

REGULAMIN APLIKACJI MOBILNEJ holsaAPP

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

1. Poniższy regulamin określa warunki i zasady świadczenia Usług drogą elektroniczną w ramach Aplikacji holsaAPP, w tym udzielania przez Administratora świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem Aplikacji.
2. Występujące w regulaminie pojęcia należy rozumieć następująco:
 - a) **Administrator** – Gyncentrum Sp. z o. o. , z siedzibą w Katowicach, ul. Żelazna 1, 40-851 Katowice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000792699, NIP: 6342963845, REGON: 383762894, o kapitale zakładowym 1.000.000,00 zł. Administrator jest podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego - numer księgi rejestrowej: 000000209922. Administrator jest właścicielem Centrum Medycznego holsaMED oraz aplikacji holsaAPP.
 - b) **Aplikacja** – oprogramowanie mobilne “holsaAPP”, dostępne na stronie www.holsaapp.pl lub do pobrania w sklepie Google Play lub App Store, za pośrednictwem którego Administrator świadczy Usługi.
 - c) **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
 - d) **Konto** – zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Administratora, oznaczony nr telefonu oraz hasłem podanym przez Użytkownika, w którym gromadzone są dane Użytkownika;
 - e) **Polityka Prywatności** - dokument opisujący zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników przez Administratora, który dostępny jest pod adresem www.holsaapp.pl/polityka-privatnosci

- f) **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.);
 - g) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach oprogramowania mobilnego holsaAPP
 - h) **Usługa** - świadczenie zdrowotne, w formie Teleporady, Wideokonsultacji lub za pośrednictwem Czat. Usługi udzielane przez personel Administratora przy użyciu Aplikacji;
 - i) **Użytkownik** – Użytkownik Główny oraz Użytkownik Powiązany (Dziecko lub Podopieczny);
 - j) **Użytkownik Główny** - pełnoletnia osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Administratora;
3. Administrator udziela świadczeń zdrowotnych w ramach POZ za pośrednictwem Aplikacji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Administrator świadczy usługi polegające na udostępnianiu Aplikacji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z uwzględnieniem transgranicznego charakteru sieci Internet. Udzielanie przez Administratora świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej, o których mowa w § 2 ust. 2 lit (a) Regulaminu jest ograniczone wyłącznie do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§2. ŚWIADCZENIA UDZIELANE PRZEZ ADMINISTRATORA

1. Administrator świadczy Usługi na rzecz Użytkowników za pośrednictwem Aplikacji. Usługi obejmują następujące funkcjonalności Aplikacji:
- a) złożenie Deklaracji POZ
 - b) gromadzenie danych dotyczących stanu zdrowia Użytkowników;
 - c) umożliwienie uzyskania e-konsultacji i zaleceń lekarskich w ramach udzielanych świadczeń zdrowotnych, w ramach Teleporad; Wideokonsultacji i Czat
 - d) umożliwienie Użytkownikom korzystania z internetowych wywiadów medycznych;
 - e) umówienie Usług medycznych w zakresie objętym POZ
 - f) przechowywanie skierowań, recept, zaświadczeń, badań, analiz, diagnoz, prognoz, prześwietleń i innych;

2. Usługi świadczone przez Administratora za pośrednictwem Aplikacji obejmują następujące świadczenia zdrowotne:
 - a) świadczenia z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej (POZ), udzielane nieodpłatnie, wyłącznie w ramach, w zakresie i na warunkach wynikających z ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, ustawy z dnia 17 października 2017 roku o podstawowej opiece zdrowotnej oraz z przepisów wykonawczych do tych ustaw, w tym szczególności z Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 24 września 2013 roku w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej;
3. Dokładny zakres funkcjonalności opisanych w ust. 1, który jest dostępny dla poszczególnych Użytkowników jest uzależniony od tego, czy Użytkownik złożył u Administratora Deklarację wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 17 października 2017 roku o podstawowej opiece zdrowotnej.
4. Poza sytuacjami wyjątkowymi, w szczególności uzasadnionymi względami medycznymi lub wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa lub Zarządzeń Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia, warunkiem skorzystania przez Użytkownika ze świadczeń wskazanych w ust. 2 lit (a) powyżej jest:
 - a) posiadanie przez Użytkownika tytułu do ubezpieczenia zdrowotnego określonego w przepisach prawa polskiego; oraz
 - b) skuteczne złożenie przez Użytkownika Deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 17 października 2017 roku o podstawowej opiece zdrowotnej.
5. Świadczenia, o których mowa w ust. 2 lit (a) udzielane są od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8 do 18
6. Jeśli Użytkownik ma wątpliwości co do swojego stanu zdrowia lub jego samopoczucie pogarsza się, Użytkownik w każdym przypadku powinien niezwłocznie zgłosić się bezpośrednio do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego lub skonsultować się z lekarzem.
7. Jakikolwiek świadczenia udzielane za pośrednictwem Aplikacji nie zastępują w żadnym wypadku badań wykonywanych bezpośrednio przez personel medyczny w placówkach służby zdrowia, w tym w szczególności:
 - a) gdy stan zdrowia Użytkownika wskazuje na konieczność badań niemożliwych do zrealizowania w formie Teleporady; Wideokonsultacji lub Czat

- b) gdy ustalenie postępowania diagnostycznego lub terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas Teleporady, Wideokonsultacji, Czatu;
 - c) gdy występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju Użytkownika;
 - d) gdy brak jest spodziewanego efektu terapeutycznego po dwóch kolejnych Teleporadach, Wideokonsultacjach, Czatach udzielonych z tej samej przyczyny.
8. W przypadku gwałtownego pogorszenia stanu zdrowia lub samopoczucia, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub zgłosić się bezpośrednio do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego albo podmiotu udzielającego świadczeń w ramach nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej, w celu uzyskania pomocy. Informacje na temat podmiotów udzielających świadczeń nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej znajdują się na stronie Narodowego Funduszu Zdrowia pod adresem nfhz.gov.pl/dla-pacjenta/na-ratunek/ lub w serwisie Ministerstwa Zdrowia i Narodowego Funduszu Zdrowia — pacjent.gov.pl pod adresem pacjent.gov.pl/nocna-i-swiateczna-opieka-zdrowotna.

§3. FUNKCJE APLIKACJI

1. Zalogowany użytkownik, w ramach własnego profilu, uzyskuje możliwość skorzystania z następujących funkcji holsaAPP:
- a) Sprawdzenie zakresu Podstawowej Opieki Medycznej.
 - b) Umówienie, odwołanie lub zmiana terminu Wideokonsultacji, Teleporady lub Czatu z lekarzem POZ
 - c) Odbycie Wideokonsultacji, Teleporady lub Czatu z lekarzem POZ
 - d) Zamówienie recepty w ramach kontynuacji leczenia.
 - e) Podgląd i możliwość pobrania dokumentacji medycznej w następującym zakresie:
 - Historia wizyt
 - Zamówienie dokumentacji medycznej
 - Wgląd do udostępnionych wyników badań i komentarzy lekarskich.
 - Dostęp do wystawionych skierowań lekarskich.
 - Listy przepisanych leków oraz historia recept

2. Użytkownik będzie otrzymywał powiadomienia push i/lub sms o zbliżających się wizytach, pojawieniu się nowych dokumentów na koncie, akcjach profilaktycznych i promocyjnych prowadzonych przez Administratora, zmianach prowadzonych w ramach aplikacji etc.

§4. ZASADY I WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z APLIKACJI

1. Aby móc w pełni korzystać z funkcjonalności Aplikacji, Użytkownik powinien
 - a) podać następujące dane:
 - Imię i nazwisko,
 - Data urodzenia
 - Adres zamieszkania,
 - nr PESEL,
 - nr telefonu,
 - adres e-mail,
 - b) wypełnić i podpisać Deklarację wypełnić i złożyć deklarację, o której mowa w § 2 pkt 4 b.
 - c) zaakceptować Regulamin oraz Politykę Prywatności.
2. Rejestracja konta i złożenie Deklaracji Użytkownika są bezpłatne.
3. Aplikacja mobilna holsaAPP dostępna jest na stronie www.holsaapp.pl oraz w sklepach Apple Store i Google Play.
4. Celem przeprowadzenia jakiegokolwiek aktywności Użytkownika w Aplikacji wymagane jest poprawne działanie sieci Internet, używanie przeglądarki internetowej, w tym w ramach urządzeń mobilnych.
5. Aby można było odbyć Wideokonsultację z lekarzem niezbędne jest posiadanie zainstalowanej kamery, mikrofonu oraz głośnika, a także udzielenie zgody w Aplikacji na dostęp do kamery oraz mikrofonu.
6. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z Aplikacji Użytkownik ponosi we własnym zakresie
7. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z Regulaminem, obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami. Zabronione jest wykorzystywanie Aplikacji do dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

8. Korzystając z usług świadczonych przez Administratora, Użytkownicy zobowiązani są do nieużywania słów uznawanych powszechnie za obelżywe lub wulgarne oraz do zachowywania się i komunikowania w sposób nienaruszający dóbr osobistych członków personelu Administratora. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, jeżeli zwłoka w udzieleniu pomocy Użytkownikowi nie spowoduje niebezpieczeństwa utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia Użytkownika, Administrator może odmówić udzielania świadczeń Użytkownikowi, który narusza ten zakaz.
9. Podczas korzystania z Aplikacji obowiązkiem Użytkownika jest podawanie prawdziwych, zgodnych ze stanem faktycznym danych oraz ich ochrona przed dostępem osób nieuprawnionych. Od tego w dużej mierze zależy bezpieczeństwo danych Użytkownika oraz skuteczność świadczeń zdrowotnych udzielanych Użytkownikowi. Zabronione jest również udostępnianie swojego Konta innym Użytkownikom lub osobom trzecim, jak również korzystanie z Kont należących do innych Użytkowników.
10. Każdy Użytkownik jak i osoba trzecia, mająca dostęp do Aplikacji, zobowiązani są do powstrzymywania się od kopiowania, modyfikowania, rozpowszechniania, transmitowania lub wykorzystywania w inny sposób jakichkolwiek chronionych prawami własności intelektualnej jakie przysługują Administratorowi treści udostępnionych w Aplikacji, za wyjątkiem korzystania z nich w ramach dozwolonego użytku. Zabronione są również wszelkie ingerencje czy wykorzystywanie kodu źródłowego Aplikacji.
11. Niedozwolone są jakiegokolwiek próby wprowadzania do Aplikacji szkodliwych danych (oprogramowanie złośliwe w tym boty, wirusy, pliki szpiegujące, „robaki”, etc.).
12. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z Aplikacji.
13. Z usług świadczonych w Aplikacji przez Administratora mogą korzystać osoby pełnoletnie, które ukończyły 18 rok życia. Osoby niepełnoletnie – Dziecko lub Podopieczny Użytkownika Głównego, mogą korzystać z usług w Aplikacji wyłącznie jako Użytkownicy Powiązani, za zgodą i wiedzą oraz pod nadzorem swoich opiekunów prawnych lub faktycznych.

§5. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem dochodzi w momencie utworzenia konta Użytkownika w Aplikacji. Warunkiem utworzenia konta Użytkownika jest:
 - a) poprawne uzupełnienie wszystkich wymaganych pól formularza rejestracyjnego widocznego dla Użytkownika w trakcie pierwszego uruchomienia Aplikacji;
 - b) poprawne złożenie przez Użytkownika deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 17 października 2017 roku o podstawowej opiece zdrowotnej.
 - c) akceptacja postanowień Regulaminu i potwierdzenie zapoznania się z Polityką Prywatności.
2. Umowa pomiędzy Użytkownikiem i Administratorem o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas nieokreślony i trwa do czasu usunięcia Aplikacji przez Użytkownika z jego urządzenia mobilnego.
3. Świadczenie usług przez Administratora na rzecz Użytkownika odbywa się na podstawie Regulaminu oraz przepisów polskiego prawa.

§6. REKLAMACJE

1. W przypadku, gdy Użytkownik uzna, że Administrator nie realizuje usług zgodnie z Regulaminem, może złożyć reklamację.
2. Zgłoszenie reklamacyjne należy kierować na adres: Gyncentrum Sp. z o.o., ul. Żelazna 1, 40-851 Katowice lub mailowo na adres: info@holsaapp.pl.
3. W treści zgłoszenia należy podać: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, opis zgłaszanych zastrzeżeń, a także swoje żądania.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Administrator zwróci się do Użytkownika o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie przed rozpatrzeniem reklamacji.
5. Administrator ustosunkuje się do złożonej reklamacji w przeciągu 30 dni. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest wyłącznie na adres e-mail, chyba, że Użytkownik zgłosi chęć otrzymania odpowiedzi drogą pocztową, podając adres do korespondencji w zgłoszeniu reklamacyjnym.

§7. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników określa Polityka Prywatności holsaMED, dostępna pod adresem www.holsaapp.pl/polityka-prywatnosci

§8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie swoich zobowiązań, wynikające z niespełnienia przez Użytkownika wymogów oraz naruszenia zasad, określonych w Regulaminie. W szczególności, Administrator nie będzie odpowiadać za jakiegokolwiek przerwy lub trudności w udzielaniu Teleporad spowodowane niskiej jakości lub niestabilnym połączeniem internetowym po stronie Użytkownika.
2. Żadna ze Stron nie będzie odpowiadać za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie swoich zobowiązań, które zostało spowodowane przez działanie siły wyższej. Za siłę wyższą w rozumieniu Umowy i Regulaminu uważa się zdarzenie niezależne od Administratora lub Użytkownika, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i pozostające poza ich kontrolą, które wystąpiło po dniu wejścia w życie Umowy lub które spełnia kryteria uznania za siłę wyższą ustalone przez orzecznictwo sądów polskich.

§ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Administrator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w korzystaniu z Aplikacji spowodowanych ich serwisem technicznym, pracami konserwacyjnymi lub pracami nad polepszeniem ich funkcjonalności. Jednocześnie Administrator zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, by wspomniane przerwy odbywały się w godzinach nocnych i trwały jak najkrócej. O wszystkich ograniczeniach Administrator będzie informował Użytkowników z odpowiednim wyprzedzeniem.
2. Administrator może wprowadzać zmiany w Regulaminie wyłącznie z ważnych przyczyn, które wymuszają zmiany lub dostosowanie Regulaminu. O każdych zmianach Administrator będzie informować poprzez wysłanie informacji o wprowadzanych zmianach

3. Regulamin podlega prawu polskiemu. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.