

Regulamin Aplikacji Zaopiekuj dla Użytkownika

§ 1 Definicje

Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie aplikacji Zaopiekuj dla Użytkowników mają następujące znaczenie:

1. Aplikacja – aplikacja Zaopiekuj, w wersji mobilnej, którą zarządza i do której prawa posiada Operator.
2. Konsument - osoba fizyczna, która zawiera umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Konto - utworzony w wyniku rejestracji indywidualny profil Użytkownika w Aplikacji, służący do zarządzania usługami i danymi Użytkownika.
4. Operator - Zaprogramuj Prosta Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Hożej 86/410 wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie Wydział XIII Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001081718, nr NIP 7011184303.
5. Osoba Bliska – każda osoba trzecia wskazana przez Użytkownika w mechanizmach Konta jako osoba jej bliska.
6. Pacjent – Użytkownik lub Osoba Bliska na rzecz której świadczona jest Usługa Zdrowotna.
7. Placówka Medyczna – podmiot, w którym Specjalista świadczy Usługi Zdrowotne.
8. Polityka Prywatności – dokument zawierający informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych przez Operatora.
9. Profil Specjalisty – indywidualna wizytówka Specjalisty, widoczna dla Użytkownika, zawierająca m.in. imię i nazwisko Specjalisty, posiadaną lub posiadane specjalizacje.
10. Regulamin – niniejszy Regulamin Aplikacji Zaopiekuj dla Użytkowników.
11. Specjalista – osoba posiadająca uprawnienia wymagane przez obowiązujące przepisy do świadczenia Usług Zdrowotnych, w szczególności lekarz, lekarz dentysta, pielęgniarka, położna, fizjoterapeuta, laborant, świadcząca Usługi Zdrowotne w Placówce Medycznej.
12. Urządzenie – komputer lub urządzenie mobilne Użytkownika (w szczególności telefon, tablet) spełniające wymagania techniczne określone w Regulaminie, na którym zainstalowana jest Aplikacja lub za pośrednictwem którego następuje dostęp do Aplikacji z wykorzystaniem przeglądarki internetowej.
13. Usługi Cyfrowe – usługi świadczone drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji, obejmujące możliwość korzystania z Konta i funkcjonalności dostępnych w ramach Aplikacji oraz przysyłanie korespondencji dotyczącej obsługi zamówionych usług.
14. Usługa Przewozu – usługa przewozu osób, polegająca na przewozie Pacjenta z miejsca odbioru do miejsca świadczenia Usługi Zdrowotnej oraz przewozu powrotnego do miejsca odbioru.
15. Usługa Zdrowotna – działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania, świadczone przez Specjalistów, w tym działania służące profilaktyce zdrowotnej, nie wyłączając badań laboratoryjnych wykonywanych przez Specjalistów.
16. Użytkownik – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z Usług i innych funkcjonalności dostępnych w ramach Aplikacji.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia drogą elektroniczną Usług Cyfrowych za pośrednictwem Aplikacji oraz zasady świadczenia Usługi Zdrowotnej i Usługi Przewozu.
2. Regulamin jest dostępny za pośrednictwem Aplikacji.
3. Użytkownik przed rozpoczęciem korzystania z Aplikacji zobowiązuje się do zapoznania z Regulaminem i Polityką Prywatności.
4. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
5. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają ani nie wyłączają uprawnień przyznanych Użytkownikowi jako Konsumentowi przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 3 Przedmiot i zakres Usług Cyfrowych

1. Operator świadczy następujące Usługi Cyfrowe:
 - a) prowadzenia Konta,
 - b) korzystania z funkcjonalności dostępnych w ramach Aplikacji, w szczególności:
 - zamawiania Usługi Zdrowotnej i Usługi Przewozowej oraz zarządzania zamówionymi usługami,
 - dodawania profili Osoby Bliskiej,
 - c) przysyłanie korespondencji dotyczącej obsługi zamówionych usług za pośrednictwem e-mail i /lub SMS, w których Operator np. potwierdza otrzymanie zamówienia lub rezygnacji z niego, otrzymanie płatności, przyjęcie zamówienia do realizacji.
2. Oferta Usług Cyfrowych świadczonych za pośrednictwem Aplikacji jest ważna do czasu jej zawieszenia lub wycofania z zakresu Usług Cyfrowych świadczonych przez Operatora.
3. Operator zastrzega sobie prawo wprowadzania nowych Usług Cyfrowych.
4. Umowa o świadczenie Usług Cyfrowych zawierana jest na czas nieoznaczony.

§ 4 Wymagania techniczne i umowa o korzystanie z Konta

1. Do korzystania z Usług Cyfrowych za pośrednictwem Aplikacji wymagane jest
 - Urządzenie z dostępem do sieci Internet,
 - aktualne oprogramowanie Android w wersji 12.0 lub nowszej bądź iOS w wersji 12 lub nowszej,
 - pobranie Aplikacji ze sklepu internetowego z aplikacjami oraz jej zainstalowanie na Urządzeniu,
 - założenie Konta.
2. Możliwość skorzystania z poszczególnych Usług Cyfrowych może być uzależniona od spełnienia innych wymagań technicznych, w tym wprowadzenia określonych zmian w konfiguracji Urządzenia (w tym włączonej obsługi plików cookies) lub zainstalowania na Urządzeniu dodatkowego oprogramowania (w tym programu Adobe Flash Player), o czym Użytkownik zostanie poinformowany najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Cyfrowej. W przypadku jakichkolwiek problemów technicznych związanych z możliwością skorzystania z Usług Cyfrowych Użytkownik ma obowiązek współpracy z Operatorem.
3. Założenie Konta wymaga rejestracji przez Aplikację, która odbywa się przy pierwszym uruchomieniu Aplikacji oraz wymaga:
 - a) podania aktywnego adresu e-mail, który będzie równocześnie loginem,
 - b) utworzenia hasła,

- c) złożenia oświadczeń w przedmiocie potwierdzenia zapoznania się z Polityką Prywatności oraz zapoznania się i akceptacji Regulaminu, poprzez zaznaczenie odpowiedniego okienka (checkboxu),
 - d) potwierdzenia rejestracji Konta przez kliknięcie przycisku „Rejestracja”.
4. Po zakończeniu procesu, o którym mowa w ust. 3, na podany przy rejestracji adres e-mail zostanie wysłany link aktywacyjny, w który należy kliknąć w przeciągu 24 h godzin od wysłania przez Operatora w celu potwierdzenia adresu e-mail.
 5. Po kliknięciu w link aktywacyjny, o którym mowa w ust. 5 następuje aktywacja Konta i zawarcie przez strony umowy o świadczenie Usług Cyfrowych na czas nieokreślony.
 6. Użytkownik, w celu skorzystania z możliwości zamawiania Usługi Zdrowotnej i Usługi Przewozowej, powinien stworzyć w mechanizmach Konta swój profil uzupełniając dane podane przy rejestracji o imię i nazwisko, adres, płeć i datę urodzenia oraz inne wymagane przez Operatora lub możliwe do dodania informacje.
 7. Użytkownik, w celu skorzystania z możliwości zamawiania Usługi Zdrowotnej i Usługi Przewozowej dla Osoby Bliskiej powinien stworzyć w mechanizmach Konta profil Osoby Bliskiej, podając jej imię i nazwisko, adres, płeć, datę urodzenia oraz numer telefonu zarejestrowany w polskiej sieci operatora telefonii komórkowej oraz inne wymagane przez Operatora lub możliwe do dodania informacje.
 8. Użytkownik tworząc profil Osoby Bliskiej oraz dokonując rezerwacji i zamówienia Usługi Zdrowotnej i ewentualnej Usługi Przewozowej na jej rzecz oświadcza, że posiada zgodę Osoby Bliskiej na dokonanie rezerwacji i zamówienia Usługi Zdrowotnej i ewentualnej Usługi Przewozowej na jej rzecz oraz na udostępnienie jej danych osobowych na cele wykonania tych umów. Osoba Bliska zostaje powiadomiona o udostępnieniu jej danych osobowych w drodze wiadomości SMS.

§ 5 Rezerwacja i zamówienie Usługi Zdrowotnej i Usługi Przewozowej

1. W celu zamówienia Usługi Zdrowotnej i ewentualnej Usługi Przewozowej należy wypełnić formularz elektroniczny udostępniony w Aplikacji, podejmując odpowiednie kroki techniczne w oparciu o wyświetlane komunikaty, w tym wybrać osobę, dla której ma być realizowana usługa, Usługę Zdrowotną i jej termin, a także określić czy obok Usługi Zdrowotnej ma być realizowana także Usługa Przewozowa i wskazać adres odbioru.
2. Zamówienie Usługi Przewozowej może być dokonane jedynie w przypadku jednoczesnego zamawiania Usługi Zdrowotnej.
3. Cena Usługi Zdrowotnej podana jest przy jej opisie. Wskazana cena jest ceną wyłącznie za świadczenie zamówionej Usługi Zdrowotnej. Jeżeli w czasie świadczenia zamówionej Usługi Zdrowotnej Specjalista wskaże na konieczność wykonania Usługi Zdrowotnej innej niż zamówiona, Pacjent będzie mógł zlecić jej wykonanie bezpośrednio Placówce Medycznej i będzie zobowiązany ponieść jej koszty wynikające z aktualnego cennika Placówki Medycznej.
4. Cena Usługi Przewozowej zostanie podana przed dokonaniem rezerwacji tej usługi.
5. Opis dostępnej Usługi Zdrowotnej i Usługi Przewozowej oraz informacje o ich cenie i dostępności nie stanowią oferty, lecz zaproszenie do zawarcia umowy, o którym mowa w art. 71 Kodeksu cywilnego.
6. Ostateczny koszt Usługi Zdrowotnej i Usługi Przewozowej podany będzie w podsumowaniu złożonego zamówienia.

7. Kryteriami decydującymi o pozycjonowaniu Profili Specjalistów wyświetlanych Użytkownikowi są:
 - a) dostępność - w pierwszej kolejności wyświetlane są Profile Specjalistów, które posiadają wolny termin na wybieraną Usługę Zdrowotną ,
 - b) odległość - w pierwszej kolejności wyświetlane są Profile Specjalistów, którzy znajdują się najbliżej Użytkownika.
8. Po podaniu przez Użytkownika wszystkich wymaganych danych, w tym wskazaniu osoby dla której usługi mają być świadczone, rodzaju, miejsca i terminu Usługi Zdrowotnej, informacji o ewentualnym zamówieniu Usługi Przewozowej, a przed złożeniem zamówienia, Użytkownik poprzez naciśnięcie przycisku „Umów wizytę” dokonuje tymczasowej rezerwacji Usługi Zdrowotnej i ewentualnej Usługi Przewozowej na 15 minut. W tym czasie Użytkownik powinien dokonać zamówienia i skutecznego opłacenia zamówienia. W przypadku braku skutecznego opłacenia zamówienia w powyższym terminie rezerwacja jest anulowana, a w celu złożenia zamówienia procedura powinna zostać ponowiona.
9. Po dokonaniu rezerwacji wyświetlone zostanie podsumowanie składanego zamówienia. Podsumowanie zamówienia będzie zawierać informacje dotyczące: osoby dla której usługi mają być świadczone, rodzaju, miejsca i terminu Usługi Zdrowotnej, informacji o ewentualnym zamówieniu Usługi Przewozowej, a także ceny zamawianych usług oraz przycisk „Zapłać”. Informacje zawarte w podsumowaniu zamówienia dostępne będą w Aplikacji w zakładce „Wizyty zaplanowane”.
10. W celu skutecznego złożenia zamówienia, po dokonaniu tymczasowej rezerwacji konieczne jest wysłanie zamówienia poprzez naciśnięcie przycisku „Zapłać” i jego opłacenie, po uprzednim dokonaniu akceptacji treści Regulaminu i potwierdzeniu zapoznania się z Polityką Prywatności poprzez zaznaczenie odpowiedniego okienka (checkboxu). Regulamin i Polityka Prywatności będą dostępne w Aplikacji.
11. W celu złożenia zamówienia Usługi Zdrowotnej wymagane jest także złożenie oświadczenia zawierającego zgodę na rozpoczęcia wykonania Usługi Zdrowotnej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość poprzez zaznaczenie odpowiedniego okienka (checkboxu). Jeżeli Użytkownik złoży oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, z chwilą pełnego wykonania Usługi Zdrowotnej, traci prawo do odstąpienia od umowy na Usługę Zdrowotną.
12. Po złożeniu zamówienia Operator niezwłocznie przesyła na wskazany przez Użytkownika adres e-mail wiadomość z potwierdzeniem złożenia zamówienia oraz przystępuje do jego weryfikacji. Wiadomość o potwierdzeniu otrzymania przez Użytkownika zamówienia zawiera informację o: osobie dla której usługi mają być świadczone, rodzaju, miejscu i terminie Usługi Zdrowotnej, informacji o ewentualnym zamówieniu Usługi Przewozowej, a także łącznej cenie zamawianych usług oraz załączany jest do niej Regulamin i Polityka Prywatności. Wiadomość o potwierdzeniu otrzymania przez Użytkownika zamówienia nie jest równoznaczna z przyjęciem oferty Użytkownika i zawarciem umowy.
13. Niezwłocznie po zaksięgowaniu płatności i pozytywnej weryfikacji zamówienia Operator przesyła na wskazany przez Użytkownika adres e-mail wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji oraz email z paragonem fiskalnym. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji jest oświadczeniem Operatora o przyjęciu oferty Klienta. Umowę o świadczenie Usługi Zdrowotnej i Usługi Przewozowej traktuje się jako zawartą w chwili przyjęcia zamówienia do realizacji.

14. W przypadku gdy usługi świadczone są na rzecz Osoby Bliskiej zostaje ona powiadomiona w drodze wiadomości SMS m.in. rodzaju, miejscu i terminie Usługi Zdrowotnej oraz w przypadku zamówienia Usługi Przewozowej – także o numerze kontaktowym, imieniu kierowcy, danych pojazdu i szacowanym czasie jego przyjazdu.

§ 6 Płatności

1. Korzystanie z Usług Cyfrowych jest bezpłatne dla Użytkowników.
2. Użytkownik ponosi opłaty związane z dostępem do sieci Internet i transmisją danych zgodnie z taryfą swojego dostawcy usług internetowych.
3. Usługa Zdrowotna jest odpłatna, chyba że co innego zostanie wskazane w Aplikacji, a jej cena zostanie podana najpóźniej w podsumowaniu złożonego zamówienia.
4. Usługa Przewozowa jest odpłatna, a jej cena zostanie wskazana najpóźniej w podsumowaniu złożonego zamówienia.
5. W przypadku złożenia przez Użytkownika żądania wystawienia faktury VAT, taka faktura VAT wysyłana jest pocztą e-mail.
6. Płatności za Usługę Zdrowotną i Usługę Przewozową dokonywane są za pomocą Aplikacji. Płatność będzie pobierana od Użytkownika przez zewnętrznego dostawcę usługi płatniczej (operatora płatności), za pośrednictwem udostępnionych przez niego metod płatności.
7. Skorzystanie z metod płatności, o których mowa w ust. 5 wymaga zawarcia umowy z operatorem płatności, co następuje poprzez wybór metody płatności i podjęcie odpowiednich kroków technicznych w oparciu o wyświetlane komunikaty.
8. Dokonanie płatności oznacza otrzymanie potwierdzenia od operatora płatności, a nie moment samego zlecenia płatności.
9. Operator zastrzega sobie prawo wprowadzenia innych metod płatności.

§ 7 Usługa Przewozowa

1. Usługa Przewozowa jest realizowana w terminie wybranym przez Użytkownika oraz przez kierowcę posiadającego uprawnienia wymagane przez obowiązujące przepisy.
2. Operator świadczy Usługę Przewozową na podstawie posiadanej licencji, przy wykorzystaniu pojazdów osobowych spełniających wymagania nałożone przez przepisy regulujące omawianą licencję.
3. Operator nie świadczy usługi transportu sanitarnego. Osoby wymagające specjalnych warunków transportu, w szczególności niezdolne do samodzielnego poruszania się, nie mogą skorzystać z Usługi Przewozowej.
4. Składając zamówienie na Usługę Przewozową Użytkownik oświadcza, że osoba zamierzająca skorzystać z tej usługi nie wymaga specjalnych warunków transportu, w szczególności jest zdolna do samodzielnego poruszania.
5. Operator może odmówić realizacji Usługi Przewozowej osobie zagrażającej bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie, jak również gdy potrzebne są specjalne warunki transportu.
6. Użytkownik może odwołać lub zmienić termin Usługi Przewozowej.
7. Usługa Przewozowa ulega odwołaniu w razie odwołania lub zmiany terminu powiązanej z nią Usługi Zdrowotnej.
8. W razie odwołania lub zmiany terminu Usługi Przewozowej przez Użytkownika później niż na 24 godziny przed terminem odbioru, niestawiennictwa Pacjenta w miejscu odbioru, wymagania przez niego specjalnych warunków transportu, stwarzania przez niego zagrożenia

bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie bądź zaistnienia innych okoliczności uniemożliwiających transport z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, Operator pobiera odstępnę w wysokości 20% należności za przewóz.

9. Kierowca podjeżdża do miejsca odbioru wskazanego w Aplikacji a w razie braku stawiennictwa osoby dla której ma być realizowana usługa, podejmuje próbę kontaktu telefonicznego z nią na numer telefonu podany w Aplikacji oraz oczekuje nie dłużej niż 15 minut.
10. Jeżeli w trakcie świadczenia Usługi Przewozowej Użytkownik lub Osoba Bliska spowodują uszkodzenie pojazdu lub jego wyposażenia (między innymi poprzez poplamienie lub inne uszkodzenie tapicerki lub spowodowanie, że w pojeździe pojawi się odór), Operator ma prawo zażądać od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości do 250 zł oraz odszkodowania za szkodę przekraczającą wysokość kary umownej.
11. Kierowca dokonuje przewozu osoby, dla której ma być realizowana usługa, z miejsca odbioru do miejsca świadczenia Usługi Zdrowotnej oraz przewozu powrotnego do miejsca odbioru.
12. Zwrot uiszczonej opłaty za Usługę Przewozową pomniejszonej o odstępnę nastąpi po przestaniu przez Użytkownika wniosku o zwrot na adres e-mail: zwrot@zaopiekuj.com.

§ 8 Usługa Zdrowotna

1. Usługa Zdrowotna jest realizowana w zakresie i w terminie wybranym przez Użytkownika, w wybranej przez niego Placówce Medycznej i przez wybranego przez niego Specjalistę. W przypadku gdy przedmiotem Usługi Zdrowotnej jest badanie laboratoryjne w wybranym przez Użytkownika terminie Usługi Zdrowotnej nastąpi pobranie materiału do badań, natomiast termin i sposób odbioru wyników badań zostanie określony przez daną Placówkę Medyczną.
2. Operator informuje, że nie jest podmiotem leczniczym, nie wykonuje działalności leczniczej oraz nie świadczy Usług Zdrowotnych.
3. Operator informuje, że Usługi Zdrowotne realizowane są w oparciu o umowy o świadczenie na rzecz osoby trzeciej zawarte przez Operatora z Placówkami Medycznymi, na podstawie których to umów Placówki Medyczne za pośrednictwem Specjalistów zobowiązują się świadczyć Usługi Zdrowotne na rzecz Pacjentów.
4. Operator informuje, że Placówki Medyczne deklarują, że Specjaliści, którzy świadczą Usługi Zdrowotne posiadają odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje zawodowe oraz wymagania zdrowotne określonych w odrębnych przepisach.
5. W przypadku spóźnienia się Pacjenta na Usługę Zdrowotną większego niż 15 minut Specjalista może odmówić realizacji Usługi.
6. Jeśli Usługa Zdrowotna nie zostanie wykonana z uwagi na okoliczności leżące po stronie Pacjenta, w szczególności z uwagi na brak stawiennictwa w miejscu odbioru lub miejscu świadczenia Usługi Zdrowotnej, Użytkownik może zostać obciążony kosztami powstałymi z tego tytułu (w szczególności kosztami utraconego zysku, personelu, najmu i aparatury) w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy.
7. Użytkownik może w razie potrzeby zmienić lub odwołać termin Usługi Zdrowotnej, nie później jednak niż na 24 godziny przed rozpoczęciem Usługi Zdrowotnej.
8. Odwołanie lub zmiana terminu Usługi Zdrowotnej po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7 może skutkować obciążeniem Użytkownika kosztami powstałymi z tytułu odwołania lub zmiany (w szczególności kosztami utraconego zysku, personelu, najmu i aparatury) w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy.

9. Zwrot uiszczonej opłaty za odwołaną Usługę Zdrowotną pomniejszonej o ewentualne koszty powstałe z tytułu odwołania nastąpi po przesłaniu przez Użytkownika wniosku o zwrot na adres e-mail: zwrot@zaopiekuj.com.
10. Zmiana terminu lub odwołanie Usługi Zdrowotnej powoduje automatyczne odwołanie powiązanej z nią Usługi Przewozowej oraz nie narusza prawa do odstąpienia od umowy, o którym mowa w §9.
11. Dokumentację medyczną Pacjenta prowadzą Placówki Medyczne, z których usług skorzystał Użytkownik lub Osoba Bliska. Tryb, warunki prowadzenia dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępnienia określają właściwe przepisy prawa. W celu uzyskania dostępu do dokumentacji medycznej Użytkownik lub Osoba Bliska musi skontaktować się bezpośrednio z wybraną Placówką Medyczną.

§ 9 Odstąpienie od umowy o świadczenie Usługi Zdrowotnej

1. Użytkownik może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi Zdrowotnej bez podania przyczyny, nie później niż w ciągu 14 dni od zawarcia umowy. W celu skorzystania z tego uprawnienia Użytkownik musi poinformować Operatora o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia, złożonego Operatorowi za pośrednictwem dostępnych kanałów komunikacji, w szczególności na adresy lub adresy e-mail dostępne w Aplikacji.
2. Użytkownik może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby Użytkownik wysłał oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1.
3. W przypadku odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w ust. 1, wszystkie wpłacone za Usługę Zdrowotną należności zostaną zwrócone Użytkownikowi nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu, w jakim zamówienie zostało opłacone. Jeśli zamówienie zostało opłacone za pomocą nienależącego do Użytkownika rachunku lub nienależących do Użytkownika karty płatniczej, zwrot zostanie dokonany odpowiednio na rzecz posiadacza tego rachunku lub karty. Jeżeli Użytkownik zażądał rozpoczęcia świadczenia Usługi Zdrowotnej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłaci kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował o odstąpieniu od niniejszej umowy.
4. Prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Zdrowotnej nie przysługuje jeżeli Operator spełnił świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia przez Operatora, że po spełnieniu świadczenia utraci prawa odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości, a Operator przekazał Użytkownikowi potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku.

§10 Obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik przy rejestracji i w trakcie korzystania z Aplikacji zobowiązany jest do podawania danych zgodnych z prawdą oraz ich aktualizacji w razie późniejszej zmiany. W przypadku wprowadzania danych Osób Bliskich Użytkownik zobowiązany jest do podania danych, do których jest uprawniony, w sposób nienaruszający praw osób trzecich.
2. Użytkownik zobowiązany jest do informowania Osoby Bliskiej o warunkach zamówienia złożonego za pośrednictwem Aplikacji, w szczególności poprzez udostępnienie jej

potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji oraz do powiadamiania Osoby Bliskiej o wszelkich zmianach dotyczących tego zamówienia.

3. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z prawem i wyłącznie w celu skorzystania z Usług Cyfrowych.
4. Użytkownik jest zobowiązany do powstrzymania się od wprowadzania, w jakiejkolwiek formie, treści o charakterze bezprawnym, sprzecznym z dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego, w szczególności naruszających prawa osób trzecich.
5. Użytkownik zobowiązany jest do nieujawniania danych logowania do Aplikacji osobom trzecim.
6. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Operatora o bezprawnych wykorzystaniu Konta przez osoby trzecie.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za swoje działania w Aplikacji.
8. W przypadku gdy Użytkownik narusza postanowienia Regulaminu Operator może:
 - a) dokonać zawieszenia lub trwałego uniemożliwienia korzystania przez Użytkownika z całości lub części Usług Cyfrowych,
 - b) dokonać blokady lub trwałego usunięcia Konta.
9. Wybór środka, o którym mowa w ust. 8 zależy od charakteru naruszenia i okoliczności sprawy.
10. Trwałe uniemożliwienie korzystania przez Użytkownika z całości lub części Usług Cyfrowych lub usunięcie Konta jest dopuszczalne w razie istotnego naruszenia Regulaminu, a skorzystanie z niego może być poprzedzone wezwaniem Użytkownika do usunięcia naruszenia.

§ 11 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje w sprawach dotyczących usług należy zgłaszać w każdej formie, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@zaopiekuj.com.
2. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko oraz adres e-mail osoby zgłaszającej reklamację, podane przy rejestracji, opis okoliczności będącej podstawą reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczącej Usług Cyfrowych także nazwę i model Urządzenia oraz wersję oprogramowania Android lub iOS, bądź przeglądarki internetowej.
3. Jeżeli reklamacja nie zawiera wystarczających danych Operator może zwrócić się o jej uzupełnienie.
4. Operator rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania informując zgłaszającego reklamację o swojej decyzji za pośrednictwem poczty e-mail.
5. W przypadku gdy reklamacja będzie zasadna Operator dopełni obowiązków określonych w §12.
6. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, o których szczegółowe informacje dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
7. Użytkownik nie jest zobowiązany do złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych.
8. Reklamacje dotyczące płatności powinny być składane bezpośrednio do operatorów płatności, zgodnie z ich warunkami świadczenia usług udostępnionych przez operatorów płatności w trakcie realizacji procesu płatności.

§ 12 Roszczenia o doprowadzanie usługi cyfrowej do zgodności z umową

1. Operator dokłada wszelkich starań, aby Usługi Cyfrowe były zgodne z umową i aby Użytkownik mógł korzystać z nich zgodnie z umową.
2. Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeśli taka zgodność nie występuje. Operator może odmówić doprowadzenia Usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Operatora.
3. Operator doprowadza Usługę cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Użytkownika o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia do zgodności z umową ponosi Operator.
4. W przypadku, gdy Usługa Cyfrowa jest niezgodna z umową, Użytkownik może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy o jej świadczenie.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności z umową Usługi Cyfrowej, jeżeli środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których Operator poinformował go w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy w niniejszym Regulaminie albo gdy Użytkownik, poinformowany w jasny i zrozumiały sposób przed zawarciem umowy o obowiązku współpracy z Operatorem w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi Cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika, nie wykonuje tego obowiązku.

§ 13 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator podejmuje bieżący nadzór techniczny i inne działania w celu zapewnienia prawidłowego działania Aplikacji i dostępności jej funkcjonalności.
2. Operator zastrzega sobie prawo do okresowych przerw technicznych w działaniu Aplikacji, w szczególności w celu dokonywania napraw, bądź wprowadzania zmian w Aplikacji lub należących do Operatora systemach teleinformatycznych i aktualizowania ich zawartości. O planowanych przypadkach przerw w działaniu Aplikacji Użytkownicy będą informowani z wyprzedzeniem przez powiadomienia w Aplikacji.
3. Odpowiedzialność Operatora za świadczenie usług jest ograniczona w największym dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy zakresie.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w przypadku siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) wybór przez Użytkownika danej Placówki Medycznej,
 - b) korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji w sposób niezgodny z Regulaminem,
 - c) włamań na Konto, które były wynikiem działania bądź zaniechania Użytkownika lub osób działających w jego imieniu lub na jego rzecz
 - d) prawidłowość, kompletność i prawdziwość danych podanych przez Użytkownika, w tym danych osobowych,
 - e) czasową niedostępność funkcjonalności Aplikacji, w szczególności w okresach o których mowa w ust. 2,
 - f) działanie lub nieprawidłowe działanie Urządzenia,

- g) wadliwe działanie publicznej sieci teleinformatycznej, sieci krajowych, międzyoperatorskich lub międzynarodowych, awarii linii energetycznych bądź innych awarii powstałych bez winy Operatora.
6. Specjaliści i Placówki Medyczne ponoszą pełną odpowiedzialność za Usługi Zdrowotne, świadczone przez Specjalistów.
 7. Operator oświadcza, że Placówki Medyczne zapewniły Operatora o posiadanym ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej za szkody wynikające z wykonania lub niewykonania oferowanej przez siebie Usługi Zdrowotnej.

§ 14 Prawa własności intelektualnej

1. Zamieszczone w Aplikacji materiały (teksty, zdjęcia, grafiki, logotypy), podlegają ochronie na podstawie przepisów polskiego i międzynarodowego prawa, w szczególności ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych, a także ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
2. Operator udziela Użytkownikowi niewyłącznej, nieodpłatnej oraz nieograniczonej czasowo i terytorialnie licencji do korzystania z Aplikacji zgodnie z przeznaczeniem tj. w celu zawierania umów o świadczenie Usługi Zdrowotnej i Przewozowej.

§ 15 Zakończenie umowy o świadczenie Usług Cyfrowych

1. Umowa o świadczenie Usług Cyfrowych może zostać zakończona ze skutkiem natychmiastowym poprzez usunięcie Konta.
2. Użytkownik może usunąć Konto w każdym czasie bez podania przyczyny i bez żadnych opłat.
3. Operator może usunąć Konto w przypadkach wskazanych w Regulaminie.
4. Usunięcie Konta nie wpływa na ważność zawartych za jego pośrednictwem a nie wykonanych umów, chyba że zostały one rozwiązane zgodnie z obowiązującymi przepisami, przy czym skutkuje rozwiązaniem umowy o prowadzenie Konta i utratą wszystkich danych zamieszczonych na Koncie.
5. Operator lub Użytkownik mogą wypowiedzieć Umowę o świadczenie Usług Cyfrowych z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie może być dokonane w formie dokumentowej.

§ 16 Dane osobowe

1. Operator jest administratorem danych osobowych Użytkowników i Osób Bliskich.
2. Zasady przetwarzania przez Operatora danych osobowych Użytkowników i Osób Bliskich określone są w Polityce Prywatności Zaprogramuj, uwzględniającej przepisy Rozporządzenia 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 dostępnej za pośrednictwem Aplikacji oraz pod adresem internetowym www.zaopiekuj.com.

§ 17 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
2. Spory wynikłe na tle Regulaminu rozpatrywane będą przez właściwe sądy powszechne ustalone w oparciu o przepisy kodeksu postępowania cywilnego.

3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w tym zmiany Usługi Cyfrowej, w każdym czasie z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności:
 - a) zmiany przepisów prawa, wpływające na prawa i obowiązki Operatora lub Użytkownika,
 - b) prawomocne orzeczenia sądu lub decyzje administracyjne, wpływające na prawa i obowiązki Operatora lub Użytkownika,
 - c) zmiany warunków świadczenia Usług Cyfrowych, wynikające z przyczyn technicznych, technologicznych lub biznesowych,
 - d) zmiany zakresu Usług Cyfrowych,
 - e) sytuację, gdy dalsze świadczenie usług w formie określonej w Regulaminie będzie nadmiernie utrudnione.
4. Operator poinformuje Użytkowników o zmianach Regulaminu za pośrednictwem Aplikacji, z zastrzeżeniem ust. 5. Dalsze korzystania z Aplikacji wymaga akceptacji zmian.
5. W przypadku gdy zmiana Usług Cyfrowych, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności z umową, istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Użytkownika do Usług Cyfrowych lub korzystania z nich, Operator poinformuje Użytkownika z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany oraz prawie, o którym mowa w ust. 6 i 7.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, Użytkownik może wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany, o której mowa w ust. 5, lub poinformowania o tej zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
7. Uprawnienie do wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 6 nie będzie przysługiwało, jeżeli Operator zapewni Użytkownikowi uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, Usługi Cyfrowej zgodnej z umową, w stanie niezmienionym.
8. Zmiana danych kontaktowych do Operatora lub Placówek Medycznych (numer telefonu, adres) a także usunięcie oczywistych omyłek i błędów nie stanowią zmiany Regulaminu.

Załącznik nr 1 do Regulaminu aplikacji Zaopiekuj dla Użytkowników

Wzór formularza odstąpienia od umowy o świadczenie usługi zdrowotnej
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Zaprogramuj Prosta Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Hożej 86/410, na adres e-mail: kontakt@zaopiekuj.com.

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi zdrowotnej

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data zawarcia umowy

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów)

Adres Konsumenta(-ów)

Podpis Konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data