

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „TELEPORADA MEDYCZNA” REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

## § 1

### REGULAMIN, USŁUGODAWCA

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej jako **Regulamin** określa zasady świadczenia usług elektronicznych przez Usługodawcę, zwanych dalej jako **Usługi**, w tym usługi świadczonej pod nazwą: „Teleporada medyczna”, zwanej dalej jako **Porada**, przez lek. Konrada Karwala prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Atlas Plural Konrad Karwala, ul. Brzeska 69a/8, NIP: **8681979270** tel. +48 606 994 725 mail: konradkarwala@gmail.com posiadający prawo wykonywania zawodu lekarza przyznanego na terytorium Polski, przynależącego do samorządu zawodowego OIL w Tarnowie nr prawa wykonywania zawodu 2745363, zwanego/zwanej dalej jako **Usługodawca**
2. Regulamin określa nadto politykę prywatności i zasady przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę,
3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy przez konsumenta stanowi **załącznik nr 1** do Regulaminu.
4. Szczegółowe dane o Usługodawcy, oraz opis poszczególnych Usług, zawarte są na stronie internetowej: halodoctor.pl, zwanej dalej jako **Strona**.
5. Realizując obowiązek ustawowy, Usługodawca wskazuje, że wykonywanie zawodu lekarza wiąże się z koniecznością przestrzegania Kodeksu Etyki Lekarskiej, którego treść dostępna jest na stronie: <https://nil.org.pl/dokumenty/kodeks-etyki-lekarskiej>

## § 2

### UŻYTKOWNIK

1. Osoby korzystające z Usług, a w szczególności osoby korzystające z Porad, zwane będą dalej jako **Użytkownik**.
2. Usługodawca nie weryfikuje autentyczności danych osobowych podanych mu przez Użytkownika, chyba że jest to konieczne do wykonania lub zawarcia danej umowy, wykonania Usługi lub zrealizowania obowiązków wynikających z mocy prawa.

## § 3

### PRZEDMIOT USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną szereg usług, w tym:
  - a. udziela Porady przez Skype,
  - b. udziela Porady przez telefon,
  - c. inne (np. blog, rezerwacja spotkań przez Internet).
2. Dostęp do usług wyszczególnionych w ust 1 lit a i b jest odpłatny. Dostęp do pozostałych usług jest darmowy, chyba że z wyraźnego opisu danej Usługi wynika co innego. W przypadku odpłatności danej Usługi lub towaru, Usługodawca każdorazowo umieszcza widoczną informację o cenie lub sposobie jej ustalenia wraz z informacją o kosztach dostawy (jeżeli dotyczy), a złożenie przez Użytkownika zamówienia, polega w szczególności na złożeniu wyraźnego i niebudzącego wątpliwości oświadczenia o złożeniu zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
3. Dostęp do niektórych z Usług może wymagać złożenia przez Użytkownika oświadczenia o akceptacji Regulaminu, polityki prywatności lub zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji danej Usługi, a także akceptacji regulaminów osób trzecich (w tym podmiotów oferujących płatności w formie przelewów bezpośrednich).
4. Usługodawca może oferować także i inne niż wyszczególnione wyżej darmowe lub odpłatne Usługi.
5. Realizując obowiązek ustawowy, Usługodawca informuje, że korzystanie z Usług, może wiązać się z ryzykiem zaistnienia zagrożeń wynikających z tej formy komunikacji, a w szczególności przechwycenia lub uzyskania dostępu do danych osobowych Użytkownika przez osoby niepowołane. Stać się tak może w szczególności gdy urządzenie Użytkownika nie posiada stosownych i aktualnych programów zabezpieczających przed wirusami lub niepowołanym dostępem osób trzecich, system operacyjny nie

jest bieżąco aktualizowany, lub Użytkownik korzysta z usług oferowanych przez niezauważalnych dostawców, lub otwiera podejrzaną wiadomość email, które potencjalnie mogą w nieświadomy sposób instalować programy typu trojan horse.

6. Usługodawca świadczy usługi elektronicznie co do zasady od poniedziałku do piątku od godziny 9:00 do 17:00, przy czym niektóre usługi (BLOG), system rezerwacji spotkań, dostępne są przez 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę. Usługodawca zastrzega wstrzymanie świadczenia Usług bez powiadomienia, w szczególności na wypadek koniecznych czynności konserwacyjnych, aktualizacji itd.

#### **§ 4 UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ - OBOWIĄZKI INFORMACYJNE**

1. Realizując obowiązek ustawowy, Usługodawca informuje konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o:
  - a. głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem – poprzez każdorazowe wskazanie jasnego i zrozumiałego opisu danego towaru lub usługi,
  - b. swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany, numerze NIP – poprzez podanie tych danych na wstępie Regulaminu, a także w widocznym miejscu na Stronie, lub w zakładce „Kontakt”, „O nas”, „Nota prawna” lub analogicznej,
  - c. adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą – w Regulaminie, a także na Stronie,
  - d. adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w lit c – reklamacje winny być składane na adres podany w nagłówku niniejszego Regulaminu,
  - e. łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę - także łącznych miesięcznych płatności – informacje te każdorazowo umieszczone są w jasny i zrozumiały sposób w opisie danego towaru lub usługi,
  - f. kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się – koszty te są zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się,
  - g. sposobie i terminie zapłaty – informacje te każdorazowo podawane są w jasny i zrozumiały sposób w funkcjonalności sklepu internetowego lub ofercie przesyłanej Użytkownikowi,
  - h. sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji – informacja o sposobie i terminie spełnienia świadczenia przekazywana jest w jasny i zrozumiały sposób w funkcjonalności sklepu internetowego lub ofercie przesyłanej Użytkownikowi; procedura rozpatrywania reklamacji opisana jest w Regulaminie,
  - i. kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz sposobie zapoznania się z nim – Usługodawca nie zobowiązał się do stosowania konkretnego kodeksu dobrych praktyk,
  - j. czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – informacja ta zawarta jest w jasny i zrozumiały sposób w funkcjonalności sklepu internetowego,
  - k. minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy – informacja ta zawarta jest w jasny i zrozumiały sposób w funkcjonalności sklepu internetowego, na karcie dotyczącym danego towaru lub usługi,
  - l. wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument

jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy – co do zasady Usługodawca nie przewiduje obowiązku udzielenia przez konsumenta kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, chyba że inna informacja zawarta jest w jasny i zrozumiały sposób w funkcjonalności sklepu internetowego lub ofercie przesłanej Użytkownikowi,

- m. funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony – poprzez każdorazowe wskazanie jasnego i zrozumiałego opisu tych danych w opisie danej treści cyfrowej,
  - n. mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć – poprzez każdorazowe wskazanie jasnego i zrozumiałego opisu tych interoperacyjności w opisie danej treści cyfrowej,
2. Najpóźniej na początku składania zamówienia, Usługodawca wskazuje w sposób wyraźny, jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności.
  3. Usługodawca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku (w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta) w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Potwierdzenie obejmuje:
    - a. informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, chyba że przedsiębiorca dostarczył konsumentowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy,
    - b. informację o udzielonej przez konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy.

Obowiązek ten Usługodawca wykonuje poprzez doręczenie Użytkownikowi na podany przez niego adres email niniejszego regulaminu w formacie pdf.

4. Każdą transakcję, także z udziałem konsumentów, dokonaną z użyciem środków porozumiewania się na odległość, Usługodawca dokumentuje stosowną fakturą elektroniczną, która zostanie doręczona Użytkownikowi na adres wskazany w trakcie rejestracji. Akceptując niniejszy Regulamin, Użytkownik wyraża zgodę na otrzymanie faktury elektronicznej, oraz faktury bez podpisu.

## § 5

### **TELEPORADA MEDYCZNA, ŚWIADOMA ZGODA PACJENTA**

1. Udzielenie Porady przez Usługodawcę, polega na udzieleniu Użytkownikowi przez Usługodawcę porady lekarskiej, oraz w miarę możliwości: rozpoznanie choroby, lub wydanie opinii lekarskiej, oraz w razie takiej potrzeby wystawienie e-recepty – za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, z zastrzeżeniem że usługa ta:
  - a. nie stanowi kompleksowego substytutu dla porady lekarskiej udzielanej w gabinecie lekarskim,
  - b. wykonana zostanie z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z braku osobistej styczności pacjenta z lekarzem, oraz brakiem możliwości użycia przez lekarza właściwych narzędzi i technik diagnostycznych,
  - c. nie daje tożsamych gwarancji wykrycia schorzenia lub choroby jak porada udzielana w gabinecie lekarskim,
  - d. nie daje możliwości wykrycia przez lekarza dolegliwości współistniejących lub towarzyszących, jak często ma to miejsce przy okazji wizyt odbywanych w gabinecie lekarskim,
  - e. może wymagać od Użytkownika współdziałania, polegającego w szczególności na przesłaniu na podany przez lekarza adres/numer fotokopii dokumentacji medycznej, lub zdjęć określonej przez lekarza części ciała badanej osoby,
  - f. może nie zostać wykonana lub zostać przerwana przez danego lekarza, jeżeli w kontekście zasad wykonywania zawodu oraz najnowszej wiedzy medycznej, stwierdzi on brak możliwości postawienia trafnej diagnozy na odległość,

- co Użytkownik akceptując niniejszy regulamin przyjmuje do wiadomości i na powyższe się godzi.

2. Dokonując zamówienia na Porady z użyciem funkcjonalności dostępnej na Stronie, Użytkownik

zleca Usługodawcy udzielenie Porady, z zakresu określonej w formularzu zamówienia specjalności.

## § 6

### PORADY Z REZERWACJĄ I BEZ REZERWACJI

1. Usługodawca oferuje możliwość uzyskania Porady bądź za uprzednią rezerwacją dnia i godziny jej udzielenia, zwanej dalej jako **Porada z Rezerwacją** lub Porady bez takiej rezerwacji, udzielanej w ciągu 24 godzin od chwili złożenia zamówienia, zwanej dalej jako **Porada Bez Rezerwacji**.
2. Porady udzielane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 6:00 do 23:00 (czasu środkowoeuropejskiego).
3. Warunkiem uzyskania Porady z Rezerwacją jest:
  - a. wypełnienie i przesłanie do Usługodawcy stosownego formularza dostępnego na Stronie,
  - b. udzielenie wymaganych zgód, w tym dotyczących niniejszego Regulaminu i przetwarzania danych osobowych,
  - c. złożenie oświadczenia o wyrażeniu świadomej zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego - Porady,
  - d. dokonanie zapłaty za Poradę za pośrednictwem systemu Przelewy24, PayPal lub Pay U przy czym zapłatę tą uważa się za dokonaną z obowiązkiem zapłaty i skutkującą zawarciem przez Strony umowy na udzielenie Porady na warunkach opisanych w niniejszym Regulaminie,
  - e. dokonanie rezerwacji terminu Porady,
  - f. złożenie oświadczenia o rezygnacji z prawa odstąpienia od umowy - jeżeli termin jej udzielenia przypadać by miał przed upływem 14 dni od daty zawarcia umowy.
4. Warunkiem uzyskania Porady Bez Rezerwacji jest:
  - a. wypełnienie i przesłanie do Usługodawcy stosownego formularza dostępnego na Stronie,
  - b. udzielenie wymaganych zgód, w tym dotyczących niniejszego Regulaminu i przetwarzania danych osobowych,
  - c. złożenie oświadczenia o wyrażeniu świadomej zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego - Porady,
  - d. dokonanie zapłaty za Poradę za pośrednictwem systemu Przelewy24 lub PayPal, przy czym zapłatę tą uważa się za dokonaną z obowiązkiem zapłaty i skutkującą zawarciem przez Strony umowy na udzielenie Porady na warunkach opisanych w niniejszym Regulaminie,
  - e. złożenie oświadczenia o rezygnacji z prawa odstąpienia od umowy,
5. Porady (w obydwu wariantach) udzielane są z zastrzeżeniem, że Usługodawca nie gwarantuje możliwości natychmiastowego uzyskania przez Użytkownika Porady lub uzyskania jej w ściśle oczekiwanym przez Użytkownika terminie (nawet mimo rezerwacji) - zwłaszcza w przypadku konieczności przedłużenia poprzednio udzielanej konsultacji. Wyjaśnia się, że szacunkowy termin opóźnienia Porady Z Rezerwacją może wynieść ~15 minut.
6. Stroną inicjującą połączenie z Usługodawcą celem uzyskania Porady (w obydwu wariantach), oraz stroną ponoszącą standardowe koszty tego połączenia jest Użytkownik. Wysokość tych kosztów, uzależniona jest od stawek operatora telekomunikacyjnego, z którym Użytkownik zawarł stosowną umowę.
7. Użytkownik uprawniony jest zrezygnować z Porady Z Rezerwacją, aż do dnia rezerwacji. Oświadczenie w tym przedmiocie może doręczyć Usługodawcy w dowolnej formie, w tym elektronicznej. W sytuacji tej, Usługodawca zwróci Użytkownikowi otrzymaną od niego wpłatę, w wysokości nominalnej. Jeżeli jednak mimo rezerwacji terminu Porady, Użytkownik niełoży oświadczenia o rezygnacji, a nie zainicjuje połączenia z Usługodawcą w Zarezerwowanym Terminie lub w ciągu kolejnych 15 minut - uiszczony wynagrodzenie za Poradę staje się bezzwrotne i należne za pozostawanie przez Usługodawcę w gotowości do świadczenia usługi. Usługodawca w sytuacji tej nie ma nadto obowiązku udzielić Użytkownikowi Porady w innym terminie, przy czym może mu taką alternatywę zaoferować.
8. W przypadku gdy w ciągu 24 godzin od zawarcia umowy na Poradę Bez Rezerwacji Porada nie zostanie udzielona Użytkownikowi, bez względu na przyczynę tej sytuacji, Usługodawca zwróci Użytkownikowi uiszczoną opłatę w kwocie nominalnej, na rachunek bankowy z którego Usługodawca otrzymał wpłatę.

#### 9. Jeżeli:

- a. w przypadku Porady Z Rezerwacją Użytkownik w zarezerwowanym dniu i godzinie zainicjuje połączenie, lub
- b. w przypadku Porady Bez Rezerwacji Użytkownik zainicjuje to połączenie w ciągu 24 godzin od chwili zawarcia umowy,

- lecz połączenia nie uda się zrealizować, linia jest zajęta, lub Usługodawca z uwagi na inne wykonywane czynności nie jest w stanie odebrać połączenia, Użytkownik powinien ponowić połączenie jeszcze trzykrotnie, w odstępach 5 minutowych. Jeżeli Porada wciąż nie może w tym terminie zostać udzielona, Usługodawca w ciągu 24 godzin (z zastrzeżeniem ust 2) oddzwoni do Użytkownika na podany przez niego w formularzu numer Skype, lub numer telefonu (pod warunkiem, że numer ten jest zarejestrowany w Polsce [prefiks +48] oraz że jest to numer darmowy, tj. z którym połączenie nie wiąże się opłaty), lub wyśle SMS z powiadomieniem o gotowości odebrania telefonu i udzielenia Porady (w przypadku innych numerów). W sytuacji tej Użytkownik powinien podjąć ponowną próbę kontaktu.

10. Usługodawca zastrzega możliwość odwołania lub przesunięcia terminu Porady, w szczególności w przypadku gdy poprzednio udzielana Porada zakończy się z opóźnieniem. W przypadku odwołania terminu Porady, Usługodawca niezwłocznie zwróci Użytkownikowi uiszczoną opłatę za Poradę w wysokości nominalnej – na rachunek bankowy z którego dokonano płatności. W przypadku zmiany terminu Porady, Usługodawca zwróci Użytkownikowi opłatę za uiszczoną poradę w wysokości nominalnej, jeżeli Użytkownik złoży oświadczenie, że proponowany termin Porady mu nie odpowiada i z Usługi rezygnuje.
11. Czas trwania Porady wynosić będzie do 30 minut.

## § 7

### **WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Korzystanie z Usług, jest możliwe przy spełnieniu następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - a. posiadanie przez Użytkownika urządzenia końcowego, mającego zainstalowaną jedną z poniżej wymienionych przeglądarek www: Firefox 3.5 lub wersja wyższa, IE 8.0 lub wersja wyższa, Chrome 11.0 lub wersja wyższa, Opera 10.0 lub wersja wyższa, Safari 5.0 lub wersja wyższa,
  - b. dla usługi przeznaczonej na urządzenia końcowe typu desktop (PC): nie niższe niż System Windows Vista lub Windows 7 z przeglądarką Internet Explorer 9.0,
  - c. dla usługi przeznaczonej na urządzenia końcowe z systemem iOS: urządzenie końcowe typu iPad z systemem operacyjnym nie niższym niż wersja iOS 3.2; urządzenie końcowe typu iPhone 3G lub wyższe z systemem operacyjnym nie niższym niż wersja iOS 3.2 lub urządzenie końcowe typu iPod Touch z systemem operacyjnym nie niższym niż wersja iOS 3.2,
  - d. dla usługi przeznaczonej na urządzenia końcowe typu Android: posiadające wersję systemu operacyjnego nie niższe niż wersja Android 2.0,
  - e. posiadanie dostępu do sieci Internet,
2. Korzystanie z Porad za pośrednictwem Skype, wymaga instalacji tej aplikacji, dostępnej pod linkiem: <https://www.skype.com/pl/get-skype/> Dla aplikacji Skype: wymogi techniczne podane są na stronie: <https://support.skype.com/pl/faq/fa10328/jakie-sa-wymagania-systemowe-skype-a>

## § 8

### **ZAWIERANIE UMÓW SPRZEDAŻY USŁUG**

1. Usługodawca zastrzega prawo modyfikacji asortymentu swych towarów i usług w każdym czasie, z zastrzeżeniem obowiązku wykonania umów zawartych przed zmianą asortymentu.
2. Usługodawca świadczy Sprzedaż na podstawie każdorazowego zamówienia Użytkownika.
3. Użytkownik może złożyć zamówienie w formie:
  - a. wiadomości przesyłanej za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Stronie,
  - b. wiadomości email przesłanej Usługodawcy,

4. Złożenie zamówienia przez Użytkownika na Sprzedaż realizowaną w formie opisanej w ust 3 lit a wyżej, następuje z użyciem systemu informatycznego, w oparciu o instrukcje podawane na poszczególnych stronach związanych ze składaniem danego zamówienia. Złożone przez Użytkownika oświadczenie o złożeniu zamówienia z obowiązkiem zapłaty i faktyczne dokonanie zapłaty za Usługę, tożsame jest w skutkach prawnych z zawarciem przez Strony umowy na udzielenie Porady w danym wariantcie. Po zawarciu takiej umowy, Usługodawca prześle Użytkownikowi na wskazany przez Użytkownika email potwierdzenie warunków danego zamówienia.
5. Usługodawca może oferować różne warianty płatności, a w szczególności:
  - a. przelewy bezpośrednie,
  - b. płatności kartą kredytową,
  - c. płatności sms,
  - d. płatności na telefon.
6. Wskazane na Stronie lub w ofercie ceny za usługi odpłatne, są cenami brutto. Ceny nie obejmują kosztów dostawy, która wskazywana jest odrębnie, a także kosztów korzystania z usług tzw. przelewów bezpośrednich, które także wskazywane są odrębnie.
7. W razie wątpliwości wyjaśnia się, że z uwagi na kluczowy czynnik ludzki w świadczonej Usłudze, nie jest ona usługą telekomunikacyjną w rozumieniu art. 2 pkt 25a ustawy o podatku od towarów i usług w związku z art. 6a rozporządzenia wykonawczego 282/2011 ani do usług elektronicznych, o których mowa w art. 2 pkt 26 ustawy o podatku od towarów i usług w związku z art. 7 rozporządzenia wykonawczego 282/2011. Miejszem wykonania Usługi jest siedziba Usługodawcy, a to zgodnie z art. 28c ust 1 ustawy o podatku od towarów i usług. Tak też: interpretacja podatkowa Dyrektora Krajowej Informacji Skarbowej z 13.IV.2018 r. sygn. 0111-KDIB3-2.4012.23.2018.1.SR.
8. Usługodawca świadczy Usługi dla Użytkowników z całego świata, z zastrzeżeniem, że Porady udzielane są wyłącznie w języku polskim.
9. Na żądanie Użytkownika, Usługodawca wraz z fakturą za wykonanie Usługi doręczy mu szczegółowy raport, określający zgodnie z art. 19 ust 3 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną: rodzaj, czas trwania, częstotliwość i inne parametry techniczne Usługi.

## **§ 9**

### **WARUNKI ROZWIĄZYWANIA USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

Użytkownik uprawniony jest rozwiązać umowę na świadczenie Usługi w dowolnej formie, bez uzasadnienia, w terminach wskazanych w § 6 ust 7. Usługodawca uprawniony jest rozwiązać umowę na świadczenie Usług w dowolnej formie, bez uzasadnienia, z zastrzeżeniem obowiązku zwrotu uiszczonej opłaty za Poradę w wysokości nominalnej, na rachunek bankowy z którego Usługodawca otrzymał wpłatę.

## **§ 10**

### **ROZWIĄZYWANIE I ODSZTĘPOWANIE OD UMÓW SPRZEDAŻY - PRAWA KONSUMENTA**

1. W przypadku zawarcia z Usługodawcą umowy sprzedaży przez Użytkownika będącego konsumentem, może on w terminie 14 dni odstąpić od umowy bez podania przyczyny. Bieg terminu rozpoczyna się od chwili zawarcia umowy na udzielenie Porady (tj. dokonanie zapłaty za Poradę). Do zachowania terminu wystarczy złożenie i wysłanie oświadczenia przed upływem w/w terminu na adres siedziby lub adres email Usługodawcy. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim przedsiębiorca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać. Konsument nie musi sporządzić oświadczenia w szczególnej formie, ale może skorzystać z wzoru oświadczenia stanowiącego załącznik do Regulaminu. Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

2. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy. Prawo to nie przysługuje także do umów o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

## § 11

### RĘKOJMIA, GWARANCJA, PROCEDURA REKLAMACYJNA I POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

1. Usługodawca udziela rękojmi na Porady w zakresie i na zasadach wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzedaży konsumenckiej, Usługodawca jest odpowiedzialny za dostarczenie Porady odpowiadającej aktualnej wiedzy medycznej na dane zagadnienie, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z charakteru usługi, a opisanych w § 5 ust 1.
2. Usługodawca nie udziela dodatkowych gwarancji.
3. Reklamacje dotyczące świadczenia przez Usługodawcę jakichkolwiek usług, mogą być wysyłane w formie papierowej na adres Usługodawcy wskazany na wstępie Regulaminu.
4. Usługodawca powinien odnieść się do reklamacji w terminie 14 dni.
5. Usługodawca nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów, o jakich mowa w ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

## § 12

### DANE OSOBOWE - POLITYKA PRYWATNOŚCI

Niniejszym informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych (zwanym dalej jako **Administrator**), przekazywanych dobrowolnie, w szczególności w ramach:
  - a. składania zamówienia,
  - b. rejestracji,
  - c. zakładania Konta,
  - d. korespondowania i komunikowania się z Administratorem,

lub w ramach świadczenia przez Administratora innych usług drogą elektroniczną, jest Usługodawca, których dane zawarte są na wstępie niniejszego Regulaminu.

2. Przekazanie Administratorowi danych osobowych jest dobrowolne.
3. Nie przekazanie Administratorowi danych osobowych oznaczonych przez Administratora jako niezbędne do złożenia zamówienia, uniemożliwia jego złożenie.
4. Podmioty, które przekazały Administratorowi swe dane, zwane będą dalej jako **Przekazujący**.
5. Administrator przetwarza następujące dane osobowe niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego z Przekazującym w związku z realizacją usług świadczonych drogą elektroniczną:
  - a. nazwisko i imiona Przekazującego,
  - b. adres zameldowania na pobyt stały,
  - c. adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w lit b,
  - d. dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego Przekazującego,
  - e. numer telefonu,
  - f. adres email,
  - g. PESEL,
  - h. rodzaj dokumentu tożsamości,

- i. seria i numer dokumentu tożsamości,
  - j. posiadanie i źródło prawa do uzyskania świadczeń zdrowotnych finansowych ze środków publicznych,
  - k. stan zdrowia,
  - l. wizerunek,
  - m. imię i nazwisko przedstawiciela ustawowego / opiekuna prawnego,
  - n. adres zamieszkania przedstawiciela ustawowego / opiekuna prawnego,
  - o. PESEL przedstawiciela ustawowego / opiekuna prawnego,
  - p. rodzaj dokumentu tożsamości przedstawiciela ustawowego / opiekuna prawnego,
  - q. seria i numer dokumentu tożsamości przedstawiciela ustawowego / opiekuna prawnego,
  - r. numer rachunku bankowego,
  - s. numer karty kredytowej.
6. W celu realizacji umów lub dokonania innej czynności prawnej z Przekazującym, Usługodawca może przetwarzać inne dane niezbędne ze względu na właściwość świadczonej Usługi lub sposób jej rozliczenia, w tym w szczególności: dane dotyczące karty kredytowej, karty debetowej lub rachunku bankowego – wyłącznie gdy jest to konieczne do dokonania płatności za usługi świadczone przez Usługodawcę. W tym wypadku Usługodawca każdorazowo oznacza i wyróżnia te dane, które są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną.
7. Usługodawca może przetwarzać, za zgodą Przekazującego również inne dane dotyczące Przekazującego, które nie są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną.
8. Administrator przetwarza nadto dane eksploatacyjne, a to:
- a. oznaczenia identyfikujące Przekazującego nadawane na podstawie danych, o których mowa w ust. 5 wyżej,
  - b. oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Przekazujący,
  - c. informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
  - d. informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z usług świadczonych drogą elektroniczną.
9. Administrator przetwarza tzw. dane wrażliwe Przekazującego w zakresie koniecznym dla należytego wykonania Usługi.
10. Przekazujący ma prawo dostępu, poprawiania i usuwania swoich danych, sprzeciwu i wycofania zgody na ich przetwarzanie, „bycia zapomnianym“, przenoszenia danych oraz wnoszenia skargi do organu nadzorczego.
11. Administrator zbiera i przetwarza dane osobowe Przekazującego w celu świadczenia usług drogą elektroniczną, a w szczególności w celu:
- a. umożliwienia logowania przez Użytkownika do Konta lub innych serwisów internetowych prowadzonych przez Administratora, o ile serwisy posiadają taką funkcjonalność,
  - b. realizacji łączącej Strony umowy, a w szczególności: weryfikowania tożsamości Użytkownika, obsługi transakcji między Administratorem a Użytkownikiem w przypadku oferowania odpłatnych usług, obsługi procesu płatności, w tym w ramach tzw. przelewów bezpośrednich, wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Administratora w związku z wykonaniem umowy, przy założeniu że przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby której dane dotyczą, świadczenia ewentualnej obsługi posprzedażowej, rozpatrywania i kierowania roszczeń wynikających z ewentualnie łączącej strony umowy, realizacji ewentualnych dostaw produktów, usług, korespondencji na adres tradycyjny, email lub telefon Użytkownika.
  - c. korespondowania z Przekazującymi,
  - d. korespondowania z Przekazującymi w innych prawnie uzasadnionych sprawach, a w szczególności powiadamiania go o zmianach regulaminów, polityki prywatności i polityki cookies, informowania o dokonanych płatnościach,
  - e. ulepszania świadczonych usług i ich personalizacji dla potrzeb Użytkowników, w tym gromadzenia, analizowania i przekazywania informacji w zakresie funkcjonowania produktów, serwisów i stron Administratora, analityki ruchu Użytkowników na stronach internetowych Administratora,
  - f. zarządzania i ochrony własnych systemów informatycznych.
12. Administrator może zbierać i przetwarzać dane osobowe także w celach marketingowych, a to



przesyłania własnych i cudzych informacji marketingowych, reklamowych i handlowych również przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, w tym za pośrednictwem email, SMS lub w drodze połączenia telefonicznego, w tym dostarczania treści marketingowych indywidualnie dopasowanych dla danego Użytkownika, w także po zakończeniu świadczenia usługi drogą elektroniczną, jedynie pod warunkiem, że Użytkownik wyrazi na powyższe wyraźną i odrębną zgodę, przy czym zgoda ta ma każdorazowo charakter dobrowolny, a oświadczenie o jej ewentualnym udzieleniu będzie wyraźnie wyodrębnione na Stronie.

13. W przypadku gdy z wybranego przez przekazującego dane osobowe sposobu ewentualnej zapłaty za towar lub usługi świadczone przez Administratora wynika skorzystanie z usług podmiotu realizującego tzw. przelewy bezpośrednie (przelewy24.pl, PayU, PayPal itd), dane osobowe zostaną przekazane w zakresie niezbędnym do realizacji płatności podmiotom realizującym tego rodzaju usługi:
  - a. usługa PayU – PayU, ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, KRS: 274399, NIP: 7792308495
  - b. usługa przelewy24.pl – PayPro S.A. Agent Rozliczeniowy, ul. Kancelarska 15, 60-327 Poznań, KRS: 347935,
  - c. usługa DotPay – Dotpay S.A., ul. Wielicka 28b, 30-552 Kraków, KRS: 296790,
  - d. PayPal – PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxembourg.
14. Serwis internetowy Administratora korzysta z systemu Google Analytics, który m.in. w celach statystycznych monitoruje i analizuje zachowanie użytkowników na Stronie, w szczególności poprzez:
  - a. monitorowanie ruchu na Stronie i jej podstronach (odnotowywanie faktu odwiedzenia strony, czasu spędzonego na Stronie lub podstronach, daty odwiedzin itd.),
  - b. ustalanie rodzaju urządzenia z którego doszło do odwiedzenia strony (smartfon, tablet, komputer itd.),
  - c. ustalenie w jaki sposób osoba trafiła na Stronę (bezpośrednie wpisanie adresu, linki, media społecznościowe, hasło wpisane w wyszukiwarkę itd.)
  - d. ustalenie kraju, z którego osoba odwiedza Stronę.
15. Szczegółowe informacje na temat polityki prywatności stosowanej przez osoby trzecie, a w szczególności Google czy operatora usługi Disqus zawarte są m.in. pod linkami:
  - a. <https://policies.google.com/privacy?hl=pl>
  - b. <https://www.google.com/analytics/learn/privacy.html?hl=pl>
  - c. <https://help.disqus.com/customer/portal/topics/215159-terms-and-policies/articles>
16. Korzystanie przez Użytkownika na portalu internetowym Administratora z funkcjonalności i usług oferowanych przez inne podmioty, takich jak: przelewy bezpośrednie (PayU, przelewy24.pl itd.), komentowanie i ocenianie treści zawartych na stronie (Disqus), polubienie, śledzenie, udostępnienie zawartości (Facebook, Google+, Twitter itd.), może wiązać się z koniecznością akceptacji regulaminów i polityk prywatności osób trzecich.
17. Administrator informuje, że hipotetycznie może okazać się konieczne przekazanie danych osobowych do państwa trzeciego, w sposób i na warunkach określonych przez ustawę o ochronie danych osobowych. Powyższe może nastąpić w przypadku, m.in. gdy dana usługa świadczona elektronicznie, jest realizowana z wykorzystaniem serwerów znajdujących się w państwie trzecim, co potencjalnie może mieć miejsce w przypadku korzystania przez Przekazującego z usług typu VPN z użyciem serwerów znajdujących się w państwie trzecim, a także gdy jest to niezbędne dla realizacji umowy łączącej Stronę, oraz gdy osoba, której dane dotyczą udzieliła na to zgody na piśmie. Przekazanie danych do państwa trzeciego z inicjatywy Usługodawcy nastąpi jedynie, gdy państwo docelowe zapewnia na swoim terytorium odpowiedni poziom ochrony danych osobowych. W bieżącej działalności Administratora, przekazane mu dane mogą nadto być przekazane do Stanów Zjednoczonych Ameryki (USA) w ramach transferu plików z użyciem oprogramowania Dropbox, prowadzonego przez (Dropbox International Unlimited Company lub Dropbox Inc., 333 Brannan Street, San Francisco CA 94107). Dane te mogą być przechowywane na serwerach w/w spółek. Dropbox stosuje odpowiednie zabezpieczenia gromadzonych danych, zgodny jest z programami Tarcza Prywatności EU-USA i Tarcza Prywatności Szwajcaria – USA, w ramach których przewidziana jest m.in. procedura dochodzenia roszczeń (JAMS) <https://www.jamsadr.com/file-an-eu-us-privacy-shield-or-safe-harbor-claim> . Dropbox posiada nadto certyfikat zgodności z normą ISO 27018, uznanym na całym świecie standardem praktyk dotyczących prywatności w chmurze obliczeniowej i ochrony danych. Użytkownik może zwrócić się do Administratora o uzyskanie kopii danych.

18. Odbiorcami przekazanych danych osobowych, poza Administratorem, na dzień udzielenia informacji, są lub mogą być podmioty: świadczące usługi analityki internetowej (Google Analytics), podmioty obsługujące płatności.
19. Dane te, mogą być także przekazane w niezbędnym i usprawiedliwionym charakterem danej umowy lub usługi internetowej zakresie, podmiotom świadczącym na rzecz Administratora: usługi księgowe, informatyczne, audytorskie, archiwizacyjne, kadrowe, prawne, spedycyjne, transportowe, związane z doręczaniem korespondencji i przesyłek, a także pełnomocnikom i prokurentom. Dostęp do danych uzyskać może także ewentualny następca prawny Administratora, w szczególności w przypadku połączenia lub przejęcia. Dane te mogą być wykorzystywane wyłącznie w celach w jakich zostały one przekazane Administratorowi z zachowaniem wymogów wynikających z obowiązującego prawa.
20. Dane osobowe mogą być także przekazywane uprawnionym organom, podmiotom lub instytucjom w wypadkach gdy wynika to z obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności do systemu Elektroniczna Weryfikacja Uprawnień Świadczeniobiorców (eWUŚ).
21. Administrator chroni i zabezpiecza przekazane mu dane osobowe, zapewniając do nich dostęp wyłącznie upoważnionym osobom. Administrator stosuje nadto niezbędne środki techniczne, informatyczne, fizyczne i organizacyjne gwarantujące należyte zabezpieczenie i ochronę przetwarzanych danych osobowych. Administrator korzysta w szczególności z zabezpieczeń takich jak: szyfrowanie SSL, zapory (firewall), programy antywirusowe, szyfrowanie danych. Administrator informuje, że nigdy nie prosi Użytkowników o podanie hasła, które ewentualnie zostało utworzone przez Użytkownika w celu dostępu do usług lub serwisów Administratora.

## § 13

### **POLITYKA COOKIES**

1. Strona i Usługodawca korzysta z tzw. plików cookies, tj. plików z danymi przechowywanych na komputerze/tablecie/telefonie lub innym urządzeniu Użytkownika.
2. Pliki cookies są wykorzystywane w szczególności w celach:
  - a. usprawnienia i polepszenia funkcjonowania Strony,
  - b. dostosowania Strony do preferencji Użytkownika,
  - c. rozpoznawania Użytkownika i spersonalizowania Strony,
  - d. tworzenia statystyk,
  - e. utrzymania stanu zalogowania, tj. utrzymania tzw. sesji,
  - f. reklamowych, a w szczególności dostosowania ich treści do preferencji Użytkownika,
  - g. analitycznym, a w szczególności analizy ruchu na stronie internetowej Administratora,
3. Użytkownik w każdym czasie może nie wyrazić zgody na obsługę plików cookies, odpowiednio konfigurując swą przeglądarkę internetową.

## § 14

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych, stosuje się przepisy prawa polskiego.
2. Regulamin może być zmieniony w każdym czasie. Usługodawca powiadomi o zmianie regulaminu zarejestrowanych Użytkowników. Zmienioną treść Regulaminu stosuje się do umów i zdarzeń zawartych lub zaistniałych po dokonaniu zmiany.
3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniony przez Usługodawcę przed zawarciem każdorazowej umowy na świadczenie usług drogą elektroniczną, w sposób umożliwiający pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
4. Realizując obowiązek ustawowy Usługodawca informuje o możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Informacje na ten temat dostępne są w szczególności pod adresem: [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php)
5. Odebranie wydanego dowodu zakupu usługi możliwe jest pod adresem Usługodawcy lub w przypadku chęci Użytkownika zostanie wysłany na adres przez niego wskazany.

**Załącznik nr 1 do Regulaminu - wzór formularza odstąpienia od umowy - zgodny z załącznikiem do ustawy o prawach konsumenta**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

.....  
dane sprzedającego

- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*) :

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów) :

- Adres konsumenta(-ów) :

- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

- Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.