OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ABONAMENTOWYCH

DOC4YOU SP. Z O.O.

I. DEFINICJE

Użyte w OWU określenia zdefiniowaliśmy w następujący sposób:

OWU – Ogólne Warunki Świadczenia Usług Abonamentowych Doc4You sp. z o.o.

Zleceniodawca – ten, kto zawiera Umowę Abonamentu i jest zobowiązany do zapłaty Opłaty na warunkach opisanych w Umowie Abonamentu i OWU. Zleceniodawca może być osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej (np. Jan Kowalski), osobą prawną (np. spółką z ograniczoną odpowiedzialnością) lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (np. Jan Kowalski prowadzący działalność pod firmą „Jan Kowalski PPHU" lub z inną osobą w formie spółki cywilnej – w przypadku spółki cywilnej obaj przedsiębiorcy zawierają Umowę Abonamentu);

Doc4You – Doc4You 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 Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000614105, NIP: 5252656702, REGON: 364272660, wysokość kapitału zakładowego 645.000 zł, wpisaną do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, nr księgi rejestrowej: 000000206097. Doc4You jest podmiotem leczniczym i świadczy Usługi medyczne w ramach Umowy abonamentu;

Home Doctor – 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, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestrowego Sądowego pod numerem KRS: 0000636394, NIP: 9462662763, REGON: 365360141, wysokość kapitału zakładowego 5 000 zł. Home Doctor nie jest podmiotem leczniczym i nie świadczy Usług medyczny, ale dostarcza Serwis (www.homedoctor.pl), za pomocą którego można umawiać i realizować niektóre Usługi medyczne;

Uprawniony – osoba fizyczna, która może korzystać z Usług medycznych w ramach Abonamentu oraz zgłaszać swoich członków rodziny do abonamentu. W pewnych przypadkach Uprawniony będzie równocześnie Zleceniodawcą;

Zgłoszony – członek rodziny Uprawnionego, który może korzystać z Usług medycznych na podstawie dokonanego zgłoszenia przez Uprawnionego;

Umowa Abonamentu dla Klienta Indywidualnego – umowa o świadczenie Usług medycznych zawarta pomiędzy Zleceniodawcą - osobą fizyczną a Doc4You – bez związku z działalnością gospodarczą lub zawodową Zleceniodawcy;

Umowa Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego – umowa o świadczenie Usług medycznych zawarta pomiędzy Zleceniodawcą – przedsiębiorcą a Doc4You;

Umowa Abonamentu – Umowa Abonamentu dla Klienta Indywidualnego lub Umowa Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego;

Wariant Abonamentu – wybrany wariant pakietu medycznego, zgodnie z Umową Abonamentu; Doc4You oferuje warianty pakietu medycznego różniące się zakresem oraz Limitem usług wchodzących w ich skład, tj.: Wariant 1 („PODSTAWOWY"), Wariant 2 (OPTYMALNY"), Wariant 3 („RODZINNY");

Limit usług – maksymalna liczba określonych Usług medycznych, z których może skorzystać Uprawniony lub Zgłoszony w ramach wybranego Wariantu Abonamentu w ciągu roku, licząc od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług medycznych;

Regulamin Serwisu – regulamin Serwisu Home Doctor dostępny pod adresem: https://homedoctor.pl/regulamin-serwisu-homedoctor/;

Infolinia – Infolinia Home Doctor dostępna pod numerem telefonu +48 22 688 79 25;

Pozostałe terminy niezdefiniowane w OWU interpretuj zgodnie z definicjami znajdującymi się w Umowie Abonamentu lub Regulaminie Serwisu.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Doc4You zawiera ze Zleceniodawcą:
    a. Umowę Abonamentu dla Klienta Indywidualnego lub
    b. Umowę Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego.
2. Doc4You i Zleceniodawca zawierają i wykonują Umowę Abonamentu zgodnie z OWU.
3. OWU stanowi załącznik do Umowy Abonamentu i jest jej integralną częścią.

4. Do umawiania i korzystania z Usług medycznych konieczne jest posiadanie konta w Portalu Pacjenta (utworzonego za pośrednictwem Serwisu). Zasady korzystania z Serwisu zostały określone w Regulaminie Serwisu.
5. W związku z utworzeniem konta w Serwisie, Zleceniodawca zawiera z Home Doctor umowę o świadczenie usług elektronicznych dotyczącą korzystania z Serwisu (w tym Portalu Pacjenta) poprzez akceptację Regulamin Serwisu.
6. W przypadku rozbieżności pomiędzy Umową Abonamentu a Regulaminem Serwisu, Umowa Abonamentu jest wiążąca w zakresie świadczenia Usług medycznych, a Regulamin Serwisu jest wiążący w zakresie funkcjonowania Serwisu.
7. W razie zmiany OWU, postanowienia ulegające zmianie są wiążące dla Zleceniodawcy – strony Umowy Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego, jeśli Zleceniodawca nie wypowie Umowy Abonamentu w terminie 7 dni od daty otrzymania drogą e-mail proponowanych zmian do OWU. Tryb zmiany Regulaminu Serwisu określa Regulamin Serwisu.
8. W razie zmiany OWU lub Regulaminu Serwisu postanowienia ulegające zmianie są wiążące dla Zleceniodawcy – strony Umowy Abonamentu dla Klienta Indywidualnego, jeśli Zleceniodawca nie wypowie Umowy Abonamentu w terminie 14 dni od daty otrzymania drogą e-mail proponowanych zmian do OWU lub Regulaminu Serwisu. Zmiany będą każdorazowo uzasadnione i będą wynikać wyłącznie z: (i) wycofania lub wprowadzenia nowej funkcjonalności Serwisu lub (ii) zmiany sposobu rozliczeń pomiędzy stronami lub (iii) zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
9. Zleceniodawca może zawrzeć Umowę Abonamentu na rzecz osoby trzeciej za jej zgodą (wtedy taka osoba jest uprawniona do korzystania z Usług medycznych jako Uprawniony, ewentualnie Zgłoszony). Obowiązek zapłaty wynagrodzenia za wybrany Wariant Abonamentu spoczywa jednak każdorazowo na Zleceniodawcy, który jest stroną Umowy Abonamentu – mimo że z Usług medycznych korzystają Uprawnieni lub Zgłoszeni.
10. Uprawniony nie może przekazać swoich praw wynikających z Umowy Abonamentu innej osobie. Może jednak dołączyć do abonamentu kolejne osoby (Zgłoszonych).

III. ZAWARCIE UMOWY

1. Umowę Abonamentu dla Klienta Indywidualnego zawiera się w formie elektronicznej poprzez zaakceptowanie przez Zleceniodawcę warunków Umowy Abonamentu i OWU.
2. Umowę Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego zawiera się w formie pisemnej w momencie złożenia ostatniego podpisu pod umową.
3. Umowa Abonamentu zostaje zawarta na czas wskazany w Umowie Abonamentu.
4. Umowa Abonamentu zaczyna obowiązywać w dniu wybranym przez Zleceniodawcę i wskazanym w Umowie Abonamentu.
5. W przypadku Umowy dla Klienta Indywidualnego Umowa zaczyna obowiązywać pod warunkiem uiszczenia Opłaty za wybrany Wariant Abonamentu.
6. Zawierając Umowę Abonamentu Zleceniodawca akceptuje także (odpowiednio) Zakres Świadczeń Abonamentowych dla Klienta Indywidualnego lub Zakres Świadczeń Abonamentowych dla Klienta Korporacyjnego.

IV. ZAKRES USŁUG MEDYCZNYCH

1. Uprawniony lub Zgłoszony może skorzystać z Usług medycznych objętych zakupionym Wariantem Abonamentu. Szczegółowy opis Usług medycznych objętych poszczególnymi Wariantami Abonamentu znajduje się w **Załączniku nr 2** do Umowy Abonamentu.
2. Uprawniony oraz Zgłoszony może skorzystać z Usług medycznych w ramach Limitu usług, określonego dla wybranego Wariantu Abonamentu.
3. Usługi medyczne będą świadczone w formie:
    a. Konsultacji telemedycznej,
    b. Usługi partnera zewnętrznego (dotyczącej w szczególności: badań laboratoryjnych, diagnostyki obrazowej i innych badań lub konsultacji medycznych).

V. UMAWIANIE USŁUG MEDYCZNYCH

1. Uprawniony lub Zgłoszony umawiają się na Usługi medyczne świadczone w ramach Umowy Abonamentu w formie teleporad i poprzez Portal Pacjenta. W przypadku, gdy dana Usługa medyczna nie jest objęta danym Wariantem Abonamentu, Uprawniony lub Zgłoszony mogą zamówić tę usługę poprzez Portal Pacjenta, uiszczając odpowiednią opłatę zgodnie z zamieszczonym na Portalu Pacjenta cennikiem, z zastrzeżeniem pkt 3 poniżej.
2. Poprzez Infolinię Uprawniony lub Zgłoszony może umawiać Usługi medyczne świadczone przez Partnera zewnętrznego. O cenie takiej Usługi medycznej Uprawniony lub Zgłoszony informowany jest podczas rozmowy telefonicznej.
3. Uprawniony lub Zgłoszony zobowiązany jest odwołać zamówioną Usługę medyczną w terminach określonych w Regulaminie Serwisu, tj. nie później niż na 24 godziny przed jej rozpoczęciem w przypadku Konsultacji telemedycznej z psychologiem i/lub psychiatrą, nie później niż na 1 godzinę przed w przypadku Wizyty domowej. W przeciwnym razie uznaje się, że Usługa medyczna została wykonana i wlicza się do Limitu usług. Pozostałe Usługi medyczne Uprawniony lub Zgłoszony mogą odwołać w dowolnym momencie przed jej wykonaniem i nie obciąża to Limitu usług.

4. Usługę medyczną uznaje się za wykonaną i wliczą się ją do Limitu usług również w przypadku, gdy Uprawniony lub Zgłoszony nie stawił się w umówionym terminie Usługi medycznej, uniemożliwił jej wykonanie albo nie zareagował na żadną z trzech prób kontaktu w celu jej realizacji (w przypadku telemedycyny).
5. W przypadku zakupu abonamentu z pakietem NNW „Interwencja Kryzysowa", warunkiem skorzystania z usług medycznych objętych tym pakietem jest przedstawienie aktu zgonu członka rodziny lub dokumentu poświadczającego rozwiązanie stosunku pracy z winy pracodawcy (np.: likwidacja stanowiska pracy, likwidacja zakładu pracy) lub zaświadczenia lekarskiego potwierdzającego hospitalizację w wyniku wypadku, kontuzji.
6. Przypadku zakupu abonamentu „Pakiet Onkologiczny" mają zastosowanie dodatkowo poniższe zapisy:
   a) Prawo do wykonania Pakietu badań laboratoryjnych „Przegląd Stanu Zdrowia" oraz „Diagnostyka Onkologiczna" w wariancie podstawowym przysługuje jednorazowo w okresie 12 miesięcy, natomiast „Diagnostyka Onkologiczna" w wariancie rozszerzonym oraz kompleksowym przysługuje tylko raz bez względu na okres trwania Umowy (nie dotyczy nowych Uprawnionych lub Zgłoszonych przez Klienta Korporacyjnego w okresie trwania umowy).
   b) Analiza wykonanych przez Uprawnionego lub Zgłoszonego Pakietu badań laboratoryjnych „Przegląd Stanu Zdrowia" oraz „Diagnostyka Onkologiczna" w wariancie podstawowym jest wykonywana przez lekarza POZ Doc4You. W razie stwierdzenia przez lekarza Doc4You, w wyniku analizy tych badań, podejrzenia choroby nowotworowej Uprawnionemu lub Zgłoszonemu przysługuje nielimitowany dostęp do e-konsultacji lekarza specjalisty onkologii wskazanego przez Doc4You.
   c) Wszystkie usługi objęte „Pakietem Onkologicznym" są wykonywane w placówkach wskazanych przez świadczeniodawcę (Doc4You) według preferencji geograficznych Uprawnionego lub Zgłoszonego. Uprawnionemu ani Zgłoszonemu nie przysługuje prawo wskazywania konkretnych placówek, w których chciałby korzystać ze świadczeń.
   d) Prawo do korzystania z badań obrazowych objętych Zakresem obydwa się na podstawie skierowania od lekarza współpracującego z Doc4You. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej diagnozy, zaleceń, skierowań etc. sprawa jest kierowana do Dyrektora Medycznego spółki, który na podstawie dokumentacji medycznej dokonuje analizy takiego zgłoszenia i rozpatruje reklamację. Dyrektor Medyczny wydaje decyzję w ciągu 14 dni roboczych i jest ona ostateczna.
7. Przypadku zakupu abonamentu w z pakietem badań „Przegląd Stanu Zdrowia", w przypadku odstąpienia od Umowy Abonamentu, po wykonaniu badań, Zleceniodawca ma obowiązek zwrotu do Doc4You kosztów wykonanych badań w kwocie odpowiednio 240 zł Pakiet Podstawowy), 400 zł (Pakiet Rozszerzony), 650 zł (Pakiet Kompleksowy).

VI. OGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE PŁATNOŚCI

1. Zleceniodawca zapłaci Doc4You opłatę za gotowość do wykonywania oraz za wykonanie Usług medycznych zgodnie z Umową Abonamentu oraz załącznikami do niej.
2. Zleceniodawca, który zawiera Umowę Abonamentu dla Klienta Indywidualnego, wnosi Opłatę za pośrednictwem upoważnionego serwisu obsługującego płatności, z którym w danym czasie współpracuje Doc4You – za pomocą płatności elektronicznej.
3. Zleceniodawca, który zawiera Umowę Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego, wnosi Opłatę przelewem bankowym na numer rachunku bankowego wskazanego na fakturze.
4. Doc4You naliczy Zleceniodawcy, który zawarł Umowę Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego odsetki ustawowe za opóźnienie w uiszczeniu Opłaty.
5. Strony postanawiają, iż niektóre Usługi medyczne, w zależności od wybranego Wariantu Abonamentowego, mogą być dodatkowo płatne.

VII. WALORYZACJA I ZMIANA WYSOKOŚCI OPŁAT – DOTYCZY UMOWY ABONAMENTU DLA KLIENTA KORPORACYJNEGO

1. Strony akceptują, że w przypadku przedłużenia Umowy Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego na okres kolejnych 12 miesięcy, Opłata za kolejny okres obowiązywania Umowy Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego będzie podlegała waloryzacji.
2. Waloryzacja Opłaty będzie dokonywana w oparciu i zgodnie z najnowszym Średniorocznym Wskaźnikiem Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych Ogółem ogłaszanym w „Monitorze Polskim" przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za rok, w którym dokonywana jest waloryzacja lub za rok poprzedni (w zależności, który będzie najnowszy w dniu dokonywania waloryzacji).
3. Zmiana wysokości Opłaty w wyniku waloryzacji nie stanowi zmiany Umowy Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego.
4. Informacja o nowej wysokości Opłaty po waloryzacji zostanie przesłana nie później niż na 30 dni przed wejściem w życie waloryzacji na adres e-mail Zleceniodawcy podany podczas zawierana Umowy Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego. Jeśli Zleceniodawca nie wypowie Umowy Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego zgodnie z postanowieniami w niej zawartymi, w kolejnym okresie wiążą go nowe wysokości Opłat.
5. Jeśli wskaźnik waloryzacji będzie mieć wartość ujemną (tj. mniejszą niż 100), Opłata nie będzie podlegała waloryzacji.
6. Zamiast waloryzacji, najpóźniej na 30 dni przed zakończeniem danego okresu obowiązywania Umowy Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego, Doc4You może przesłać Zleceniodawcy informację o nowej wysokości Opłat, stosowanej od kolejnego okresu obowiązywania Umowy Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego. Jeśli Zleceniodawca nie wypowie Umowy Abonamentu dla Klienta Korporacyjnego zgodnie z postanowieniami w niej zawartymi, w kolejnym okresie wiążą go nowe wysokości Opłat.

VIII. PORTAL PACJENTA

1. W celu skorzystania z Usług medycznych Uprawniony musi posiadać konto na Portalu Pacjenta.
2. Założenie profilu na Portalu Pacjenta możliwe jest poprzez stronę https://patientportal.homedoctor.pl/registration i podanie wymaganych tam danych osobowych oraz zaakceptowanie warunków Regulaminu Serwisu.
3. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie jest jedynym Uprawnionym, przekazuje odpowiednio Wykaz Uprawnionych lub Zgłoszonych za pomocą funkcjonalności Portalu Pacjenta, a jeśli ta opcja nie jest w danym momencie dostępna – za pomocą zestawienia w formie arkusza Excel (zabezpieczonego hasłem) wysłanego na adres kontakt@homedoctor.pl. Natomiast hasło Zleceniodawca przesyła poprzez SMS na numer telefonu przedstawiciela Home Doctor. Wykaz musi zawierać następujące dane Uprawnionych lub Zgłoszonych: imię, nazwisko, adres zamieszkania, PESEL, nazwa firmy, adres e-mail numer telefonu komórkowego.
4. W przypadku zmiany jakichkolwiek danych osobowych, Zleceniodawca jest zobowiązany poinformować o tym, wysyłając zaktualizowane zestawienie w formie określonej w pkt 3 powyżej.
5. Uprawniony ani Zgłoszony nie ujawni ani przekaże osobom trzecim danych dostępowych do Portalu Pacjenta, w szczególności loginu i hasła.
6. Aby skutecznie korzystać z Portalu Pacjenta, Uprawniony lub Zgłoszony powinien spełnić następujące wymagania techniczne:
   a. posiadać urządzenie z dostępem do sieci Internet oraz sieci komórkowej, z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android,
   b. urządzenie powinno posiadać zainstalowaną aktualną wersję przeglądarki internetowej,
   c. mieć dostęp do podanego podczas zakładania konta adresu e-mail,
7. Wszelkie opłaty lub koszty związane z korzystaniem z urządzeń lub środków komunikacji elektronicznej (np. koszt połączenia z Infolinią) w związku z Usługami medycznymi ponoszone są przez Uprawnionego lub Zgłoszonego.
8. Zleceniodawca zobowiązany jest poinformować wszystkich Uprawnionych o warunkach realizacji Umowy abonamentu oraz o konieczności przekazania dalej tych informacji Zgłoszonym.

IX. POUFNOŚĆ I DOKUMENTACJA MEDYCZNA

1. W związku z udzielaniem Usług medycznych Doc4You prowadzi dokumentację medyczną Uprawnionego lub Zgłoszonego.
2. Dokumentacja medyczna Uprawnionego lub Zgłoszonego jest dostępna dla niego za pośrednictwem Portalu Pacjenta.
3. Zasady prowadzenia, przechowywania dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępniania Uprawnionym, przedstawicielom ustawowym Uprawnionych i osobom trzecim określają odpowiednie przepisy prawa, w szczególności ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

X. POWIADOMIENIA

1. Wszystkie powiadomienia istotne dla prawidłowego wykonania Umowy Abonamentu kierowane do Doc4You powinny być przesłane drogą elektroniczną na adres kontakt@homedoctor.pl.
2. Wszelkie powiadomienia istotne dla prawidłowego wykonania Umowy Abonamentu będą przesyłane odpowiednio Zleceniodawcy, Uprawnionemu lub Zgłoszonemu za pośrednictwem wiadomości e-mail lub za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS) na numer telefonu.

XI. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu realizacji Umowy Abonamentu oraz w przypadku Uprawnionego oraz Zgłoszonego w celu realizacji Usług medycznych objętych Wariantem Abonamentu jest Doc4You.
2. Administratorem danych osobowych w zakresie stworzenia konta w Serwisie, którego częścią jest Portal Pacjenta, jest Home Doctor, który udostępnia informacje na temat przetwarzania przez siebie danych osobowych na stronie https://homedoctor.pl/polityka-prywatnosci/.
3. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz realizacji swoich praw wynikających z przepisów można skontaktować się z wyznaczonym przez Doc4You inspektorem ochrony danych osobowych pod adresem iod@homedoctor.pl.
4. Doc4You przetwarza dane osobowe w celu:
   a. realizacji opieki medycznej wraz z czynnościami koniecznymi do jej prowadzenia na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 9 ust. 2 lit. h RODO w związku z obowiązkami nałożonymi przez przepisy prawa na podmioty lecznicze (Ustawa o prawach pacjenta oraz Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania), tj.:
      - prowadzenie i przechowywanie dokumentacji medycznej,
      - realizacji praw pacjenta,
      - kontakt z informacją o potwierdzeniu, przypomnieniu o lub odwołaniu wizyty lekarskiej, a także o sposobie przygotowania się do wizyty,
      - odbieranie i archiwizowanie wydanych przez Uprawnionego lub Zgłoszonego upoważnień do dostępu do dokumentacji medycznej.

b. zmierzającym do zawarcia z Umowy abonamentowej oraz następnie do jej realizacji, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
c. realizacji obowiązków ustawowych w zakresie rachunkowo – podatkowym na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
d. ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, gdzie prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość ochrony prawnej;
e. marketingu bezpośredniego wobec osób, z którymi pozostajemy w relacji prawnej, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, gdzie prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest budowanie reputacji marki oraz informowanie o ofercie;
f. obsługi oraz ewentualnej realizacji i rozliczenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z obowiązkami wynikającym z przepisów, przede wszystkim ustawą o prawach konsumenta oraz Kodeksem cywilnym;
g. weryfikacji tożsamości osoby, która ma prawo dostępu do informacji na temat zdrowia Uprawnionego lub Zgłoszonego, który wydał upoważnienie oraz w celu odnotowania faktu udostępnienia informacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, gdzie prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest zapewnienie bezpieczeństwa danych osobowych pacjentów oraz realizacja zasady rozliczalności.

5. Dodatkowo Doc4You może przetwarzać dane osobowe na podstawie udzielonej dobrowolnie przez osobę, której dane dotyczą zgody w celach konkretnie wskazanych w miejscu, gdzie ta zgoda jest zbierana.
6. Uprawniony lub Zgłoszony może nie wyrazić zgody na przetwarzanie danych osobowych w innych celach niż wskazane w ust. 4 powyżej co nie powoduje żadnych negatywnych konsekwencji wobec osoby, której dane dotyczą, z kolei wyrażoną zgodę może cofnąć w dowolny sposób, w dowolnym momencie, co pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
7. Doc4You otrzymuje dane osobowe bezpośrednio od Uprawnionego oraz Zgłoszonego w zakresie danych medycznych, a także pośrednio od Home Doctor, który z kolei otrzymał te dane bezpośrednio, od pracodawcy Uprawnionego, będącego Zleceniodawcą lub od członka rodziny, który jest Uprawnionym – w zależności w jaki sposób osoba, której dane dotyczą zgłosiła się do korzystania z Usługi medycznej.
8. Zakres danych otrzymanych pośrednio obejmuje: imię (imiona), nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, a w przypadku, gdy Zleceniodawcą jest pracodawca Uprawnionego, dodatkowo miejsce zatrudnienia.
9. W przypadku osoby upoważnionej do dostępu do informacji o stanie zdrowia Uprawnionego lub Zgłoszonego – dane otrzymujemy od Uprawnionego lub Zgłoszonego. Zakres danych osoby upoważnionej obejmuje imię (imiona) oraz nazwisko.
10. Dane osobowe Doc4U udostępnia podmiotom świadczącym na jego rzecz usługi w zakresie niezbędnym do realizacji celów przetwarzania z uwzględnieniem charakteru przetwarzanych danych osobowych, np. usługi informatyczne, prawne, księgowe itp.
11. Odbiorcami danych osobowych Uprawnionych i Zgłoszonych mogą być także zakłady ubezpieczeń, organy władzy publicznej uprawnione do pozyskania danych, podmioty realizujące wystawione recepty.
12. Dokumentację medyczną Doc4You przetwarza przez okres 20 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, dokumentację księgowo – rachunkową przez okres 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy.
13. W pozostałym zakresie Doc4You przetwarza dane osobowe przez okres potrzebny do realizacji czynności, dla której te dane zostały zebrane, a w przypadku, gdy przetwarzanie odbywało się na podstawie zgody lub prawnie uzasadnionego interesu administratora – do czasu odpowiednio cofnięcia zgody lub wniesienia skutecznego sprzeciwu, w zależności które zdarzenie nastąpi pierwsze.
14. W każdym przypadku Doc4You może dodatkowo przetwarzać dane osobowe przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikający z obowiązujących przepisów.
15. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak brak ich podania może skutkować odmową realizacji Usługi medycznej lub innej czynności, dla której miały być te dane zebrane.
16. W zakresie przewidzianym prawem osobom, których dane przetwarza Doc4You przysługuje prawo dostępu do danych osobowych, żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych, jak również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, jakim jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

XII. REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem Umowy oraz dotyczące użytkowania Serwisu należy składać poprzez formularz reklamacyjny znajdujący się pod linkiem https://homedoctor.pl/formularz-zgloszenia-reklamacji/ bądź też na adres biura: Home Doctor sp. z o.o., ul. Domaniewska 45 / VII piętro, 02-672 Warszawa.
2. HomeDoctor rozpatruje reklamację w ciągu 30dni roboczych 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, HomeDoctor zwraca się, przed rozpatrzeniem reklamacji, do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Użytkownika przedłuża okres rozpatrywania reklamacji.
3. Rozpatrzenie reklamacji przez HomeDoctor jest ostateczne, Użytkownikowi nie przysługuje prawo odwołania się od decyzji HomeDoctor.

4. Reklamacje będące następstwem niestosowania się do treści niniejszego Regulaminu nie będą przez HomeDoctor uwzględnienie.
5. Wszelkie inne powiadomienia, uwagi i pytania dotyczące funkcjonowania Serwisu można kierować pocztą elektroniczną na adres kontakt@homedoctor.pl .

XIII. GWARANCJA DOSTĘPNOŚCI

1. Usługi medyczne są realizowane codziennie w godzinach od [07:00] do [21:00]
2. Doc4You gwarantuje dostępność Usługi medycznej (Telekonsultacje podstawowe) w terminie 4h (godzin), z zastrzeżeniem pkt 1 powyżej, od momentu złożenia zamówienia na Usługę medyczną.
3. Doc4You gwarantuje dostępność Usługi medycznej (Telekonsultacje specjalistyczne) w formie telekonsultacji w ciągu 24h (godzin), z zastrzeżeniem pkt 1 powyżej, od momentu złożenia zamówienia na Usługę medyczną. Postanowienie to obowiązuje jedynie w przypadku złożenia zamówienia na usługę do godziny 12:00. W przypadku złożenia zamówienia po godzinie 12:00, czas ten liczony jest od dnia następnego tj. od godziny 7:00.
4. Jeżeli Doc4You nie uda się zapewnić dostępności Usług medycznej w terminach, o których mowa w pkt 2 i 3 powyżej, Zgłoszony lub Uprawniony ma prawo do zwrotu kosztów tożsamej usługi medycznej wykonanej w innym podmiocie leczniczym w terminie 1 dnia od momentu otrzymania informacji (za pośrednictwem Portalu Pacjenta lub Infolinii) o braku dostępności w Doc4You danych Usług medycznych, w wymiarze:
   a) 89 zł za teleporadę typu Konsultacje podstawowe;
   b) 119 zł za teleporadę typu Konsultacje specjalistyczne;
   - pod warunkiem udokumentowania poniesienia kosztów przez danego Uprawnionego lub Zgłoszonego za pomocą faktury lub rachunku wystawionego na Uprawnionego lub Zgłoszonego, wraz ze specyfikacją wykonanych w danym terminie usług oraz dowodem zapłaty – w wysokości co najmniej równej ww. kwotom.
5. By skorzystać z prawa do otrzymania zwrotu poniesionych kosztów, Zgłoszony lub Uprawniony zgłasza brak dostępności Usług medycznych, o których mowa powyżej, w formie reklamacji, zgodnie z XII Rozdziałem OWU, razem z:
   a. dokumentacją potwierdzającą faktyczne poniesienie kosztów, o której mowa w pkt 4 powyżej, oraz
   b. wskazaniem konkretnej daty i godziny otrzymania informacji (za pośrednictwem Portalu Pacjenta lub Infolinii) o braku dostępności w Doc4You danych Usług medycznych.
6. W celu uniknięcia wątpliwości, Doc4You oświadcza, że gwarancja dostępności nie dotyczy dostępności konkretnego lekarza (z imienia i nazwiska).

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa Abonamentu podlega prawu polskiemu.
2. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Doc4You a Zleceniodawcą, związane z Umową Abonamentu, będą rozstrzygane przez sąd właściwy określony według przepisów obowiązującego prawa.
3. Zleceniodawca ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy miejskich (powiatowych) Rzeczników Konsumentów lub Europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów (ODR) pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami dostępnej pod adresem: www.ec.europa.eu/consumers/odr.
4. D4Y ma prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym pacjentowi, który dąży do pozyskiwania produktów leczniczych, które nie są wskazane w jego stanie klinicznym. Uznaje się, że pacjent dąży do pozyskiwania produktów leczniczych w ww. warunkach jeżeli pacjent w czasie 3 dni od pierwszej wizyty u lekarza o określonej specjalizacji odbył co najmniej 2 wizyty u lekarza tej samej specjalizacji, podczas których ponawiał prośby/żądania o określony produkt leczniczy, a wszyscy lekarze, który udzielali mu świadczeń uznali, że taki produkt leczniczy nie jest wskazany w stanie klinicznym pacjenta, a prawidłowość ich decyzji została potwierdzona przez Dyrektora Medycznego Spółki.
5. D4Y może wypowiedzieć umowę w ww. okolicznościach w terminie 7 dni od potwierdzenia przez Dyrektora Medycznego Spółki prawidłowości decyzji lekarzy, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia odbycia ostatniej wizyty, która podlegała ocenie.
6. Informacja o innych dostępnych sposobach pozasądowego rozpatrywania sporów, w tym lista Rzeczników Konsumenckich oraz procedury związane z pozasądowym rozstrzyganiem sporów dostępne są pod adresem: www.uokik.gov.pl/pomoc.php.