

**Regulamin świadczenia usług telemedycznych**  
**przez**  
**Healmee sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki stron oraz zasady korzystania z Usług realizowanych przez Świadczeniodawcę za pośrednictwem portalu internetowego heals.pl oraz aplikacji mobilnej.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **Regulamin** – niniejszy Regulamin;
  - 2) **Świadczeniodawca** – Healmee sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 000780941, NIP 5272889763, REGON: 383063446, kapitał zakładowy 5.000 zł, będąca zarejestrowanym Podmiotem Wykonującym Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000224739;
  - 3) **Użytkownik** – osoba, odwiedzająca stronę internetową heals.pl lub która dokonała rejestracji Konta w Portalu;
  - 4) **Pacjent** – Użytkownik zwracający się o świadczenie Usług lub korzystający z Usług;
  - 5) **Usługa** – ambulatoryjne świadczenie zdrowotne udzielane przez Świadczeniodawcę Pacjentowi za pośrednictwem Portalu;
  - 6) **Portal** – aplikacja dostępna pod adresem internetowym heals.pl lub w formie aplikacji mobilnej, przy pomocy których Świadczeniodawca świadczy Usługi na rzecz Pacjentów;
  - 7) **Konto** – indywidualny profil Pacjenta utworzony w Portalu;
3. Regulamin jest nieodpłatnie dostępny w Portalu w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
4. Rejestracja Konta oraz korzystanie z Usług wymaga akceptacji Regulaminu i jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.
5. Rejestracja Konta Klienta jest równoznaczna ze złożeniem przez Użytkownika oświadczenia, że:
  - a) jest pełnoletni oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
  - b) w przypadku, gdy Użytkownikiem jest osoba, która nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych, oświadczenie składa jej przedstawiciel ustawowy,

- c) dane podane przez Użytkownika dotyczą Użytkownika, a poprzez ich podanie nie dochodzi do naruszenia praw osób trzecich.
6. Rejestracja Konta przez osobę nieposiadającą pełnej zdolności do czynności prawnych oraz świadczenie Usług na jej rzecz wymaga zgody jej przedstawiciela ustawowego wyrażonej za pośrednictwem Portalu.
  7. Korzystanie z Portalu oraz Usług wymaga urządzenia z dostępem do Internetu oraz zainstalowaną przeglądarką internetową lub urządzenia mobilnego z systemem Android lub iOS, przy czym Portal może nie działać lub nie działać poprawnie na starszych wersjach przeglądarek lub systemów operacyjnych, wobec czego zaleca korzystanie z ich najnowszych wersji.

## **§ 2**

### **Warunki świadczenia Usług**

1. Świadczeniodawca świadczy na rzecz Pacjenta Usługi za pośrednictwem Portalu.
2. W celu uzyskania możliwości korzystania z Usług konieczne jest utworzenie Konta w Portalu oraz podanie danych i informacji wskazanych w formularzu rejestracji oraz wyrażenie zgód i oświadczeń wymaganych w procesie rejestracji. W toku rejestracji Konta należy podać w szczególności następujące dane:
  - 1) imię,
  - 2) nazwisko,
  - 3) datę urodzenia,
  - 4) PESEL lub numer paszportu (w przypadku osób nieposiadających numeru PESEL),
  - 5) adres do korespondencji,
  - 6) numer telefonu,
  - 7) adres poczty elektronicznej (e-mail),
  - 8) hasło do Konta.
3. Użytkownik zobowiązany jest aktualizować dane podane w Portalu niezwłocznie po ich zmianie.
4. Odpowiedzialność wynikająca z podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych lub braku ich aktualizacji spoczywa wyłącznie na Użytkowniku.
5. Użytkownik zobowiązany jest zachować w tajemnicy dane dostępne do Konta oraz nie ujawniać ich osobom trzecim. W przypadku, gdy Użytkownik umożliwi taki dostęp osobom trzecim, nawet nieumyślnie, będzie odpowiedzialny za wszelkie niewłaściwe wykorzystanie Konta lub za niewłaściwe wykorzystanie swoich danych dostępowych.
6. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Świadczeniodawcę o każdym przypadku naruszenia bezpieczeństwa swojego Konta, w szczególności ujawnienia osobie trzeciej danych dostępowych lub skorzystania z tego Konta przez osoby trzecie.

7. Użytkownik ma prawo w każdym momencie wnioskować o usunięcie swojego Konta Użytkownika w formie dokumentowej na adres e-mail Świadczeniodawcy.
8. Świadczeniodawca może odmówić świadczenia Usługi w przypadku podejrzenia naruszenia zasad bezpieczeństwa odnośnie danego Konta.
9. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Portal może nie być dostępny w sposób ciągły. W szczególności możliwe są przerwy w działaniu Portalu i jego czasowa niedostępność w celu przeprowadzania prac konserwacyjnych i serwisowych.
10. Pacjent zobowiązany jest podać Świadczeniodawcy wszelkie informacje i okoliczności, jakie mogą mieć znaczenie dla świadczonej Usługi, w szczególności informacje wskazane we właściwym dla danej Usługi formularzu, jak również kopie dokumentacji medycznej i wyniki badań, które mogą być konieczne lub pomocne dla realizacji danej Usługi. W przypadku odmowy podania tych informacji i dokumentów Świadczeniodawca może odmówić świadczenia Usługi.
11. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność w przypadku podania informacji niezgodnych z prawdą lub zatajenia informacji, o których mowa w ustępie poprzedzającym.
12. Poprzez podanie danych zdrowotnych Pacjent potwierdza zgodność tych danych ze stanem faktycznym oraz jest świadomy konsekwencji, jakie mogą wyniknąć w przypadku podania nieprawdziwych lub niekompletnych danych.
13. Dokumentacja medyczna Pacjenta prowadzona jest zgodnie z przepisami prawa.
14. Proces zamawiania i świadczenia Usługi obejmuje w szczególności następujące etapy:
  - a) wskazanie dolegliwości przez Pacjenta,
  - b) wypełnienie przez Pacjenta odpowiedniego dla danej dolegliwości formularza (wniosku o e-konsultację), zawierającego w szczególności informacje o ogólnym stanie zdrowia pacjenta, dotychczasowym leczeniu, przyjmowanych lekach itp.,
  - c) dokonanie płatności za Usługę,
  - d) weryfikacja formularza (wniosku o e-konsultację) i zawartych w nim danych przez lekarza,
  - e) w zależności od charakteru zamówionej Usługi udzielenie przez lekarza porady medycznej, wydanie zalecenia, zinterpretowanie wyników badań, wystawienie skierowania lub e-recepty lub wystawienie innych dokumentów i podjęcie innych czynności stosownie do okoliczności oraz charakteru Usługi.
15. W ramach wykonywania Usługi lekarz może zalecić odbycie przez Pacjenta wizyty stacjonarnej, wezwanie pogotowia lub uzyskanie pomocy medycznej w innym podmiocie leczniczym lub innej instytucji.

16. Jeżeli stan Pacjenta ulegnie gwałtownemu pogorszeniu, Pacjent powinien niezwłocznie wezwać pomoc (np. pod numerem alarmowym 112) lub udać się do placówki służby zdrowia.
17. Aktualna oferta Usług realizowanych przez Świadczeniodawcę dostępna jest w Portalu.
18. Usługi świadczone są odpłatnie zgodnie z cenami podanymi w Portalu.
19. Czas oczekiwania na konsultację z lekarzem wynosi standardowo do 1 godziny czasu, w trackie standardowych godzin pracy lekarzy, od godziny 7:00 rano do godziny 2:00 w nocy.
20. Do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi dochodzi w chwili dokonania płatności przez Pacjenta za Usługę. Umowa zawierana na podstawie Regulaminu jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu art. 3 pkt. 7 Ustawy o prawach konsumenta. Każda ze stron może rozwiązać umowę w przypadku istotnego naruszenia przez drugą stronę Regulaminu jak również przepisów prawa oraz w przypadkach przewidzianych prawem.
21. Lekarze są zobowiązani do przepisywania leków tylko w sytuacji, kiedy leży to interesie pacjentów. W innych przypadkach lekarz jest zobowiązany odmówić zapisania leku, nawet jeśli pacjent wyraźnie wskazuje, że jest mu on niezbędny. Kluczowa jest tutaj ocena lekarza, jaka następuje po przeprowadzeniu e-konsultacji medycznej.
22. W uzasadnionych przypadkach lekarz proponuje leczenie alternatywne, jakie uzna za najbardziej odpowiednie.
23. Lekarz podejmuje decyzję o zapisaniu leku czy e-zwolnienia po wykonaniu konsultacji lekarskiej. Jej wykonanie uniemożliwia otrzymanie zwrotu środków wpłaconych przez pacjenta.
24. W przypadku, kiedy lekarz musi porozmawiać z pacjentem, podejmie dwie próby kontaktu telefonicznego. W tym celu pacjent jest proszony o pozostanie pod telefonem do momentu, kiedy zadzwoni do niego lekarz. Taki kontakt standardowo następuje w ciągu godziny od wysłania wniosku, w godzinach 7:00-0:00. W uzasadnionych przypadkach kontakt z lekarzem może się wydłużyć. Kiedy brak kontaktu z pacjentem uniemożliwia wykonanie e-konsultacji, jest ona zamykana, a pacjentowi nie przysługuje zwrot środków.
25. Lekarza może odmówić zapisania leku psychotropowego lub narkotycznego, jeśli uznają, że jego stosowanie nie jest wskazane lub jest niebezpieczne. W takiej sytuacji lekarz udziela porady i pacjentowi nie przysługuje zwrot środków.
26. Zwrot środków za wykonaną usługę jest możliwy tylko w sytuacji, kiedy w wyniku błędu systemu lekarz nie wykona konsultacji lekarskiej. W sytuacji, kiedy lekarz wykonał konsultację i uznał, że nie wystawi recepty i/lub e-zwolnienia, zwrot środków nie jest możliwy.

### § 3

## **Reklamacje**

1. Reklamacje z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi należy zgłaszać drogą elektroniczną na adres e-mail Świadczeniodawcy lub listem poleconym na adres Świadczeniodawcy.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) datę reklamacji,
  - b) imię i nazwisko albo nazwę lub firmę oraz numer telefonu, adres e-mail i adres korespondencyjny Pacjenta,
  - c) uzasadnienie możliwie precyzyjnie opisujące stan faktyczny,
  - d) podpis Pacjenta w przypadku reklamacji wnoszonych drogą pocztową,
3. Reklamacje będą rozpoznawane niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej doręczenia Świadczeniodawcy, a w przypadku reklamacji dotkniętej brakami, od jej uzupełnienia.
4. O sposobie załatwienia reklamacji Pacjent zostanie powiadomiony na adres e-mail lub korespondencyjny.

## **§ 4**

### **Przetwarzanie danych osobowych**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 o ochronie danych osobowych z 27.4.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, Dz.Urz. UE L 119 z 4.5.2016 r. Świadczeniodawca informuje, że:

- 1) administratorem danych osobowych jest Świadczeniodawca, tj. Healme Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Niska 30/1, 01-046 Warszawa,
- 2) Świadczeniodawca przetwarza dane osobowe takie jak imię, nazwisko, data urodzenia, PESEL, numer paszportu, adres zamieszkania/zameldowania/korespondencyjny, adres poczty elektronicznej, numer telefonu oraz dane dotyczące zdrowia,
- 3) podanie danych osobowych przy rejestracji Konta jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do rejestracji Konta i świadczenia Usług, a niepodanie tych danych skutkować będzie niemożliwością utworzenia Konta lub świadczenia Usług
- 4) podanie danych osobowych w związku z korzystaniem z Usług oraz prowadzeniem dokumentacji medycznej przez Świadczeniodawcę jest obowiązkowe stosownie do Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
- 5) dane osobowe przetwarzane są w celu rejestracji Konta i jego obsługi, zamawiania, świadczenia Usług i realizacji umowy, w tym praw i roszczeń z nich wynikających,

- rozpatrywania reklamacji, ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi, prowadzenia dokumentacji medycznej, a ponadto w celach marketingu produktów i usług Świadczeniodawcy,
- 6) dane osobowe mogą zostać udostępniane organom uprawnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów obowiązującego prawa oraz podmiotom, przy pomocy których realizowane będą cele przetwarzania danych takim jak lekarze, pielęgniarki, psychologowie, dietetycy realizujący Usługi na rzecz Użytkownika, operatorzy płatności i systemów ratalnych, dostawcy usług IT, doradcy prawni i konsultanci, operatorzy pocztowi oraz przewoźnicy,
  - 7) dane osobowe nie będą przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, który tworzą państwa Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Lichtenstein,
  - 8) nie będą podejmowane zautomatyzowane decyzje (decyzje bez istotnego udziału człowieka), w tym dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu,
  - 9) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych jej dotyczących, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przy czym sprzeciw może być wniesiony w przypadku przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego lub ze względu na ważny i uzasadniony interes Świadczeniodawcy lub interes publiczny, oraz prawo do otrzymania danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego i ich przesłania innemu administratorowi danych,
  - 10) dane osobowe przetwarzane będą przez okres posiadania Konta oraz korzystania Usług, a także przez okres przedawnienia roszczeń mogących wynikać z tego tytułu, przy czym dane osobowe zawarte w dokumentacji medycznej przechowywane będą przez okres określony w przepisach ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta i w tym okresie nie będzie mogło zostać zrealizowane żądanie usunięcia danych,
  - 11) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku gdy przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych,
  - 12) w sprawach dotyczących danych osobowych można kontaktować się ze Świadczeniodawcą pod adresem e-mail: [biuro@heals.pl](mailto:biuro@heals.pl)

## **§ 5**

### **Subskrypcja newslettera**

1. W przypadku subskrypcji newslettera oraz wyrażenia zgody na jego otrzymywanie w procesie rejestracji lub składania zamówienia Użytkownik podaje adres e-mail, na który przesyłane będą informacje handlowe od Świadczeniodawcy, z których Użytkownik w każdej chwili możesz zrezygnować logując się na swoje Konto lub klikając link anulujący subskrypcję i znajdujący się w stopce każdego newslettera.
2. Dane podane w trakcie subskrypcji newslettera s mogą być udostępnione następującym podmiotom celem dystrybucji newslettera: agencja Interaktywna BV Sp. z o.o. – operator serwisu openmailing.pl, FreshMail Danuta Fuksa – operator serwisu freshmail.pl, IMPLIX Sp. z o.o., operator serwisu getresponse.pl.

## **§ 6**

### **Dane przetwarzane automatycznie przez serwer pliki cookies, google analytics i google adwards**

1. Dane, o których mowa w niniejszym paragrafie nigdy nie są łączone z danymi osobowymi, o których mowa w § 4 Regulaminu, i stanowią jedynie materiał do analizy statystycznej i mechanizmów korygowania błędów systemowych. Nie pozwalają one na identyfikację danej osoby.
2. System informatyczny, z którego korzysta Świadczeniodawca automatycznie gromadzi w logach dane związane z urządzeniem, z którego korzysta Użytkownik łącząc się z Portalem. Dane te gromadzone są jedynie w celach statystycznych i dotyczą: typu urządzenia, systemu operacyjnego, rodzaju przeglądarki internetowej, rozdzielczości ekranu, głębi kolorów, IP, dostawcy usług internetowych, czy adresu wejścia na Portal i są wykorzystywane jedynie w procesie optymalizacji Portalu w celu zapewnienia jak największej wygody korzystania.
3. Świadczeniodawca wykorzystuje technologię „cookies”, czyli plików tekstowych umieszczanych na urządzeniu Użytkownika, w celu umożliwienia Portalowi rozpoznania Użytkownika i dostosowania Portalu do potrzeb Użytkownika.
4. Pliki cookie wykorzystywane są do:
  - a) zapamiętania zalogowania (sesja trwa 30 minut, po czym cookie jest kasowane)
  - b) zapamiętania zawartości koszyka (sesja trwa 30 dni, po czym cookie jest kasowane)
  - c) zapamiętania preferencji wyświetlania Portalu (sesja trwa 30 dni, po czym cookie jest kasowane)
  - d) tworzenia statystyk i raportów oglądalności funkcjonowania Portalu
5. Google wykorzystuje technologię „cookies w celu umożliwienia przeanalizowania przez Portal źródeł ruchu i sposobu, w jaki odwiedzający korzystają z niego (google analytics) jak również w celu oceny poprawności i skuteczności prowadzonej działalności reklamowej przez Portal z wykorzystaniem sieci (google adwords).

6. Google gromadzi na swoich serwerach dane pozyskane z umieszczania na urządzeniach plików cookies i korzysta z tych informacji w celu tworzenia raportów i świadczenia innych usług związanych z ruchem i korzystaniem z Internetu.
7. Google może również przekazywać te informacje osobom trzecim, w przypadku gdy zaistnieje taki obowiązek na podstawie przepisów prawa lub w przypadku, gdy osoby te przetwarzają takie informacje w imieniu Google.
8. W przypadku, gdy Użytkownik nie zgadza się na umieszczanie na swoim urządzeniu plików cookies, w tym pochodzących od Google (analytics, adwords) może zablokować ich umieszczenie odpowiednio konfigurując swoją przeglądarkę internetową. Informacje jak to zrobić dostępne są w plikach pomocy przeglądarki internetowej. Niestety w przypadku zablokowania plików cookies Portal może nie działać poprawnie.
9. Jeżeli Użytkownik zgadza się na umieszczanie na swoim urządzeniu plików cookies, ale po zakończeniu odwiedzin w Portalu chciałby je skasować, może to zrobić bez ryzyka a informację o tym jak to zrobić znajdują się w plikach pomocy przeglądarki internetowej.

## **§ 7**

### **Postanowienia końcowe**

1. Zabronione jest wprowadzanie przez Użytkownika do Portalu treści o charakterze bezprawnym, sprzecznych z ustawą, dobrymi obyczajami oraz zasadami współżycia społecznego. Użytkownik zwolni Świadczeniodawcę z wszelkich roszczeń osób trzecich powstałych wskutek naruszenia tego zobowiązania.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu publikowane są na Portalu. Dalsze korzystanie z Portalu wymaga akceptacji Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego. Wszelkie spory rozpatrywane będą przez sądy polskie.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 28 maja 2020 r.