

## § 1.

### Definicje

Jeżeli nic innego nie wynika z treści tego regulaminu, przyjęte w nim określenia mają następujące znaczenie:

**Usługodawca** - ONLINEDOCTOR24 sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Warszawie (00-613) przy ulicy Tytusa Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000840857, NIP: 7010981411, REGON: 385907842.

**Usługi** - usługi świadczone przez Usługodawcę, za pośrednictwem Serwisu, opisane szczegółowo w Regulaminie i obejmujące w szczególności E-wizytę.

**Serwis** - serwis internetowy pod nazwą ONLINEDOCTOR24 umożliwiający Usługodawcy świadczenie Usług, w tym z wykorzystaniem niektórych funkcjonalności Serwisu Partnerskiego.

**Serwis Partnerski** - serwis internetowy, którego funkcjonalności są wykorzystywane przez Usługodawcę w celu realizacji Usług (np. dokonania rezerwacji E-wizyty, odbycia E-wizyty, prezentacji Profili, dostępu do dokumentacji medycznej z przebiegu E-wizyty).

**Stan Nagły** - stan nagłego zagrożenia zdrowotnego wymagający konsultacji lekarskiej w przychodni stacjonarnej/ szpitalu, ewentualnie natychmiastowego kontaktu z placówką medyczną lub zgłoszenia pod nr. 112; obejmują one w szczególności: ból w klatce piersiowej; duszność; krwiotłucie; silne zawroty głowy; silny ból głowy; objawy udaru mózgu (nagle występujące zaburzenia mowy, niedowład kończyn, problemy z chodem, zaburzenia czucia, drętwienie kończyn, zaburzenia widzenia); wypadki komunikacyjne; ostry ból brzucha i podbrzusza; nagłe wymioty; zatrucia lekami; splątanie; napad padaczkowy; porażenie prądem; poparzenia; upadek z wysokości; próba samobójcza; ciało obce w przewodzie pokarmowym; ciało obce w drogach oddechowych; poparzenie przełyku; kontakt z substancjami żrącymi; silna reakcja uczuleniowa; oparzenia, odmrożenia; napad astmy; pokąsanie przez zwierzęta; krwimocz; krew w stolcu; stan upojenia alkoholowego; poród.

**Profil** - udostępniony w Serwisie oraz Serwisie Partnerskim opis specjalizacji Partnera i zakresu E-wizyty, mogący zawierać: zdjęcie Partnera, opis jego kompetencji i doświadczenia, cennik E-wizyty, rodzaj i czas trwania E-wizyty.

**Formularz** - formularz elektroniczny dostępny w Serwisie oraz Serwisie Partnerskim, umożliwiający dokonanie rezerwacji E-wizyty poprzez podanie przez Użytkownika prawidłowych, wymaganych w tym formularzu danych.

**Regulamin** - ten regulamin, udostępniony przez Usługodawcę w Serwisie oraz podlinkowany w Formularzu.

**Umowa** - umowa o realizację świadczenia zdrowotnego w postaci E-wizyty, zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem na zasadach określonych w Regulaminie.

**RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27.04.2016 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).

## § 2.

Rodzaje Usług świadczonych w ramach Serwisu

W ramach Serwisu Usługodawca świadczy Użytkownikom następujące rodzaje Usług:

1. możliwość zapoznania się z Profilami;
2. po spełnieniu przez Użytkownika warunków określonych w Regulaminie:
  - a) możliwość dokonania rezerwacji E-wizyty u Partnera wybranego przez Użytkownika, zgodnie z jego terminarzem opisanym w Profilu;
  - b) możliwość odbycia E-wizyty u wybranego przez Użytkownika Partnera w formie określonej przez Użytkownika/Partnera w czasie rzeczywistym (konsultacja telefoniczna/ czat/ videoczat) lub w formie komunikacji mailowej Partnera z Użytkownikiem;
3. możliwość założenia Profilu przez osobę posiadającą prawo wykonywania przynajmniej jednego z następujących zawodów: zawodu lekarza, lekarza dentystry, pielęgniarki, fizjoterapeuty, kosmetologa, dietetyka, psychologa, psychoterapeuty, zgodnie z odpowiednimi przepisami powszechnie obowiązującego prawa lub regulacjami branżowymi/samorządowymi, o ile dodatkowo zostaną łącznie spełnione następujące warunki:
  - a) skuteczne wysłanie Usługodawcy zgłoszenia na adres e-mail udostępniony przez Usługodawcę w Serwisie (w odpowiedniej zakładce); zgłoszenie musi zawierać wszystkie określone przez Usługodawcę treści;
  - b) pozytywna weryfikacja zgłoszenia przez Usługodawcę;
  - c) zawarcie przez osobę wykonującą zawód wskazany w ust. 3 , która spełniła warunki określone w pkt. a i b powyżej, odrębnej umowy z Usługodawcą, regulującej warunki współpracy w ramach Serwisu i świadczenia Usług.

### § 3.

Sposób świadczenia Usług. Wymogi techniczne

1. Świadcząc Usługi Usługodawca może korzystać z narzędzi udostępnianych przez podmioty trzecie w ramach Serwisów Partnerskich. Szczegółowe zasady dotyczące działania Serwisu Partnerskiego określa regulamin ustanowiony przez ten Serwis Partnerski i udostępniony w tym serwisie.
2. Dostęp do Serwisu, jak również Formularza jest możliwy na urządzeniu komputerowym lub mobilnym, które spełnia następujące warunki techniczne:
  - a) minimalne wymagania sprzętowe: procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory); 512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych, minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek
  - b) posiadanie stałego połączenia do sieci Internet;
  - c) zainstalowana którakolwiek z poniższych przeglądarek: Microsoft Edge, Chrome - od wersji 21, Mozilla Firefox - od wersji 28, Opera - od wersji 12.1, Safari - od wersji 6.1.;
  - d) włączenie obsługi: Ciasteczek - Cookies - do przechowywania sesji użytkowników, JavaScript - do prawidłowego wyświetlania i funkcjonowania interfejsu aplikacji;
  - e) którykolwiek z systemów operacyjnych, minimum w wersji : Windows XP, 7, 8 oraz 10; Mac OS X; Debian 7, 8 oraz 9; Ubuntu 16 oraz 17; Linux Mint.
3. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Serwisu zgodnie z postanowieniami tego Regulaminu, przepisami powszechnie obowiązującego prawa, dobrymi obyczajami, z poszanowaniem praw osób trzecich. W szczególności, Użytkownik nie ma prawa zamieszczania w Serwisie treści bezprawnych lub wykorzystywania Serwisu do niezgodnych z prawem celów, jak również wprowadzania do Serwisu szkodliwych danych (np. złośliwe oprogramowanie, wirusy, trojany, robaki).
4. Treść i zawartość Serwisu podlega ochronie prawnej, w szczególności przewidzianej przepisami prawa autorskiego i prawa własności przemysłowej (znaki towarowe).
5. Wszelkie dokumenty, zaświadczenia, pliki graficzne, wizerunki i inne informacje podane przez Użytkownika w Formularzu oraz w związku z korzystaniem z Serwisu, w szczególności dane co do wieku i stanu zdrowia Użytkownika, przekazane podczas E-wizyty muszą być prawdziwe i zgodne

z prawem. Usługodawcy i Partnerowi przysługuje prawo weryfikacji powyższych danych i materiałów zarówno na etapie rejestracji, jak i w trakcie E-wizyty.

6. Usługodawcy przysługuje prawo trwałego lub czasowego zablokowania Użytkownikowi dostępu do Formularza w przypadku uporczywego naruszania przez Użytkownika pkt. 3 -5 Regulaminu, o czym Usługodawca niezwłocznie poinformuje Użytkownika.

#### § 4.

##### Rezerwacja i odwołanie E-wizyty

1. Użytkownikiem może być wyłącznie osoba pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. Użytkownik może dokonać rezerwacji E-wizyty na rzecz osoby trzeciej (np. małoletniego lub osoby częściowo/całkowicie ubezwłasnowolnionej). Dokonując rezerwacji na rzecz osoby trzeciej, Użytkownik potwierdza, że posiada zgodę tej osoby na takie działania, w tym dysponowanie jej danymi. W razie wątpliwości, Usługodawca lub Partner może zażądać przedstawienia stosownej zgody lub danych niezbędnych dla weryfikacji tożsamości Użytkownika lub osoby trzeciej (innego pacjenta). Użytkownik nie jest uprawniony do dokonania rezerwacji E-wizyty w odniesieniu do Stanu Nagłego.
2. Zawarcie Umowy następuje z chwilą łącznego ziszczenia się następujących warunków:
  - a) dokonania rezerwacji E-wizyty za pośrednictwem Formularza, co następuje poprzez: prawidłowe wypełnienie Formularza prawdziwymi i aktualnymi danymi Użytkownika (lub innego pacjenta, w przypadku o którym mowa w ust. 1 powyżej) wskazanymi w Formularzu oraz zaakceptowanie Regulaminu wraz z klauzulą informacyjną udostępnioną w Formularzu;
  - b) dokonania płatności za zarezerwowaną E-wizytę -w formie określonej w ust. 3 poniżej, wg cennika opisanego w Profilu wybranego przez Użytkownika Partnera;
  - c) otrzymania przez Użytkownika potwierdzenia rezerwacji E-wizyty - wg preferencji Użytkownika na nr telefonu/e-mail podany w Formularzu.
3. Użytkownik dokonuje płatności za E-wizytę za pośrednictwem zewnętrznego dostawcy usług płatniczych, w tym PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu zgodnie z funkcjonalnościami udostępnionymi przez tego dostawcę. Dostawca potwierdza skuteczne dokonanie płatności na adres e-mail Użytkownika wskazany w Formularzu lub poprzez komunikat wyświetlony w Serwisie lub Serwisie Partnerskim z chwilą dokonania płatności.
4. W szczególnych okolicznościach (np. choroba Partnera) Usługodawca lub Partner może odwołać zarezerwowaną E-wizytę, o czym niezwłocznie informuje Użytkownika na podany przez niego w Formularzu adres e-mail lub telefon. W takim przypadku Użytkownikowi zostanie zaproponowany nowy termin E-wizyty u tego samego lub innego Partnera. Jeśli Użytkownik nie wyrazi niezwłocznie zgody na taką zmianę (podczas kontaktu telefonicznego lub nie później niż w ciągu 7 dni w przypadku kontaktu za pośrednictwem e-mail) otrzyma zwrot opłaty uiszczonej za E-wizytę.
5. Użytkownik może odwołać E-wizytę najpóźniej przed jej rozpoczęciem, poprzez zaznaczenie odpowiedniej funkcjonalności w Serwisie lub Serwisie Partnerskim lub za pośrednictwem linka udostępnionego w wiadomości e-mail z potwierdzeniem E-wizyty, bez podania przyczyny.
6. Brak zgody na zmianę, o której mowa w ust. 4 powyżej lub odwołanie E-wizyty na warunkach określonych w ust. 5 jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy. Zwrot opłaty ze E-wizytę dokonanej przez Użytkownika nastąpi w terminie 30 dni od otrzymania informacji o, której mowa w ust. 4 lub odwołania wizyty zgodnie z ust. 5, na nr rachunku bankowego, z którego nastąpiła płatność.

#### § 5.

##### Przebieg E-wizyty

1. E-wizyta jest realizowana wyłącznie na rzecz Użytkownika, który dokonał prawidłowej rezerwacji E-

- wizyty zgodnie z postanowieniami Regulaminu lub wskazanej przez Użytkownika w Formularzu osoby trzeciej (np. małoletniego lub osoby ubezwłasnowolnionej).
2. Maksymalny czas trwania E-wizyty określa Partner w opisie E-wizyty na swoim Profilu lub w Formularzu.
  3. Komunikacja z Użytkownikiem w ramach E-wizyty odbywa się w języku polskim, chyba że co innego wynika z opisu E-wizyty udostępnionego przez Partnera.
  4. W toku E-wizyty Partner:
    - a) kieruje się przepisami powszechnie obowiązującego prawa, zasadami etyki zawodowej, swoją wiedzą, doświadczeniem oraz informacjami przekazanymi przez Użytkownika. Oznacza to w szczególności, że Partner nie ma obowiązku uwzględnienia żądań Użytkownika m.in. w zakresie wystawienia e-recepty lub e-ZLA lub skierowania do szpitala, w przypadku gdy uzna, że nie ma ku temu podstaw lub gdy mogłoby to zagrażać zdrowiu Użytkownika lub narażać Partnera na odpowiedzialność karną/zawodową;
    - b) może zwrócić się do Użytkownika o wykonanie dodatkowych badań lub przekazanie dodatkowych informacji mających wpływ na ocenę stanu zdrowia Użytkownika (np. zdjęcia, nagrania, historie chorób lub przyjmowanych dotąd leków) lub niezbędnych do wystawienia e-recepty lub e-ZLA lub skierowania do szpitala;
    - c) może przerwać E-wizytę w dowolnym czasie w przypadku uporczywego naruszenia przez Użytkownika przepisów prawa lub dobrych obyczajów np. używanie wulgaryzmów, prowadzenia rozmowy na tematy niezwiązane z przedmiotem E-wizyty,
    - d) może odmówić realizacji E-wizyty w przypadku podejrzenia wystąpienia Stanu Nagłego i polecić Użytkownikowi kontakt z placówką medyczną lub nr alarmowym.
  5. Przebieg E-wizyty, w tym dane i informacje przekazane przez Użytkownika są utrwalane przez Partnera w formie elektronicznej dokumentacji medycznej, udostępnianej Użytkownikowi na jego żądanie lub upoważnionej przez niego w formie pisemnej osobie na zasadach określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
  6. Użytkownik może zakończyć E-wizytę w dowolnej chwili, wg swojego uznania. Przedwczesne zakończenie E-wizyty z przyczyn leżących po stronie Użytkownika nie wpływa na uiszczoną przez Użytkownika opłatę i nie powoduje jej zmniejszenia.

## § 6.

### Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia reklamacji dotyczącej wszelkich Usług , w tym funkcjonowania Serwisu i realizacji E-wizyty.
2. Reklamacji można dokonać w szczególności poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres [biuro@onlinedoctor24.pl](mailto:biuro@onlinedoctor24.pl) lub listownie na adres Usługodawcy. Reklamacja powinna zawierać jej przyczynę oraz dane kontaktowe Użytkownika.
3. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Usługodawcę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. Usługodawca powiadomi Użytkownika o wyniku postępowania reklamacyjnego zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi przez Użytkownika w zgłoszeniu reklamacyjnym.

## § 7.

### Ochrona danych osobowych

Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników określa Polityka Prywatności, stanowiąca integralną część tego Regulaminu.

## § 8.

### Postanowienia końcowe

1. Usługodawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu ( z zastrzeżeniem ochrony praw nabytych Użytkowników) wyłącznie z ważnych przyczyn, tj. w przypadku:
  - a) zmiany przepisów prawa lub regulacji zawodowych wpływających na zakres i sposób świadczonych Usług;
  - b) konieczności dokonania aktualizacji danych w ramach Serwisu;
  - c) rozszerzenia lub innej zmiany zakresu świadczonych Usług;
  - d) zmiany zasad współpracy z dostawcami usług zewnętrznymi, w tym Serwisu Partnerskiego lub dostawcy usług płatniczych;
  - e) zmiany zasad współpracy z Partnerami.
2. Zmiany zostaną zakomunikowane Użytkownikowi poprzez wyświetlenie wiadomości w Serwisie lub w wiadomości e-mail wysłanej bezpośrednio Użytkownikowi na podane w Formularzu adresy e-mail (pod warunkiem uprzedniej zgody Użytkownika na taką formę komunikacji).
3. Niezależnie od uprawnień wskazanych w tym Regulaminie i wynikających z przepisów prawa, Użytkownik może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy, w tym świadczeniem Usług. W tym celu, Użytkownik może złożyć swoją skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.