie. Rezerwacja Wizyty wymaga uiszczenia pełnej opłaty za Wizytę z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej, natomiast zakup Wizyty oznacza opłacenie jej pełnej ceny z góry. Rezerwacja lub zakup Wizyty możliwy jest:

– telefonicznie pod numerem telefonu 736 36 36 36 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 9:00-21:00 poprzez podanie imienia i nazwiska, identyfikatora Pacjenta (numeru PESEL), adresu (nazwa miejscowości, ulica, numer domu, kod pocztowy, numer lokalu) oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania rezerwacji i/lub zakupu Wizyty i/lub wystawienia recepty,

– za pomocą Serwisu za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu Wizyt zamieszczonego w Serwisie poprzez podanie co najmniej imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, numeru PESEL, adresu e-mail oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania rezerwacji i/lub zakupu Wizyty i/lub wystawienia recepty.

2. Pacjent ma możliwość dokonania zakupu Wizyty Domowej (opłacenie Wizyty Domowej z góry) zgodnie z cennikiem umieszczonym w Serwisie:

– telefonicznie pod numerem telefonu 736 36 36 36 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 9:00-21:00 poprzez podanie imienia i nazwiska, identyfikatora Pacjenta (numeru PESEL), adresu (nazwa miejscowości, ulica, numer domu, kod pocztowy, numer lokalu) numeru telefonu (podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania zakupu Wizyty Domowej i/lub wystawienia recepty) oraz preferowanego dnia i godziny Wizyty Domowej. Po wskazaniu przez Pacjenta powyższych danych Dział Umawiania Wizyt Domowych Usługodawcy skontaktuje się telefonicznie z Pacjentem celem potwierdzenia dnia i godziny Wizyty Domowej oraz lekarza lub specjalisty realizującego Wizytę Domową.

3. W ramach Wizyt Domowych możliwa jest konsultacja neurologa, psychologa lub psychiatry.

4. Ceny za Wizyty i Wizyty Domowe podawane są w złotych polskich i są cenami brutto tzn. zawierają podatek VAT.

5. W ciągu 24 godzin Pacjent może dokonać maksymalnie do dwóch rezerwacji Wizyty i/lub Wizyty Domowej.

6. Rezerwacja i/lub zakup Wizyty odbywa się poprzez wybór lekarza lub specjalisty, miejsca wizyty (placówki stacjonarnej), daty i godziny wizyty oraz – w przypadku Serwisu - potwierdzenie swojego wyboru poprzez kliknięcie przycisku „Umów wizytę”, a także dokonanie płatności zgodnie z niniejszym regulaminem (z uwzględnieniem § 3 ust. 7).

7. Płatność za rezerwację Wizyty, o której mowa w ust. 1, nie dotyczy Wizyt stacjonarnych w ramach

kontraktów terapeutycznych realizowanych na warunkach uzgodnionych indywidualnie z Pacjentem. Płatność za Wizyty objęte takim kontraktem odbywa się na zasadach określonych w tym kontrakcie. Odstępstwo od obowiązku płatności przy rezerwacji Wizyty może być również zastosowane w innych indywidualnie uzgodnionych z Usługodawcą przypadkach. W takich sytuacjach termin i sposób płatności ustalane są indywidualnie z Pacjentem. w placówce medycznej z góry przed rozpoczęciem Wizyty stacjonarnej.

8. W przypadku rezerwacji i/lub zakupu Wizyty za pośrednictwem Serwisu, płatności dokonywane są przez Pacjenta za pośrednictwem serwisu płatności PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca NIP: 779-23-08-495).

9. W przypadku dokonywania rezerwacji i/lub zakupu Wizyty i/lub Wizyty Domowej telefonicznie, Usługodawca przesyła na wskazany przez Pacjenta w trakcie rezerwacji i/lub zakupu adres e-mail lub numer telefonu link do dokonania płatności za zarezerwowaną i/lub zakupioną Wizytę i/lub Wizytę Domową. Płatność dokonywana jest przez Pacjenta za pośrednictwem serwisu płatności PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca NIP: 779-23-08-495) lub – w razie braku możliwości płatności za pośrednictwem serwisu płatności PayU np. z powodu awarii – za pośrednictwem przelewu bankowego na rachunek bankowy Usługodawcy w terminie wskazanym przez Usługodawcę wraz z przesłanym linkiem do dokonania płatności. W przypadku braku płatności w wyznaczonym terminie Wizyta zostanie anulowana.

10. Po skutecznym dokonaniu rezerwacji Wizyty, w tym dokonaniu płatności zgodnie z niniejszym Regulaminem (z uwzględnieniem § 3 ust. 7), Pacjent otrzymuje na podany przez siebie w trakcie rezerwacji adres e-mail lub numer telefonu – odpowiednio wiadomość e-mail lub sms z potwierdzeniem daty i godziny Wizyty.

11. W przypadku skutecznego zakupu Wizyty i/lub Wizyty Domowej, tj. dokonanie płatności za Wizytę i/lub Wizytę Domową i zaksięgowanie środków na rachunku Usługodawcy, Pacjent otrzymuje na podany przez siebie w trakcie adres e-mail lub numer telefonu – odpowiednio wiadomość e-mail lub sms z potwierdzeniem daty i godziny Wizyty.

12. Pacjent ma możliwość odwołania Wizyty za pośrednictwem Serwisu po zalogowaniu się do swojego konta lub telefonicznie pod numerem telefonu i w czasie wskazanym w ust. 1 powyżej, z zastrzeżeniem § 6 poniżej.

13. Pacjent przed rozpoczęciem Wizyty i/lub Wizyty Domowej zostanie poproszony przez Specjalistę lub Lekarza o okazanie dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym jego tożsamość (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, legitymacja szkolna albo dokument mObywatel) w celu weryfikacji uprawnień do realizacji Wizyty i/lub Wizyty Domowej, w tym Wizyty i/lub Wizyty Domowej finansowanej ze środków publicznych. Brak okazania takiego dokumentu, z uwagi na następczą niemożność przeprowadzenia weryfikacji może skutkować odmową udzielenia świadczenia, z wyjątkiem stanów nagłych lub w przypadku, gdy ze względu na stan zdrowia nie jest możliwe złożenie oświadczenia o przysługującym prawie do świadczeń opieki zdrowotnej. W takim przypadku osoba, której udzielono świadczenia jest zobowiązana do przedstawienia dokumentu potwierdzającego prawo do świadczeń opieki zdrowotnej albo złożenia oświadczenia zawierającego klauzulę o treści: „Posiadam prawo do korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych” – w terminie 14 dni od dnia rozpoczęcia udzielania świadczenia opieki zdrowotnej – pod rygorem obciążenia tej osoby kosztami udzielonych jej świadczeń, w przypadku świadczeń finansowanych ze środków publicznych.

§ 4. Zakup i rezerwacja E-wizyty

1. Pacjent ma możliwość dokonania zakupu E-wizyty zgodnie z cennikiem umieszczonym w Serwisie:

– telefonicznie pod numerem telefonu 736 36 36 36 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 9:00-21:00 poprzez podanie imienia i nazwiska, identyfikatora Pacjenta

(numeru PESEL), adresu (nazwa miejscowości, ulica, numer domu, kod pocztowy, numer lokalu) oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania zakupu E-wizyty i/lub wystawienia recepty,

– za pomocą Serwisu za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu Wizyt zamieszczonego w Serwisie poprzez podanie co najmniej imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, numeru PESEL, adresu e-mail oraz numeru telefonu. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do dokonania zakupu E-wizyty i/lub wystawienia recepty.

2. Ceny za E-wizyty podawane są w złotych polskich i są cenami brutto tzn. zawierają podatek VAT.

3. Pacjent nie ma możliwości rezerwacji E-wizyty oferowanej przez Usługodawcę bez jej jednoczesnego opłacenia.

4. Zakup E-wizyty odbywa się poprzez wybór lekarza lub specjalisty, formę E-wizyty (audio lub wideo), daty i godziny E-wizyty oraz planowanego czasu jej trwania oraz – w przypadku zakupu za pomocą Serwisu – potwierdzenie swojego wyboru poprzez kliknięcie przycisku „Umów wizytę".

5. Płatności za E-wizyty zakupione za pośrednictwem Serwisu dokonywane są przez Pacjenta z góry za pośrednictwem serwisu płatności PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca NIP: 779-23-08-495).

6. W przypadku dokonywania zakupu E-wizyty telefonicznie, Usługodawca przesyła na wskazany przez Pacjenta w trakcie zakupu adres e-mail lub numer telefonu link do dokonania płatności za zakupioną E-wizytę. Płatność dokonywana jest przez Pacjenta za pośrednictwem serwisu płatności PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca NIP: 779-23-08-495).

7. Po skutecznym dokonaniu płatności za E-wizytę i zaksięgowaniu środków na rachunku Usługodawcy, Pacjent uzyskuje dostęp do E-wizyty w Serwisie i/lub otrzymuje na podany przez siebie adres poczty elektronicznej wiadomość potwierdzającą zakup E-wizyty, w tym wybrany przez siebie termin E-wizyty, oraz szczegóły realizacji usługi, tj. link niezbędny do realizacji E-wizyty oraz dane do logowania (login stanowiący podany przez Pacjenta w czasie rejestracji adres e-mail oraz indywidualne hasło Pacjenta generowane bezpośrednio przez System), przy czym dane do logowania przesyłane są Pacjentowi jedynie w czasie zakupu pierwszej E-wizyty i Pacjent korzysta z nich także w razie realizacji kolejnych E-wizyt zakupionych u Usługodawcy.

8. W ciągu 24 godzin Pacjent może zakupić nieograniczoną liczbę dostępnych E-wizyt na stronie Serwisu.

9. Świadczenie usługi E-wizyty odbywa się w języku polskim i językach obcych u wybranych i wskazanych w Serwisie lekarzy oraz specjalistów.

10. Pacjent przerywając E-wizytę przed czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia konsultacji medycznej w ramach E-wizyty.

11. Pacjent podczas trwania E-wizyty ma możliwość przesłania lekarzowi bądź specjaliście Usługodawcy wyników badań bądź innych niezbędnych informacji dotyczących aktualnego stanu zdrowia. Informacje te dołączane zostają do dokumentacji medycznej prowadzonej dla Pacjenta.

12. Pacjent przed rozpoczęciem E-wizyty zostanie poproszony przez Specjalistę lub Lekarza o okazanie dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym jego tożsamość (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, legitymacja szkolna albo dokument mObywatel) w celu weryfikacji uprawnień do realizacji E-Wizyty, w tym E-wizyty finansowanej ze środków publicznych. Brak okazania takiego dokumentu, z uwagi na następczą niemożność

przeprowadzenia weryfikacji może skutkować odmową udzielenia świadczenia, z wyjątkiem stanów nagłych lub w przypadku, gdy ze względu na stan zdrowia nie jest możliwe złożenie oświadczenia o przysługującym prawie do świadczeń opieki zdrowotnej. W takim przypadku osoba, której udzielono świadczenia jest zobowiązana do przedstawienia dokumentu potwierdzającego prawo do świadczeń opieki zdrowotnej albo złożenia oświadczenia zawierającego klauzulę o treści: „Posiadam prawo do korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych" – w terminie 14 dni od dnia rozpoczęcia udzielania świadczenia opieki zdrowotnej – pod rygorem obciążenia tej osoby kosztami udzielonych jej świadczeń, w przypadku świadczeń finansowanych ze środków publicznych. Zwolnienie z obowiązku przedłożenia dokumentu tożsamości dotyczy również sytuacji udzielania porady lekarskiej telefonicznej w ramach nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej.

13. Po zrealizowanej E-wizycie paragon za wykonaną usługę Pacjent może odebrać osobiście w Klinice, w której przyjmuje Specjalista lub Lekarz u którego Pacjent odbył E-wizytę lub - na życzenie Pacjenta - otrzymać go w inny uzgodniony sposób, w tym na wskazany adres e-mail.

14. O chęci wystawienia faktury Pacjent zobowiązany jest poinformować Usługodawcę przed realizacją E-wizyty poprzez przesłanie na adres mailowy kontakt@psychomedic.pl danych, na które faktura ma zostać wystawiona po realizacji E-wizyty.

15. Pacjent ma możliwość odwołania E-wizyty za pośrednictwem Serwisu po zalogowaniu się do swojego konta lub telefonicznie pod numerem telefonu i w czasie wskazanym w ust. 1 powyżej, z zastrzeżeniem § 6 poniżej.

§ 5. Wymogi E-wizyty

1. E-wizyty udzielane są z wykorzystaniem tradycyjnego połączenia audio z numeru zastrzeżonego (w przypadku telefonicznych konsultacji medycznych) oraz za pomocą systemu teleinformatycznego, którego dostawcą jest Biostat i która umożliwia komunikację zdalną (wideowizyta) pomiędzy Pacjentem a lekarzem lub specjalistą Usługodawcy w ramach E-Wizyty, a w razie potrzeby również Skype lub innego komunikatora.

2. W celu prawidłowego korzystania z E-wizyty w formie wideowizyty niezbędne są co najmniej:

a) prawny komputer/telefon/tablet lub inne urządzenie z oprogramowaniem o następującej minimalnej specyfikacji technicznej:

– system operacyjny: Windows 10, Mac Mac OS X 10.11, iOS, Android;

– przeglądarka internetowa: Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera, Safari;

– włączona obsługa JavaScript i Cookies;

b) dostęp do sieci Internet oraz przeglądarki internetowej

c) komputer/tablet/telefon komórkowy lub inne urządzenie wyposażone w sprawnie działający mikrofon oraz kamerę.

3. Pacjent powinien być podłączony do sieci Internet chyba, że wykorzystuje jedynie telefon komórkowy w celu wykonania telefonicznej E-wizyty.

4. Pacjent w celu uruchomienia E-wizyty w formie wideowizyty powinien:

a. zalogować się do swojego konta w Serwisie w wybranym przez siebie terminie E-wizyty, wykorzystując oprogramowanie wskazane w niniejszym paragrafie. Pacjent rozpoczyna E-wizytę po kliknięciu w przycisk „Rozpocznij wizytę online''.

lub

b. w wybranym przez siebie terminie E-wizyty uruchomić link niezbędny do realizacji E-wizyty przesłany Pacjentowi przez Usługodawcę na wskazany przez Pacjenta numer telefonu po dokonaniu zakupu E-wizyty.

5. Pacjent w celu odbycia E-wizyty może wykorzystać komputer, tablet, telefon komórkowy lub inne urządzenie. Urządzenie to musi być wyposażone w sprawnie działający mikrofon oraz kamerę (w przypadku wideowizyty). Przed wizytą należy wyrazić zgodę na uruchomienie oraz dostęp do mikrofonu oraz kamery.

6. W przypadku niedostosowania przez Pacjenta konfiguracji wskazanej w ust. 2 powyżej, Klinika nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania lub niepełne korzystanie z E-wizyty. W celu uniknięcia wątpliwości, przerwa/zakończenie E-wizyty przed wyznaczonym czasem jej zakończenia z przyczyn opisanych w zdaniu pierwszym, nie uprawnia do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia konsultacji medycznej, a E-wizytę uważa się za zrealizowaną należycie i płatną w pełnej wysokości.

7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych, niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczonych na rzecz Pacjenta przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których Pacjent łączy się w celu korzystania z E-wizyty. W celu uniknięcia wątpliwości, przerwa/zakończenie E-wizyty przed wyznaczonym czasem jej zakończenia z przyczyn opisanych w zdaniu pierwszym, nie uprawnia do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia konsultacji medycznej, a E-wizytę uważa się za zrealizowaną należycie i płatną w pełnej wysokości.

8. Pacjent jest zobowiązany zapewnić na czas trwania E-wizyty warunki umożliwiające jej prawidłowe, bezpieczne i poufne przeprowadzenie, w szczególności miejsce zapewniające prywatność, poufność rozmowy oraz możliwość swobodnej komunikacji z Lekarzem lub Specjalistą. Pacjent nie może uczestniczyć w E-wizycie ani konsultacji telefonicznej podczas prowadzenia samochodu lub innego pojazdu, jak również w warunkach, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają zapewnienie prywatności, poufności rozmowy, bezpieczeństwa lub możliwość prawidłowego przeprowadzenia świadczenia, w szczególności w miejscu publicznym, w którym rozmowa może być słyszana przez osoby trzecie, występuje nadmierny hałas lub inne zakłócenia uniemożliwiające swobodną, bezpieczną i poufną komunikację. W przypadku stwierdzenia przez Lekarza lub Specjalistę, że Pacjent prowadzi pojazd lub nie zapewnia warunków umożliwiających prawidłowe, bezpieczne lub poufne przeprowadzenie E-wizyty, Lekarz lub Specjalista jest uprawniony do odmowy rozpoczęcia E-wizyty albo do jej przerwania. W przypadku, gdy brak warunków umożliwiających prawidłowe przeprowadzenie lub kontynuowanie E-wizyty wynika z okoliczności leżących po stronie Pacjenta, a Lekarz lub Specjalista pozostawał w gotowości do udzielenia świadczenia w zarezerwowanym terminie, uiszczona przez Pacjenta opłata za tę E-wizytę nie podlega zwrotowi.

§ 6. Odwołanie, spóźnienie, kontakt po wizycie z specjalistą lub zmiana terminu Wizyty, Wizyty Domowej i/lub E-wizyty

1. Pacjent – w terminie 14 dni od dnia zakupu Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty – ma prawo odwołania zakupionej Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty (odstąpienia od umowy), z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonania – telefonicznie pod numerem telefonu 736 36 36 36 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 9:00-21:00 poprzez podanie identyfikatora Pacjenta (numeru PESEL) oraz imienia i nazwiska Lekarza lub Specjalisty oraz daty i godziny odwoływanej wizyty – w takim przypadku umowę uważa się za niezawartą. Podanie tych danych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do odwołania Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty. Wyjątek od powyższego stanowi psychoterapia, gdzie warunki odwoływania Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty są ustalane indywidualnie z psychoterapeutą.

2. Prawo do odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty, która odbyła się przed upływem ww. terminu odstąpienia od umowy.

3. W przypadku przewidywanego spóźnienia się Pacjenta na zaplanowaną Wizytę i/lub E-wizytę Pacjent zobowiązany jest do telefonicznego poinformowania Kliniki o tym fakcie pod numerem 736 36 36 36.

4. W przypadku spóźnienia się Pacjenta o czas równy lub dłuższy niż **połowa planowanego czasu trwania Wizyty i/lub E-wizyty**, Lekarz lub Specjalista, ze względu na niewystarczający czas do przeprowadzenia Wizyty w sposób prawidłowy i należyty, **ma prawo odmówić przyjęcia Pacjenta**. Lekarz lub Specjalista może przyjąć spóźnionego Pacjenta jedynie w przypadku, gdy uzna, że nie spowoduje to opóźnień w przyjmowaniu kolejnych Pacjentów, z zastrzeżeniem, że **zakres Wizyty i/lub E-wizyty może ulec odpowiedniemu ograniczeniu**.

5. W przypadku:

a) odwołania przez Pacjenta Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem,

lub

b) niepojawienia się Pacjenta na Wizycie i/lub E-wizycie w zarezerwowanym czasie i nieodwołania tej Wizyty i/lub E-wizyty w terminie 24 godzin przed jej rozpoczęciem

lub

c) spóźnienia się Pacjenta na Wizytę i/lub E-wizytę o czas równy lub dłuższy niż połowa planowanego czasu jej trwania

Lekarz lub Specjalista, ze względu na niewystarczający czas do przeprowadzenia Wizyty w sposób prawidłowy i należyty, ma prawo odmówić przyjęcia Pacjenta.

Lekarz lub Specjalista może przyjąć spóźnionego Pacjenta jedynie w przypadku, gdy uzna, że nie spowoduje to opóźnień w przyjmowaniu kolejnych Pacjentów, z zastrzeżeniem, że zakres Wizyty i/lub E-wizyty może ulec odpowiedniemu ograniczeniu.

W sytuacjach określonych w lit. a–c, kwota uiszczona wcześniej za Wizytę i/lub Wizytę Domową i/lub E-wizytę nie będzie zwracana, a Wizyta i/lub Wizyta Domowa i/lub E-wizyta traktowana będzie jako płatna.

Brak zwrotu środków wynika z dopełnienia przez Klinikę wszelkich możliwych starań w zakresie gotowości do spełnienia świadczenia oraz poniesienia kosztów przygotowania wizyty, w tym kosztów personelu medycznego i infrastruktury Kliniki. Opłata za Wizytę i/lub E-wizytę, na której Pacjent się nie pojawił, nie odwołał jej w wymaganym terminie lub spóźnił się o czas równy bądź dłuższy niż połowa planowanego czasu trwania, stanowi całkowity koszt tej Wizyty i/lub E-wizyty, tytułem opłaty za gotowość do świadczenia usługi (kara umowna).

6. Kwota uiszczona za Wizytę i/lub Wizytę Domową i/lub E-wizytę zakupioną w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem nie będzie zwracana w razie jej odwołania w tym czasie.

7. Pacjent może dokonywać modyfikacji zakupionej Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty poprzez zmianę terminu jej realizacji najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonania. Zmiany terminu realizacji Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty Pacjent może dokonać wyłącznie telefonicznie pod numerem telefonu 736 36 36 36 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 9:00-21:00 poprzez podanie identyfikatora Pacjenta (numeru PESEL) oraz imienia i nazwiska Lekarza lub Specjalisty oraz daty i godziny zmienianej wizyty oraz wskazanie proponowanej nowej daty i godziny wizyty. Zmiana terminu Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty w czasie krótszym niż 24 godziny przed planowanym jej rozpoczęciem wiąże się koniecznością ponownej opłaty za rezerwację nowego

terminu.

8. W przypadku odwołania lub zmiany terminu Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty Pacjent otrzymuje potwierdzenie dokonanej czynności w postaci wiadomości SMS przesłanej na podany przez siebie numeru telefonu komórkowego lub na adres e-mail wskazany przez Pacjenta.

9. W przypadku odwołania przez Pacjenta Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty w czasie dłuższym niż 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem oraz w przypadku odwołania Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty przez lekarza lub Usługodawcę – następuje zwrot całej uiszczonej przez Pacjenta kwoty z tego tytułu w sposób odpowiadający sposobowi zapłaty za Wizytę i/lub Wizytę Domową i/lub E-Wizytę, tj. za pomocą serwisu PayU na rachunek/kartę, z której dokonana była wpłata lub przelewem na podany przez Pacjenta numer konta bankowego. Usługodawca dokonuje zwrotu środków Pacjentowi w terminie 14 dni od odwołania w ww. okolicznościach Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-wizyty. W przypadku zwrotu należności Pacjent może zostać obciążony kosztami prowizji i opłat, które obciążyły Serwis w związku z tą Wizytą i/lub Wizytą Domową i/lub E-Wizytą przez PayU (zgodnie z regulaminem usługi) lub bank w przypadku przelewu zagranicznego (zgodnie z opłatami nałożonymi przez bank).

10. Pacjent ma prawo skontaktować się drogą mailową na adres poradni ze specjalistą najpóźniej w ciągu 15 dni roboczych od daty odbycia Wizyty, w celu uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień. Specjalista zobowiązany jest udzielić odpowiedzi na zapytanie Pacjenta w terminie 15 dni roboczych.

§ 7. Faktury

1. Usługodawca wystawia faktury dokumentujące sprzedaż Wizyty, Wizyty Domowej, E-Wizyty zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.

2. Faktury mogą być wystawiane:

a) w formie ustrukturyzowanej za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF),

b) w innej formie dopuszczonej przepisami prawa.

3. Na rzecz Pacjentów będących przedsiębiorcami faktury wystawiane są wyłącznie w formie faktury ustrukturyzowanej za pośrednictwem Krajowego Systemu e-faktur (KSeF), a warunkiem wystawienia faktury jest podanie przez Pacjenta prawidłowego numeru NIP przed dokonaniem zakupu i zapłatą. Brak podania numeru NIP uniemożliwia późniejsze wystawienie faktury. Faktura uznawana jest za doręczoną w momencie nadania jej numeru identyfikującego w systemie KSeF, bez konieczności jej dodatkowego przesyłania. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za poprawność i kompletność przekazanych danych do wystawienia faktury.

4. Pacjent będący przedsiębiorcą zobowiązany jest do odbioru faktur we własnym zakresie poprzez system KSeF. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu Pacjenta do systemu KSeF wynikający z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności leżących po stronie Pacjenta lub operatora systemu.

5. W przypadku awarii KSeF uniemożliwiającej wystawienie faktury ustrukturyzowanej, Usługodawca może wystawić fakturę w trybie offline zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku wystawienia faktury w trybie offline, zostanie ona przesłana do KSeF niezwłocznie po usunięciu awarii.

6. Na rzecz Pacjentów niebędących przedsiębiorcami faktura może zostać wystawiona po zgłoszeniu takiego żądania przez Pacjenta i podaniu przez niego prawidłowych i kompletnych danych niezbędnych do wystawienia faktury – także po dokonaniu zakupu i zapłaty.

7. W przypadku gdy faktura wystawiona w KSeF dotyczy transakcji na rzecz nabywcy, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów i usług, udostępnienie faktury nabywcy nastąpi w sposób z nim uzgodniony.

8. Zgodnie z art. 106b ust. 3 ustawy o podatku od towarów i usług faktura może być wystawiona na żądanie Pacjenta wyłącznie w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dokonano zapłaty za Wizytę, Wizytę Domowę, E-Wizytę. Do wystawienia faktury na rzecz Pacjentów będących przedsiębiorcami konieczne jest posiadanie przez Pacjenta w dniu zapłaty ważnego i aktualnego numeru NIP.

9. Korekty faktur wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym za pośrednictwem KSeF, jeżeli jest to wymagane.

§ 8. Odpowiedzialność

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez Pacjenta z Serwisu, jak również skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie hasła i loginu Pacjenta, jeżeli jest to wynikiem niezachowania ostrożności przez Pacjenta.

2. Pacjent zobowiązuje się w trakcie Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub E-Wizyty do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Usługodawca oraz jego personel medyczny nie ponosi odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Pacjenta nieprawdziwych danych lub składania nieprawdziwych oświadczeń.

3. Usługi oferowane przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu nie są przeznaczone dla Pacjentów wymagających hospitalizacji oraz w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.

4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie oraz jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których Pacjent łączy się z siecią Internet w celu korzystania z Serwisu.

5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych oraz niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów usług telekomunikacyjnych z którymi Pacjent ma podpisane umowy i które to usługi wykorzystuje do korzystania z usług świadczonych na jego rzecz przez Usługodawcę.

6. Pacjent może w każdej chwili zaprzestać korzystania z Serwisu, w tym przerwać/zakończyć trwającą E-wizytę. W celu uniknięcia wątpliwości, Pacjent przerywając/kończąc E-wizytę przed wyznaczonym czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia konsultacji medycznej, a E-wizytę uważa się za zrealizowaną należycie i płatną w pełnej wysokości.

7. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć usługi za pomocą Serwisu z należytą starannością. W przypadku wystąpienia ewentualnych problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Serwisu, niezależnych od Usługodawcy, których skutkiem może być ewentualna kolizja zarezerwowanego terminu Wizyty i/lub Wizyty Domowej i/lub wykupionej E-Wizyty z terminem wybranym w tym samym czasie przez innego Pacjenta, Usługodawca zastrzega sobie możliwość zapewnienia Pacjentowi możliwie najbardziej dogodnego terminu zamiennego dla wybranej usługi. Pacjent ma prawo nie zaakceptować innego terminu zaproponowanego przez Usługodawcę a tym samym może zrezygnować z usługi, otrzymując zwrot poniesionych kosztów.

8. Pacjent ponosi koszty związane z posiadaniem sprzętu umożliwiające korzystanie z E-Wizyty, w szczególności koszty usług telekomunikacyjnych wg. cennika operatora, świadczącego usługi telekomunikacyjne na rzecz Pacjenta, oraz koszty dostępu do sieci Internet. Połączenia telefoniczne realizowane w ramach E-Wizyty nie są połączeniami typu premium.

§ 9. Wystawianie opinii

1. Po zrealizowanej konsultacji medycznej Pacjent ma możliwość, po uprzednim zalogowaniu się do swojego konta w Serwisie, wystawienia opinii na temat lekarza lub specjalisty oraz udzielonej konsultacji medycznej. Do dodania opinii konieczne jest posiadanie Konta Pacjenta w Serwisie i zalogowanie.

2. Pacjent nie może zamieścić w treści opinii plików graficznych, elementów graficznych, zdjęć, filmów

oraz odesłań internetowych do innej strony internetowej (linków). Inne ograniczenia techniczne dotyczące dodawania opinii, w tym informacja ograniczająca ilość ich znaków, będą komunikowane Pacjentowi w Serwisie podczas dodawania opinii.

3. Pacjent jest odpowiedzialny za treść publikowanej opinii. Zabrania się publikacji opinii naruszających prawa osób trzecich lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa, którymi są w szczególności opinie, które zawierają treści nieprawdziwe, pomówienia, obraźliwe, obsceniczne, wulgarne, oszczercze, nienawistne, zawierające groźby, wzbudzają rasizm, fanatyzm, nienawiść lub jakiegokolwiek rodzaju krzywdzenie fizyczne jakichkolwiek grup ludzi lub osób, prześladują lub popierają prześladowanie innych osób, zawierają informacje, które powodują lub stanowią zagrożenie prywatności lub bezpieczeństwa jakichkolwiek osób, zawierają informacje promujące nielegalne działania bądź zachowania, naruszają prawa własności intelektualnej osób trzecich, zawierają linki do stron internetowych, promują lub sprzyjają przestępczym działaniom lub przedsięwzięciom albo zawierają instrukcje nielegalnych czynności, naruszają lub stanowią próbę naruszenia praw ochrony prywatności, praw do komercyjnego wykorzystania dóbr osobistych, praw autorskich, praw ochrony znaków towarowych, praw wynikających z umów oraz innych praw jakiejkolwiek osoby, o szerzą propagandę i/lub symbole organizacji, które są niekonstytucyjne lub nielegalne.

4. Wszystkie opinie wystawiane przez Pacjentów są moderowane przez Usługodawcę, w celu uniknięcia publikacji treści niezgodnych z prawem, Usługodawca zastrzega sobie prawo do publikowania wybranych opinii. Powyższe dotyczy w szczególności weryfikacji tych treści, co do których, opierając się na doniesieniach osób trzecich lub odpowiednich organów stwierdzono, że mogą one stanowić naruszenie niniejszego Regulaminu, obowiązujących przepisów prawa lub uszczerbek dla dobrego imienia Usługodawcy.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do umieszczenia w ramach Serwisu informacji o usunięciu treści.

6. Poprzez publikację opinii (w tym zamieszczenie swojego wizerunku) Pacjent udziela Usługodawcy bezterminowej, bez ograniczenia czasowego, terytorialnego, ilościowego oraz bez wynagrodzenia dla Klienta oraz innych podmiotów – licencji na jej wykorzystywanie, utrwalanie, zwielokrotnianie, publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz udostępnienie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym. Celem udzielenia licencji, o której mowa w zdaniu poprzednim, jest promocja Serwisu.

7. Zamieszczane oraz udostępnione przez Pacjentów treści nie wyrażają poglądów Usługodawcy.

§ 10. Reklamacje

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku świadczenia usług w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem bądź przepisami powszechnie obowiązującego prawa polskiego, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi – Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.

2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres: NZOZ Psychomedic.pl Klinika Psychologiczno – Psychiatryczna, 02-777 Warszawa, Al. KEN 95 lok. UH-4, lub na adres e-mail: **dyrekcja@psychomedic.pl**.

3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane osobowe Pacjenta umożliwiające jego identyfikację oraz zapewnienie kontaktu, w tym adres e-mail, oraz opis przyczyny reklamacji wraz z zakresem żądań. Podanie danych osobowych w celu zgłoszenia reklamacji jest niezbędne w celu właściwego przeprowadzenia procesu obsługi reklamacji.

4. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie maksymalnie 14 dni od daty jej otrzymania.

5. Pacjent zostanie poinformowany o sposobie rozpoznania reklamacji w formie pisemnej przesłanej na wskazany przez Pacjenta w reklamacji adres e-mail.

§ 10. Dane osobowe

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH W MYŚL OGÓLNEGO ROZPORZĄDZENIA O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH TZW. RODO

W związku z realizacją wymogów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: Rozporządzenie) NZOZ PsychoMedic.pl Klinika Psychologiczno-Psychiatryczna informuje o zasadach przetwarzania danych osobowych:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Michał Niewiński prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą NZOZ PsychoMedic.pl Klinika Psychologiczno-Psychiatryczna z siedzibą w Warszawie (02-777) przy Al. KEN 95 lok. UH-4, NIP: 62-224-33-116, REGON: 141712292, zwany dalej „Administratorem".

2. W Klinice został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez adres poczty elektronicznej: dr Katarzyna Mączyńska, e-mail: inspektor@mbrk.pl. Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

3. Administrator przetwarza następujące kategorie danych osobowych: dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, PESEL, data urodzenia, głos), dane adresowe, dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail), dane zbierane i przetwarzane w celu postawienia diagnozy i przeprowadzenia procesu leczenia (w szczególności dane dotyczące stanu zdrowia), dane dotyczące płatności i inne informacje niezbędne do dokonania rozliczenia i przetwarzania płatności, inne dane, jeśli zostaną przekazane przez Pacjenta.

4. Dane osobowe Pacjentów przetwarzane są w przypadkach:

a. wykonania usługi lub wykonania zawartej umowy, w szczególności zawarcia umowy o świadczenie usługi, rejestracji wizyty, komunikacji w związku z daną usługą, realizacji umowy i udzielenia świadczenia zdrowotnego, wystawienia recept na produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne, skierowań na badania lekarskie, zwolnień lekarskich oraz prowadzenia dokumentacji medycznej – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (niezbędne do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy), 6 ust. 1 lit. c) RODO (wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze) oraz art. 9 ust. 2 lit h) RODO (profilaktyka zdrowotna lub medycyna pracy, ocena zdolności pracownika do pracy, diagnoza medyczna, zapewnienie opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego, leczenie lub zarządzanie systemami i usługami opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego), w zw. z art. 3 ust. 1 i 2 Ustawy o działalności leczniczej i art. 24 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;

b. upoważnienia osób trzecich do informacji o stanie zdrowia Pacjenta i do dokumentacji medycznej – na podstawie art. 6 ust. 1 li c) RODO (wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze) w zw. z art. 9 ust. 3 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 oraz art. 27 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz w § 70 i § 71 Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 kwietnia 2020 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania;

c. komunikacji, w tym telefonicznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub tradycyjnej, w tym w wewnętrznych celach administracyjnych Administratora związanych z zarządzaniem kontaktem z Pacjentem – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO (dobrowolna zgoda, np. na nagrywanie rozmowy wyrażonej poprzez kontynuację połączenia), art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 9 ust. 2 lit h RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora w postaci m.in. zapewnienia komfortu i najwyższych standardów jakości obsługi, komunikacji lub interesem wynikającym z treści korespondencji, możliwość odtworzenia rozmowy w przypadku sytuacji konfliktowej i wątpliwości co do jej treści, ochrona przed ewentualnymi roszczeniami);

d. w celu wysyłania newslettera – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes administratora polegający na przetwarzaniu danych w celach marketingu bezpośredniego) oraz na podstawie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (zgoda),

e. zamieszczenia przez Pacjenta opinii o usługach świadczonych przez Administratora – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO (dobrowolna zgoda Pacjenta);

f. rozliczenia usługi w postaci realizacji świadczenia zdrowotnego – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (wykonanie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze);

g. wystawienia faktury, rachunku i spełnienia innych obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego— na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (wykonanie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze)

h. administrowania i zarządzania Serwisem – na podstawie 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora);

i. administrowania i zarządzania stronami na innych platformach (np. Facebook, Instagram itp.) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na wchodzeniu w interakcje z Pacjentami na tych platformach, kierowaniu do nich treści marketingowych oraz komunikacji);

j. w celu obsługi fanpage w portalu Facebook i innych grup należących do Administratora i wchodzenia w interakcje z użytkownikami tych miejsc w mediach społecznościowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora);

k. rozpatrzenia reklamacji czy roszczeń związanych z umową — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędne do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy), na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (wykonanie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze) oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 9 ust. 2 lit h RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora – ochrona przed ewentualnymi roszczeniami);

l. ustalenia, dochodzenia roszczeń i obroną przed roszczeniami – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora);

m. tworzenia rejestrów czynności przetwarzania danych i ewidencji wynikających z RODO – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze) oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora);

n. marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych lub polecanych produktów osób trzecich – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora);

o. analizy danych i statystyk zbieranych automatycznie przy korzystaniu z Serwisu, w tym poprzez cookies podmiotów trzecich – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora);

p. wykorzystywania cookies w Serwisie i jego podstronach — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO (dobrowolna zgoda Użytkownika);

q. w celu tworzenia własnych baz danych Pacjentów – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora);

5. Administrator będzie przechowywał dane osobowe Pacjenta przez okres niezbędny do realizacji poszczególnych celów przetwarzania:

a. Dane osobowe przetwarzane w celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, będą przetwarzane przez okres wypełnienia tych obowiązków i wymagany przez przepisy prawa, a w przypadku gdy stanowią dokumentację medyczną – przez 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w art. 29 ustawy o prawach pacjenta i Rzecznika Praw Pacjenta.

b. Dane osobowe przetwarzane w związku z przyjmowaniem i obsługą zgłoszeń i zapytań kierowanych za pośrednictwem e-maila, telefonu, innych środków porozumiewania się na odległość (np. za pośrednictwem

portali społecznościowych) będą przetwarzane przez czas niezbędny do obsługi zgłoszenia/zapytania, a następnie przez okres archiwizacji dla zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów w przyszłości, jeśli archiwizacja będzie uzasadniona z uwagi na prawnie uzasadniony interes Administratora w postaci ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Rejestrowaniu mogą podlegać połączenia telefoniczne realizowane za pośrednictwem infolinii. Zapis nagranych rozmów telefonicznych w systemie teleinformatycznym jest przechowywany przez 30 dni od dnia nagrania, a następnie nagrania są nadpisywane. W przypadku, gdy nagranie stanowi dowód w sprawie, a Administrator powziął w tym zakresie wiedzę, nagrania stanowią dowód w prowadzonym postępowaniu i zostają zabezpieczone przez Administratora.

c. Dane osobowe przetwarzane w związku z „polubieniem" lub „obserwowaniem" fanpage'a lub konta na portalu społecznościowym (np. Facebook, Instagram) oraz dane osobowe, które Pacjent przekazuje w inny sposób na portalu społecznościowym (np. dodanie komentarza, wpisu, opinii itp.) będą przetwarzane przez okres istnienia fanpage'a lub konta na portalu społecznościowym. W każdej chwili Pacjent możesz odkliknąć opcję „Lubię to", „Obserwuj" itp., usunąć komentarz, wpis, opinię lub inne interakcje, w sposób przewidziany w regulaminie danego portalu. Zasady korzystania z danego portalu społecznościowego ustalane są przez administratora tego portalu i wynikają z jego regulaminu i polityki prywatności. Pacjentmoże usunąć swoje dane z portali społecznościowych zgodnie z regulaminem danego portalu.

d. Dane osobowe przetwarzane w związku z ustaleniem, dochodzeniem lub obroną przed roszczeniami będą przetwarzane do upływu okresu przedawnienia tych roszczeń.

e. Dane osobowe przetwarzane w związku z wykonaniem ciążących na Administratorze obowiązków prawnych, w tym realizacji wymagań prawnych w zakresie prowadzenia rejestrów czynności przetwarzania danych i ewidencji wynikających z RODO będą przetwarzane przez czas wymagany przez przepisy prawa.

f. Dane osobowe przetwarzane do celów analitycznych oraz w związku z administrowaniem Serwisem będą przetwarzane do czasu zdezaktualizowania się lub utraty przydatności, jednak nie dłużej niż przez 3 lata liczone od końca roku, w którym zostały zebrane.

g. Dane osobowe przetwarzane dla celu marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych będą przetwarzane do momentu wyrażenia sprzeciwu przez Pacjenta.

h. Dane osobowe Pacjentów, które wypisały się z newslettera – przez okres maksymalnie 3 lat w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami (np. informacja o dacie subskrypcji i dacie wypisania się z newslettera, o ilości otrzymanych newsletterów, podejmowanych działaniach i aktywności związanej z otrzymywanymi wiadomościami), lub po okresie 1 roku braku jakiejkolwiek aktywności przez danego subskrybenta, np. nie otworzenia jakiejkolwiek wiadomości od Administratora;

i. Dane osobowe przetwarzane w celu prawnie uzasadnionego interesu Administratora będą przetwarzane do czasu zgłoszenia sprzeciwu na przetwarzanie danych w tym celu.

j. Dane osobowe przetwarzane na podstawie zgody Pacjenta będą przetwarzane do czasu cofnięcia przez Pacjenta zgody na przetwarzanie danych lub osiągnięcia celu przetwarzania, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Po wycofaniu zgody dane mogą być jeszcze przetwarzane w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami zgodnie z okresem przedawnienia tych roszczeń lub okresem (krótszym) wskazanym Użytkownikowi. Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na przetwarzanie danych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

6. Dane osobowe Pacjenta mogą być przetwarzane przez zewnętrznych usługodawców, z usług których korzysta Administrator świadcząc usługi na rzecz Pacjentów. Dostęp do danych Pacjentów mogą mieć:

a. podmioty i organy (np. sądy, prokuratura, policja, urząd skarbowy), którym Administrator jest zobowiązany lub upoważniony udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym podmioty lub organy uprawnione do otrzymania od Administratora danych osobowych lub

uprawnionych do żądania dostępu do danych osobowych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa;

b. podmioty uczestniczące w procesach niezbędnych do świadczenia przez Administratora usług medycznych;

c. w przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia usług zdrowotnych – inne podmioty lecznicze w celu zapewnienia ciągłości leczenia oraz dostępności świadczeń zdrowotnych;

d. osoby upoważnione przez Pacjenta w ramach realizacji jego praw jako pacjenta;

e. podwykonawcy (np. osoby obsługujące infrastrukturę lub systemy informatyczne, księgowi, prawnicy) przetwarzający dane osobowe Pacjenta na podstawie zawartej z Administratorem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, jeżeli dostęp do danych Pacjenta przez te podmioty jest konieczny i przy zapewnieniu przez te podmioty odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych wymaganych przez przepisy prawa;

f. usługodawcy, którzy są wewnętrznymi lub zewnętrznymi dostawcami Administratora w kraju lub za granicą, np. hostingodawcy.

7. Przez zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie należy rozumieć jako dowolną formę zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych cech osoby fizycznej, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących pracy tej osoby fizycznej, jej sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się. W zakresie prawnie uzasadnionego interesu Administratora oraz udzielonych przez Pacjenta zgód dane osobowe osoby, której dane dotyczą mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, co może się wiązać ze zautomatyzowanym podjęciem decyzji, w tym profilowaniem. Tego rodzaju sytuacja występuje w momencie realizacji celu marketingowego i promocji działalności prowadzonej przez Administratora. Pani/Pana dane osobowe mogą być wówczas wykorzystane do profilowania w celu skierowania do Pani/Pana spersonalizowanej oferty.

8. Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych w tym uzyskania ich kopii, prawo żądania ich sprostowania (przy czym samo nagranie rozmowy telefonicznej nie umożliwia sprostowania danych osobowych), usunięcia (prawo do bycia zapomnianym), ograniczenia przetwarzania na warunkach wynikających z Rozporządzenia, przenoszenia danych, zgłoszenia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych, prawo do niepodlegania w pełni zautomatyzowanym operacjom przetwarzania danych. W zakresie w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Pacjenta jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora, Pacjentowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Pacjenta jest zgoda, Pacjent ma prawo wycofania zgody w każdej chwili, w tym w przypadku rozmowy telefonicznej cofnięcie zgody możliwe jest w każdym momencie poprzez rozłączenie się i niekontynuowanie nawiązanej rozmowy telefonicznej. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. W zakresie, w jakim dane osobowe Pacjenta są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania umowy lub przetwarzane na podstawie zgody – Pacjentowi przysługuje prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. prawo do otrzymania od Administratora danych osobowych Pacjenta, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (Pacjent może przesłać te dane innemu Administratorowi) oraz prawo żądania bezpośredniego przeniesienia danych Pacjenta przez Klinikę innemu Administratorowi o ile jest to technicznie możliwe. W zakresie w jakim dane osobowe Pacjenta są przetwarzane w celu promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora – Pacjentowi przysługuje prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych Pacjenta na potrzeby promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Administratora, w tym profilowania, w zakresie w jakim przetwarzanie jest związane z promocją i marketingiem działalności prowadzonej przez klinikę. Pacjentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie Rozporządzenia tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w sytuacji, gdy istnieje podejrzenie, że przetwarzanie danych osobowych Pacjenta narusza przepisy o ochronie danych osobowych.

9. Dane Pacjenta mogą pochodzić od mocodawcy (w przypadku udzielonego pełnomocnictwa), źródeł powszechnie dostępnych (np. baz i rejestrów: REGON, Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej (CEIDG), Krajowego Rejestru Sądowego) oraz od innego Administratora, który przekazał je Usługodawcy zgodnie z prawem do przenoszenia danych. W pozostałych przypadkach dane są zbierane od osoby, której dane dotyczą.

10. Administrator w przypadkach uzasadnionych i koniecznych, w celu prawidłowego świadczenia usługi opieki zdrowotnej oraz wykonania umowy (np. realizacji dyspozycji Pacjenta związanych z umową), a także w przypadkach, gdy transfer danych osobowych jest konieczny, przekaże dane osobowe Pacjenta do organizacji międzynarodowych lub udostępni dane osobowe Pacjenta podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG).

11. Podanie przez Pacjenta danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem możliwości świadczenia usług medycznych oraz zawarcia i realizacji umowy oraz ustawowo określonych uprawnień i obowiązków Administratora związanych z prowadzoną przez niego działalnością. W przypadku niepodania danych osobowych Administrator zmuszony jest odmówić realizacji świadczenia usług medycznych oraz zawarcia umowy. W zakresie w jakim dane osobowe są zbierane na podstawie zgody Pacjenta, podanie danych osobowych jest dobrowolne.

§ 12. Dokumentacja medyczna

1. Pacjent ma prawo do uzyskania dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych zgodnie z przepisami ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

2. Dokumentacja medyczna jest udostępniana Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez Pacjenta.

3. Wydanie dokumentacji medycznej następuje na podstawie wniosku Pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby upoważnionej przez Pacjenta. Wniosek może być złożony w formie pisemnej, ustnej bądź za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej – mailowo.

4. Udostępnianie dokumentacji medycznej nastąpi bez zbędnej zwłoki. Czas realizacji wniosku zależy od formy i zakresu żądanej dokumentacji i może wynosić do 7 dni roboczych.

5. Dokumentacja medyczna jest udostępniana do wglądu w placówce PsychoMedic, w formie wyciągu, odpisu, kopii (w tym w formie skanu) lub wydruku, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, na informatycznym nośniku danych.

§ 13. Definicje, procedury, obowiązki i uprawnienia związane z DSA (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych)

1. Niniejszy paragraf Regulaminu określa informacje na temat wszelkich ograniczeń, które nakłada Administrator w związku z korzystaniem z jego usług, w odniesieniu do informacji przekazywanych przez Odbiorców usługi, w tym między innymi: informacje na temat wszelkich polityk, procedur, środków i narzędzi wykorzystywanych na potrzeby moderowania treści, w tym na temat algorytmicznego podejmowania decyzji i przeglądu dokonywanego przez człowieka, a także na temat regulaminu wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg, o wszelkich istotnych zmianach warunków korzystania z usług oraz mechanizmy zgłaszania Nielegalnych Treści. Administrator udostępnia ww. informacje i warunki korzystania z Serwisu w sposób zrozumiały i czytelny. Administrator projektuje, organizuje i obsługuje swoje serwisy internetowe oraz interfejsy w sposób, który nie wprowadza w błąd użytkowników ani nimi nie manipuluje lub w inny, istotny sposób nie zakłóca lub nie ogranicza zdolności użytkowników do podejmowania wolnych i świadomych decyzji.

2. Administrator jest dostawcą Usług pośrednich w rozumieniu DSA, oferującym usługi hostingu.

3. Usługi pośrednie świadczone przez Administratora polegają na umożliwieniu Odbiorcom usług zamieszczenia Treści w ramach Serwisu, takich jak:

a) komentarze,

b) opinie i oceny.

4. 4. Administrator świadczy również Usługi pośrednie w ramach swoich profil dostępnych w Mediach społecznościowych tj. w portalu Instagram (link: www.instagram.com/psychomedic.pl), Facebook (link: www.facebook.com/poradniapsychomedic), LinkedIn (link: linkedin.com/company/psychomedic-pl-klinika-psychologiczno-psychiatryczna/), YouTube (link: https://www.youtube.com/@PsychomedicPl), poprzez:

a) umożliwianie Użytkownikom pozostawianie komentarzy pod zamieszczonymi postami,

b) dodawanie postów,

c) dodawanie ocen i opinii.

5. Definicje użyte w treści niniejszego paragrafu oznaczają:

a) Administrator – Usługodawca, zgodnie z definicją zawartą w § 1 ust. 1 niniejszego Regulaminu, jak również przedsiębiorca, czyli osoba fizyczna lub prawna, bez względu na to, czy jest nim podmiot publiczny czy prywatny, która działa – w tym również za pośrednictwem osoby działającej w jego imieniu lub na jego rzecz – w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub zawodową, świadczący usługi, o których mowa w niniejszym regulaminie, w tym usługi społeczeństwa informacyjnego w ramach Serwisu;

b) Odbiorca usługi – Pacjent zgodnie z definicją zawartą w § 1 ust. 6 niniejszego Regulaminu lub osoba korzystająca z usług pośrednich lub innych usług społeczeństwa informacyjnego dostarczanych przez Administratora, w tym na przykład Serwisu lub Mediów społecznościowych Administratora, w szczególności w celu poszukiwania informacji lub udostępniania jej;

c) Treści – wszelkie informacje przekazywane przez użytkownika w dowolnej formie w ramach Serwisu, Mediów społecznościowych albo innych platform i miejsc należących lub moderowanych przez Administratora;

d) Nielegalne Treści – oznaczają informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży towarów, usług cyfrowych lub treści cyfrowych lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem Unii lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem Unii, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa;

e) Moderacja Treści – oznacza działania, bez względu na to czy są one zautomatyzowane, podejmowane przez Administratora lub współpracujących z nim dostawców usług pośrednich, których celem jest, w szczególności, wykrywanie, identyfikowanie i zwalczanie nielegalnych treści lub informacji niezgodnych z warunkami korzystania z ich usług, przekazywanych przez Odbiorców usługi, w tym wdrażane środki, które wpływają na dostępność, widoczność i osiągalność takich nielegalnych treści lub informacji, takie jak depozycjonowanie takich treści lub informacji, demonetyzacja, uniemożliwienie dostępu do nich lub ich usunięcie, lub które wpływają na możliwość przekazywania takich informacji przez odbiorców usługi, takie jak zamknięcie lub zawieszenie konta odbiorcy;

f) Usługa pośrednia – oznacza jedną z następujących usług społeczeństwa informacyjnego:

i. usługę „zwykłego przekazu” polegającą na transmisji w sieci telekomunikacyjnej informacji przekazanych przez Odbiorcę usługi lub na zapewnianiu dostępu do sieci telekomunikacyjnej;

ii. usługę „cachingu” polegającą na transmisji w sieci telekomunikacyjnej informacji przekazanych

przez Odbiorcę usługi, obejmującą automatyczne, pośrednie i krótkotrwałe przechowywanie tej informacji, dokonywane wyłącznie w celu usprawnienia późniejszej transmisji informacji na żądanie innych odbiorców;

iii. usługę „hostingu" polegającą na przechowywaniu informacji przekazanych przez Odbiorcę usługi oraz na jego żądanie;

g) Platforma internetowa – oznacza usługę hostingu, która na żądanie Odbiorcy usługi przechowuje i rozpowszechnia publicznie informacje, chyba że takie działanie jest nieznaczną lub wyłącznie poboczną cechą innej usługi lub nieznaczną funkcją głównej usługi, i ze względów obiektywnych i technicznych nie można z niej skorzystać bez takiej innej usługi, a włączenie takiej cechy lub funkcji w taką inną usługę nie jest sposobem na obejście stosowania DSA;

h) Publiczne rozpowszechnianie – oznacza udostępnianie informacji na żądanie Odbiorcy usługi, który przekazał informacje, potencjalnie nieograniczonej liczbie osób trzecich;

i) Media społecznościowe – platformy społecznościowe, w ramach których Administrator tworzy dodatkowe kanały komunikacji z użytkownikiem lub Odbiorcą dostarczanych przez niego informacji czy treści, czy to w ramach rezerwacji lub zakupu Wizyty, w ramach publikowania treści publicznie dostępnych dla szerokiego grona odbiorców, czy też w ramach pozostałych form kontaktu z Odbiorcą treści, w tym kontaktu związanego z ofertami handlowymi, co w szczególności dotyczy: grup społecznościowych prywatnych lub publicznych, kanałów na platformach społecznościowych, kont publicznych, o których mowa m.in. w Polityce prywatności, tzw. fanpage, kanałów komunikacji, wewnątrz tych platform społecznościowych, itp.

6. Administrator wyznacza następujący pojedynczy punkt kontaktowy umożliwiający mu bezpośrednią komunikację – drogą elektroniczną – z organami państw członkowskich, Komisją i Radą Usług Cyfrowych, za pośrednictwem adresu e-mail: kontakt@psychomedic.pl. Komunikacja może odbyć się w językach polskim i angielskim.

7. Administrator wyznacza następujący pojedynczy punkt kontaktowy umożliwiający Odbiorcom usługi bezpośrednią komunikację – drogą elektroniczną – z Administratorem za pośrednictwem adresu e-mail: kontakt@psychomedic.pl. Komunikacja może odbyć się w językach polskim i angielskim.

8. Użytkownik nie może zamieszczać w ramach Serwisu, Platformy internetowej lub Mediów Społecznościowych Administratora:

a. Treści Nielegalnych lub niezgodnych z Regulaminem,

b. Treści zawierających wulgaryzmy, hejt osób trzecich, spam,

c. Treści sprzecznych z dobrymi obyczajami, w szczególności zawierających treści obraźliwe, czy naruszających uczucia religijne, dobra osobiste osób trzecich, lub wykazujące brak szacunku zgodnego z ogólnie pojętymi normami społecznymi i zasadami współżycia społecznego, Treści rasistowskich, wulgarnych, propagujących przemoc, zawierających treści pornograficzne, faszystowskie, dyskryminacyjne, o podtekście seksualnym, nieodpowiednie dla małoletnich użytkowników, itp.

d. Treści naruszających prawa osób trzecich np. prawa autorskie czy prawa własności intelektualnej albo zmierzających do ujawnienia tajemnicy przedsiębiorstwa lub innych informacji poufnych,

e. Treści zawierających odnośniki do innych stron internetowych (linki), podmiotów innych niż Serwis, konkurencyjnych serwisów internetowych czy sklepów internetowych, na które Administrator nie wyraził uprzednio zgody, w szczególności linki reklamowe, marketingowe, dotyczące zbiórek, lub inne linki o charakterze handlowym,

f. Treści nawołujących i reklamujących inne serwisy, platformy, media społecznościowe, itp.

g. Treści niezwiązanych z danym towarem czy usługą albo jakimkolwiek działaniem Administratora

czy Serwisu, lub treści niepowiązanych z tematyką Serwisu czy Mediów Społecznościowych Administratora,

h. Treści zawierających dane osobowe lub kontaktowe,

i. Treści powtarzalnych, które już pojawiły się w Serwisie lub Mediach Społecznościowych Administratora (Użytkownik zobowiązany jest przed publikacją Treści zweryfikować, czy nie będą one kopią Treści istniejących),

j. Treści o charakterze technicznym, zapytań związanych z obsługą klienta dotyczącą produktów lub usług Administratora (w tym celu Użytkownik powinien skontaktować się na dane umieszczone w Regulaminie).

9. Użytkownik, który uzna daną treść za Treść Nielegalną albo treść naruszającą niniejszy Regulamin jest uprawniony dokonać zgłoszenia tej treści Administratorowi drogą elektroniczną na adres e-mail zawarty w Regulaminie wraz ze wskazaniem miejsca, w którym Administrator może zapoznać się z ww. treścią oraz wszelkimi, niezbędnymi do rozpatrzenia zgłoszenia szczegółami, w tym danymi kontaktowymi użytkownika oraz zaangażowanych osób trzecich (jeśli to możliwe).

10. Użytkownik może skorzystać z formularza zgłoszenia Nielegalnych Treści, stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu.

11. W przypadku braku podania danych kontaktowych użytkownika zgłaszającego daną treść Administrator nie będzie mógł skontaktować się z użytkownikiem celem powiadomienia go o otrzymaniu zgłoszenia oraz o rezultacie rozpatrzenia zgłoszenia.

12. Administrator niezwłocznie powiadomi użytkownika o otrzymaniu zgłoszenia danej treści.

13. Administrator podejmuje decyzje w ramach zgłoszenia w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia, w sposób niearbitralny, obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Na potrzeby rozpatrywania i podejmowania decyzji nie korzysta on ze zautomatyzowanych środków.

14. O rezultacie podjętej decyzji w sprawie zgłoszenia, jej treści i uzasadnieniu Administrator powiadamia użytkownika bez zbędnej zwłoki.

15. W przypadku wystąpienia Nielegalnych Treści albo treści niezgodnych z Regulaminem, Administrator może je usunąć, ograniczyć ich widoczność, uniemożliwić do nich dostęp, depozycjonować lub pozostawić w Serwisie. Może także zawiesić, zakończyć lub w inny sposób ograniczyć płatności pieniężne, jeśli do takich dochodzi w Serwisie, zawiesić lub zakończyć świadczenie usługi w całości lub w części, albo zawiesić lub zamknąć konto użytkownika lub osoby trzeciej. Jednocześnie, o swojej decyzji informuje użytkownika oraz zaangażowane osoby trzecie przekazując im jasne i konkretne uzasadnienie decyzji (jeśli posiada ich dane kontaktowe).

16. Użytkownik może odwołać się od decyzji Administratora w terminie 14 dni od dnia odebrania decyzji, przekazując jednocześnie uzasadnienie.

17. Administrator rozpatruje odwołanie użytkownika w terminie 14 dni od dnia jego odebrania, przekazując mu swoją decyzję wraz z uzasadnieniem.

18. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za treści użytkownika, szczególnie Nielegalne Treści pozostawione w ramach Serwisu czy Platformy internetowej, jeżeli działania użytkownika są sprzeczne z Regulaminem lub przepisami prawa powszechnie obowiązującego. Administrator dokłada wszelkich starań, aby postępować z takimi treściami w sposób zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz z Regulaminem, m.in. nie modyfikuje treści w sposób wpływający na integralność przekazywanych lub udostępnianych informacji, nie ułatwia zamieszczania Nielegalnych Treści, niezwłocznie podejmuje działania w celu ich usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do nich zgodnie z Regulaminem z poszanowaniem praw podstawowych użytkowników, w tym prawa do wolności wypowiedzi i informacji, jak również podejmuje wszelkie działania w dobrej wierze i z zachowaniem należytej staranności.

19. W ramach Serwisu nie dochodzi do algorytmicznego podejmowania decyzji, w tym decyzji związanych z odwołaniami Użytkownika.

20. W przypadku gdy Administrator poweźmie jakiekolwiek informacje dające podstawę do podejrzenia, że popełniono, popełnia się lub może dojść do popełnienia przestępstwa zagrażającego życiu lub bezpieczeństwu osoby lub osób, natychmiast informuje o swoim podejrzeniu organy ścigania lub organy sądowe zainteresowanego państwa członkowskiego lub zainteresowanych państw członkowskich i przekazuje wszystkie dostępne informacje na ten temat.

21. Administrator przekazuje koordynatorowi ds. usług cyfrowych właściwemu dla miejsca siedziby i Komisji – na ich wniosek i bez zbędnej zwłoki – informacje na temat średniej liczby aktywnych miesięcznie odbiorców usługi w Unii, obliczonej jako średnia liczba w okresie poprzednich sześciu miesięcy, zaktualizowane na moment złożenia takiego wniosku. Koordynator ds. usług cyfrowych lub Komisja mogą zażądać, aby Administrator przekazał dodatkowe informacje dotyczące obliczenia, w tym wyjaśnienia i uzasadnienie odnośnie do wykorzystanych danych. Informacje te nie mogą zawierać danych osobowych.

22. Użytkownik jest uprawniony do zakończenia korzystania z usług Administratora w każdym momencie. W tym celu może użyć dostępnych form zakończenia korzystania z usług jak np. usunięcie konta albo wypisanie się z danej usługi, zaprzestanie obserwowania Mediów Społecznościowych Administratora, czy poprzez usunięcie zamieszczonych przez siebie Treści, jak również może skontaktować się z Usługodawcą na dane podane w niniejszym Regulaminie. Niniejsze postanowienie nie uchybia obowiązkom i uprawnieniom Administratora wynikającym z innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dalszego przechowywania danych, w tym danych osobowych, w szczególności w celach wskazanych w Polityce prywatności, a wynikających z RODO lub innych ustaw.

23. Administrator za pomocą odpowiednich środków niezwłocznie poinformuje użytkownika o istotnych zmianach wprowadzonych w warunkach korzystania z usług Administratora, m.in. w przypadku zmiany zasad dotyczących informacji dozwolonych na temat jego usług lub o innych tego rodzaju zmianach, które mogą mieć bezpośredni wpływ na zdolność Odbiorców do korzystania z usługi.

§ 14. Standardy Ochrony Małoletnich

1. W placówce PsychoMedic obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich, których celem jest zapewnienie bezpieczeństwa dzieci i młodzieży korzystających z usług Kliniki oraz zapobieganie wszelkim formom krzywdzenia.

2. Standardy określają zasady postępowania personelu w kontakcie z małoletnimi pacjentami oraz procedury reagowania w sytuacjach zagrożenia ich dobra.

3. Treść Standardów Ochrony Małoletnich dostępna jest na stronie internetowej Kliniki (link) oraz w recepcji placówki.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

2. Niniejszy Regulamin dostępny jest pod adresem elektronicznym www.psychomedic.pl oraz www.psychomedic.online w wersji elektronicznej, umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Pacjent.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, zmiany polityk Kliniki i wytycznych mających na celu dostosowanie do aktualnie prowadzonej działalności lub przeciwdziałania nadużyciom, zwiększenia bezpieczeństwa, zmiany zakresu świadczonych usług lub w celu ulepszenia jakości świadczonych usług. Pacjenci zostaną poinformowani o zmianach w Regulaminie na nie mniej niż 14 dni przed ich wejściem w życie chyba, że przepisy prawa powszechnie obowiązującego stanowią odmiennie.

4. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałoby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.

5. Wszelkie spory wynikające z realizacji postanowień niniejszego Regulaminu oraz świadczonych usług medycznych Strony będą starały się w pierwszej kolejności rozstrzygać w drodze negocjacji, a w razie ich bezskuteczności spory podlegać będą rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy według przepisów ustawy Kodeks postępowania cywilnego.

6. Pacjent będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów, w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o polubowne rozwiązanie sporu przy udziale Rzecznika Praw Pacjenta (https://www.gov.pl/web/rpp/kontakt). Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.

WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Miejscowość, data

Pełna nazwa przedsiębiorcy
Adres przedsiębiorcy
Imię i nazwisko konsumenta
Adres konsumenta

Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy

Oświadczam, że odstępuję od umowy zawartej w dniu ..... dotyczącej świadczenia na moją rzecz .....
Proszę o zwrot uiszczonej ceny na konto ..... / .....

(inny sposób) .....

.....
Podpis konsumenta

WZÓR FORMULARZA ZGŁOSZENIA NIELEGALNYCH TREŚCI LUB TREŚCI NIEZGODNYCH Z WARUNKAMI KORZYSTANIA Z USŁUG

Data: .....

Imię i nazwisko/firma : ……
Adres zamieszkania: ……:
E-mail (o ile dostępny): ……
Numer telefonu (o ile dostępny): ……
Numer zamówienia (jeśli dotyczy): ……
[z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE]

Link do Treści: ……

[dane Administratora: nazwa, adres, e-mail]
……
……

ZGŁOSZENIE NIELEGALNYCH TREŚCI LUB TREŚCI NIEZGODNYCH Z WARUNKAMI KORZYSTANIA Z USŁUG

Niniejszym zgłaszam, że w ramach Serwisu znajdującego się pod linkiem: _____ doszło do zamieszczenia:

■ nielegalnych treści
■ treści niezgodnych z Polityką prywatności
■ treści niezgodnych z warunkami korzystania z usług Administratora
[należy zaznaczyć właściwe].

Opis treści i dowody na jej istnienie

Treść, jaka została zamieszczona w Serwisie narusza następujące postanowienia Regulaminu/Polityki prywatności/przepisy prawne: _____ [należy wymienić]
oraz _____ [należy wymienić pozostałe argumenty, z powodu których uznaje się wskazaną treść za nielegalną lub niezgodną].

Dodatkowo, na dowód moich twierdzeń przesyłam:
● screeny ww. treści
●Inne: _____ [należy wymienić i załączyć]

Dane naruszyciela

Według mojej wiedzy ww. treść została opublikowana/ zamieszczona przez następującą osobę:
Imię i nazwisko: _____ [jeśli posiadasz]
Link do profilu w sieci: _____ [jeśli posiadasz]
Adres e-mail: _____ [jeśli posiadasz]

Żądania

Mając na uwadze powyższe, żądam:

● usunięcia ww. treści z Serwisu
● ograniczenia widoczności następujących informacji związanych z ww. treściami: _____ [należy wymienić] poprzez:
● uniemożliwienie dostępu do treści naruszycielowi
● depozycjonowanie treści
● zawieszenie konta naruszyciela
● zamknięcie konta naruszyciela
● zawieszenie świadczenia usługi w całości / w części [należy wybrać] przez Administratora na rzecz naruszyciela
● zakończenie świadczenia usługi w całości / w części [należy wybrać] przez Administratora na rzecz naruszyciela
● zawieszenie, zakończenie lub inne ograniczenie płatności pieniężnych w następujący sposób: _____ [należy wymienić]
● inne: _____ [należy wymienić]

Oświadczenie

Oświadczam, że dokonuję niniejszego zgłoszenia w dobrej wierze i jestem przekonany, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.

Data: _____ Podpis [jeśli możliwe]: _____