

## Regulamin przygotowania drogą elektroniczną *Bezpłatnego Planu Leczenia*

Niniejszy Regulamin określa zakres, zasady nabycia i realizacji *Bezpłatnego Planu Leczenia* prowadzonej przez Sport Medica S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Pory 78, 02-757 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000077247, REGON 016291775, NIP 5213095056, kapitał zakładowy: 18 131 000,00 zł (w całości pokryty).

## Słownik pojęć

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia zostały zdefiniowane w następujący sposób:

1. **Bezpłatny Plan Leczenia** – nieodpłatna porada świadczona w ramach konsultacji udzielanej Użytkownikowi wyłącznie przez telefon lub mailowo, po otrzymaniu od Użytkownika przesyłanych informacji i wyników za pośrednictwem Formularza dostępnego na Stronie internetowej.
2. **Formularz** – narzędzie udostępnione na Stronie internetowej, dzięki któremu Użytkownik może przesłać dokumentację medyczną oraz opisać swój problem medyczny.
3. **Lekarz** – lekarz specjalista ortopedii i traumatologii narządu ruchu oraz lekarz rezydent współpracujący ze Sport Medica, świadczący Usługi medyczne.
4. **Sport Medica /Usługodawca** – Sport Medica S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Pory 78, 02-757 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000077247, REGON 016291775, NIP 5213095056, kapitał zakładowy: 18 131 000,00 zł (w całości pokryty);
5. **Placówka** – centra medyczne Sport Medica S.A.;
6. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia drogą elektroniczną *Bezpłatnego Planu Leczenia*
7. **Przesłanie dokumentacji** – przesłanie dokumentacji medycznej (zdjęć, opisów wyników badań) za pomocą Formularza i problemu medycznego.
8. **RODO** – należy przez to rozumieć 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 (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych).
9. **Strona internetowa** – serwis [www https://carolina.pl/](https://carolina.pl/) należący do Usługodawcy, za pośrednictwem której jest udostępniany Formularz.
10. **Umowa (lub Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną)** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Sport Medica (Usługodawcą) a Użytkownikiem, określająca zasady i warunki korzystania ze Strony internetowej i Formularza, a także zasady zawierania Umów o świadczenie usług medycznych oferowanych przez Sport Medica za pośrednictwem Strony internetowej i Formularza.
11. **Usługa** – usługa Przesłania dokumentacji świadczona przez Sport Medica drogą elektroniczną na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie za pośrednictwem Strony internetowej.

12. **Porada** – Porada świadczona przez Sport Medica na zasadach określonych w Regulaminie polegająca na wykonywaniu świadczenia zdrowotnego na rzecz Użytkownika w ramach *Bezpłatnego Planu Leczenia*.
13. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która korzysta lub zamierza korzystać z Usługi posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która ukończyła 18 lat.

## Ogólne warunki korzystania z formularza

1. Formularz dostępny na Stronie internetowej umożliwia Użytkownikowi składanie za jego pośrednictwem zamówienia na wykonanie planu leczenia polegającego na uzyskaniu porady na podstawie informacji podanych w Formularzu, a także na podstawie Przesłanej dokumentacji, w tym wyników badań i/lub zdjęć.
2. Z Formularza mogą skorzystać wszyscy pełnoletni Użytkownicy, którzy zaakceptowali postanowienia Regulaminu.
3. Użytkownik na Stronie internetowej ma możliwość wypełnienia Formularza, który składa się z następujących pól:
  - a. Imię
  - b. Nazwisko
  - c. Nr telefonu
  - d. Adres e-mail
  - e. Miejsce na opis schorzenia / urazu
  - f. Możliwość przesłania plików
  - g. Checkbox z akceptacją regulaminu
4. Użytkownik korzystając z Formularza oświadcza, że dokumentacja medyczna należy do niego i jest odpowiedzialny za właściwe przekazanie dokumentacji.
5. Użytkownik może skorzystać z jednego *Bezpłatnego Planu Leczenia*

## Ogólne warunki korzystania z *Bezpłatnego Planu Leczenia*

1. Z *Bezpłatnego Planu Leczenia* mogą skorzystać wszyscy Użytkownicy, którzy w całości wypełnili Formularz (wpisali również dane kontaktowe, tj. adres e-mail, telefon) oraz zaakceptowali postanowienia Regulaminu.
2. *Bezpłatnego Planu Leczenia* przekazywany jest za pomocą poczty e-mail lub poprzez rozmowę telefoniczną, a sposób przekazania *Bezpłatnego Planu Leczenia* ustala Sport Medica według swoich potrzeb organizacyjnych.
3. *Bezpłatny Plan Leczenia* przygotowujący jest przez Lekarzy, a ich lista dostępna jest na Stronie internetowej.
4. *Bezpłatny Plan Leczenia* zostanie przygotowany na podstawie informacji i dokumentacji przesłanej za pośrednictwem Formularza. Sport Medica nie odpowiada za poprawność przesłanych przez Użytkownika informacji i dokumentacji.
5. Z Użytkownikiem może także skontaktować się Asystentka medyczna danego Lekarza.
6. Lekarz lub Asystentka medyczna skontaktuje się z Użytkownikiem telefonicznie lub mailowo w terminie do 7 dni roboczych od otrzymania przez Usługodawcę przesłanego przez Użytkownika Formularza. Lekarz przygotowuje plan według kolejności zgłoszeń. Jeżeli Użytkownik nie odbierze telefonu nastąpi jedna, kolejna próba połączenia.

7. W ramach *Bezpłatnego Planu Leczenia* Lekarz może:
  - a. omówić z pacjentem jego przypadek;
  - b. zinterpretować wyniki badań przesłanych przez Użytkownika za pomocą Formularza;
  - c. zasugerować bezpośrednią wizytę w Placówce, jeśli jest taka konieczność;
  - d. zasugerować wykonanie dodatkowych badań;
  - e. dać zalecenia odnośnie dalszej diagnostyki i leczenia.
8. W ramach *Bezpłatnego Planu Leczenia* lekarz nie może:
  - a. wystawić skierowania na badania i konsultacje;
  - b. wystawić zwolnienia z pracy lub innego zaświadczenia lekarskiego;
  - c. wystawić recepty i e-recepty.
9. Jeśli stan zdrowia Użytkownika lub zgłaszany problem tego wymaga, w trakcie *Bezpłatnego Planu Leczenia*, lekarz ma prawo zdecydować o konieczności odbycia przez Użytkownika wizyty stacjonarnej, w Placówce. Wizyta stacjonarna jest płatna zgodnie z obowiązującym cennikiem.
10. W celu przygotowania *Bezpłatnego Planu Leczenia* Użytkownik podaje następujące dane, które są niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej:
  - a) nazwisko i imię;
  - b) numer PESEL (w przypadku Użytkowników, którzy nie mają nadanego numeru PESEL - rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość);
  - c) adres zamieszkania;
  - d) datę urodzenia;oraz w zakresie kontaktu adres e-mail i/lub numer telefonu.
11. Użytkownik obowiązany jest do podania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych, nie wprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich.
12. Usługi świadczone za pośrednictwem Strony internetowej nie są przeznaczone dla osób: wymagających natychmiastowej hospitalizacji lub/i w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia lub/i w innych stanach wymagających niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego.
13. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.

## **Wymagania techniczne**

1. Do korzystania z Usługi wymagane jest posiadanie przez Użytkownika urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową (zalecane Mozilla Firefox wersja minimum 24.0, Opera od wersji 10, Google Chrome w wersji 28.0 lub nowszej lub MS Internet Explorer w wersji minimum 8.0 lub nowszej), która zapewnia obsługę plików cookie oraz skryptów Javascript. Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami wymienionymi powyżej.
2. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Usługi, zaleca się, aby urządzenie, z którego korzysta Użytkownik w szczególności posiadało: system antywirusowy

z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień; skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall); zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa; aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz Java Script w przeglądarce internetowej; oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Strony internetowej, jeżeli będzie to wymagane do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych.
4. Usługodawca informuje Użytkownika na jego żądanie, w formie przez niego wybranej, o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług w środowisku cyfrowym, w tym w szczególności w związku z korzystaniem ze Strony internetowej.

## Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników przetwarzanych w celu skorzystania z Usługi na wskazanych w niniejszym Regulaminie zasadach jest Sport Medica.
2. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, Użytkownik może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, Panią Katarzyną Pisarzewską za pośrednictwem adresu email: daneosobowe@luxmed.pl.
3. Podanie danych przez Użytkownika, akceptacja niniejszego Regulaminu i korzystanie z Usługi jest całkowicie bezpłatne oraz dobrowolne, Natomiast podanie danych określonych w pkt. 4 i 5 jest niezbędne do skorzystania z Usługi.
4. W celu skorzystania z *Bezpłatnego Planu Leczenia* Użytkownik podaje swoje imię, nazwisko, numer PESEL (lub w przypadku Użytkowników którzy nie mają nadanego numeru PESEL-rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość), datę urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu oraz adres e-mail, .Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w ramach realizacji Usługi nastąpi kontakt ze strony Sport Medica z wykorzystaniem podanego adresu e-mail i/lub numeru telefonu w celu udzielenia *Bezpłatnego Planu Leczenia*.
5. W ramach korzystania z Usługi, Sport Medica będzie przetwarzała również dane Użytkowników należące do danych szczególnej kategorii w zakresie obejmującym stan zdrowia (przesłana dokumentacja medyczna przez Użytkownika). Użytkownik dodatkowo wypełniając formularz może wyrazić dobrowolnie zgodę na komunikację marketingową.
6. Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są w celu umożliwienia skorzystania z Usługi (art. 6 ust. 1 lit. a i b RODO). W przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie komunikacji marketingowej bądź na przetwarzanie danych w celach marketingowych, administratorami Twoich danych są spółki z Grupy LUX MED czyli podmioty powiązane organizacyjnie lub kapitałowo ze Sport Medica. Pełną listą spółek z ich danymi rejestrowymi znajduje się na stronie internetowej w zakładce polityka prywatności, jak również w placówkach stacjonarnych. Sport Medica ma prawo do dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej i tym samym przetwarzania tych danych w tym celu (art. 6 ust. 1 lit. b oraz f RODO, jako tzw. prawnie uzasadniony interes administratora, którym jest dochodzenie roszczeń i obrona przysługujących praw). W zakresie realizacji obowiązków podatkowych – Spółka może wystawiać np. rachunki za wykonane przez usługi, co może się wiązać z koniecznością przetwarzania danych osobowych.

7. Sport Medica dba o poufność danych Użytkowników, dlatego też z uwagi na konieczność zapewnienia odpowiedniej organizacji np. w zakresie infrastruktury informatycznej czy bieżących sprawach dotyczących prowadzonej działalności, jako przedsiębiorca, jak również realizacji praw Użytkowników, dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:
  - o dostawcom usług zaopatrujących Sport Medica w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające zarządzanie organizacją (w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, firmom kurierskim i pocztowym),
  - o dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierających Sport Medica w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelariom prawnym, firmom windykacyjnym),
  - o dostawcom usług wspierających Sport Medica w obszarze marketingowym (agencje reklamowe, firmy realizujące wysyłkę sms oraz e-mail),
  - o innym podmiotom leczniczym, współpracującym ze Sport Medica w celu zapewnienia ciągłości leczenia oraz dostępności opieki zdrowotnej.
8. Z uwagi na to, że Sport Medica korzysta z usług innych dostawców, np. w zakresie wsparcia teleinformatycznego, dane osobowe Użytkownika mogą być przekazywane poza teren Unii Europejskiej. Sport Medica zapewnia, że w takim przypadku przekazywanie danych odbywać się będzie w oparciu o stosowną podstawę prawną, np. umowę zawartą pomiędzy Sport Medica a tym podmiotem, zawierającą standardowe klauzule ochrony danych przyjęte przez Komisję Europejską lub na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych.
9. Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są przez czas niezbędny do realizacji bezpłatnej Usługi, a kolejno przez okres wynikający z dochodzenia ewentualnych roszczeń wynikających z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej w ramach przepisów kodeksu cywilnego. Jeżeli jako Użytkownik jesteś pacjentem Sport Medica i utworzyliśmy Twoją dokumentację medyczną, mamy obowiązek przechowywania jej co najmniej przez okres 20 lat od dnia dokonania w niej ostatniego wpisu. Wszelkie dane przetwarzane na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych Sport Medica przetwarza przez 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. W przypadku wyrażenia dobrowolnej zgody marketingowej i/lub zgody na profilowanie, dane osobowe przetwarzane są do czasu jej wycofania. Po upływie wyżej wymienionych okresów dane te są trwale usuwane lub poddawane anonimizacji. Sport Medica zapewnia każdemu Użytkownikowi prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, żądania ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Jako Użytkownik możesz także skorzystać z uprawnienia do złożenia wobec Sport Medica sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych oraz prawa do przenoszenia danych do innego administratora danych. Jeżeli chcesz skorzystać z któregośkolwiek z tych uprawnień – skontaktuj się z Inspektorem Ochrony Danych pisząc na wskazany adres e-mail lub infolinią Sport Medica bądź poprzez stronę internetową czy odwiedź nas w którejkolwiek z naszych Placówek.
10. Informujemy także, że każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie przepisów ochrony danych osobowych.

## Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi medycznej mogą być zgłaszane:
  - o listownie na adres: Sport Medica S.A., ul. Pory 78, 02-757 Warszawa,
  - o za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [cmc@carolina.pl](mailto:cmc@carolina.pl).

2. Reklamacje dotyczące działania Usługi medycznej rozpatrywane będą w ciągu 14 dni roboczych, a reklamacje dotyczące pozostałych kwestii rozpatrywane będą w ciągu 30 dni roboczych, od daty zgłoszenia reklamacji.

## **Zawarcie i wypowiedzenie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. W zakresie świadczenia Usługi niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344)
2. Umowa zostaje zawarta pomiędzy Sport Medica, a Użytkownikiem z chwilą zaakceptowania niniejszego Regulaminu i ulega automatycznemu rozwiązaniu z chwilą zakończenia przesłania przez Lekarza / asystentkę medyczną odpowiedzi na zapytanie Użytkownika z Formularza lub w trakcie zakończenia rozmowy telefonicznej.
3. Użytkownik ma prawo odstąpić od Umowy w ciągu 14 dni bez podawania przyczyny od dnia zawarcia Umowy. Użytkownik ma prawo odstąpić od Umowy poprzez złożenie oświadczenia z wykorzystaniem wzoru formularza odstąpienia od Umowy, który został wskazany w ..... lub/i przesłanie oświadczenia na adres e-mail: .....
4. Umowa pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Użytkownik ma prawo zakończyć, w każdej chwili, korzystanie ze Strony internetowej. Użytkownik uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w każdym momencie, co ma skutek wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym. Wypowiedzenie Umowy następuje poprzez złożenie oświadczenia na adres e-mail: .....

## **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem .....2022r.
2. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, postanowieniami Regulaminu, a także do niedostarczania treści zabronionych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z następujących ważnych przyczyn: zmiany przepisów prawa lub/i zmiany wynikającej z rozwoju funkcjonalności Strony internetowej – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień Regulaminu.
4. Sport Medica nie ponosi odpowiedzialności za skutki usług świadczonych przez Sport Medica drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika, jeżeli Użytkownik doprowadzi od tego, iż usługa będzie realizowana w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa lub postanowieniami Regulaminu.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) podanie przez Użytkownika w ramach Formularza danych nieprawdziwych, niekompletnych, nieaktualnych;
  - b) jakiegokolwiek szkody spowodowane naruszeniem przez Użytkownika praw osób trzecich,
  - c) skutki spowodowane przez przejęcie przez osoby trzecie hasła do poczty e-mail Użytkownika;

- d) szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu Formularza lub całej Strony internetowej spowodowane przyczynami niezależnymi od Usługodawcy lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym Usługodawca nie mógł zapobiec;
  - e) szkody spowodowane nieprzestrzeganiem przez Użytkownika postanowień Regulaminu
  - f) nieodebranie przez Użytkownika od Sport Medica telefonu lub wiadomości e-mail lub odebranie jej z opóźnieniem.
6. Sport Medica jest uprawniony do zablokowania dostępu do Usługi z przyczyn związanych z bezpieczeństwem.
  7. Zablokowanie dostępu do Usługi może zostać dokonane przez Sport Medica na podstawie analizy danych systemowych w przypadku:
    - a) wykorzystania urządzeń Użytkownika do automatycznego logowania się z dużą częstotliwością, wysyłania dużej ilości żądań do serwera;
    - b) wykorzystywania systemów Sport Medica w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa;
    - c) wykonywanie działań mogących zagrażać bezpieczeństwu systemu Sport Medica i danych w nim przetwarzanych.
  8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
  9. Chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów, Użytkownik będący konsumentem w znaczeniu Kodeksu Cywilnego może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>
  10. Spory sądowe rozpatrywane są przez właściwy sąd powszechny określony według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz.U.2021 r., poz. 1805 z późn.zm.).
  11. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o dniach roboczych, należy przez to rozumieć dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
  12. Użytkownicy mogą nieodpłatnie uzyskać dostęp do Regulaminu w każdym czasie, za pośrednictwem odesłania internetowego (tj. linku) zamieszczonego na stronie [www.carolina.pl](http://www.carolina.pl) oraz sporządzić jego wydruk.
  13. Prawa wyłączne do treści udostępnianych w ramach Strony internetowej w tym Usługi, w szczególności prawa autorskie do zdjęć, znaki towarowe należące do Sport Medica, wchodzące w ich skład elementy graficzne, oprogramowanie oraz prawa w zakresie baz danych podlegają ochronie prawnej i przysługują Sport Medica lub podmiotom, z którymi Sport Medica zawarła stosowne umowy.
  14. Zabrania się kopiowania, czy też innych form korzystania z jakichkolwiek elementów Strony internetowej bez zgody Sport Medica.

Załącznik nr 1

Wzór formularza odstąpienia od Umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy) \

(Miejscowość i data).....

.....

(imię i nazwisko, adres, e-mail, numer telefonu)

Sport Medica S.A.

ul. Pory 78

02-757 Warszawa

### Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Ja niżej podpisany/podpisana oświadczam, że odstępuję od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dotyczącej *Bezpłatnego Planu Leczenia*.

.....

podpis

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)