

Regulamin Portalu Pacjenta

Niniejszy regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną oraz warunki i zasady korzystania z tych usług świadczonych za pośrednictwem Portalu Pacjenta prowadzonego przez Comarch Healthcare Spółką Akcyjną z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39a, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000303079, NIP: 6751382502

Artykuł 1 Definicje

1. Terminy użyte w Regulaminie oznaczają:

Comarch – Comarch Healthcare Spółką Akcyjną z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39a, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000303079, NIP: 675-13-82-502, wykonująca działalność leczniczą w Centrum Medyczne iMed24 (iMed24) z siedzibą w Krakowie, ul. Życzkowskiego 29, 31-864 Kraków, wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem 000000022412, adres mailowy: kontakt@imed24.pl, nr tel.: 12 3763131

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Konto – nieodpłatna funkcjonalność Portalu Pacjenta (usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę) pozwalająca Użytkownikowi na założenie indywidualnego konta w Portalu Pacjenta.

Konsultant medyczny – osoba wykonująca zawód medyczny (lekarz, pielęgniarka, położna, ratownik medyczny) wykonująca pracę na rzecz Usługodawcy, świadcząca Usługi lub Usługi telemedyczne. Konsultanci medyczni udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie Regulaminu oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Kupujący – Użytkownik będący osobą fizyczną (Konsumentem lub Podmiotem z uprawnieniami konsumenta) lub osobą prawną, który złożył Zamówienie w Portalu Pacjenta na swój lub cudzy rachunek zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

Numer Zamówienia – unikalny ciąg znaków alfanumerycznych przesyłany przez Usługodawcę pocztą email, przypisany do Usługi umożliwiający Użytkownikowi jej realizację w określonym terminie.

Operator Płatności – profesjonalny podmiot, świadczący na rzecz Usługodawcy usługę przyjmowania od Użytkowników zapłaty za Usługi przy użyciu instrumentów płatniczych, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt. 5) Ustawy z dn. 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Pacjent – Kupujący lub inna osoba, na rzecz której Kupujący zakupił Usługę, uprawniona do korzystania z Usług zakupionych za pośrednictwem Portalu Pacjenta.

Pakiet badań i konsultacji – pakiet badań lub konsultacji umożliwiający skorzystanie z usług medycznych objętych pakietem w ilościach określonych w zakresie pakietu.

Pakiet medyczny – usługa polegająca na gotowości do świadczenia usług medycznych z określonymi w umowie limitami (ograniczeniem ich ilości w danym okresie).

Placówka medyczna – Centrum Medyczne iMed24 (iMed24) z siedzibą w Krakowie, ul. Życzkowskiego 29, 31-864 Kraków.

Podmiot z uprawnieniami konsumenta – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, posiadająca w zakresie określonym przepisami prawa uprawnienia konsumenta.

Portal Pacjenta – system informatyczny Usługodawcy umożliwiający Użytkownikowi korzystanie z usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem aplikacji webowej Usługodawcy dostępnej pod adresem: portal.imed24.pl

Potwierdzenie Zamówienia – informacja wysyłana do Kupującego za pośrednictwem poczty elektronicznej, że jego Zamówienie wpłynęło i że może zostać zrealizowane.

Regulamin Portalu Pacjenta lub Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

Usługa – usługa, w tym usługa zdrowotna świadczona przez pracowników ochrony zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, Usługa może stanowić Usługę medyczną lub Usługę telemedyczną.

Usługa medyczna – świadczenie zdrowotne realizowane przez Comarch Healthcare S.A. na rzecz Pacjentów bezpośrednio w Centrum Medycznym iMed24.

Usługa telemedyczna – świadczenie zdrowotne realizowane przez Comarch Healthcare S.A. na rzecz Pacjentów na odległość – bez bezpośredniego badania przedmiotowego Pacjenta, udzielane przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w formie wideokonsultacji tj. przekazu audiowizualnego pomiędzy Pacjentem a Konsultantem medycznym za pośrednictwem Portalu Pacjenta, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

Użytkownik – osoba dokonująca zakupu Usługi za pośrednictwem Portalu Pacjenta lub korzystająca z serwisu informacyjnego dostępnego w Portalu Pacjenta.

Wizyta – Usługa w postaci Usługi medycznej lub Usługi telemedycznej realizowanej w umówionym terminie, formie oraz w przypadku Usługi medycznej w siedzibie iMed.

Zamówienie – złożenie oświadczenia woli przez Kupującego zgodnie z procedurą określoną w Portalu Pacjenta, stanowiące ofertę zawarcia umowy, a w przypadku Konsumenta i Podmiotu z uprawnieniami konsumenta stanowiące oświadczenie o akceptacji oferty Usługodawcy.

Artykuł 2

Postanowienia ogólne

1. Usługodawca w ramach Portalu Pacjenta świadczy następujące usługi drogą elektroniczną; usługi informacyjne, usługi komunikacyjne i usługi sprzedaży świadczeń medycznych i sprzedaży wyrobów medycznych i niemedycznych przy wykorzystaniu funkcjonalności Portalu Pacjenta.
2. W ramach usług informacyjnych Usługodawca udostępnia Użytkownikowi:
 - ogólne informacje dotyczące usługodawcy i profilu jego działalności, informacje o osobach wskazanych przez usługodawcę do kontaktu
 - informacje dotyczące katalogu usług dostępnych za pośrednictwem Portalu Pacjenta
 - informacje o działalności Placówki medycznej.
3. W ramach usług komunikacyjnych Usługodawca na indywidualne żądanie Użytkownika:
 - umożliwia kontakt z dedykowanym pracownikiem Usługodawcy w celu uzyskania informacji lub odpowiedzi na pytania,
 - udostępnia usługi, w ramach których Użytkownik może utworzyć Konto, w ramach którego Użytkownik ma możliwość podglądu historii zakupionych Usług, dostęp do wyników badań zrealizowanych w ramach Usług,
 - udostępnia usługi ogólnodostępne, w ramach których Użytkownik zarejestrowany i niezarejestrowany może przeglądać ofertę Usług, dokonać rejestracji terminu Usługi
4. W ramach usług sprzedaży Usługodawca umożliwia Użytkownikowi:
 - wybór i zakupienie Usługi dla siebie lub osoby trzeciej,
 - usługę zapłaty drogą elektroniczną za zakupioną od Usługodawcy Usługę,
 - usługę informowania Kupującego o statusie zamówienia,
 - usługę medyczną, która może przyjąć postać:
 - usługi porady medycznej także porady zrealizowanej w sposób zdalny
 - usługi interpretacji wyników badania,
 - usługi porady dotyczącej przyjmowania przepisanych leków,
 - usługi skierowania na badania diagnostyczne lub konsultacje specjalistyczne,
 - usługi wystawienia e-recepty wyłącznie na leki stałe (przyjmowane przewlekle, wpisane do dokumentacji Pacjenta) lub na podstawie historii wystawionych Użytkownikowi za pośrednictwem Portalu Pacjenta recept.
5. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Użytkownika.

6. Usługodawca określa następujące wymagania techniczne niezbędne do świadczenia Usług realizowanych w sposób zdalny:
 - komputer z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows z minimalną prędkością łącza 2 Mbps,
 - słuchawki lub głośniki
 - mikrofon,
 - kamera internetowa,
 - aktywny adres e-mail,
 - zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox, Google Chrome.
7. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszelkich transakcji dokonywanych za pośrednictwem Portalu Pacjenta, za wyjątkiem określonym w art. 6 ust. 2 Regulaminu.
8. Zamieszczona w Portalu Pacjenta informacja o Usłudze wraz z ceną oraz postanowieniami dotyczącymi płatności nie stanowi oferty w rozumieniu art. 543 KC, a jedynie zaproszenie do składania ofert. Zdanie poprzednie nie dotyczy Konsumentów oraz Podmiotów z uprawnieniami konsumenta, dla których informacja taka stanowi ofertę.
9. Umowa zostaje zawarta z chwilą, gdy Kupujący otrzyma w formie mailowej na podany przez siebie adres Potwierdzenie Zamówienia. Postanowienie to nie dotyczy Konsumentów oraz Podmiotów z uprawnieniami konsumentów, z którymi to umowa zostaje zawarta z chwilą przyjęcia oferty Usługodawcy, tj. złożenia Zamówienia.
10. Usługodawca nie pobiera żadnych opłat w związku z korzystaniem ze środków porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy. Kupujący ponosi wyłącznie koszty, które wynikają z zawartych przez niego umów z podmiotami trzecimi, które to podmioty sprzedają mu urządzenia lub świadczą na jego rzecz usługi umożliwiające porozumiewanie się na odległość (np. z dostawcą Internetu). Kupujący może założyć w Portalu Pacjenta Konto.
11. Zasady założenia i korzystania z Konta reguluje artykuł 3 Regulaminu.

Artykuł 3

Konto w Portalu Pacjenta

1. W niniejszym artykule zostały określone zasady zakładania i korzystania z Konta przez Użytkowników w Portalu Pacjenta.
2. W celu korzystania z usług oferowanych przez Portal Pacjenta, Użytkownik powinien dysponować stacją końcową np. komputer, tablet, smartfon, spełniającą minimalne wymagania sprzętowe określone poniżej oraz umożliwiającą korzystanie z sieci Internet. Korzystanie z urządzeń innych niż wskazane powyżej np. urządzenia typu smart (lodówka, smartwach) może skutkować utrudnieniem lub brakiem możliwości skorzystania z części lub wszystkich funkcji Konta. Użytkowanie stacji użytkowej może wymagać zainstalowania i korzystania z oprogramowania, które jest przedmiotem odrębnej umowy między Użytkownikiem, a licencjodawcą tego oprogramowania.
3. Korzystanie z oferowanych przez Portal Pacjenta usług jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rejestracji, która może nastąpić w sposób określony poniżej:
 - a. po weryfikacji Pacjenta przez pracownika recepcji CMiMed24 Podczas osobistej wizyty w placówce iMed24, ul. Życzkowskiego 29, 31-864 Kraków, na podstawie dowodu tożsamości ze zdjęciem (dowód osobisty, paszport) oraz podaniu następujących danych: imię i nazwisko, PESEL, numer telefonu oraz adres e-mail.
 - b. Przez wybór opcji „załóż konto” i podanie wymaganych przez formularz danych, które należy potwierdzić podczas pierwszej wizyty w Placówce Medycznej,
 - c. Poprzez wybór opcji „załóż konto” i podanie wymaganych przez formularz danych, które należy potwierdzić przez Profil Zaufany. Opcja ta umożliwia późniejsze logowanie się za pomocą adresu e-mail lub Profilu Zaufanego
4. Rejestracja jest dobrowolna i może nastąpić wyłącznie po uprzednim zapoznaniu się oraz zaakceptowaniu postanowień Regulaminu Portalu Pacjenta i zapoznaniu się z Polityką Prywatności. Usługodawca udostępnia bezpłatnie wskazane wyżej dokumenty przed zawarciem umowy oraz przed rejestracją Konta, a także w każdym innym czasie na żądanie Użytkownika, poprzez zamieszczenie treści

ww. dokumentów na ogólnodostępnej stronie internetowej Portalu Pacjenta. Sposób udostępniania treści Regulaminu i Polityki Prywatności pozwala na ich pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie przez Użytkownika.

5. Po wypełnieniu i weryfikacji danych podanych w formularzu rejestracji, na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej wysłana zostaje wiadomość, w której podany będzie sposób potwierdzenia rejestracji przez Użytkownika. Z chwilą potwierdzenia rejestracji dochodzi do zawarcia umowy między Usługodawcą a Użytkownikiem, której przedmiotem są usługi świadczone dla posiadaczy Konta w ramach Portalu Pacjenta.
6. Dane osobowe Użytkownika podawane podczas rejestracji zapisywane są w profilu utworzonego w ramach Konta, do którego Użytkownik otrzymuje dostęp na podstawie indywidualnego loginu oraz hasła.
7. Wypełniając formularz rejestracji lub dokonując aktualizacji danych w ramach Portalu, Użytkownik potwierdza, iż wprowadzone przez niego dane są prawdziwe i posiada prawo dysponowania nimi. Niedozwolone jest podawanie danych nieprawdziwych lub niekompletnych.
8. Od momentu przeprowadzenia i potwierdzenia rejestracji Użytkownik uzyskuje dostęp do usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach Konta, takich jak:
 - a. aktualizacja danych osobowych Użytkownika w profilu Konta,
 - b. sprawdzanie terminarzy i umawianie wizyt oraz realizacja płatności za wizyty za pomocą przelewy24.pl (wymagane tylko w przypadku świadczenia usług realizowanych wraz z wysyłką kurierską oraz videokonsultacji a opcjonalnie w przypadku pozostałych usług, za które można wnieść płatność w Placówce Medycznej),
 - c. realizacja wizyt w formie połączenia video oraz telefonicznych oraz korzystanie z czatu pozwalającego na załączanie plików oraz zadawanie pytań lekarzowi (chat dostępny jest w trakcie trwania Usługi telemedycznej)
 - d. dostęp i przeglądanie historii wizyt
 - e. zamawianie recept – dotyczy leków, które zostały wystawione przez lekarza Placówki Medycznej nie później niż 180 dni od dnia składania zamówienia)
 - f. dostęp do funkcji Portalu Pacjenta pozwalających na składanie zamówień oraz przeglądania historii złożonych i zrealizowanych zamówień,
 - g. pobieranie wyników badań oraz dostęp do zaleceń i karty wizyty. W ramach Konta możliwe jest pobranie następujących rodzajów wyników: wynik badania radiologicznego oraz wynik badania laboratoryjnego a także karta wizyty wraz z zaleceniami podpisanymi przez Lekarza kwalifikowanym podpisem
9. Wszystkie usługi świadczone na rzecz Użytkownika w ramach Konta są świadczone przez Usługodawcę nieodpłatnie i korzystanie z tych usług jest dostępne wyłącznie dla Użytkowników, którzy dokonali prawidłowo rejestracji i posiadają aktywne Konto.
10. Obowiązkiem Użytkownika jest korzystać z konta w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu Portalu Pacjenta oraz przepisami obowiązującego prawa.
11. Użytkownik może posiadać wyłącznie jedno Konto w Portalu Pacjenta.
12. Wszelkie działania, które mogą utrudniać lub destabilizować funkcjonowanie systemu są niedozwolone. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę, że Użytkownik dopuszcza się tego typu działań Usługodawca jest uprawniony do niezwłocznego zablokowania Konta. W przypadku narażenia Usługodawcy na szkodę, będących skutkiem działań Użytkownika niezgodnych z Regulaminem Portalu Pacjenta, Użytkownik zobowiązany jest do jej naprawienia na zasadach przewidzianych przepisach obowiązującego prawa.
13. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania swojego hasła do Konta (Hasło) w poufności i niedozwolone jest udostępnianie Hasła osobom trzecim. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za działania osób, którym udostępnił Hasło, w tym za naruszenia ochrony danych osobowych zapisanych w profilu Konta.
14. Podczas rejestracji Konta, Użytkownik nie może podać jako login ciągu znaków, których treść mogłaby naruszyć praw osób trzecich, w tym dóbr osobistych, praw autorskich lub pokrewnych lub stanowić słowo powszechnie uznawane za wulgarne lub naruszające dobre obyczaje.
15. Usługodawca może zablokować Konto Użytkownika:
 - a. w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu Konta lub przepisów obowiązującego prawa,

- b. w przypadku ujawnienia działań realizowanych przez Użytkownika na szkodę Usługodawcy lub innych Użytkowników Portalu Pacjenta,
 - c. zamieszczenia przez Użytkownika danych nieprawdziwych,
 - d. zgłoszenia Usługodawcy przez innego Użytkownika, osobę trzecią, instytucję lub organ powołany do ścigania przestępstw uzasadnionego podejrzenia naruszenia przez Użytkownika przepisów obowiązującego prawa.
16. Zablokowanie konta uniemożliwia korzystanie z usług z nim związanych.
17. Użytkownik może usunąć konto poprzez zgłoszenie wysłane mailowo na adres: kontakt@imed24.pl
18. W przypadku usunięcia Konta przez Użytkownika, wszelkie informacje zgromadzone na profilu Konta w tym historia wizyt i wyniki badań zostaną skasowane przez Usługodawcę bez możliwości ich późniejszego odtworzenia. W powyższym przypadku dostęp do dokumentacji medycznej Użytkownika będzie realizowany na zasadach określonych w Ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417.
19. W przypadku usunięcia Konta Usługodawca przechowuje w dalszym ciągu zapisy czatu, pliki oraz zapis audio z rozmowy w ramach prowadzonej przez Placówkę Medyczną dokumentacji medycznej.

Artykuł 4

Warunki korzystania Portalu Pacjenta

1. Portal Pacjenta jest narzędziem ogólnodostępnym i korzystać z niego może każdy Użytkownik pod adresem: <https://portal.imed24.pl/> za pomocą urządzenia (np. komputer, tablet, telefon komórkowy) z dostępem do sieci Internet. Usługodawca zapewnia poprawność działania Portalu Pacjenta w następujących przeglądarkach: Google Chrome, Safari, Opera, Firefox. Warunkiem koniecznym nabywania Usług za pośrednictwem Portalu Pacjenta jest podanie niezbędnych do realizacji Zamówienia danych, które to dane wymienione są w formularzu składania Zamówienia oraz postępowanie zgodnie z dalszymi opisanymi szczegółowo w krokami.
2. Zamówienia w Portalu Pacjenta można składać 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
3. Przy składaniu Zamówienia Kupujący może skorzystać z trzech możliwości:
 - a) Zamówienie z opcją KUP BEZ REJESTRACJI – Zamówienie bez zakładania Konta w Portalu Pacjenta – w tej sytuacji przy składaniu Zamówienia Kupujący podaje dane Kupującego oraz – w przypadku gdy Zamówienie tego wymaga - dane Pacjenta, umożliwiające Usługodawcy prawidłową realizację i udokumentowanie transakcji oraz kontakt z Kupującym/Pacjentem. Kupujący korzystający z tej formy zakupów nie ma możliwości śledzenia historii swoich Zamówień i przy każdym kolejnym Zamówieniu składanym w tej formie będzie proszony o podanie danych.
 - b) Zamówienie z opcją ZAREJESTRUJ SIĘ – Zamówienie z jednoczesnym założeniem Konta w Portalu Pacjenta – Kupujący, który chce założyć Konto w Portalu Pacjenta, przy zakładaniu Konta jest proszony o podanie danych umożliwiających Usługodawcy założenie Konta i prawidłową realizację i udokumentowanie transakcji realizowanych na podstawie Zamówień składanych za pośrednictwem tego Konta, jak również – jeśli Kupujący wyraził odpowiednie zgody – umożliwiających podejmowanie określonych działań marketingowych. Podczas zakładania Konta Kupujący akceptuje Regulamin Portalu Pacjenta i potwierdza zapoznanie się z Polityką Prywatności. Po założeniu Konta Kupujący składa Zamówienie za jego pośrednictwem. W celu złożenia Zamówienia Kupujący wypełnia przeznaczone do tego formularze, w tym podaje niezbędne dane oraz akceptuje Regulamin Portalu Pacjenta.
 - c) Zamówienie z opcją LOGOWANIE – Zamówienie składane za pośrednictwem założonego wcześniej Konta w Portalu Pacjenta. W celu złożenia Zamówienia Kupujący wypełnia przeznaczone do tego formularze, w tym podaje niezbędne dane oraz akceptuje Regulamin Portalu Pacjenta.

Artykuł 5

Procedura składania zamówienia

1. Złożenie Zamówienia składa się z następujących etapów:
 - a) Umówienie Wizyty lub dodanie Pakietu medycznego, Pakietu badań i konsultacji, Vouchera do koszyka.
 - b) Akceptacja Regulaminu Portalu Pacjenta.
 - c) Wskazanie dla kogo Usługa jest zakupiona
 - d) Wybór opcji składania Zamówienia (opcja: rejestracja, logowanie, zakup bez rejestracji).

- e) Podanie/zweryfikowanie/edytowanie danych Kupującego i – w przypadku gdy zakup tego wymaga – danych Pacjenta.
- f) Akceptacja Regulaminu Portalu Pacjenta oraz potwierdzenie zapoznania się z Polityką Prywatności
- g) Złożenie oświadczenia dotyczącego żądania wykonania umowy.
- h) Podsumowanie Zamówienia i wybór formy płatności wraz z przekierowaniem do banku. Formy płatności udostępniane Kupującym to przedpłata z wykorzystaniem jednego ze sposobów, których dostępność i ewentualne dodatkowe koszty wyświetlane są w koszyku zamówień.
- i) Podsumowanie Zamówienia po zrealizowanej płatności i przesłanie Potwierdzenia Zamówienia wraz z potwierdzeniem zakupu (fakturą) oraz linkiem do Regulaminu Portalu Pacjenta.

Artykuł 6

Realizacja Zamówienia

1. Realizacją Zamówienia Kupującego zajmuje się Usługodawca zgodnie z zasadami opisanymi
- 1) Zamówienie Wizyty:
 - a. Zamówienie realizowane jest w terminie zakupionej przez Kupującego Wizyty oraz w wybranej przez Kupującego formie i jeśli dotyczy w wybranej Placówce medycznej.
 - b. Zamówienie Pakietu badań i konsultacji:
 - c. Kupujący ma możliwość zakupu Pakietu badań i konsultacji dla siebie lub dla osoby trzeciej. W przypadku zakupu Pakietu badań i konsultacji dla siebie Kupujący staje się Pacjentem.
 - d. W przypadku nabycia przez Kupującego Pakietu badań i konsultacji dla osoby trzeciej Usługodawca przesyła Kupującemu na podany przez niego adres e-mail Numer Zamówienia, którego podanie jest wymagane w placówce przed przystąpieniem do realizacji Usługi objętej Pakietem badań i konsultacji.
 - e. Rozpoczęcie świadczenia Usług objętych Pakietem badań i konsultacji jest możliwe po dostarczeniu Kupującemu Numeru Zamówienia.
- 2) Zamówienie Pakietu medycznego:
 - a) Po nabyciu przez Kupującego Pakietu medycznego Usługodawca przesyła Kupującemu na podany przez niego adres e-mail umowę wraz z załącznikami, zawierającą niezbędne informacje dotyczące okresu obowiązywania Pakietu medycznego oraz jego realizacji.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usług lub korzystanie z Pakietu medycznego, Pakietu badań i konsultacji, Vouchera może nastąpić przed upływem prawa do odstąpienia od umowy, o ile Kupujący złoży wyraźne żądanie wykonania tego świadczenia.
3. Płatności za Usługę dokonywane są w formie przedpłaty z wykorzystaniem jednego z udostępnionych w Portalu Pacjenta sposobów. Zakupu Usługanalogicznych jak oferowane w Portalu Pacjenta można także dokonać osobiście w Placówce medycznej.
4. Szczegółowy sposób realizacji Zamówień dotyczących poszczególnych Usług, w tym zasady związane z odwoływaniem zarezerwowanych Usług określa niniejszy Regulamin. Jeśli do zakupu danej Usługi wymagana jest akceptacja osobnego regulaminu lub postanowień umownych, sposób realizacji zamówienia takiej usługi określony jest w takim dokumencie.
5. Informacje, o których mowa w ust. 2-6 są widoczne po wejściu przez Kupującego do koszyka w Portalu Pacjenta, a Kupujący ma możliwość zapoznania się z nimi przed złożeniem Zamówienia.

Artykuł 7 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych podawanych przez Kupującego jest Comarch Healthcare S.A., Al. Jana Pawła II 39A, 31-864 Kraków.
2. W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości dotyczących przetwarzania danych osobowych, należy kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych drogą mailową: iod@imed24.pl, listownie: Inspektor Ochrony Danych Osobowych, Comarch Healthcare S.A., Centrum Medyczne iMed24, ul. Życzkowskiego 29, 31-864 Kraków. Administrator danych przetwarza dane osobowe Kupującego w tym dane teleadresowe i dane medyczne, w celu umożliwienia Kupującemu dokonania zakupów w ramach Sklepu internetowego, w celu zweryfikowania i naliczenia przysługujących rabatów, w celu realizacji Zamówienia, w tym świadczenia zamówionych przez Kupującego Usług w celu prowadzenia Konta (jeśli

Konto zostało założone przez Kupującego), w celu prowadzenia działań marketingowych, w tym na podstawie wyrażonych przez Kupującego zgód marketingowych.

3. Administrator danych przetwarza dane osobowe Użytkownika i Pacjenta w tym dane teleadresowe i dane medyczne, w celu umożliwienia Użytkownikowi dokonania zakupów w ramach Portalu Pacjenta, w celu zweryfikowania i naliczenia przysługujących rabatów, w celu realizacji Zamówienia, w tym świadczenia zamówionych przez Użytkownika Usług w celu prowadzenia Konta (jeśli Konto zostało założone przez Użytkownika), w celu prowadzenia działań marketingowych, w tym na podstawie wyrażonych przez Użytkownika zgód marketingowych.
4. W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych Użytkownikowi przysługują prawa określone w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako RODO), tj.: prawo dostępu do Państwa danych osobowych (art. 15 RODO), prawo do sprostowania Państwa danych osobowych (art. 16 RODO), prawo do żądania usunięcia danych w przypadkach określonych w art. 17 ust. 1, z uwzględnieniem wyjątków określonych w przepisie art. 17 ust. 3 RODO, prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach określonych w art. 18 RODO, prawo do przenoszenia danych w przypadkach określonych w przepisach art. 20 RODO.
5. Użytkownikowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w przypadku, jeśli przy przetwarzaniu danych osobowych Użytkownika lub Pacjenta innego niż Użytkownik Administrator danych osobowych naruszy przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
6. Jeśli Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe Użytkownika na podstawie zgody, Użytkownikowi przysługuje prawo wycofania zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na ważność przetwarzania, które zostało dokonane na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
7. Wobec danych Użytkownika mogą być podejmowane zautomatyzowane decyzje (decyzje bez udziału człowieka) jeżeli podejmowanie decyzji w taki sposób jest niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy sprzedaży. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji jest podejmowane w celu weryfikacji poprawności danych podawanych podczas zakupów w Portalu Pacjenta (co jest niezbędne do zawarcia umowy sprzedaży usług zdrowotnych) lub uwzględnienia przysługujących Użytkownikowi rabatów (co jest niezbędne do weryfikacji prawa do rabatu oraz uwzględniania go w cenie Usługi).
8. W każdym przypadku podejmowania przez Administratora zautomatyzowanych decyzji Użytkownikowi przysługuje prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratora, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji.
9. Dodatkowo Administrator danych osobowych informuje, że z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Użytkownika, przysługuje mu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych, w tym profilowania, w przypadku gdy podstawą przetwarzania danych przez ADO jest: konieczność przetwarzania do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi danych (art. 6 ust. 1 lit. e RODO), uzasadniony interes prawny ADO (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
10. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych oraz ich ochrony zostały zawarte w Polityce prywatności dostępnej na stronie www.imed24.pl

Artykuł 8 Odstąpienie od umowy

1. Kupujący będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy na świadczenie usług w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy osoba wskazana powyżej musi poinformować Usługodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze oświadczenia przesłanego pocztą lub pocztą elektroniczną na adres Placówki Medycznej. Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku złożenia przez Kupującego będącego Konsumentem oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną Usługodawca prześle niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).
4. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Kupujący będący Konsumentem wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. W przypadku odstąpienia od umowy Usługodawca zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia przesyłki (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z

wybranego przez Kupującego sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Usługodawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Usługodawca został poinformowany o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności Usługodawca dokonuje przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Usługodawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania urządzenia lub do czasu dostarczenia Usługodawcy dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

6. Jeżeli Kupujący odstąpi od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Kupujący ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
- a) Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umów o świadczenie usług, za które Kupujący będący Konsumentem jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Kupującego, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
7. Postanowienia ust. 1-6 powyżej, mają zastosowanie również do Podmiotów z uprawnieniami konsumenta.

Artykuł 9 **Zmiana Regulaminu**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn takich jak: zmiana obowiązujących przepisów, zmiana danych Usługodawcy, zmiana sposobu płatności, dodanie nowych funkcjonalności – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień Regulaminu. Zmiana Regulaminu może także nastąpić w przypadku nałożenia przez właściwe organy państwowe na Usługodawcę określonych obowiązków lub konieczności zwiększenia poziomu ochrony prywatności.
2. W przypadku zawarcia przez Użytkownika na podstawie Regulaminu umowy o charakterze ciągłym tj. umowy świadczenie Usługi Elektronicznej tj. rejestracji Konta, zmieniony Regulamin wiąże Użytkownika o ile zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz art. 384¹ kodeksu cywilnego.
3. W przypadku zmiany Regulaminu Użytkownik zostanie uprzednio powiadomiony o projektowanych zmianach i będzie przysługiwało mu prawo do wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia.
4. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie umieszczona na stronie głównej portal.imed24.pl.

Artykuł 10 **Postępowanie reklamacyjne**

1. Usługodawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Kupującego Usług z najwyższą starannością, z zastrzeżeniem ust. 1 powyżej Usługodawca ponosi odpowiedzialność za nienależyte świadczenie Usług z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisu art. 43 a i nast. Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych.
2. W przypadku gdy Kupujący lub Pacjent nie jest zadowolony z jakości świadczonych Usług może zgłosić ten fakt Usługodawcy osobiście, listownie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie posługując się danymi kontaktowymi Placówki Medycznej.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać żądanie Kupującego lub Pacjenta. Zgłoszenie powinno zawierać dane umożliwiające kontakt z osobą składającą zgłoszenie reklamacyjne.
4. Usługodawca ustosunkowuje się do żądania w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji.

5. W przypadku nieuwzględnienia przez Usługodawcę roszczeń Kupującego lub Pacjenta związanych z jakością świadczonych Usług za pośrednictwem Portalu Pacjenta Kupującemu lub Pacjentowi poza możliwością dochodzenia swoich roszczeń przed sądem przysługuje:
 - prawo skorzystania z pomocy odpowiednich, wyznaczonych do spraw ochrony konsumentów organów, w tym między innymi do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Praw Konsumentów lub Inspekcji Handlowej zobowiązanych do udzielania konsumentom bezpłatnej pomocy w zakresie przewidzianym przepisami prawa; w celu uzyskania odpowiedniej pomocy należy zgłosić się do organu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta;
 - prawo skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich; w tym celu Konsument powinien złożyć wniosek do właściwego dla Usługodawcy podmiotu uprawnionego (rejestr podmiotów znajduje się pod adresem: www.uokik.gov.pl). Konsument może skorzystać również z platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.
 - prawo dochodzenia swoich roszczeń przed właściwym stałym sądem polubownym tworzonym zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej składając w tym celu do sądu wniosek o rozpatrzenie sporu między konsumentem a przedsiębiorcą.
6. W przypadku nieuwzględnienia przez Usługodawcę roszczeń Kupującego lub Pacjenta Usługodawca informuje Kupującego lub Pacjenta o podmiocie uprawnionym właściwym do rozwiązania sporu pomiędzy Konsumentem a Usługodawcą oraz o tym, czy zamierza wziąć udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, czy też odmawia takiego udziału.

Artykuł 11

Płatności

1. Portal Pacjenta umożliwia Użytkownikowi dokonanie zapłaty Usługę zakupioną w Portalu Pacjenta za pośrednictwem Operatora Płatności. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Przelewy24.
2. Wszystkie ceny Porad są wyrażone w złotych polskich (PLN).
3. W zależności od wyboru Użytkownika możliwe jest dokonanie płatności:
 - za pomocą karty płatniczej: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro
 - płatności BLIK
 - gotówką w siedzibie Placówki Medycznej
4. Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie zgłosić Usługodawcy problemy techniczne związane z przebiegiem płatności.

Artykuł 12

Postanowienia końcowe

1. Usługodawca i Użytkownik porozumiewają się ze sobą za pośrednictwem poczty e-mail i/lub telefonicznie.
2. Prawem właściwym jest prawo polskie.
3. Spory wynikłe na tle interpretacji lub wykonania Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy według obowiązujących przepisów prawa.
4. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa polskiego.
5. Każdy Użytkownik może w każdym czasie uzyskać nieodpłatnie dostęp do Regulaminu, który zamieszczony jest na stronie głównej Portalu Pacjenta portal.imed24.pl.
6. Postanowienia niniejszego Regulaminu określające uprawnienia lub obowiązki Użytkownika sprzecznie z prawami konsumentów wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub też naruszające jego interesy nie dotyczą Konsumentów ani Podmiotów z uprawnieniami konsumentów.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 28.11.2024 r.

Załącznik nr 1 do Regulaminu – Wzór formularza odstąpienia od umowy

Ja niżej podpisany/a umowy zawartej w dniu na odległość*/poza lokalem przedsiębiorstwa* bez podania przyczyny

Proszę wypełnić dane - wypełnia Kupujący:

Imię:	
Nazwisko:	
Adres:	
Adres e-mail:	
Numer transakcji**:	
Rodzaj Usługi medycznej:	
Data zamówienia:	
Informujemy, że zwrot środków następuje na tę samą formę płatności, jakiej użyto przy opłaceniu zamówienia.	

(miejscowość, data)	(czytelny podpis)

Reklamacje i zwroty będą rozpatrywane w terminie 14 dni od momentu wpłynięcia wypełnionego i podpisanego Formularza Rezygnacji do Centrum Medycznego iMed24 prowadzonego przez Comarch Healthcare S.A.

(*) Niepotrzebne skreślić.
(**) Podanie wskazanych danych nie jest obowiązkowe, może jednak usprawnić i przyspieszyć proces zwrotu.