

# REGULAMIN APLIKACJI MOBILNEJ ORAZ SERWISU „DokDok”

## § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin zawiera zasady korzystania z aplikacji mobilnej oraz serwisu „DokDok”.
2. Usługodawcą jest DokDok sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (50-541), al. Armii Krajowej 46ad, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000836794, NIP 8943153046, REGON: 385881700;

## § 2. DEFINICJE

Pojęciom użytym w niniejszym Regulaminie nadaje się następujące znaczenia:

- 1) **Aplikacja Mobilna DokDok/Aplikacja** - oprogramowanie w wersji na urządzenia mobilne w ramach którego Użytkownik może skorzystać z funkcjonalności Systemu opisanych w § 3 ust.4;
- 2) **Deklaracja** – deklaracja wyboru świadczeniodawcy udzielającego świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej oraz lekarza podstawowej opieki zdrowotnej według wzoru stanowiącego Załącznik do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 26 czerwca 2020 r. (poz. 1143) w sprawie wzorów wyboru świadczeniodawcy udzielającego świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej
- 3) **Konsultacja/Konsultacja lekarska** – konsultacja z lekarzem POZ lub pielęgniarzką w formie Telemedycyny lub w formie wizyty w placówce stacjonarnej Usługodawcy.
- 4) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 5) **Konto Użytkownika/Konto** - zarejestrowane w Systemie konto indywidualnie przypisane do Użytkownika;
- 6) **POZ** – podstawowa opieka zdrowotna w rozumieniu Ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej (Dz. U. 2017 poz. 2217 z póź.zm.);
- 7) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, będący wypełnieniem obowiązku, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 8) **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
- 9) **Serwis DokDok/Serwis** – oprogramowanie w wersji na komputery stacjonarne i laptopy, którego celem jest udostępnienie Użytkownikowi funkcjonalności Systemu opisanych w § 3 ust.3;

- 10) **System** - rozwiązanie informatyczne umożliwiające Użytkownikowi dostęp do Aplikacji Mobilnej oraz Serwisu, za pośrednictwem którego Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników Usługi oraz Usługi medyczne określone w niniejszym Regulaminie;
- 11) **Telemedycyna** - świadczenie Usług medycznych za pośrednictwem systemów informatycznych lub systemów łączności (televizyta, wizyta online, czat z lekarzem);
- 12) **Usługi** - usługi w tym Usługi medyczne świadczone przez Usługodawcę za pośrednictwem Systemu;
- 13) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219);
- 14) **Usługa medyczna** - świadczenie zdrowotne o którym mowa w ustawie z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej ( tekst jedn. Dz.U. z 2020 r. poz. 295);
- 15) **Usługodawca** - DokDok sp. z o.o., który jest podmiotem leczniczym wpisanym do rejestru podmiotów prowadzących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Dolnośląskiego pod numerem księgi rejestrowej 000000232967;
- 16) **Ustawa o prawach konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r. poz. 287);
- 17) **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która założyła Konto w Systemie oraz dokonała wyboru Usługodawcy na świadczeniodawcę udzielającego świadczeń z zakresu POZ oraz lekarza POZ na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

### **§ 3. RODZAJE I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG**

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres oraz warunki świadczenia przez Usługodawcę w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej Usług oraz Usług medycznych drogą elektroniczną za pośrednictwem Systemu.
2. Usługi świadczone przez Usługodawcę w ramach Systemu są odpłatne i nieodpłatne. Zasady odpłatności określa § 6
3. Usługi medyczne świadczone przez Usługodawcę w ramach Systemu są nieodpłatne w zakresie w jakim obejmują usługi świadczone w związku z wyborem Usługodawcy jako świadczeniodawcy udzielającego świadczeń w ramach POZ oraz lekarza POZ.
4. Usługi medyczne realizowane są wyłącznie w języku polskim. W przypadku niepostępowania się przez Użytkownika językiem polskim, niezbędne jest zapewnienie przez Użytkownika tłumacza na własny koszt.
5. W ramach Serwisu Usługodawca świadczy usługę umożliwiającą założenie, prowadzenie oraz likwidację Konta Użytkownika.
6. W ramach Aplikacji Usługodawca świadczy następujące Usługi:

- 1) założenie, prowadzenie oraz likwidacja Konta Użytkownika;
- 2) podgląd danych osobowych Użytkownika;
- 3) rezerwacja i zarządzanie Konsultacjami;
- 4) podgląd zrealizowanych Konsultacji;
- 5) odbycia Konsultacji online;
- 6) gromadzenia, prowadzenia i udostępniania dokumentacji medycznej Użytkownika w zakresie usług zrealizowanych na rzecz Użytkownika za pośrednictwem Systemu oraz w placówkach stacjonarnych Usługodawcy;
- 7) dokonanie płatności za umówioną Konsultację (w przypadku odpłatnych Usług medycznych);
7. Usługodawca świadczy Usługi w sposób nieprzerwany, 7 dni w tygodniu z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 i 8 poniżej. Godziny pracy poszczególnych placówek dostępne są na stronie internetowej dokdok.pl.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia Usług w ramach Systemu w związku z koniecznością przeprowadzenia prac serwisowych lub naprawczych jak również w związku z modernizacją lub przebudową Systemu. Usługodawca dołoży starań, aby przerwy w świadczeniu Usług nie były uciążliwe dla Użytkowników. Informacja o planowanym czasowym zawieszeniu pracy Systemu będzie przekazywana Użytkownikom w ramach Aplikacji oraz Serwisu.
9. Usługodawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w tym w szczególności spowodowane siłą wyższą (pożar, klęski żywiołowe, epidemia).

#### **§ 4. KONTO UŻYTKOWNIKA. LOGOWANIE DO APLIKACJI**

1. Założenie Konta Użytkownika wymaga rejestracji.
2. Rejestracja Konta Użytkownika możliwa jest zarówno w Serwisie jak i w Aplikacji.
3. Rejestracja Konta Użytkownika wymaga:
  - 1) podania następujących danych:
    - a) Imię i nazwisko,
    - b) Data urodzenia
    - c) Adres zamieszkania,
    - d) nr PESEL,
    - e) nr telefonu,
    - f) adres e-mail,
  - 2) wypełnienia i podpisania Deklaracji
  - 3) akceptacji Regulaminu oraz Polityki Prywatności.
3. Podpisanie Deklaracji następuje poprzez:
  - a) podpisanie podpisem kwalifikowanym;
  - b) podpisanie poprzez podpis zaufany ePuap;

- c) podpisanie odręczne i przesłanie wypełnionej i podpisanej Deklaracji pocztą na adres Usługodawcy
4. Rejestracja i prowadzenie Konta Użytkownika są bezpłatne.
  5. Do zawarcia umowy prowadzenia Konta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem dochodzi z chwilą jego aktywacji przez Użytkownika, która następuje poprzez kliknięcie w link aktywacyjny przesłany przez Usługodawcę na adres e-mail podany przez Użytkownika przy rejestracji Konta.
  6. Konto zakładane jest na czas nieokreślony, przy czym Użytkownik, jest uprawniony do likwidacji Konta w każdym czasie bez podania przyczyny. W tym celu należy zgłosić chęć usunięcia konta wysyłając informację na adres [dok@dokdok.pl](mailto:dok@dokdok.pl). Konto zostanie usunięte w ciągu 7 dni od przyjęcia zgłoszenia.
  7. Zalogowanie się do Serwisu wymaga podania loginu oraz hasła. Loginem jest adres e-mail Użytkownika. Hasło ustalane jest przez Użytkownika w procesie rejestracji Konta.
  8. Zmiana, bądź odzyskiwanie hasła możliwa jest poprzez funkcję resetowania hasła dostępną w Aplikacji.

#### **§ 5. ZASADY KORZYSTANIA Z SYSTEMU**

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Systemu w sposób zgodny z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami, niniejszym Regulaminem, a także z poszanowaniem praw osób trzecich w tym w szczególności praw innych Użytkowników Systemu. Zakazuje się dostarczania za pośrednictwem Serwisu treści o charakterze bezprawnym.
2. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania hasła do logowania w poufności i nieudostępniania go osobom trzecim. Usługodawca w celu zachowania bezpieczeństwa logowania zaleca zmianę hasła logowania co 30 dni. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia hasła przez Użytkownika osobom trzecim.
3. Usługodawca, zastrzega sobie prawo do usunięcia konta Użytkownika, co jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy Użytkownik w rażąco lub uporczywy sposób narusza postanowienia ust. 1 i 2 powyżej bądź w sytuacji, gdy podane przez Użytkownika dane osobowe budzą obiektywnie uzasadnione wątpliwości co do ich poprawności lub zgodności z prawdą, a wątpliwości tych nie udało się ich usunąć w drodze kontaktu telefonicznego lub za pośrednictwem wiadomości e-mail.
4. Warunkiem korzystania z Serwisu jest spełnienie minimalnych wymagań technicznych w zakresie łącza internetowego, przeglądarki internetowej, sprzętu komputerowego tj.:
  - 1) stałe łącze internetowe o przepustowości minimum 1 Mb/s,
  - 2) aktualna i poprawnie skonfigurowana wersja przeglądarek internetowych: Microsoft Internet Explorer lub Mozilla FireFox lub Opera lub Google Chrome
  - 3) włączona obsługa plików cookies i Java Script,
  - 4) sprawny komputer, tablet lub smartfon

5. W celu skorzystania z Aplikacji mobilnej konieczne jest jej ściągnięcie z internetowego serwisu Google Play lub App Store i zainstalowanie na urządzeniu mobilnym z dostępem do oprogramowania iOS lub Android.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie Użytkownika, które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z Serwisu, w tym w szczególności uniemożliwiają przeprowadzenie Konsultacji.

## **§ 6. USŁUGI ODPLATNE**

1. Usługi medyczne świadczone przez Usługodawcę w ramach Systemu na rzecz Użytkowników mogą być zarówno odpłatne jak i nieodpłatne.
2. Lista odpłatnych Usług medycznych wraz z cennikiem określającym wysokość opłat dostępna jest w regulaminie organizacyjnym Usługodawcy.
3. Umowa sprzedaży odpłatnych Usług medycznych zostaje zawarta z chwilą zatwierdzenia przez Użytkownika zamówienia Usługi medycznej poprzez wybranie przycisku „zamawiam i płacę”.
4. Z chwilą złożenia zamówienia, Użytkownik zostaje przekierowany na stronę operatora płatności elektronicznych.
5. Potwierdzenie dokonania zamówienia Usługi medycznej wraz z potwierdzeniem dokonania opłaty Użytkownik otrzymuje na zarejestrowany w Systemie adres e-mail.
6. Użytkownik może skorzystać z odpłatnej Usługi medycznej po uregulowaniu opłaty.
7. Usługodawca w ramach Systemu może organizować czasowe promocje cenowe. Skorzystanie z promocji cenowych może być uzależnione od spełnienia przez Użytkownika jednego bądź kilku warunków. Usługodawca zastrzega sobie prawo stosowania rabatów w wybranych przez niego okresach i w stosunku do określonych osób.
8. Użytkownik może zostać obciążony kosztem świadczonej Usługi również po jej wykonaniu, zgodnie z obowiązującym cennikiem, w przypadku gdy Użytkownik skorzystał z Usługi nieodpłatnej na podstawie wypełnionej Deklaracji, a następnie NFZ nie potwierdził jego uprawnień do świadczeń w ramach NFZ.

## **§ 7. ODSTAPIENIE OD UMOWY**

1. Użytkownik, będący konsumentem może odstąpić od Umowy o odpłatne Usługi medyczne, bez podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia zawarcia jej zawarcia. Chwilą zawarcia Umowy jest chwila dokonania przez Użytkownika zamówienia odpłatnej Usługi medycznej .
2. Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres dok@dokdok.pl. Użytkownik może skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu.

3. W razie odstąpienia od Umowy, Usługodawca w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwróci konsumentowi opłatę za Usługi od których odstąpił.
4. Zwrotu opłaty Usługodawca dokona na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika.
5. Usługodawca informuje, że w razie pełnego wykonania Usługi medycznej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Użytkownik utraci prawo odstąpienia od umowy. Jednocześnie Użytkownik poprzez akceptację treści niniejszego Regulaminu wyraża zgodę na wykonanie w pełni usługi przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy w rozumieniu art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r. poz. 287).

#### **§ 8. REKALMACJE**

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczących Usług oraz Usług medycznych świadczonych w ramach Systemu.
2. Reklamacje należy składać:
  - 1) pisemnie na adres Usługodawcy podany w treści niniejszego Regulaminu,
  - 2) pocztą elektroniczną na adres dok@dokdok.pl
3. W celu umożliwienia skutecznego rozpatrzenia reklamacji Użytkownik powinien wskazać w jej treści:
  - 1) oznaczenie Użytkownika (w tym wskazanie adresu e-mail),
  - 2) opis zgłaszanych zastrzeżeń, nieprawidłowości i niezgodności wraz datą ich wystąpienia.
4. Usługodawca przed rozpatrzeniem złożonej reklamacji, może zwrócić się do Użytkownika o jej uzupełnienie, jeżeli podane przez Użytkownika informacje, o których mowa w ust. 3 wymagają doprecyzowania w celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
5. Usługodawca zobowiązuje się rozpatrzyć złożoną reklamację lub zgłoszoną informację o nieprawidłowościach i udzielić odpowiedzi Użytkownikowi niezwłocznie jednak nie później niż w terminie 14 – stu dni od daty jej otrzymania.
6. Odpowiedź na zgłoszoną reklamację zostanie udzielona Użytkownikowi drogą elektroniczną na zarejestrowany w Systemie adres e- mail Użytkownika, chyba że Użytkownik zażąda innej formy w odpowiedzi w treści reklamacji (telefon, Poczta)

#### **§ 9. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ**

1. System zawiera treści chronione prawem własności intelektualnej.
2. Prawa wyłączne do treści publikowanych w Serwisie/Aplikacji, w szczególności prawa do zdjęć, znaków towarowych przysługują Usługodawcy lub podmiotom z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy. Żadne treści nie mogą być tym samym kopiowane, poprawiane, rozpowszechniane, pobierane, przekazywane, sprzedawane lub w inny sposób wykorzystywane w całości lub w części bez uprzedniej zgody Usługodawcy .

#### **§ 10 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Administratorem danych Użytkowników Serwisu jest Usługodawca.
2. Administrator danych przetwarza dane osobowe Użytkowników, w tym dane medyczne, w celu umożliwienia Użytkownikom korzystanie z Serwisu oraz Aplikacji w tym w celu świadczenia Usług medycznych na rzecz Użytkownika.
3. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Użytkowników przez Administratora, w tym zasady kontaktu z Administratorem oraz wyznaczonym przez Administratora Inspektorem Ochrony, informacje o podstawach przetwarzania danych oraz przysługujących Użytkownikom w związku z tym uprawnieniach wynikających z RODO, znajdują się w treści Polityki Prywatności dostępnej na stronie dokdok.pl

### **§ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Usługodawca ma prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w przypadkach:
  - 1) ograniczenia bądź rozszerzenia zakresu świadczonych w ramach Systemu Usług;
  - 2) zmiany przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na treść Regulaminu bądź na działalność Usługodawcy;
  - 3) wydania decyzji, postanowień lub orzeczeń organów administracji lub sądów, mających wpływ na realizację Usług objętych niniejszym Regulaminem;
  - 4) wprowadzenia nowych rozwiązań technologicznych dotyczących usług objętych niniejszym Regulaminem;
  - 5) wprowadzenia rozwiązań mających na celu usprawnienie działania Systemu i obsługę jego Użytkowników;
  - 6) zmiany danych Usługodawcy;
  - 7) wprowadzenia rozwiązań mających na celu poprawę prywatności i zapobieganie nadużyciom.
2. Użytkownik jest informowany o zmianach w Regulaminie poprzez przesłanie mu informacji na zarejestrowany w Systemie adres e-mail na 14 dni przed wejściem w życie zmian. Użytkownik może zgłosić sprzeciw w zakresie wprowadzonych zmian do momentu ich wejścia w życie poprzez poinformowanie Usługodawcy o tym za pośrednictwem maila na adres dok@dokdok.pl. Zgłoszenie sprzeciwu jest jednoznaczne z wypowiedzeniem Umowy o prowadzenie Konta Użytkownika.
3. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na Usługi dostępne w ramach Systemu zamówione przed wejściem w życie zmian.
4. Użytkownik będący Konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy miejskich (powiatowych) Rzeczników Konsumentów lub Europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR) pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>
5. Informacja o innych dostępnych sposobach pozasądowego rozpatrywania sporów, w tym lista Rzeczników Konsumentckich oraz procedury związane z pozasądowym rozstrzygnięciem sporów dostępne są pod adresem: <https://www.uokik.gov.pl/pomoc.php>;

6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Ustawy Kodeks cywilny, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Ustawy o prawach konsumenta.
7. Treść niniejszego Regulaminu dostępna jest w Serwisie oraz w Aplikacji.
8. Regulamin obowiązuje od 1 listopada 2020.



**Załącznik nr 1 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej na odległość**

*[Miejscowość, data]*

*[Imię i nazwisko konsumenta*

*Adres Konsumenta]*

**DokDok sp. z o.o.**

**al. Armii Krajowej 46ad**

**50-541 Wrocław**

**Oświadczenie**

**o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość**

Ja *[Imię i nazwisko Konsumenta]* niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r. poz. 827) **odstępuję od umowy** o świadczenie Usługi medycznej *[opis usługi której dotyczy odstąpienie]* zawartej w dniu *[data zawarcia umowy]*

.....

**Podpis Konsumenta**