

Regulamin świadczonych usług

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ POPRZEZ EPIONE SP. Z O.O.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.) EPIONE Sp. z o. o. z siedzibą w Katowicach przy ul. Szopienickiej 59, 40-431 Katowice, NIP: 634 22 41 017 REGON: 273700680 KRS: 0000480431 (zwany dalej EPIONE) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§1

1. Podmiotem świadczącym usługi jest EPIONE Sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach przy ul. Szopienickiej 59 w Katowicach. Usługi świadczone są w imieniu Usługodawcy oraz Podmiotów powiązanych, na podstawie umów zawartych pomiędzy tymi podmiotami.

2. Regulamin określa

- a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
- b) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną,
- c) warunki rezerwacji i jej zmian poprzez usługi świadczone drogą elektroniczną,
- d) ochronę danych osobowych,
- e) tryb postępowania reklamacyjnego,
- f) wymagania techniczne do niezbędne do zrealizowania usługi na rzecz Usługobiorcy.

3. Poprzez pojęcia użyte w Regulaminie rozumie się:

a) **adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej. Adres elektroniczny zwany jest także adresem e-mail;

- b) **hasło** – ciąg znaków używany do identyfikacji Usługobiorcy oraz uzyskania autoryzowanego dostępu do Konta Usługobiorcy w Serwisie;
- c) **identyfikator** – indywidualny, automatycznie generowany numer identyfikujący Usługobiorcę posiadającego Konto w Serwisie;
- d) **Infolinia EPIONE** – serwis telefoniczny, lista numerów telefonicznych dostępna na stronach internetowych pod adresem elektronicznym www.epione.pl
- e) **Jednostka organizacyjna EPIONE** – jednostek organizacyjnych EPIONE jest dostępna na stronach internetowych Epione pod adresem elektronicznym www.epione.pl;
- f) **Rejestrator Infolinii EPIONE** - pracownik EPIONE obsługujący Infolinię EPIONE;
- g) **Konto** – indywidualne i autoryzowane konto Usługobiorcy;
- h) **Serwis** – aplikacja internetowa dostępna pod adresem www.epione.pl, stanowiąca część systemu teleinformatycznego;
- i) **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.), w tym aplikacja z której korzystają rejestratorzy;
- j) **świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
- k) **usługa głosowa** – telefoniczna obsługa Usługobiorcy realizowana na indywidualne żądanie Usługobiorcy przez rejestratora Infolinii Epione za pomocą systemu teleinformatycznego i sieci telekomunikacyjnej;
- l) **usługa chat** – obsługa Usługobiorcy realizowana na indywidualne żądanie Usługobiorcy przez rejestratora Infolinii Epione, polegająca na naprzemiennym przesyłaniu wiadomości tekstowych w zabezpieczonym połączeniu za pomocą systemu teleinformatycznego i sieci telekomunikacyjnej;
- m) **usługa elektroniczna** – dostępna na stronach internetowych Epione pod adresem elektronicznym www.epione.pl umożliwiająca Usługobiorcy komunikację z Epione, w szczególności w zakresie ustalenia terminu wizyty lekarskiej;
- n) **skierowanie** – dokument uprawniający do skorzystania ze świadczenia w poradni specjalistycznej;
- o) **Usługobiorca** – osoba korzystająca z usługi;
- p) **Usługodawca** – EPIONE;
- q) **Podmioty powiązane** – podmioty należące do grupy EPIONE,

Rozdział II

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

§2

1. Usługodawca świadczy następujące usługi drogą elektroniczną:

a) usługi informacyjne;

b) usługi komunikacyjne;

c) usługi w zakresie rezerwacji terminów wizyt lekarskich w placówkach Usługodawcy oraz Podmiotów powiązanych.

§3

1. Usługi informacyjne polegają na udostępnianiu na indywidualne żądanie Usługobiorcy informacji umieszczonych w ramach Serwisu poprzez wyświetlenie strony o określonym adresie URL dostępnym pod adresem elektronicznym www.epione.pl, onlin.epione.pl, www.dermavip.pl, zawierającej indywidualnie żądane przez Usługobiorcę dane informacyjne.

2. W ramach usług informacyjnych wyróżnia się w szczególności:

a) usługi, w ramach których Usługobiorca uzyskuje ogólne informacje dotyczące Usługodawcy oraz Podmiotów powiązanych i profilu ich działalności, oferowanych przez Usługodawcę oraz Podmioty powiązane stanowisk pracy, a także informacje o osobach wskazanych przez Usługodawcę oraz Podmioty powiązane do kontaktu;

b) usługi, w ramach których Usługobiorca uzyskuje dostęp do informacji o statusie zarezerwowanego terminu wizyty, możliwości wyboru terminu wizyty, dostępnych lekarzach. Możliwość korzystania z powołanych w niniejszym punkcie usług zapewnia funkcjonalność zakładki „e-Rejestracja”;

§4

1. Usługi komunikacyjne polegają na umożliwieniu na indywidualne żądanie Usługobiorcy komunikacji z odpowiednią jednostką organizacyjną Usługodawcy albo Podmiotu powiązanego lub ich działem.

2. W ramach usług komunikacyjnych wyróżnia się w szczególności:

a) usługi w ramach których Usługobiorca może przekazać wiadomości elektroniczne za pomocą elektronicznego „Formularza kontaktowego”;

b) usługi w ramach których Usługobiorca może skontaktować się za pomocą usługi głosowej z rejestratorem Infolinii Epione;

c) usługi w ramach których usługobiorca może skontaktować się za pomocą usługi chat z rejestratorem Infolinii Epione;

d) usługi w ramach których Usługodawca może wykorzystać powyższe metody w celu prawidłowej realizacji usług.

§5

1. Usługi w zakresie rezerwacji terminów wizyt lekarskich polegają na umożliwieniu wyboru terminu i zarezerwowaniu wizyty w Jednostkach organizacyjnych Epione oraz ich poszczególnych działach.

2. Usługi wymienione w pkt. 1 wykonywane są przy użyciu i funkcjonalności zakładki „e-Rejestracja” dostępnej pod adresem elektronicznym www.epione.pl, lub bezpośrednio pod adresem: <https://e-rejestracja.epione.pl>, po zalogowaniu funkcjonalność umożliwia wybór dostępnych terminów wizyt lekarskich i ich rezerwację.

Rozdział III

Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

§6

1. Usługodawca świadczy nieodpłatnie usługi drogą elektroniczną na podstawie Regulaminu.

2. Usługobiorca ponosi wyłącznie koszt połączenia telefonicznego, określonego przez operatora sieci telefonicznej.

3. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcy nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej pod adresem www.epione.pl, która umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.

4. Usługobiorca może anonimowo korzystać z usługi, z zastrzeżeniem pkt. 5 - 7.

5. W celu korzystania z usługi umożliwiającej rezerwację terminu wizyty lekarskiej wymagane jest założenie Konta i podanie przez Usługobiorcę następujących danych osobowych:

a) imię

b) nazwisko;

c) numer PESEL;

d) data urodzenia (DD.MM.RRR);

e) płeć (kobieta/mężczyzna)

f) adres zameldowania na pobyt stały (województwo, powiat, gmina, miejscowość, kod pocztowy, ulica, nr domu, nr lokalu) ;

g) adres poczty elektronicznej (e-mail).

6. Usługobiorca może podać numer telefonu komórkowego podczas zakładania Konta oraz uruchomić opcję powiadomień za pomocą wiadomości tekstowych sms.

7. W celu korzystania z usługi formularza kontaktowego wymagane jest podanie następujących danych:

a) adres poczty elektronicznej (e-mail).

8. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych.

9. Usługobiorca zobowiązany jest do przechowywania w bezpiecznym miejscu identyfikatora oraz hasła oraz niedostępniania ich osobom trzecim.

10. W przypadku, gdy Usługobiorca utracił lub zapomniał numer identyfikatora lub hasło, Usługodawca zapewnia możliwość ich odzyskania: poprzez Serwis drogą e-mail.

11. Świadczenie usługi jest zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.

12. Zakazane jest przekazywanie podczas rozmowy z rejestratorem Infolinii EPIONE treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd.

13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji w Serwisie lub rejestratorowi Infolinii EPIONE, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.

14. Za wszystkie skutki wynikające z podania w Serwisie lub rejestratorowi Infolinii EPIONE błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.

15. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem.

Rozdział IV

Warunki rezerwacji i jej zmian poprzez usługi świadczone drogą elektroniczną,

§7

1. Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu. Rozpoczęcie korzystania z usług jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu.

2. Serwis jest udostępniony osobom zainteresowanym uzyskaniem świadczeń medycznych udzielanych przez EPIONE oraz Podmioty powiązane.

3. Serwis służy zainteresowanym Usługobiorcom do ustalania, a w razie konieczności także do odwoływania terminów udzielania na ich rzecz świadczeń medycznych udzielanych przez EPIONE oraz Podmioty powiązane, bez konieczności dokonywania tych czynności osobiście.

4. Dostęp do Serwisu przyznawany jest na czas nieokreślony.

5. Usługobiorca może dokonać tylko jednej rezerwacji terminu do danej poradni a kolejną dopiero po zrealizowaniu poprzedniej.

6. Usługobiorca może odwołać wyznaczony termin za pomocą systemu e-rejestracja, osobiście lub telefonicznie.

7. Usługobiorca, który nie może stawić się na wizytę w wyznaczonym terminie zobowiązany jest do odwołania wizyty za pomocą Serwisu, osobiście lub telefonicznie.

8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zablokowania Konta w Serwisie w przypadku:

a) nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu;

b) jeśli Usługobiorca nie pojawił się na dwóch wizytach zarezerwowanych za pomocą Serwisu, a wcześniej ich nie odwołał.

9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany harmonogramów pracy poradni o czym Usługobiorca zostanie powiadomiony drogą elektroniczną lub sms-em.

1. Cookies (ciasteczka) to krótkie pliki tekstowe zapisywane w systemie Usługobiorcy przez system Usługodawcy, które mogą być odczytane wyłącznie przez system, który je zapisał.

2. Cookies (ciasteczka) służą do ułatwienia identyfikacji usługobiorcy przez system usługodawcy.

Rozdział V

Ochrona danych osobowych

Wypełniając obowiązek określony w art. 13 Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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 lub Rozporządzenie).

Informuję:

- Podmiotem, który pozyskuje Państwa dane osobowe jest EPIONE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (zwana dalej spółką) z siedzibą w Katowicach pod adresem: ul. Szopienicka 59, 40-431 Katowice posiadająca numer NIP 634-22-41-017 wpisana do KRS pod numerem 0000480431.
- Przedstawicielem spółki EPIONE sp. z o.o. jest Zarząd Spółki.
- Dane kontaktowe do Pana Bartłomieja Kwaśnego - Inspektora Ochrony Danych Osobowych:
 - w siedzibie spółki od poniedziałku do piątku w godzinach od 11.00 do 12.00
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej o adresie iodo_monitoring@epione.pl
- Państwa dane pozyskiwane są w celach związanych z Państwa zdrowiem (w tym i w celach profilaktyki zdrowotnej), a podstawą prawną przetwarzania jest art. 9 ust 2 lit. h Rozporządzenia.
- Okres przechowywania Państwa danych osobowych pozyskanych w celu wskazanym powyżej uregulowany jest przepisami prawa i wynosi 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu – zasada ogólna, (na podstawie ustawy z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z późn. zm.).
- Przypominamy, że macie Państwo prawo dostępu do swoich danych, w tym do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia o ile nie jest to sprzeczne z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- Macie Państwo prawo wnieść skargę w związku z przetwarzaniem danych osobowych do organu nadzoru, którym jest Urząd Ochrony Danych Osobowych.
- Pragniemy podkreślić, iż podanie danych osobowych jest niezbędne do udzielenia Państwu przez nas świadczeń zdrowotnych.

Państwa pytania i uwagi dotyczące danych osobowych prosimy kierować pocztą mailową na adres: iodo_monitoring@epione.pl

EPIONE stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo Państwa danych osobowych.

Rozdział VI

Tryb postępowania reklamacyjnego

§10

1. Usługobiorcy przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach związanych z usługami świadczonymi elektronicznie.
2. Reklamacje należy złożyć na piśmie i przesłać na adres: EPIONE Sp. z o.o., ul. Szopienicka 59, 40-431 Katowice lub za pomocą adresu e-mail: epione@epione.pl.
3. EPIONE udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

Rozdział VII

Wymagania techniczne

§ 11

1. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pomocą Infolinii EPIONE odbywa się za pośrednictwem linii telefonicznej.
2. W celu prawidłowego korzystania z usługi wymagany jest aparat telefoniczny z funkcją wybierania tonowego.
3. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pomocą Serwisu odbywa się poprzez sprzętu komputerowego wyposażonego w system operacyjny oraz oprogramowanie, spełniającego następujące minimalne wymogi:
 - a) przeglądarka: Chrome lub Firefox
 - b) monitor o rozdzielczości min. 800x600;
 - c) włączona obsługa Cookies i Java Script.
4. W razie korzystania przez usługobiorcę ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w pkt. 1-3, usługodawca nie gwarantuje prawidłowości

funkcjonowania usługi i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych usług.

5. Świadczenie przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną jest nieodpłatne.

6. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Serwisu.

Postanowienia końcowe

§ 12

1. EPIONE zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w każdym czasie z powodu:

- a) zmiany obowiązujących przepisów prawa, mającej wpływ na treść Regulaminu;
- b) zmiany związanej z zakresem świadczonych usług;
- c) zmiany związanej z rodzajem świadczonych usług;
- d) zmiany dotyczącej wymagań technicznych;
- e) zmiany danych EPIONE lub Podmiotów powiązanych.

2. W przypadku zmiany Regulaminu jego doręczenie będzie dokonywane poprzez umieszczenie na stronie internetowej pod adresem www.epione.pl, online.epione.pl, www.dermavip.pl.

3. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.