

## REGULAMIN SERWISU HOME DOCTOR DLA UŻYTKOWNIKÓW PORTALU WELBI

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Regulamin Serwisu określa warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu udostępnianego zarejestrowanym Użytkownikom Portalu Welbi w celu świadczenia Usług. Szczegółowe zasady realizacji poszczególnych Usług określone zostały w załącznikach do Regulaminu Serwisu.
- 1.2 W ramach Serwisu możliwe jest składanie Zamówień oraz korzystanie z poszczególnych Usług,:
  - 1.2.1 Usług medycznych świadczonych przez Podmiot leczniczy;
  - 1.2.2 Usług dedykowanych świadczonych przez HomeDoctor.
- 1.3 Poszczególne Usługi świadczone są na rzecz Uprawnionego na podstawie umów zawartych z Użytkownikiem na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu oraz w załączniku do Regulaminu Serwisu dotyczącym oznaczonej Usługi.
- 1.4 Regulamin Serwisu wraz z załącznikiem do Regulaminu, określającym zasady realizacji określonej Usługi, stanowią integralną część umowy o świadczenie oznaczonej Usługi.
- 1.5 Regulamin Serwisu zostaje udostępniony w Serwisie oraz, w zakresie realizacji poszczególnych Usług – również na stronach internetowych dedykowanych poszczególnym Usługom dostępnych za pośrednictwem Portalu Welbi. Regulamin Serwisu zostaje udostępniony przed zawarciem poszczególnych umów, o których mowa w pkt. 1.3 Regulaminu, w sposób gwarantujący jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie w normalnym toku czynności.
- 1.6 Zakazane jest dostarczanie przez osoby korzystające z Serwisu treści bezprawnych.

### 2. DEFINICJE

Ilekoć w Regulaminie pojawia się jedno z poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć:

- 2.1.1 **Aplikacja** – aplikacja mobilna Welbi, operowana przez NN, za pośrednictwem której możliwe jest zarejestrowanie się i logowanie do Serwisu.
- 2.1.2 **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez HomeDoctor, do którego dostęp umożliwiony jest zarejestrowanym i zalogowanym Użytkownikom Portalu Welbi, umożliwiającym m.in. składanie Zamówień, zawieranie z Podmiotem leczniczym Umów o świadczenie usług medycznych oraz realizację poszczególnych Usług.
- 2.1.3 **HomeDoctor** - Home Doctor sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 45, 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000636394, NIP: 9462662763, wysokość kapitału zakładowego 5000 zł.
- 2.1.4 **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO.

- 2.1.5 **Dane osobowe o stanie zdrowia** – dane dotyczące zdrowia w rozumieniu art. 4 pkt 15 RODO.
- 2.1.6 **NN** – Nationale-Nederlanden Usługi Finansowe sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Topiel 12, kod pocztowy: 00-342 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000749838, NIP: 526-24-59-239, REGON: 016377761, wysokość kapitału zakładowego 10.120.000 PLN
- 2.1.7 **Zamówienie** – propozycja zawarcia:
- 2.1.7.1 Umowy o świadczenie usług medycznych - skierowana do Podmiotu leczniczego;
- 2.1.7.2 Umowy o świadczenie usług dedykowanych - skierowana do HomeDoctor.
- 2.1.8 **Pracownik medyczny** – współpracująca z Podmiotem leczniczym osoba wykonująca zawód medyczny posiadająca uprawnienia do realizacji Usługi medycznej.
- 2.1.9 **Infolinia** - Call center operowany przez HomeDoctor, dostępny pod numerem +48 **22 688 79 90**, umożliwiający składanie Zamówień oraz zawieranie:
- 2.1.9.1 poszczególnych Umów o świadczenie usług medycznych z Podmiotem leczniczym;
- 2.1.9.2 poszczególnych Umów o świadczenie usług dedykowanych z HomeDoctor.
- 2.1.10 **Opłata** – należność uiszczana na zasadach wskazanych w Regulaminie Serwisu oraz załączniku do Regulaminu Serwisu, której wysokość określana jest w taryfikatorze dostępnym w Serwisie oraz w formularzu umożliwiającym złożenie poszczególnych Zamówień.
- 2.1.11 **Podmiot leczniczy** – Doc4You sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 45, kod pocztowy 02-672, wpisany 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: 0000614105, NIP: 5252656702, REGON: 364272660, wysokość kapitału zakładowego 5 000 zł, wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego nr księgi 000000206097, który świadczy Usługę medyczną.
- 2.1.12 **Umowa o korzystanie z Serwisu** – umowa zawierana pomiędzy HomeDoctor a Użytkownikiem, określająca zasady i warunki, na jakich tworzone i prowadzone jest konto Użytkownika.
- 2.1.13 **Umowa o świadczenie usług medycznych** – umowa zawierana pomiędzy Użytkownikiem a Podmiotem leczniczym, której przedmiotem jest realizacja oznaczonej Usługi medycznej, na zasadach wskazanych w załączniku do Regulaminu Serwisu określającym warunki realizacji oznaczonej Usługi medycznej.

- 2.1.14 **Uprawniony** – osoba fizyczna wskazana w Zamówieniu jako osoba uprawniona do skorzystania z Usługi medycznej świadczonej przez Podmiot Leczniczy lub Usługi dedykowanej świadczonej przez HomeDoctor. Uprawniony może być jednocześnie Użytkownikiem.
- 2.1.15 **Usługi** – Usługi medyczne oraz Usługi dedykowane.
- 2.1.16 **Portal Welbi** – portal internetowy prowadzony przez NN dostępny pod adresem <https://www.welbi.pl/> za pośrednictwem którego możliwe jest zarejestrowanie się, logowanie do Serwisu, oraz korzystanie z Serwisu.
- 2.1.17 **Przedstawiciel Uprawnionego** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca Użytkownikiem, zamawiająca oznaczoną Usługę w imieniu Uprawnionego małoletniego bądź ubezwłasnowolnionego całkowicie.
- 2.1.18 **Usługa medyczna** – świadczenie zdrowotne wskazane w załączniku do Regulaminu Serwisu dotyczącym oznaczonej Usługi medycznej, których zamówienie możliwe jest w Serwisie, realizowane przez Podmiot leczniczy. HomeDoctor odpowiada za zapewnienie świadczenia Usług medycznych przez Podmiot leczniczy zgodnie z Regulaminem i umową o świadczenie usług medycznych. Informacja o dostępności poszczególnych Usług medycznych określonych w Regulaminie jest publikowana na bieżąco w Serwisie.
- 2.1.19 **Usługa dedykowana** – usługa inna niż Usługa medyczna, realizowana przez HomeDoctor na zasadach określonych w załączniku do Regulaminu Serwisu dotyczącym oznaczonej Usługi dedykowanej.
- 2.1.20 **Usługa** – oznacza Usługę medyczną i/lub Usługę dedykowaną.
- 2.1.21 **Użytkownik** - każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zarejestrowała się w Portalu Welbi oraz założyła konto użytkownika w Serwisie. Użytkownik może być jednocześnie Uprawnionym bądź Przedstawicielem Uprawnionego.
- 2.1.22 **Regulamin Serwisu** – oznacza niniejszy regulamin określający warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu.

### **3. ZASADY DZIAŁANIA SERWISU**

#### **3.1 Serwis umożliwia Użytkownikowi składanie za jego pośrednictwem:**

- 3.1.1 Zamówień na wykonanie za odpłatnością określonych Usług medycznych, a następnie zawieranie Umów o świadczenie usług medycznych z Podmiotem leczniczym, który za pośrednictwem Serwisu oferuje swoje usługi. HomeDoctor nie jest stroną Umowy o świadczenie usług medycznych, która to umowa zawierana jest z Podmiotem leczniczym.
- 3.1.2 Zamówień na wykonanie za odpłatnością określonych Usług dedykowanych, a następnie zawieranie Umów o świadczenie usług dedykowanych z HomeDoctor.

- 3.2 Użytkownik może skorzystać z Serwisu po zarejestrowaniu konta w Portalu Welbi i zalogowaniu. Korzystanie z Portalu Welbi oraz Serwisu jest bezpłatne.
- 3.3 Przed dokonaniem rejestracji w Serwisie, Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu Serwisu, a następnie chcąc dalej korzystać z Serwisu, oświadczyć, iż akceptuje jego treść.
- 3.4 Podczas rejestracji Użytkownik podaje następujące Dane osobowe:
  - 3.4.1 Dane udostępniane przez NN w ramach mechanizmu SSO z poziomu konta użytkownika w Portalu Welbi: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu;
  - 3.4.2 Pozostałe dane niezbędne do założenia konta w Serwisie: numer PESEL, adres zamieszkania;
- 3.5 Użytkownik zobowiązany jest do podania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych, nie wprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich.
- 3.6 Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść Danych osobowych podanych w trakcie rejestracji (w tym w szczególności za wskazany adres e-mail) oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z podaniem Danych osobowych z naruszeniem zasad wskazanych w pkt 3.5 Regulaminu Serwisu. Wszelkie treści przesłane ze wskazanego adresu e-mail będą przypisane Użytkownikowi.
- 3.7 Użytkownik jest odpowiedzialny za utrzymanie w należytej poufności indywidualnego hasła umożliwiającego mu logowanie się do Serwisu.
- 3.8 Zasady, o których mowa w pkt 3.5 – 3.7 Regulaminu Serwisu znajdują odpowiednie zastosowanie w zakresie danych podawanych podczas składania Zamówień na realizację poszczególnych Usług przez Użytkownika.

#### **4. WYMOGI TECHNICZNE**

- 4.1 HomeDoctor prowadzi bieżący nadzór nad technicznym funkcjonowaniem Serwisu, zapewniający poprawność jego działania. HomeDoctor nie gwarantuje stałej dostępności Serwisu, Portalu Welbi ani Aplikacji oraz strony internetowej [www.homedoctor.pl](http://www.homedoctor.pl) (jak i stron dedykowanych poszczególnym Usługom w ramach Serwisu), jak również ich bezbłędnego funkcjonowania.
- 4.2 Z Serwisu można korzystać na komputerach:
  - 4.2.1 z systemem operacyjnym Windows, Linux, MacOS;
  - 4.2.2 wykorzystując przeglądarkę Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari zaktualizowaną do najnowszej wersji;
  - 4.2.3 spełniających minimalne wymagania sprzętowe: 2GB RAM, procesor 2 GHz.
- 4.3 HomeDoctor zastrzega sobie możliwość wycofania lub modyfikacji poszczególnych Usług realizowanych za pośrednictwem Serwisu z ważnych przyczyn (w szczególności ze względu na konieczność zapewnienia ochrony prywatności lub dostosowania zawartości i sposobu realizacji poszczególnych Usług do wymogów prawnych).

- 4.4 HomeDoctor zastrzega sobie prawo do przejściowego zaprzestania działania Serwisu ze względu m.in. na czynności konserwacyjne związane z modyfikacją Serwisu.
- 4.5 HomeDoctor może pozbawić Użytkownika prawa do korzystania z Serwisu (blokując lub usuwając jego konto), ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku istotnego naruszenia przez Użytkownika Regulaminu Serwisu, w szczególności, gdy Użytkownik:
- 4.5.1 podał w trakcie rejestracji w Serwisie dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich;
  - 4.5.2 dopuści się za pośrednictwem Serwisu naruszenia dóbr osobistych osób trzecich;
  - 4.5.3 dopuści się innych zachowań, które są powszechnie uważane za zachowania naganne, niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa i/lub ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet, za sprzeczne z celami utworzenia Serwisu lub godzące w dobre imię Serwisu.
- 4.6 Pozbawienie Użytkownika prawa do korzystania z Serwisu nie wpływa na realizację Usług medycznych lub Usług dedykowanych zamówionych przed dniem pozbawienia Użytkownika prawa do korzystania z Serwisu.
- 4.7 Użytkownik, który został pozbawiony prawa do korzystania z Serwisu, nie może dokonać powtórnej rejestracji w Serwisie bez uprzedniej zgody HomeDoctor.
- 4.8 Dostępność funkcjonalności Serwisu może być zależna w szczególności od pakietów transmisji danych, korzystania z Internetu i komunikacji elektronicznej, przy czym HomeDoctor nie odpowiada za brak dostępności wynikający z powyższych przyczyn.
- 4.9 Wszelkie inne powiadomienia, uwagi i pytania dotyczące funkcjonowania Serwisu można kierować pocztą elektroniczną na adres [pacjent@homedoctor.pl](mailto:pacjent@homedoctor.pl).

## **5. USŁUGI MEDYCZNE**

- 5.1 W celu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi medycznej koniecznym jest złożenie Zamówienia na dedykowanym formularzu dostępnym w Serwisie. Warunkiem skutecznego przesłania Zamówienia jest uzupełnienie wszystkich obowiązkowych pól formularza Zamówienia.
- 5.2 Składanie przez Użytkowników Zamówień umożliwiających zawarcie poszczególnych Umów o świadczenie usług medycznych następować może również telefonicznie za pośrednictwem Infolinii – o ile załącznik do Regulaminu Serwisu określający zasady realizacji oznaczonej Usługi medycznej nie wyklucza możliwości składania Zamówień za pośrednictwem Infolinii.
- 5.3 Przed złożeniem Zamówienia, osoba składająca Zamówienie powinna zapoznać się z postanowieniami regulaminu określającego zasady realizacji określonej Usługi medycznej, a następnie, chcąc złożyć Zamówienie, oświadczyć, iż akceptuje jego treść. Użytkownik może złożyć Zamówienie na własną rzecz lub na rzecz Uprawnionego, dla którego Użytkownik jest przedstawicielem ustawowym.
- 5.4 Umowa o świadczenie Usługi medycznej zawierana jest z Podmiotem leczniczym w momencie łącznego spełnienia następujących przesłanek:
- 5.4.1 Akceptacji regulaminu oraz założenia konta w Portalu Welbi,

- 5.4.2 akceptacji Regulaminu Serwisu oraz regulaminu określającego zasady realizacji określonej Usługi medycznej przez osobę składającą Zamówienie;
  - 5.4.3 przekazania wszelkich danych niezbędnych do realizacji Usługi medycznej;
  - 5.4.4 skutecznego uiszczenia Opłaty.
- 5.5 Umowa o świadczenie Usługi medycznej obowiązuje do czasu zakończenia realizacji Usługi medycznej lub odmowy realizacji Usługi medycznej zgodnie z postanowieniami regulaminu określającego zasady realizacji oznaczonej Usługi medycznej.
- 5.6 Uprawniony ma prawo kontaktu z Pracownikiem medycznym tylko i wyłącznie w związku z realizacją Usługi medycznej. W celu realizacji niniejszego prawa, Uprawniony kontaktuje się z Doc4You telefonicznie pod numerem +48 22 688 79 90.
- 5.7 Podmiot leczniczy zastrzega, iż nie wszyscy Pracownicy medyczni świadczący Usługi medyczne posiadają uprawnienia do wystawiania recept refundowanych.
- 5.8 Pracownik medyczny świadczący Usługę medyczną nie jest uprawniony ani zobowiązany do przewożenia/transportowania pacjenta do placówek medycznych, w tym np. oddziałów ratunkowych.
- 5.9. Podmiot leczniczy może udostępnić Użytkownikowi w ramach Serwisu dostęp do historii Zamówień oraz dokumentacji medycznej, stosownie do możliwości technicznej. W braku takich możliwości, informacje w powyższym zakresie dostępne są w miejscu prowadzenia działalności gospodarczej Podmiotu leczniczego tj. Doc4You Sp. z o.o., 02-762 Warszawa, ul. Domaniewska 45. Dokumentacja medyczna jest udostępniana Użytkownikowi także w sposób określony w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 849).

## **6. USŁUGI DEDYKOWANE**

- 6.1 W celu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi dedykowanej koniecznym jest złożenie Zamówienia na zasadach określonych w załączniku do Regulaminu Serwisu dotyczącym oznaczonej Usługi dedykowanej.
- 6.2 Przed złożeniem Zamówienia, osoba składająca Zamówienie powinna zapoznać się treścią regulaminu określającego zasady realizacji określonej Usługi dedykowanej a następnie, chcąc złożyć Zamówienie, oświadczyć, iż akceptuje jego treść. Akceptując postanowienia regulaminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, osoba składająca Zamówienia akceptuje jednocześnie postanowienia Regulaminu Serwisu.
- 6.3 Umowa o świadczenie usługi dedykowanej zawierana jest z HomeDoctor w momencie łącznego spełnienia przesłanek wskazanych w załączniku do Regulaminu Serwisu określającym zasady realizacji oznaczonej Usługi dedykowanej.

## **7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA USŁUGI ŚWIADCZONE W SERWISIE**

- 7.1 HomeDoctor nie świadczy Usług medycznych ani nie ponosi odpowiedzialności za diagnozę medyczną lub świadczenie zdrowotne dokonane przez Pracownika medycznego lub Podmiot Leczniczy. Odpowiedzialność w tym zakresie ponosi Podmiot Leczniczy.

7.2 HomeDoctor nie ponosi odpowiedzialności za:

- 7.2.1 podanie przez Użytkownika, podczas jego rejestracji w Serwisie lub podczas zawierania poszczególnych Umów o świadczenie Usług medycznych lub Umów o świadczenie Usług dedykowanych na swoją rzecz lub na rzecz Uprawnionego, danych niezgodnych ze stanem faktycznym, niekompletnych lub nieaktualnych oraz za brak aktualizacji tych danych;
- 7.2.2 szkody spowodowane naruszeniem przez Użytkowników, Uprawnionych lub Przedstawicieli Uprawnionych – w związku z korzystaniem z Serwisu, składaniem Zamówień lub korzystaniem z poszczególnych Usług – praw osób trzecich, w szczególności praw lekarzy, których dane znajdują się w Serwisie;
- 7.2.3 szkody spowodowane w związku z przejęciem przez osoby trzecie hasła umożliwiającego Użytkownikowi zalogowanie do Serwisu bądź korzystanie z poszczególnych Usług – o ile nie wynika to z okoliczności, za które HomeDoctor ponosi odpowiedzialność;
- 7.2.4 szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu Serwisu lub jego niedostępności, spowodowanych przyczynami niezależnymi od HomeDoctor lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym HomeDoctor nie był w stanie zapobiec mimo dołożenia należytej staranności w zapewnieniu należytego działania Serwisu;
- 7.2.5 szkody, inne niż szkody na osobie, spowodowane nieprzestrzeganiem przez Użytkownika, Uprawnionego lub Przedstawiciela Uprawnionego postanowień Regulaminu Serwisu (w tym również załącznika do Regulaminu Serwisu określającego warunki i zasady realizacji oznaczonej Usługi);
- 7.2.6 nieprawidłowości działania narzędzi teleinformatycznych, dedykowanych serwisów i aplikacji, których funkcjonalności zostały zintegrowane z Serwisem, a za które odpowiadają podmioty inne niż HomeDoctor .

## **8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ LEKARZA I PODMIOTU LECZNICZEGO**

- 8.1 Podmiot leczniczy ponosi odpowiedzialność za wybranie sposobu wykonania Usługi medycznej przez Pracownika medycznego, jak również za dobór i użycie określonych produktów leczniczych bądź sprzętu medycznego.
- 8.2 Szczegółowe zasady odpowiedzialności za realizację poszczególnych Usług medycznych określone zostały w załącznikach do Regulaminu Serwisu dotyczących zasad realizacji oznaczonych Usług medycznych.
- 8.3 Usługi medyczne oferowane przez Podmiot leczniczy za pośrednictwem Serwisu **NIE SĄ PRZEZNACZONE** dla osób:
  - 8.3.1 wymagających hospitalizacji – zwłaszcza w sytuacji, gdy lekarz obecny u pacjenta uprzednio na wizycie domowej nie był w stanie pacjentowi pomóc;
  - 8.3.2 których stan zdrowia uzasadnia rozpoczęcie terapii dotychczas niestosowanej;

8.3.3 w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia (np. pacjent nieprzytomny, nie oddycha, pacjent ma nagłą reakcję alergiczną, pacjent doznał niekontrolowanego krwawienia), w szczególności w sytuacji:

- 8.3.3.1 utraty przytomności;
- 8.3.3.2 nagłych zaburzeń świadomości;
- 8.3.3.3 agresji spowodowanej chorobą psychiczną;
- 8.3.3.4 dokonanej próby samobójczej;
- 8.3.3.5 drgawek;
- 8.3.3.6 nagłego, ostrego bólu w klatce piersiowej;
- 8.3.3.7 zaburzeń rytmu serca;
- 8.3.3.8 nagłej nasilonej duszności;
- 8.3.3.9 nagłego ostrego bólu brzucha;
- 8.3.3.10 uporczywych wymiotów;
- 8.3.3.11 ostrej i nasilonej reakcji uczuleniowej (wysypka z nasiloną dusznością), będącej efektem zażycia leku, ukąszenia czy użądlenia przez jadowite zwierzęta;
- 8.3.3.12 zatrucia lekami, środkami chemicznymi czy gazami;
- 8.3.3.13 rozległych oparzeń;
- 8.3.3.14 udarów cieplnych;
- 8.3.3.15 wyziębienia organizmu;
- 8.3.3.16 złamań, upadków z wysokości;
- 8.3.3.17 wypadków komunikacyjnych;
- 8.3.3.18 urazów;
- 8.3.3.19 rozległej rany, będącej efektem urazu;
- 8.3.3.20 porażenia prądem elektrycznym;
- 8.3.3.21 podtopienia lub utonięcia;
- 8.3.3.22 porodu i połogu.

8.3.4 w innych stanach wymagających niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego.

8.4. W granicach dopuszczonych prawem, Podmiot leczniczy nie odpowiada za szkody wyrządzone korzystaniem z Usługi medycznej przez osoby spełniające kryteria wskazane w pkt 8.3.

## **9. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA**

9.1 HomeDoctor oświadcza, że Serwis oraz jego zawartość stanowią przedmiot autorskich praw majątkowych przysługujących HomeDoctor lub podmiotów współpracujących z HomeDoctor i

są chronione przepisami prawa, w tym w szczególności ustawą z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1231 z późn. zm.), a naruszenie tych praw zagrożone jest sankcjami cywilnymi i karnymi.

## **10. REKLAMACJE**

- 10.1 Użytkownikowi, Uprawnionemu oraz Przedstawicielowi Uprawnionego przysługuje prawo zgłaszania reklamacji związanych z Usługami oraz działalnością Serwisu. Za reklamacje związane z usługami medycznymi odpowiada Doc4You, za usługi nie będące usługami medycznymi HomeDoctor, łącznie określane w tym zakresie jako Usługodawcy.
- 10.2 Wszelkie reklamacje, o których mowa w pkt 10.1 Regulamin Serwisu należy składać drogą mailową na adres poczty elektronicznej [pacjent@homedoctor.pl](mailto:pacjent@homedoctor.pl) bądź też pisemnie wysyłając reklamację na adres Usługodawcy Doc4You/HomeDoctor 02-762 Warszawa, ul. Domaniewska 45.
- 10.3 Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
  - 10.3.1 dane pozwalające na identyfikację osoby składającej reklamację oraz umożliwiające nawiązanie z nią kontaktu: imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu;
  - 10.3.2 wskazanie, czy reklamacja składana jest przez osobę będącą Uprawnionym, Użytkownikiem lub Przedstawicielem Uprawnionego;
  - 10.3.3 określenie przedmiotu reklamacji; oraz okoliczności będących ich podstawą wraz z datą ich zaistnienia;
  - 10.3.4 określenie oczekiwań osoby składającej reklamację.
- 10.4 Usługodawcy rozpatrują reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania oraz informuje niezwłocznie Użytkownika, za pomocą poczty elektronicznej lub drogą pocztową o sposobie jej rozpatrzenia. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Usługodawca zwraca się, przed rozpatrzeniem reklamacji, do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Użytkownika przedłuża okres rozpatrywania reklamacji.
- 10.5 W przypadku, kiedy Użytkownik nie zgadza się z rozstrzygnięciem reklamacji w jego sprawie, przysługuje mu możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Usługodawcy informują, że pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> jest dostępna internetowa platforma ODR, służąca do pozasądowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej, chcącymi korzystać z pozasądowych metod rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług. Usługodawcy informują, że o

ile taki obowiązek nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Usługodawcy nie korzystają z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń (pozasądowego rozwiązywania sporów). Ponadto Usługodawcy zobowiązują się do korzystania z platformy ODR, o której mowa powyżej. W przypadku sporu z HomeDoctor, Uczestnik może zwrócić się o pomoc i poradę do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub do organizacji konsumenckich, takich jak Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Europejskie Centrum Konsumenckie. Więcej informacji można znaleźć na stronach internetowych tych podmiotów.

10.6 Reklamacje będące następstwem niestosowania się do treści Regulaminu Serwisu nie będą przez Usługodawców uwzględnione.

10.7 Podstawy do reklamacji oraz zwrotu wniesionej Opłaty nie stanowi w szczególności:

10.7.1 realizacja Usługi medycznej zakończonej otrzymaniem e-recepty na produkty inne niż wskazane jako preferowane przez Uprawnionego;

10.7.2 niewystawienie recepty przez Pracownika medycznego związane z występowaniem u Uprawnionego jednego z przeciwwskazań określonych w Regulaminie Serwisu, załączniku do Regulaminu Serwisu określającym warunki realizacji oznaczonej Usługi medycznej lub innych przeciwwskazań występujących w świetle stanu aktualnej wiedzy medycznej;

10.7.3 okoliczność braku posiadania przez Pracownika medycznego realizującego Usługę medyczną uprawnień do wystawiania recept refundowanych.

10.8 Reklamacje związane z realizacją Usług medycznych rozpatrywane są przez Podmiot leczniczy. Zasady dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji wskazane w pkt. 10.1-10.4 Regulaminu Serwisu stosuje się odpowiednio do reklamacji rozpatrywanych przez Podmiot leczniczy. Informacja o reklamacji rozpatrzonej przez Podmiot leczniczy przekazywana jest osobie składającej reklamację.

## **11. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

11.1 Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z:

11.1.1 realizacją Usług medycznych jest Podmiot leczniczy. Na podstawie umowy powierzenia przetwarzania Danych osobowych zawartej przez Podmiot leczniczy z HomeDoctor, HomeDoctor powierzone jest przetwarzanie Danych osobowych (w tym Danych osobowych o stanie zdrowia) przetwarzanych przez Podmiot leczniczy w związku ze świadczeniem Usług medycznych.

realizacją Usług dedykowanych, rozliczaniem Opłat oraz korzystaniem z Serwisu w zakresie innym niż składanie Zamówień jest HomeDoctor.

11.1. HomeDoctor oraz Podmiot leczniczy, w zakresie działania jako administrator Danych osobowych, wyznaczyli Inspektora Ochrony Danych Osobowych w osobie P. Michała Kluski;

11.2. Z administratorem można skontaktować się pod adresem: Michal.Kluska@dzp.pl lub na adresy korespondencyjne wskazane w § 2 Regulaminu.

- 11.3. Podstawą przetwarzania Danych osobowych, o których mowa w pkt 11.1.1 Regulaminu Serwisu jest:
- 11.3.1. w zakresie korzystania z Serwisu - art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do wykonania umowy);
  - 11.3.2. w zakresie rozliczania Opłat - art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes administratora). Prawnie uzasadnionymi interesami realizowanymi przez administratora są między innymi przetwarzanie danych w celach księgowych, czy też w celach obrony przed roszczeniami.
- 11.4. Podanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia i realizacji umów na realizację poszczególnych Usług oraz warunkiem realizacji Umowy o korzystanie z Serwisu.
- 11.5. Kategorie przetwarzanych Danych osobowych przez HomeDoctor działającego jako administrator obejmuje:
- 11.5.1. w zakresie korzystania z Serwisu: imię, nazwisko, adres, adres e-mail, numer telefonu, numer PESEL, data urodzenia, dane adresowe (ulica zamieszkania, nr domu i mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, dzielnica);
  - 11.5.2. w zakresie rozliczania Opłat: imię, nazwisko, numer rachunku bankowego, adres zamieszkania.
- 11.6. Dane osobowe będą przetwarzane przez HomeDoctor do momentu usunięcia konta Użytkownika z Serwisu, a po upływie tego okresu przez określony w przepisach prawa podatkowego oraz przepisach o rachunkowości okres przechowywania dokumentacji podatkowej i księgowej.
- 11.7. Odbiorcami Danych osobowych przekazywanych przez HomeDoctor będą: podmioty zewnętrzne dostarczające i wspierające systemy informatyczne HomeDoctor, świadczące usługi związane z bieżącą działalnością HomeDoctor (księgowość, podatki) – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych.
- 11.8. Dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot leczniczy na podstawie:
- 11.8.1. na podstawie art. 9 ust. 2 lit h) RODO w zw. z wykonywaniem działalności leczniczej.
  - 11.8.2. art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z ustawą o rachunkowości dla celów księgowych;
  - 11.8.3. art. 6 ust. 1 lit. f oraz art. 9 ust. 2 lit f) RODO dla celów związanych z obroną i dochodzeniem roszczeń mogących powstać przy udzielaniu Usługi medycznej.
- 11.9. Podmiot leczniczy uzyskuje Dane osobowe wskazane w Zamówieniu składanym za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie lub składanym telefonicznie za pośrednictwem Infolinii. Dane te zbierane są przez HomeDoctor, który w zakresie zbierania i przekazywania przedmiotowych Danych osobowych, działa jako podmiot przetwarzający Dane osobowe w imieniu Podmiotu leczniczego. Dane osobowe w zakresie imienia i nazwiska oraz danych kontaktowych (adres telefonu, e-mail), nr PESEL oraz informacja o poprawnym

zalogowaniu w ramach Portalu Welbi, przekazywane są do HomeDoctor przez NN. Pozostałe dane osobowe podaje Użytkownik.

- 11.10. Podmiot leczniczy przetwarza Dane osobowe w zakresie niezbędnym do udzielenia świadczenia zdrowotnego, w tym rejestrację do udzielanych świadczeń zdrowotnych, weryfikację tożsamości pacjenta oraz realizację jego praw oraz realizację obowiązków związanych m.in. z prowadzeniem dokumentacji medycznej
- 11.11. Dane osobowe zawarte w dokumentacji medycznej będą przechowywane przez Podmiot leczniczy generalnie przez okres 20 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu. Okres 20 lat może zostać skrócony lub wydłużony w przypadkach, o których mowa w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- 11.12. Dane osobowe przetwarzane dla celów księgowych przechowywane będą przez 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym którego zbioru księgowy dotyczą. W przypadku przetwarzania Danych osobowych dla celów związanych z obroną i dochodzeniem roszczeń mogących powstać przy udzielaniu Usługi medycznej, Dane osobowe będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń wynikających w przepisów powszechnie obowiązujących.
- 11.13. Odbiorcą Danych Osobowych jest HomeDoctor. Podmiot leczniczy uzyskuje Dane osobowe wskazane w Zamówieniu składanym za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie lub składanym telefonicznie za pośrednictwem Infolinii. Dane te zbierane są przez HomeDoctor, który w zakresie zbierania i przekazywania przedmiotowych Danych osobowych, działa jako podmiot przetwarzający Dane osobowe w imieniu Podmiotu leczniczego.
- 11.14. Odbiorcami Danych osobowych przekazywanych przez Podmiot Leczniczy będą: podmioty zewnętrzne dostarczające i wspierające systemy informatyczne Podmiotu Leczniczy, świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Podmiotu Leczniczego (księgowość, podatki) – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych.
- 11.15. Każda osoba, której Dane osobowe są przetwarzane ma prawo do:
  - 11.15.1. żądania dostępu do danych osobowych jej dotyczących oraz otrzymania ich kopii;
  - 11.15.2. żądania ich sprostowania;
  - 11.15.3. żądania ich usunięcia;
  - 11.15.4. żądania ich ograniczenia przetwarzania;
  - 11.15.5. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania;
  - 11.15.6. żądania przeniesienia danych osobowych, przy czym dotyczy to jedynie Danych osobowych przetwarzanych przez HomeDoctor, jako administratora danych; prawo do przenoszenia Danych osobowych nie dotyczy danych przetwarzanych przez Podmiot leczniczy. W przypadku chęci pozyskania Danych osobowych, w celu przekazania ich innemu administratorowi Danych osobowych, osoba, której dane dotyczą, powinna

wystąpić do Podmiotu leczniczego z żądaniem, o którym mowa w pkt 11.15.1 i samodzielnie przekazać je temu administratorowi.

- 11.16. Każdej osobie przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie, w związku z przetwarzaniem jej Danych osobowych przez administratora.
- 11.17. Logowanie się do Serwisu jest możliwe przez zarejestrowanego użytkownika Portalu Welbi w ramach mechanizmu SSO (single sign-on). W zakresie danych zbieranych w ramach tego mechanizmu (imię i nazwisko, adres e-mail, login i hasło) administratorem danych osobowych jest Nationale-Nederlanden Usługi Finansowe Sp. z o.o. Szczegółowe informacje nt. przetwarzania danych przez ten podmiot znajdują się w jego [Polityce prywatności](#).

## 12. CZAS TRWANIA UMOWY

- 12.1. Umowa o korzystanie z Serwisu zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
- 12.2. Użytkownik uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy o korzystanie z Serwisu, w każdym momencie z zachowaniem 30 - dniowego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie umowy następuje poprzez złożenie oświadczenia za pomocą formularza zamieszczonego na stronie internetowej Serwisu. Umowa o korzystanie z Serwisu wygasa z upływem 30 dniowego terminu wypowiedzenia liczonego od dnia złożenia oświadczenia (tj. przesłania HomeDoctor za pomocą formularza dyspozycji zamknięcia konta).
- 12.3. Realizacja Umowy o korzystania z Serwisu wymaga aktywnego konta Użytkownika oraz konta na portalu Welbi. Z chwilą wygaśnięcia Umowy o korzystanie z Serwisu lub Portalu Welbi, konto Użytkownika zostaje usunięte, natomiast Użytkownik traci możliwość korzystania z Serwisu w zakresie, w jakim konieczne jest posiadanie konta Użytkownika i konta na portalu Welbi.
- 12.4. Niezależnie od powyżej wskazanych uprawnień, Użytkownik będący konsumentem zgodnie z obowiązującym prawem ma prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług niebędących umowami o świadczenie usług medycznych bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy zgodnie z § 4 ust. 4 Regulaminu. W celu skorzystania z prawa odstąpienia, Użytkownik powinien poinformować HomeDoctor o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. przesłanego pocztą tradycyjną lub drogą elektroniczną). W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną (np. e-mailowo), HomeDoctor niezwłocznie potwierdzi na trwałym nośniku otrzymanie takiego oświadczenia. Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego Załącznik nr 1 do regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem 14 - dniowego terminu. Użytkownik odstępujący od umowy nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek płatności na rzecz Usługodawcy lub zwrotu kosztów świadczonych Usług.
- 12.5. Użytkownik może anulować Zamówienie na Usługę medyczną nie później niż na 30 minut przed jej terminem, za pośrednictwem Infolinii.

### **13. OPŁATA**

- 13.1. Ceny Usług medycznych świadczonych przez Podmiot leczniczy oraz Usług Dodatkowych świadczonych przez HomeDoctor wskazane zostały w Serwisie oraz w formularzu Zamówienia.
- 13.2. Opłata za realizację poszczególnych Usług medycznych wnoszona jest z góry na zasadach określonych z Regulaminie Serwisu oraz w załączniku do Regulaminu Serwisu określającym warunki realizacji oznaczonej Usługi medycznej.
- 13.3. Opłata za realizację Usługi medycznej nie zostanie pobrana lub zostanie zwrócona w następujących przypadkach:
  - 13.3.1. w przypadku niepodjęcia lub odstąpienia od leczenia Uprawnionego przez Pracownika medycznego w oparciu o przepisy prawa uzasadniające odmowę podjęcia leczenia pacjenta oraz odstąpienie od leczenia, w tym również w oparciu o klauzulę sumienia;
  - 13.3.2. w przypadku niewykonania przez Pracownika medycznego Usługi medycznej mimo przyjęcia Zamówienia i zawarcia Umowy o świadczenie usług medycznych oraz mimo niepoinformowania HomeDoctor przez Pracownika medycznego lub Podmiot leczniczy;
  - 13.3.3. w przypadku wykonania Usługi medycznej niezgodnie z Zamówieniem i Umową o świadczenie usług medycznych.
  - 13.3.4. w przypadku odstąpienia przez osobę składającą Zamówienie od Umowy o świadczenie usług medycznych zawartej po złożeniu Zamówienia, o ile następuje to na 30 min przed realizacją Usługi medycznej.
- 13.4. Opłata wyczerpuje całość należności dla Podmiotu leczniczego, wynikającej z zawartej Umowy o świadczenie usług medycznych.
- 13.5. Po skutecznym wniesieniu Opłaty, dane uzupełnione w Zamówieniu zostaną przekazane do konsultacji z Pracownikiem medycznym, celem realizacji Usługi medycznej.
- 13.6. Pomimo przesłania Zamówienia i wniesienia Opłaty, Podmiot leczniczy nie zrealizuje Usługi medycznej, a wniesiona Opłata podlegać będzie zwrotowi na konto, z którego została uiszczona (z potrąceniem ewentualnych kosztów dokonania zwrotu), w przypadku podania przez Użytkownika, Uprawnionego lub Przedstawiciela Uprawnionego danych w formie uniemożliwiającej realizację Usługi medycznej (np. pomyłka w numerze telefonu wskazująca na brak takiego numeru, nieprawidłowe imię, nazwisko i PESEL).

### **14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 14.1. Użytkownik nie może bez pisemnej zgody HomeDoctor cedować lub zrzekać się praw i obowiązków wynikających z Umowy o korzystanie z Serwisu ani złożonych Zamówień.

- 14.2. Poszczególne załączniki do Regulaminu Serwisu określają warunki i zasady realizacji oznaczonych Usług. Zmiana poszczególnych załączników do Regulaminu Serwisu bądź dodanie nowych załączników do Regulaminu Serwisu, które polegają na dodaniu nowych Usług lub funkcjonalności, a nie wpływają na prawa i obowiązki Użytkownika, Uprawnionego lub Przedstawiciela Uprawnionego w zakresie dotychczas realizowanych Usług, nie stanowi zmiany Regulaminu w rozumieniu pkt 14.3 Regulaminu Serwisu.
- 14.3. HomeDoctor zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu Serwisu w dowolnym czasie. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu umieszczenia ich na stronie internetowej Serwisu. O zmianie Regulaminu HomeDoctor poinformuje Użytkownika z wyprzedzeniem 14 dni, na adres e-mail Użytkownika. Usługi realizowane na podstawie Zamówienia złożonego przed dokonaniem zmiany Regulaminu Serwisu realizowane są zgodnie z postanowieniami Regulaminu Serwisu obowiązującymi w dniu złożenia Zamówienia.
- 14.4. Po otrzymaniu informacji o planowanej zmianie Regulaminu Serwisu, o której mowa w pkt 14.3 Regulaminu Serwisu, Użytkownikowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy o korzystanie z Serwisu ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania Regulaminu Serwisu w dotychczasowym brzmieniu. Powyższe nie wpływa na realizację Usług świadczonych na podstawie Zamówień złożonych w okresie obowiązywania Umowy o korzystanie z Serwisu.
- 14.5. Regulamin wchodzi w życie w dniu [.....] oraz dotyczy wszystkich Umów o korzystanie z Serwisu oraz Zamówień na realizację poszczególnych Usług medycznych lub Usług dedykowanych przekazywanych po jego wejściu w życie.
- 14.6. Regulamin jest możliwy do pobrania w formacie PDF z poziomu konta Użytkownika w każdym czasie.

**Załączniki:**

1. Regulamin Usługi medycznej: Konsultacja telemedyczna
2. Regulamin Usługi medycznej: Telekonsultacja e-recepta z wykorzystaniem formularza
3. Regulamin Usługi medycznej: Konsultacja przedłużenia recepty na antykoncepcję z wykorzystaniem formularza

## Załącznik nr 1 – do załącznika nr 2 Umowy

### REGULAMIN USŁUGI MEDYCZNEJ: KONSULTACJA TELEMEDYCZNA

#### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Podstawą świadczenia Usługi medycznej jest Umowa o świadczenie usługi medycznej zawarta z Podmiotem leczniczym. Realizacja Usługi medycznej następuje na zasadach wskazanych w niniejszym regulaminie, z zastrzeżeniem pkt 1.2 niniejszego regulaminu.
- 1.2. W zakresie nieobjętym niniejszym regulaminem, odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Serwisu. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią Regulaminu Serwisu oraz treścią niniejszego regulaminu, jako wiążące uznaje się postanowienia niniejszego regulaminu.

#### 2. DEFINICJE

- 2.1. Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie zostały zdefiniowane w Regulaminie Serwisu. W zakresie nieokreślonym w Regulaminie Serwisu, poprzez pojęcia użyte w niniejszym regulaminie rozumie się:
  - 2.1.1. **Usługa medyczna** – konsultacja telemedyczna polegająca na wykonaniu świadczenia zdrowotnego przez Pracownika medycznego na rzecz Uprawnionego, realizowana zdalnie, poprzez chat, video lub drogą telefoniczną.

#### 3. ZAMAWIANIE I REALIZACJA USŁUG MEDYCZNYCH

- 3.1. Złożenie Zamówienia za realizację Usługi medycznej nastąpić może w ramach konta Użytkownika po zalogowaniu do Serwisu lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii HomeDoctor, pod warunkiem posiadania konta w Portalu Welbi i zalogowania w Serwisie.
- 3.2. Osoba składająca Zamówienie powinna zadeklarować, czy Usługa medyczna dotyczyć będzie osoby dorosłej, czy dziecka do lat 18 i wskazać liczbę Uprawnionych. Osoba składająca Zamówienie decyduje o stopniu pilności Zamówienia na świadczenie Usługi medycznej przez Podmiot leczniczy poprzez wskazanie jednej z dwóch opcji oznaczonych w Serwisie odpowiednio jako „jak najszybciej” albo „na później”.
- 3.3. Chcąc skorzystać z Usługi medycznej, Użytkownik podaje dane niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej, w tym w szczególności: nazwisko i imię (imiona), datę urodzenia, oznaczenie płci, adres miejsca zamieszkania oraz numer PESEL. W przypadku, gdy Użytkownik jest Przedstawicielem Uprawnionego, Użytkownik podaje wskazane wyżej dane Uprawnionego oraz własne imię i nazwisko oraz adres.
- 3.4. Dane, o których mowa w pkt 3.3 Regulaminu podawane są w celu prowadzenia:
  - 3.4.1. historii zdrowia i choroby;
  - 3.4.2. historii choroby;
  - 3.4.3. karty noworodka;
  - 3.4.4. karty indywidualnej opieki pielęgniarskiej;
  - 3.4.5. karty indywidualnej opieki prowadzonej przez położną;

- 3.4.6. karty wizyty patronażowej;
- 3.4.7. karty wywiadu środowiskowo-rodzinnego;
- 3.4.8. karty uodpornienia, o której mowa w ustawie z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (Dz. U. z 2013 r. poz. 947, z późn. zm.).

3.1 Po wykonaniu przez Pracownika medycznego Usługi Medycznej, Uprawniony może wystawić Pracownikowi medycznemu ocenę, która będzie obejmować w szczególności czas realizacji i zadowolenie z wykonania Usługi medycznej. Ankieta nie będzie dotyczyć zakresu oraz informacji dotyczących wykonanej Usługi medycznej. Ocena będzie wystawiana w skali 1 - 5, gdzie 1 oznaczać będzie ocenę najniższą, a 5 oznaczać będzie ocenę najwyższą.

#### **4. USŁUGA MEDYCZNA**

- 4.2. W przypadku Usługi medycznej, o której mowa w niniejszym regulaminie opcja „jak najszybciej” (zamówienie natychmiastowe) oznacza, że konsultacja lekarska odbywa się w ciągu 1 godziny od uiszczenia Opłaty.
- 4.3. Opcja „na później” w przypadku Usługi Medycznej konsultacja lekarska (zamówienie z wyprzedzeniem) oznacza, że Użytkownik wybiera - godzinowy przedział czasowy, w trakcie którego Usługa Medyczna na rzecz Uprawnionego ma zostać wykonana, jednak nie dłuższy niż 72 godziny od czasu uiszczenia Opłaty.
- 4.4. Serwis potwierdza dostępność Pracownika medycznego i wskazuje Użytkownikowi jego dane takie jak: imię i nazwisko Pracownika medycznego, nr telefonu oraz, fakultatywnie, dane jak tytuł zawodowy, stopień naukowy, tytuł naukowy lub ewentualną specjalizację oraz średnią ocen Użytkowników.
- 4.5. Usługa medyczna świadczona jest poprzez nawiązanie połączenia za pośrednictwem systemu teleinformatycznego lub systemu łączności. Połączenie nawiązywane jest przez Pracownika medycznego.

## Załącznik nr 2 – do załącznika nr 2 Umowy

### REGULAMIN USŁUGI MEDYCZNEJ: TELEKONSULTACJA E-RECEPTA Z WYKORZYSTANIEM FORMULARZA

#### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Podstawą świadczenia Usługi medycznej jest Umowa o świadczenie usługi medycznej zawarta z Podmiotem leczniczym. Realizacja Usługi medycznej następuje na zasadach wskazanych w niniejszym regulaminie, z zastrzeżeniem pkt 1.2 niniejszego regulaminu.
- 1.2. W zakresie nieobjętym niniejszym regulaminem, odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Serwisu. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią Regulaminu Serwisu oraz treścią niniejszego regulaminu, jako wiążące uznaje się postanowienia niniejszego regulaminu.
- 1.3. Nie wszyscy Pracownicy medyczni świadczący Usługi medyczne posiadają uprawnienia do wystawiania recept refundowanych. Brak możliwości wystawienia recepty refundowanej nie stanowi przesłanki reklamacji.

#### 2. DEFINICJE

Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie zostały zdefiniowane w Regulaminie Serwisu. W zakresie nieokreślonym w Regulaminie Serwisu, poprzez pojęcia użyte w niniejszym regulaminie rozumie się:

- 2.1. **Usługa medyczna** – konsultacja medyczna, świadczona w formie telemedycznej bez jednoczesnej obecności Uprawnionego i Pracownika medycznego, na podstawie danych podanych w formularzu Zamówienia oraz, w przypadku potrzeby doprecyzowania danych podanych w formularzu Zamówienia, na podstawie danych przekazanych przez Uprawnionego lub Przedstawiciela Uprawnionego po kontakcie telefonicznym ze strony Pracownika medycznego, na podstawie której Pracownik medyczny, działając zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, może wystawić receptę niezbędną do kontynuacji leczenia, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Uprawnionego odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej.
- 2.2. **Uprawniony** – Uprawniony, o którym mowa w pkt 2.1.13 Regulaminu Serwisu, będący obywatelem Polski.

#### 3. ZAMÓWIENIE

- 3.1. Celem skorzystania z Usługi medycznej, Uprawniony, a w przypadku Uprawnionego będącego osobą małoletnią lub całkowicie ubezwłasnowolnioną – Przedstawiciel Uprawnionego, wypełnia formularz Zamówienia dostępny w Serwisie.
- 3.2. Formularz Zamówienia może zostać wypełniony wyłącznie przez osobę posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, tj. osobę pełnoletnią i nieubezwłasnowolnioną całkowicie.
- 1.1 Osoba wypełniająca formularz Zamówienia zobowiązana jest do podania w formularzu Zamówienia wyczerpującej informacji o stanie zdrowia Uprawnionego.

#### **4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI MEDYCZNEJ**

- 4.1. Uprawniony lub Przedstawiciel Uprawnionego, wypełniając formularz Zamówienia, powinni załączyć dokumenty potwierdzające, iż wystawienie recepty jest niezbędne dla kontynuacji już rozpoczętego przez Uprawnionego leczenia (np. recepta wystawiona na rzecz Uprawnionego, wyciąg z dokumentacji medycznej Uprawnionego). Pracownik medyczny może wystawić receptę na kontynuację leczenia lekiem refundowanym pod warunkiem, iż Uprawniony lub Przedstawiciel Uprawnionego załączy do Zamówienia skany dokumentacji medycznej potwierdzającej, iż Uprawniony jest w trakcie leczenia takimi lekami.
- 4.2. Załączając dokumentację (w tym skany dokumentacji medycznej), o której mowa w pkt 4.1 niniejszego regulaminu, Uprawniony lub Przedstawiciel Uprawnionego zobowiązani są do załączenia dokumentacji o odpowiedniej jakości (dokumentacji, która może zostać odczytana przez Pracownika medycznego). W przypadku załączenia dokumentacji nieodpowiedniej jakości, Uprawniony lub Przedstawiciel Uprawnionego zostaną powiadomieni o konieczności ponownego przekazania dokumentacji w sposób umożliwiający odczytanie dokumentacji przez Pracownika medycznego. Brak przedstawienia dokumentacji odpowiedniej jakości po otrzymaniu powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie stanowi podstawy reklamacji.
- 4.3. Pracownik medyczny może zażądać wyciągu z dokumentacji medycznej potwierdzającego, że dany lek był już przyjmowany przez Uprawnionego. W przypadku braku przedstawienia dokumentacji, o której mowa w poprzednim zdaniu, recepta nie będzie mogła zostać wystawiona. Okoliczność ta nie może stanowić podstawy reklamacji.
- 4.4. W ramach Usługi medycznej nie można uzyskać recepty na:
- 4.4.1. benzodiazepiny i inne leki psychoaktywne, leki o działaniu odurzającym i narkotycznym;
  - 4.4.2. marihuanę dożylną.
- 4.5. W ramach Usługi medycznej nie można uzyskać zlecenia na wyroby medyczne.
- 4.6. Pracownik medyczny ma prawo odmówić wystawienia recepty w przypadku uznania, na podstawie obowiązujących przepisów prawa, iż nie jest ona niezbędna do kontynuacji leczenia Uprawnionego lub jeżeli nie jest to uzasadnione stanem zdrowia Uprawnionego odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. W takim przypadku, Pracownik medyczny poinformuje Uprawnionego lub Przedstawiciela Uprawnionego telefonicznie lub mailowo o przyczynie odmowy wystawienia recepty oraz o ewentualnych zaleceniach medycznych.
- 4.7. W przypadku powzięcia wątpliwości co do stanu zdrowia Uprawnionego, Pracownik medyczny może podjąć próbę nawiązania kontaktu telefonicznego z Uprawnionym lub Przedstawicielem Uprawnionego, a następnie odmówić realizacji Usługi medycznej. W przypadku, gdy odmowa realizacji Usługi medycznej następuje po dwukrotnej, bezskutecznej próbie nawiązania kontaktu z Uprawnionym lub Przedstawicielem Uprawnionego, Uprawnionemu ani Przedstawicielowi Uprawnionego nie przysługuje zwrot Opłaty wniesionej tytułem świadczenia Usługi medycznej.
- 4.8. W przypadku gdy Pracownik medyczny poweźmie wątpliwość co do prawdziwości danych wskazanych w Zamówieniu, może podjąć próbę nawiązania kontaktu telefonicznego z Uprawnionym lub Przedstawicielem Uprawnionego, a następnie odmówić realizacji Usługi

medycznej. W przypadku, gdy odmowa realizacji Usługi medycznej następuje po dwukrotnej, bezskutecznej próbie nawiązania kontaktu z Uprawnionym lub Przedstawicielem Uprawnionego, Uprawnionemu ani Przedstawicielowi Uprawnionego nie przysługuje zwrot Opłaty wniesionej tytułem świadczenia Usługi medycznej.

4.9. Usługa medyczna zostanie zrealizowana w przeciągu 24 godzin od skutecznego wniesienia Opłaty.

4.10. Formularz Zamówienia jest dostępny w Serwisie przez całą dobę 7 dni w tygodniu, zgłoszenia telefoniczne obsługiwane są codziennie przez całą dobę 7 dni w tygodniu.

### **Załącznik nr 3 – do załącznika nr 2 Umowy**

## **REGULAMIN USŁUGI MEDYCZNEJ: KONSULTACJA PRZEDŁUŻENIA RECEPTY NA ANTYKONCEPCJĘ Z WYKORZYSTANIEM FORMULARZA**

### **1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1.1 Podstawą świadczenia Usługi medycznej jest Umowa o świadczenie usługi medycznej zawarta z Podmiotem leczniczym. Realizacja Usługi medycznej następuje na zasadach wskazanych w niniejszym regulaminie, z zastrzeżeniem pkt 1.2 niniejszego regulaminu.

1.2 W zakresie nieobjętym niniejszym regulaminem, odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Serwisu. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią Regulaminu Serwisu oraz treścią niniejszego regulaminu, jako wiążące uznaje się postanowienia niniejszego regulaminu.

### **2. DEFINICJE**

2.1. Pojęcia użyte w niniejszym regulaminie zostały zdefiniowane w Regulaminie Serwisu. W zakresie nieokreślonym w Regulaminie Serwisu, poprzez pojęcia użyte w niniejszym regulaminie rozumie się:

2.1.1. **Usługa medyczna** – konsultacja medyczna, świadczona w formie telemedycznej bez jednoczesnej obecności Uprawnionego i Pracownika medycznego, na podstawie danych podanych w formularzu Zamówienia oraz, w przypadku potrzeby doprecyzowania danych podanych w formularzu Zamówienia, na podstawie danych przekazanych przez Uprawnionego po kontakcie telefonicznym ze strony Pracownika medycznego, na podstawie której Pracownik medyczny, działając zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, może wystawić receptę.

### **3. OPŁATA**

3.1. Uprawniony dokonuje płatności na rzecz Doc4You kartą kredytową lub debetową albo poprzez przelewy natychmiastowe. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i przelewami natychmiastowymi są prowadzone za pośrednictwem serwisu Dotpay S.A. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Wielickiej 72, 30-552 Kraków, NIP: 6342661860, REGON: 24077025500000.

## 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

4.1. Niniejszy rozdział stosuje się bez uszczerbku dla postanowień ogólnych Regulaminu Serwisu.

4.2. Usługa medyczna nie jest przeznaczona dla Uprawnionych:

4.2.1. względem których występuje minimum jedno z poniższych przeciwwskazań:

4.2.1.1. przeciwwskazania dla stosowania hormonalnych środków antykoncepcyjnych:

- 4.2.1.1.1. ciąża;
- 4.2.1.1.2. okres karmienia piersią;
- 4.2.1.1.3. palenie papierosów lub przyjmowanie wysokiej dawki nikotyny;
- 4.2.1.1.4. nieregularność cyklu miesięcznego, bolesne krwawienia bądź inne niepokojące stany okołomiesiączkowe;
- 4.2.1.1.5. podejrzenie nowotworu, ryzyko występowania nowotworów, szczególnie przy predyspozycjach genetycznych;
- 4.2.1.1.6. wyraźna otyłość: wskaźnik BMI > 30;
- 4.2.1.1.7. choroby układu krążenia – nadciśnienia i migreny;
- 4.2.1.1.8. przebyte lub obecne choroby wątroby, niewydolność nerek;
- 4.2.1.1.9. choroby przewlekłe przez co pacjentka musi zażywać antybiotyki, osłabiające działanie tabletek hormonalnych;
- 4.2.1.1.10. choroba zakrzepowo-zatorowa (szczególnie zawał mięśnia sercowego, udar mózgu);
- 4.2.1.1.11. żylne procesy zakrzepowo-zatorowe (zapalenie żyły, zator płucny, stany po zapaleniach żył oraz duże żylaki podudzi).

4.2.1.2. przeciwwskazania dla stosowania tabletki „dzień po”:

- 4.2.1.2.1. nie stosuje się jako rutynowej metody antykoncepcji;
- 4.2.1.2.2. regularna antykoncepcja;
- 4.2.1.2.3. ciąża;
- 4.2.1.2.4. karmienie piersią;
- 4.2.1.2.5. nowotwory hormonozależne: rak macicy, szyjki macicy, jajnika lub piersi;
- 4.2.1.2.6. zaburzenia zakrzepowo-zatorowe (np. krwawienia z dróg rodnych),
- 4.2.1.2.7. ostre i przewlekłe choroby wątroby, zaburzenia czynności wątroby i nerek;
- 4.2.1.2.8. ostra porfiria;
- 4.2.1.2.9. nadwrażliwość na którykolwiek składnik preparatu.

- 4.3. Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone korzystaniem z Usługi medycznej przez osoby spełniające kryteria o których mowa w pkt 4.2 niniejszego regulaminu.
- 4.4. Zasady odpowiedzialności HomeDoctor określone w pkt 7.2.1 – 7.2.5. Regulaminu Serwisu znajdują odpowiednie zastosowanie do odpowiedzialności Podmiotu Leczniczego względem Uprawnionego.

## **5. REALIZACJA USŁUG MEDYCZNYCH**

- 5.1. W ramach Usługi medycznej Pracownik medyczny udziela świadczenia zdrowotnego polegającego na ocenie stanu zdrowia Uprawnionego pod kątem możliwości przyjęcia określonych produktów leczniczych.
- 5.2. Pracownik medyczny dokonuje oceny stanu zdrowia Uprawnionego na podstawie danych wskazanych w formularzu Zamówienia. Pracownik medyczny każdorazowo ocenia, czy dane przedstawione przez Uprawnionego w formularzu Zamówienia są wystarczające w celu realizacji Usługi medycznej. Pracownik medyczny może, jeżeli uzna to za stosowne, skontaktować się z Uprawnionym w celu uzyskania dodatkowych informacji.
- 5.3. Usługa medyczna przeznaczona jest wyłącznie dla osób pełnoletnich.
- 5.4. Usługa medyczna realizowana jest w terminie do 24 godzin od zawarcia Umowy o świadczenie usługi medycznej.
- 5.5. Usługa medyczna może zostać zakończona wystawieniem recepty na wybrane przez Pracownika medycznego produkty lecznicze. Lekarz dokonując preskrypcji uwzględnia preferencje wskazane przez Uprawnionego w formularzu Zamówienia (w przypadku, gdy w formularz Zamówienia przewiduje możliwość wskazania preferencji). Ostateczna decyzja o tym, jakie produkty lecznicze zostaną przepisane Uprawnionemu, należy do Pracownika medycznego.
- 5.6. Pracownik medyczny ma prawo odmówić wystawienia recepty w przypadku uznania, na podstawie obowiązujących przepisów prawa, iż nie jest to uzasadnione stanem zdrowia Uprawnionego odzwierciedlonym w przesłanym formularzu Zamówienia. W takim przypadku Pracownik medyczny poinformuje Uprawnionego telefonicznie lub mailowo o przyczynie odmowy wystawienia recepty oraz ewentualnych zaleceniach medycznych.
- 5.7. W przypadku powzięcia wątpliwości co do stanu zdrowia Uprawnionego, Pracownik medyczny może podjąć próbę nawiązania kontaktu telefonicznego z Uprawnionym, a następnie odmówić realizacji Usługi medycznej. W przypadku, gdy odmowa realizacji Usługi medycznej następuje po dwukrotnej, bezskutecznej próbie nawiązania kontaktu z Uprawnionym, Uprawnionemu nie przysługuje zwrot Opłaty wniesionej tytułem świadczenia Usługi medycznej.