REGULAMIN SERWISU

świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie wizyty24.pl i aplikacjach mobilnych Wizyty24
Wizdom24 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Serwisu określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu internetowego wizyty24.pl oraz aplikacji mobilnych Wizyty24, zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Usługodawcą jest Wizdom24 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Aleksandra Prystora 4/54, 02-497 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001274334, NIP 5223388239, REGON 546025721, adres e-mail: kontakt@wizyty24.pl, numer telefonu: [numer infolinii] (dalej: „Spółka").
3. Zasady zamawiania i udzielania świadczeń zdrowotnych, zawierania umów o ich udzielenie, płatności, anulowania, zwrotów i odstąpienia od umowy określa Regulamin świadczenia usług medycznych. W sprawach dotyczących świadczeń zdrowotnych postanowienia Regulaminu świadczenia usług medycznych mają pierwszeństwo przed niniejszym Regulaminem Serwisu.
4. Regulamin Serwisu jest udostępniany nieodpłatnie w Serwisie, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.

§ 2. Definicje

1) **Serwis** – serwis internetowy dostępny pod adresem wizyty24.pl oraz aplikacje mobilne Wizyty24;
2) **Użytkownik** – osoba korzystająca z Serwisu, w tym Klient i Pacjent;
3) **Klient** i **Pacjent** – osoby w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług medycznych;
4) **Konto** – indywidualne konto Użytkownika w Serwisie, chronione hasłem;
5) **Link do zamówienia** – unikalny adres internetowy przekazywany Klientowi po złożeniu zamówienia, umożliwiający bez logowania dostęp do informacji o zamówieniu i funkcji z nim związanych;
6) **Usługi elektroniczne** – usługi świadczone drogą elektroniczną, o których mowa w § 3.

§ 3. Rodzaje i zakres Usług elektronicznych

1. Za pośrednictwem Serwisu Spółka świadczy nieodpłatnie następujące Usługi elektroniczne:

a) udostępnianie treści Serwisu, w tym informacji o usługach medycznych, obszarze ich realizacji i Cenniku;

b) formularz zamówienia, umożliwiający złożenie zamówienia na Teleporadę lub Wizytę domową;

c) Link do zamówienia, umożliwiający w szczególności podgląd statusu i terminu zamówienia, dostęp do wystawionych dokumentów, kontakt z Lekarzem na czacie, złożenie wniosku o zmianę terminu, anulowanie zamówienia oraz złożenie reklamacji;

d) Konto, umożliwiające w szczególności przeglądanie historii zamówień i dokumentów, zapisanie danych do kolejnych zamówień oraz złożenie wniosku o udostępnienie dokumentacji medycznej;

e) czat z Lekarzem oraz połączenia wideo w przeglądarce, wykorzystywane w ramach realizacji świadczeń zdrowotnych;

f) przesyłanie powiadomień SMS, e-mail i powiadomień w aplikacji dotyczących zamówienia.

2. Odpłatne są wyłącznie świadczenia zdrowotne zamawiane za pośrednictwem Serwisu, na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług medycznych i Cenniku.

3. Informacje handlowe są przesyłane wyłącznie Użytkownikom, którzy wyrazili na to odrębną zgodę.

§ 4. Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Serwisu niezbędne są:

a) urządzenie z dostępem do Internetu oraz aktualną wersją przeglądarki internetowej (np. Safari, Chrome, Firefox lub Edge) z włączoną obsługą JavaScript i niezbędnych plików cookie;

b) aktywny adres e-mail oraz numer telefonu umożliwiający odbieranie połączeń i wiadomości SMS;

c) w przypadku połączeń wideo – kamera, mikrofon i głośnik lub słuchawki oraz połączenie internetowe o przepustowości umożliwiającej transmisję obrazu i dźwięku;

d) w przypadku aplikacji mobilnych – urządzenie z systemem operacyjnym w wersji wskazanej w sklepie z aplikacjami.

2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z Serwisu wynikający z niespełnienia wymagań technicznych przez urządzenie Użytkownika, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 5. Zawarcie i rozwiązanie umów o świadczenie Usług elektronicznych

1. Umowa o udostępnianie treści Serwisu zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z Serwisu i ulega rozwiązaniu z chwilą jego opuszczenia.
2. Umowa o korzystanie z formularza zamówienia zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia jego wypełniania i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia zamówienia albo zaprzestania wypełniania formularza.
3. Umowa o udostępnienie Linku do zamówienia zostaje zawarta z chwilą złożenia zamówienia i trwa przez okres dostępności Linku do zamówienia, nie krócej niż do zakończenia realizacji zamówienia i okresu przewidzianego na kontakt z Lekarzem na czacie.
4. Umowa o prowadzenie Konta zostaje zawarta na czas nieoznaczony z chwilą jego założenia. Użytkownik może w każdej chwili, bez podawania przyczyny, usunąć Konto w jego ustawieniach albo przesyłając żądanie na adres kontakt@wizyty24.pl.
5. Spółka może wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku rażącego lub uporczywego naruszania Regulaminu Serwisu, dostarczania treści o charakterze bezprawnym lub działań zagrażających bezpieczeństwu Serwisu, z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, informując o przyczynie wypowiedzenia.
6. Usunięcie Konta lub rozwiązanie umowy nie powoduje usunięcia dokumentacji medycznej, która jest przechowywana przez okres wynikający z przepisów prawa, ani nie wpływa na realizację zamówień złożonych przed usunięciem Konta.

§ 6. Zasady korzystania z Serwisu

1. Użytkownik jest obowiązany korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa, dobrymi obyczajami i niniejszym Regulaminem Serwisu.
2. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w szczególności treści naruszających dobra osobiste innych osób, obraźliwych, wulgarnych lub zawierających groźby, a także podawanie danych innych osób bez uprawnienia.
3. Zabronione jest podejmowanie działań mogących zakłócić działanie Serwisu, w szczególności przesyłanie złośliwego oprogramowania oraz próby uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych.
4. Użytkownik jest obowiązany zachować w poufności hasło do Konta oraz nie udostępniać Linku do zamówienia osobom nieuprawnionym.

5. Każdy może zgłosić Spółce treść o charakterze bezprawnym zamieszczoną w Serwisie, przesyłając zgłoszenie na adres kontakt@wizyty24.pl. Spółka rozpatruje zgłoszenia niezwłocznie i informuje zgłaszającego o podjętych działaniach.
6. Punktem kontaktowym Spółki dla Użytkowników oraz organów władzy publicznej w sprawach dotyczących Serwisu jest adres e-mail kontakt@wizyty24.pl. Kontakt odbywa się w języku polskim.

§ 7. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usług drogą elektroniczną

1. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z zagrożeniami typowymi dla Internetu, w szczególności z ryzykiem zainfekowania urządzenia złośliwym oprogramowaniem, wyłudzenia danych przez podszywanie się pod zaufane podmioty (phishing) oraz przechwycenia danych przesyłanych przez niezabezpieczone sieci.
2. Spółka stosuje szyfrowanie transmisji danych oraz inne środki bezpieczeństwa odpowiednie do charakteru przetwarzanych danych.
3. W celu ograniczenia zagrożeń Użytkownik powinien korzystać z aktualnego oprogramowania i zaufanych urządzeń, nie udostępniać hasła ani Linku do zamówienia oraz zachować ostrożność wobec wiadomości podszywających się pod Spółkę. Spółka nigdy nie prosi o podanie hasła do bankowości elektronicznej, kodu BLIK ani danych karty płatniczej w wiadomości e-mail, SMS lub podczas rozmowy telefonicznej.
4. Informacje o plikach cookie i innych danych zapisywanych w urządzeniu Użytkownika zawiera Polityka plików cookie.

§ 8. Reklamacje dotyczące Usług elektronicznych

1. Reklamacje dotyczące działania Serwisu i Usług elektronicznych można składać wiadomością e-mail na adres kontakt@wizyty24.pl albo pisemnie na adres siedziby Spółki.
2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające kontakt z Użytkownikiem oraz opis problemu, a w miarę możliwości także numer zamówienia.
3. Spółka rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, i przekazuje odpowiedź w sposób, w jaki reklamacja została złożona, chyba że Użytkownik wskaże inny sposób.
4. Reklamacje dotyczące świadczeń zdrowotnych, płatności i zwrotów są rozpatrywane na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług medycznych.

§ 9. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego lub o rozpatrzenie sprawy przez stały polubowny sąd konsumencki przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej.
2. Informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania sporów konsumenckich są dostępne na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl). W sprawach dotyczących praw pacjenta Pacjent może zwrócić się do Rzecznika Praw Pacjenta.

§ 10. Zmiana Regulaminu Serwisu i Regulaminu świadczenia usług medycznych

1. Spółka może zmienić Regulamin Serwisu oraz Regulamin świadczenia usług medycznych z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, zmiany Cennika, wprowadzenia nowych funkcji Serwisu albo konieczności zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu.
2. O zmianie Spółka informuje w Serwisie co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie, a Użytkowników posiadających Konto także wiadomością e-mail. Użytkownik, który nie akceptuje zmian, może przed ich wejściem w życie usunąć Konto.
3. Zmiana nie wpływa na zamówienia złożone przed jej wejściem w życie, chyba że wymagają tego przepisy prawa albo Klient zaakceptuje zmianę.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie Serwisu stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta.
2. Postanowienia Regulaminu Serwisu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Użytkowników będących konsumentami, wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Regulamin Serwisu wchodzi w życie z dniem …… r.