

## Regulamin

### I. Definicje

1. Administrator Serwisu – Hanna Żebrowska doktor-online.pl” firma wykonująca działalność gospodarczą adres siedziby: Aleje Jerozolimskie 151/51 kod pocztowy 02-326 Warszawa NIP: 5213434914 REGON: 141109220
2. Serwis – strona internetowa dostępna pod adresem <https://doktor-online.pl> służąca do zarządzania przez Pacjentów konsultacjami medycznymi świadczonymi drogą elektroniczną w formie telekonsultacji oraz umożliwiającą korzystanie z usług dodatkowych świadczonych przez Administratora.
3. Konsultacja online – usługa medyczna świadczona przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika drogą elektroniczną w formie rozmowy telefonicznej, elektronicznej konsultacji w formie pisemnej lub elektroniczne dostarczenie zakupionych usług, dla której określono zasady i zakres świadczenia
4. Użytkownik – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z usług za pośrednictwem Serwisu.

### II. Korzystanie z Serwisu

1. Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu oraz Zasadami funkcjonowania serwisu
2. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu i Zasad w każdym czasie, w którym korzysta z Serwisu.
3. Korzystanie z serwisu możliwe jest przy pomocy urządzenia podłączonego do Internetu wyposażonego w przeglądarkę internetową.
4. Z Serwisu mogą korzystać osoby pełnoletnie posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.

### III. Usługi medyczne online

1. Skorzystanie z usług medycznych online wymaga:
  - akceptacji Regulaminu serwisu.
  - wypełnienia dedykowanego usłudze formularza zgodnie z przyjętymi ZASADAMI
  - dokonania płatności w jednym z systemów płatności akceptowanych przez Serwis
2. Akceptacja regulaminu jest również jednoznaczna z akceptacją ZASAD korzystania z serwisu.
3. Wystawione w ramach Konsultacji online e-recepty lub zwolnienie lekarskie są wysyłane adres email lub SMS podane w formularzu

### IV. Dane osobowe

1. Wszelkie dane osobowe podane w procesie rejestracji w Serwisie będą wykorzystane przez Serwis wyłącznie do celów realizacji Konsultacji medycznej, przyjęcia zapłaty, udokumentowania transakcji oraz dla celów rachunkowych.
2. Szczegółowe informacje dotyczące gromadzenia, przetwarzania i przechowywania danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności.

### Zasady zwrotu płatności za e-Konsultacje

1. Odwołanie e-Konsultacji, nieuczestniczenie w e-Konsultacji przez Użytkownika, opóźnienie w rozpoczęciu e-Konsultacji przez Użytkownika:
  - a. Użytkownik może odwołać e-Konsultację do 12 (słownie: dwunastu) godzin przed umówioną godziną jej rozpoczęcia. W celu odwołania e-Konsultacji, Użytkownik może użyć linka wysłanego przez Specjalistę lub może odwołać e-Konsultację za pomocą Serwisu. Opłaty za e-Konsultację zapłacone przez Użytkownika z góry zostaną w takim przypadku zwrócone przez doktor-online przy czym zwrot powinien nastąpić w terminie 14 dni od dnia odwołania e-Konsultacji. Opłata zostanie zwrócona przez eDoktor taką samą metodą w systemie Pay-U, jakiej użył Użytkownik do uiszczenia opłaty za e-Konsultację, chyba że Użytkownik i Specjalista ustalą inaczej.
  - b. W przypadku, gdy (i) Użytkownik odwoła e-Konsultację na mniej niż 12 godzin przed umówioną godziną jej rozpoczęcia, (ii) Użytkownik nie uczestniczy w e-Konsultacji lub (iii) Użytkownik spóźnia się na e-Konsultację co najmniej 60 minut, e-Konsultacja zostanie odwołana. Specjalista zachowuje prawo do:
    - pobrania wszelkich należnych za e-Konsultację opłat, co oznacza, że Użytkownik jest zobowiązany do ich uiszczenia na rzecz Specjalisty,
    - Użytkownik nie otrzyma zwrotu zapłaconej z góry opłaty za e-Konsultację.

## 2. Odwołanie e-Konsultacji, nieuczestniczenie w e-Konsultacji przez Specjalistę lub późne przybycie na e-Konsultację przez Specjalistę:

- a. W przypadku, gdy (i) Specjalista odwoła e-Konsultację, (ii) nie uczestniczy w e-Konsultacji lub (iii) spóźnia się co najmniej 60 minut na e-Konsultację online, opłaty uiszczone przez Użytkownika z góry zostaną zwrócone przez Specjalistę, w terminie 14 dni od dnia odwołania/opóźnienia e-Konsultacji. Opłata zostanie zwrócona przez Specjalistę taką samą metodą w systemie Pay-U, jakiej użył Użytkownik do uiszczenia opłaty za e-Konsultację, chyba że Użytkownik i Specjalista ustalą inaczej.
- b. Użytkownik nie ma jednak prawa do otrzymania zwrotu opłaty, jeżeli (i) odwołanie e-Konsultacji, (ii) nieuczestniczenie w e-Konsultacji lub (iii) spóźnienie Specjalisty było uzgodnione z Użytkownikiem.

## 3. Zasady dodatkowe

- a. W przypadku wystąpienia innych sytuacji niż opisane w pkt 1 i 2 niniejszego paragrafu, Użytkownik nie będzie uprawniony do otrzymania zwrotu płatności zapłaconych za e-Konsultację.
- b. Użytkownik musi zwrócić się do doktor-online o zwrot wszelkich opłat. Specjalista nie jest adresatem żądania zwrotu opłat.
- c. W przypadku jakichkolwiek pytań lub reklamacji związanych ze zwrotami opłat, Użytkownik musi skontaktować się bezpośrednio z doktor-online.pl

## V. Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji.
2. Reklamacje należy składać e-mailem za pomocą formularza kontaktowego udostępnionego w Serwisie.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące Użytkownika, opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz wskazanie pożądanego przez Użytkownika sposobu rozwiązania problemu.
4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji.

## VI. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 21.04.2020r.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.
3. Administratorowi przysługuje prawo zmiany Regulaminu, o której poinformuje Użytkowników w postaci informacji umieszczonej w Serwisie. Zmiana warunków korzystania z Serwisu nie będzie dotyczyć Usług zamówionych przez Użytkownika przed wprowadzeniem zmiany w życie.

## Polityka prywatności

### Strony internetowej

**doktor-online.pl**

#### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Właścicielem serwisu telemedycznego doktor-online.pl jest: „Hanna Żebrowska doktor-online.pl” wykonująca działalność gospodarczą

adres siedziby: Aleje Jerozolimskie 151/51 kod pocztowy 02-326 Warszawa NIP: 5213434914 REGON: 141109220, wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, adres poczty elektronicznej: info@doktor-online.pl, będący pośrednikiem w umożliwieniu kontaktu Pacjenta z lekarzami.

Właściciel serwisu nie gromadzi danych osobowych

Administratorem danych osobowych zbieranych za pośrednictwem subdomen jest wybrany przez Pacjenta konkretny lekarz zwany dalej „Administratorem”

2. Administratorzy:

**lek. Adam Żebrowski:** COSTAMED Indywidualna Praktyka Lekarska Adam Żebrowski

NIP:5342511953 REGON 363303937 Numer księgi rejestrowej: 000000181196

miejsce wykonywania działalności:  
Stanisława Bodycha 120/8 kod pocztowy 05-820 Piastów

3. Dane osobowe zbierane przez Administratora za pośrednictwem strony internetowej są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwane dalej RODO oraz ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r.

## 2. RODZAJ PRZETWARZANYCH DANYCH OSOBOWYCH, CEL I ZAKRES ZBIERANIA DANYCH

### 1. CEL PRZETWARZANIA I PODSTAWA PRAWNA.

Administrator  
przetwarza dane osobowe za pośrednictwem strony doktor-online.pl w przypadku skorzystania przez użytkownika z formularza kontaktowego. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych przez Administratora, oprócz uzyskanych zgód, jest art. 9 ust. 2 lit h Rozporządzenia tj. „przetwarzanie jest niezbędne do celów profilaktyki zdrowotnej lub medycyny pracy, do oceny zdolności pracownika do pracy, diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego, leczenia lub zarządzania systemami i usługami opieki zdrowotnej lub zabezpieczenia społecznego na podstawie prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego [...]” oraz art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia tj. prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora.

2. Cele realizowane przez Administratora w związku z powyższym to: rejestracja pacjentów, świadczenie usług medycznych, rozliczanie świadczonych usług, udostępnianie danych medycznych, archiwizacja

### 3. RODZAJ PRZETWARZANYCH DANYCH OSOBOWYCH.

Administrator przetwarza następujące kategorie danych osobowych użytkownika:

1. Imię i nazwisko,
2. Data urodzenia,
3. Adres (zamieszkania),
4. Adres e-mail,
5. Numer telefonu,
6. Numer PESEL
7. Dane medyczne

### 4. OKRES ARCHIWIZACJI DANYCH OSOBOWYCH.

Dane osobowe użytkowników przechowywane są przez Administratora:

1. W związku z zawarciem umowy i w celu jej realizacji – przez okres obowiązywania umowy, a następnie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa, jak również przez okres niezbędny do ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami;
2. W związku z realizacją obowiązku nałożonego przepisem prawa przez okres w nim określony – m.in. ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
3. W zakresie ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń lub obrony przed zgłoszonymi roszczeniami – do momentu przedawnienia potencjalnych roszczeń

wynikających z umowy lub z innego tytułu.

## 5. INFORMACJA O ODBIORACH DANYCH OSOBOWYCH

Dane są przeznaczone dla Administratora oraz mogą być przekazane następującym odbiorcom:

1. Podmiotom i organom, którym Administrator jest zobowiązany lub upoważniony udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym podmiotom lub organom uprawnionym do otrzymania od Administratora danych osobowych lub uprawnionych do żądania dostępu do danych osobowych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
2. Podmiotom uczestniczącym w procesach niezbędnych do świadczenia przez Administratora usług medycznych (np. ZUS w przypadku wystawienia e-ZLA);
3. Podmiotowi świadczącemu usługi hostingowe w celu zapisania i przechowywania danych na serwerze na podstawie zawartej z Administratorem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (dotyczy danych adresowych i kontaktowych podawanych przez Użytkownika za pośrednictwem strony internetowej doktor-online.pl);
4. podmiotom świadczącym usługi płatności online;

## 6. INFORMACJE O FORMULARZACH

1. Serwis zbiera informacje podane dobrowolnie przez użytkownika, w tym dane osobowe, o ile zostaną one podane.
2. Serwis może zapisać informacje o parametrach połączenia (oznaczenie czasu, adres IP).
3. Serwis, w niektórych wypadkach, może zapisać informację ułatwiającą powiązanie danych w formularzu z adresem e-mail użytkownika wypełniającego formularz. W takim wypadku adres e-mail użytkownika pojawia się wewnątrz adresu url strony zawierającej formularz.
4. Dane podane w formularzu są przetwarzane w celu wynikającym z funkcji konkretnego formularza, np. w celu dokonania procesu obsługi zgłoszenia serwisowego lub kontaktu handlowego, rejestracji usług itp. Każdorazowo kontekst i opis formularza w czytelny sposób informuje, do czego on służy.

## 7. TWOJE PRAWA I DODATKOWE INFORMACJE O SPOSOBIE WYKORZYSTANIA DANYCH

Przysługuje Ci prawo żądania od Administratora:

- dostępu do danych osobowych Ciebie dotyczących,
    - ich sprostowania,
    - usunięcia,
  - ograniczenia przetwarzania,
  - oraz przenoszenia danych.
2. Przysługuje Ci prawo do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w celu wykonania prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, w tym profilowania, przy czym prawo sprzeciwu nie będzie mogło być wykonane w przypadku istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Ciebie interesów, praw i wolności, w szczególności ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
  3. Na działania Administratora przysługuje skarga do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
  4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do obsługi Serwisu.
  5. W stosunku do Ciebie mogą być podejmowane czynności polegające na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu w celu świadczenia usług w ramach zawartej umowy oraz w celu prowadzenia przez Administratora marketingu bezpośredniego.
  6. Dane osobowe nie są przekazywane od krajów trzecich w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Oznacza to, że nie przesyłamy ich poza teren Unii Europejskiej.

## 8. METODY OCHRONY DANYCH STOSOWANE PRZEZ OPERATORA

1. Miejsca logowania i wprowadzania danych osobowych są chronione w warstwie transmisji (certyfikat SSL). Dzięki temu dane osobowe i dane logowania, wprowadzone na stronie, zostają zaszyfrowane w komputerze użytkownika i mogą być odczytane jedynie na docelowym serwerze.

## 9. INFORMACJA O PLIKACH COOKIES

1. Serwis korzysta z plików cookies.
2. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
3. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest operator Serwisu.
4. Pliki cookies wykorzystywane są w następujących celach:
  1. utrzymanie sesji użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;
  2. realizacji celów określonych powyżej w części „Istotne techniki marketingowe”;
5. W ramach Serwisu stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies) oraz „stałe” (persistent cookies). Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.
6. Oprogramowanie do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) zazwyczaj domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownicy Serwisu mogą dokonać zmiany ustawień w tym zakresie. Przeglądarka internetowa umożliwia usunięcie plików cookies. Możliwe jest także automatyczne blokowanie plików cookies. Szczegółowe informacje na ten temat zawiera pomoc lub dokumentacja przeglądarki internetowej.
7. Ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.
8. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu wykorzystywane mogą być również przez współpracujące z operatorem Serwisu podmioty, w szczególności dotyczy to firm: Google (Google Inc. z siedzibą w USA), Facebook (Facebook Inc. z siedzibą w USA), Twitter (Twitter Inc. z siedzibą w USA).

#### 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
2. Administrator udostępnia odpowiednie środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Polityką prywatności stosuje się odpowiednio przepisy RODO oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.