

Regulamin Korzystania z Usługi „Asystent Zdrowia”

I. Definicje

W Regulaminie używamy poniższych pojęć:

1. **Aplikacja mobilna Usługodawcy** – oznacza należące do Usługodawcy i zarządzane przez niego oprogramowanie w postaci aplikacji mobilnej, w ramach której, Użytkownik może korzystać z Usług oferowanych przez Usługodawcę, bezpłatnie udostępniane do pobrania i użytkowania. Działająca zgodnie z regulaminem dostępnym pod adresem <https://diag.pl/pacjent/regulaminy-aplikacji>.
2. **Asystent Zdrowia** – system informatyczny Diagnostyki, który:
 - a) wskazuje badania laboratoryjne dostępne w ofercie Diagnostyki, powiązane z informacjami przekazanymi przez Użytkownika (w szczególności dotyczącymi dolegliwości lub objawów);
 - b) na żądanie Użytkownika przedstawia informacje na temat badań dostępnych w ofercie Diagnostyki;
 - c) na żądanie Użytkownika pomaga w zakupie za pośrednictwem Aplikacji badań wskazanych w pkt a).Asystent jest oparty na rozwiązaniach sztucznej inteligencji.
3. **Diagnostyka/ Usługodawca lub my** – spółka Diagnostyka S.A. z siedzibą i adresem: ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, 31-864 Kraków, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie pod numerem KRS: 0000918455, NIP: 6751265009, REGON: 356366975, BDO: 000002130, kapitał zakładowy: 33 756 500,00 zł, w całości opłacony.
4. **Medyk** – osoba wykonująca zawód medyczny, posiadająca odpowiednią do sytuacji wiedzę i doświadczenie.
5. **Regulamin** – regulamin Usługi „Asystent Zdrowia”, dostępny w Serwisie. Wprowadzamy go na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. **Serwis** – oznacza Serwis wyniki.diag.pl lub Aplikację mobilną Usługodawcy, za pośrednictwem których świadczymy m.in. Usługę „Wyniki On-line” oraz Usługę „Asystent Zdrowia”.
7. **Serwis wyniki.diag.pl** - oznacza serwis internetowy zlokalizowany pod adresem www.wyniki.diag.pl.
8. **Usługa „Asystent Zdrowia”** – to usługa, którą świadczy Asystent Zdrowia zgodnie z jej funkcjonalnościami opisanymi powyżej w pkt 4. Na potrzeby realizacji tej usługi, będziemy przekazywać dane Użytkownika – wiek oraz płeć – do Asystenta Zdrowia.
9. **Usługa „Wyniki On-line”** – usługa, w ramach której umożliwiamy dostęp do wyników badań diagnostycznych, które Użytkownik zleci do Diagnostyki, na podstawie Regulaminu “Wyniki On-line” <https://wyniki.diag.pl/regulaminy>.
10. **Użytkownik** - osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych. Jest ona zalogowana do Serwisu zgodnie z Regulaminem i zamierza skorzystać z Usługi „Asystent Zdrowia”.

II. Zasady korzystania z Usługi

W tej części Regulaminu opisujemy zasady korzystania z Usługi:

1. Aby prawidłowo i bez zakłóceń korzystać z Usługi „Asystent Zdrowia”, Użytkownik powinien spełniać poniższe minimalne wymagania:
 - mieć urządzenie ze stabilną siecią Internet,
 - mieć przeglądarkę internetową, która umożliwia wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę www,
 - zalogować się do Serwisu lub aplikacji mobilnej.
2. Użytkownik może bezpłatnie i bezustannie korzystać z Usługi „Asystent Zdrowia”.
3. Użytkownik, który chce skorzystać z Usługi „Asystent Zdrowia” musi:
 - zalogować się do Serwisu,
 - spełnić warunki wskazane w tym Regulaminie,
 - wybrać ikonę Asystent Zdrowia,
 - wyrazić poniższe zgody – jest to dobrowolne, ale niezbędne do tego, by skorzystać z Usługi „Asystent Zdrowia”:

Oświadczam, że:

1. Akceptuję Regulamin, w tym wyrażam zgodę na świadczenie „Usługi Asystent Zdrowia” przez sztuczną inteligencję (Asystenta Zdrowia), której wynik nie może być wyłączną podstawą do podjęcia decyzji dotyczących stanu zdrowia.
 2. Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych – płci i wieku – do Asystenta Zdrowia w celu skorzystania z „Usługi Asystent Zdrowia”.
 3. Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych dotyczących zdrowia podanych w czasie korzystania z Asystenta Zdrowia w celu skorzystania z “Usługi Asystent Zdrowia”.
- sformułować pytania – podać objawy lub dolegliwości – i je zaakceptować.
4. W przypadku korzystania z Usługi Asystent Zdrowia w:
 - a) Serwisie wyniki.diag.pl, zgody o których mowa w ust 3 są wyrażane za każdym razem przed skorzystaniem z „Usługi Asystent Zdrowia”,
 - b) Aplikacji zgoda jest wyrażona jednorazowo i obowiązuje do chwili jej odwołania w Aplikacji (Koncie Użytkownika) zgodnie z Regulaminem <https://diag.pl/pacjent/regulaminy-aplikacji>.
 5. Kiedy Użytkownik wysyła pytania/wnioski do Asystenta Zdrowia, zawiera z Diagnostyką umowę o świadczenie Usługi „Asystent Zdrowia”.
 6. Użytkownik zobowiązuje się korzystać z Usługi „Asystent Zdrowia” zgodnie z przeznaczeniem, Regulaminem, przepisami prawa i dobrymi obyczajami.
 7. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmować działań, które mogą prowadzić do zachwiania stabilności naszych systemów informatycznych lub pogorszenia jakości Usługi „Asystent Zdrowia”, którą świadczymy.

III. Informacyjny charakter Usługi „Asystent Zdrowia”

W tej części Regulaminu opisujemy tematy związane z informacyjnym charakterem Usługi „Asystent Zdrowia”:

1. Usługa “Asystent Zdrowia” ma charakter tylko informacyjny:
 - nie jest diagnozą medyczną, a jedynie wskazaniem listy badań (lub informacji o powyższych badaniach) z oferty Diagnostyki powiązanych z podanymi przez Użytkownika informacjami.
 - nie zastępuje też profesjonalnej porady, która dotyczy zdrowia Użytkownika.
2. Jeśli Użytkownik ma jakieś objawy lub dolegliwości, powinien skonsultować się z Medykiem, aby uzyskać profesjonalną diagnozę lub poradę, która dotyczy jego zdrowia.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności za to, czy badania, które Asystent Zdrowia wyświetli Użytkownikowi w ramach Usługi „Asystent Zdrowia”, są adekwatne do jego stanu zdrowia oraz podanych dolegliwości lub objawów.
4. Jest możliwe, że podobne (a nawet te same) badanie będą związane z innymi informacjami nawet u tej samej osoby. Asystent Zdrowia jest oparty o stale zmieniający się algorytm działania.

IV. Problemy techniczne związane z Usługą „Asystent Zdrowia”

W tej części Regulaminu opisujemy tematy ewentualnych problemów technicznych związanych z Usługą „Asystent Zdrowia”:

1. Możemy czasowo zawiesić dostęp do Usługi „Asystent Zdrowia”:
 - Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od nas.
 - Jeśli będziemy musieli wykonać czynności związane z prawidłowym funkcjonowaniem, ulepszaniem, konserwacją lub zabezpieczaniem systemów informatycznych i zasilania. Jednak okres czasowego zawieszenia dostępu do Usługi nie będzie dłuższy niż czas, którego potrzebujemy, by usunąć nieprawidłowości.
2. Nie ponosimy odpowiedzialności za:
 - Problemy lub ograniczenia techniczne na sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają lub utrudniają Użytkownikowi korzystanie z Usługi „Asystent Zdrowia”.
 - Ewentualne skutki wadliwego działania lub niezgodnego z prawem wykorzystania łączy telekomunikacyjnych, które są poza dyspozycją Użytkownika. A także za szkody, które te skutki wywołają.
 - Problemy w funkcjonowaniu Usługi „Asystent Zdrowia”, których przy zachowaniu należytej staranności nie mogliśmy przewidzieć lub nie mogliśmy im zapobiec, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, takich jak m.in.:
 - wadliwe działanie sieci Internet,
 - zakłócenia w działaniu sieci energetycznej,
 - wady transmisji danych,
 - działanie siły wyższej,

- o decyzje organów władzy publicznej,
- o opóźnienia, które wynikają z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania i łączy telekomunikacyjnych.

Chyba, że problemy w funkcjonowaniu Usługi „Asystent Zdrowia” wystąpiły w wyniku działania lub zaniechania osób za pośrednictwem lub przy pomocy których wykonujemy swoje zobowiązania wobec Użytkowników.

- Użytkownika korzystającego z Usługi „Asystent Zdrowia” sprzecznie z Regulaminem lub przepisami prawa.

V. Reklamacje

W tej części Regulaminu opisujemy zasady reklamacji:

1. Użytkownik ma prawo złożyć reklamację ściśle związane z wadliwym funkcjonowaniem Usługi „Asystent Zdrowia”. Użytkownik może złożyć reklamację:
 - pisemnie na adres siedziby Diagnostyki lub
 - przez formularz: <https://diag.pl/pacjent/kontakt/formularz/>.
2. Rozpatrzymy reklamację od razu po tym, jak ją otrzymamy. Odpowiemy Użytkownikowi pisemnie lub mailowo – nie później niż w terminie 14 dni od dnia, kiedy otrzymaliśmy reklamację.
3. Reklamacje, które dotyczą wadliwego funkcjonowania Usługi „Asystent Zdrowia” rozpatrujemy zgodnie z tym Regulaminem.
4. Aby rozwiązać spór, który pojawi się w związku z Usługą „Asystent Zdrowia”, którą realizujemy, Użytkownik, który nie jest przedsiębiorcą, może skorzystać z poniższych form pomocy zanim wytoczy nam sprawę w sądzie powszechnym:
 - Użytkownik może skorzystać ze stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w ustawie z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej. Aby to zrobić, Użytkownik składa wniosek o rozstrzygnięcie sporu, który wynika z umowy.
 - Użytkownik może zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego, aby polubownie zakończyć spór.
 - Użytkownik może zwrócić się o pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, której celem jest ochrona praw konsumentów.
5. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów oraz dostępności procedur, z których może skorzystać Użytkownik, są dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych instytucji takich, jak:
 - Inspekcja Handlowa,
 - powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów,
 - organizacje społeczne, które zajmują się ochroną praw konsumentów,
 - Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

VI. Przetwarzanie danych osobowych

W tej części Regulaminu opisujemy, jak przetwarzamy dane osobowe:

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Diagnostyka.
2. Wyzaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych. Zgodnie z postanowieniami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, Inspektor nadzoruje przestrzeganie zasad ochrony danych w podmiocie, w którym został wyznaczony. Z Inspektorem Ochrony Danych Użytkownik może się kontaktować:
 - a. przez formularz kontaktowy <https://diag.pl/pacjent/kontakt/daneosobowe/>,
 - b. listownie – na adres siedziby Administratora.
3. Kiedy przetwarzamy dane osobowe, stosujemy przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r.¹ (dalej: RODO). Gromadzimy jedynie dane osobowe, które Użytkownicy podali nam dobrowolnie. Gromadzimy dane tylko w zakresie niezbędnym, aby:
 - zawrzeć umowę o świadczenie Usługi „Asystent Zdrowia” – art. 6 ust. 1 lit b RODO,
 - udostępnić dane do Narzędzia, które wykorzystuje sztuczną inteligencję – art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
 - przetworzyć informacje dotyczące zdrowia z wykorzystaniem Narzędzia i sztucznej inteligencji – art. 9 ust. 2 lit. a RODO,
 - prowadzić ewentualne postępowanie reklamacyjne, dochodzenie lub obronę roszczeń – art. 6 ust. 1 lit b i f RODO.
4. Użytkownik:
 - Może mieć dostęp do swoich danych osobowych.
 - Może żądać, żebyśmy poprawili, zmienili, sprostowali lub usunęli jego dane osobowe – o ile obowiązek przechowywania danych nie wynika z przepisów prawa.
 - Może odwołać zgodę na przetwarzanie danych osobowych, w takim przypadku dalsze korzystanie z Asystenta Zdrowia może być niemożliwe.
 - Może sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych, ograniczyć je oraz odwołać zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
 - Ma prawo zawiadomić organ nadzorczy, jeśli przetwarzamy jego dane niezgodnie z przepisami prawa.
5. Jeśli Użytkownik korzysta z Usługi „Asystent Zdrowia”, zgadza się, żebyśmy przekazali jego wiek oraz płeć do Asystenta oraz przetworzyli podane przez Użytkownika dane dotyczące zdrowia. Jeśli Użytkownik odwoła tę zgodę lub jej nie wyrazi, korzystanie z Usługi „Asystent Zdrowia” może być niemożliwe. Jednocześnie odwołanie zgody nie wpływa na przetwarzanie danych, w czasie, kiedy zgoda obowiązywała.

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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

6. Będziemy przetwarzać dane osobowe przez okres, w którym Użytkownik będzie korzystał z Usługi „Asystent Zdrowia”. Jeśli przetwarzamy dane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, możemy je przetwarzać do czasu aż Użytkownik wniesie uzasadniony sprzeciw lub ewentualne roszczenia przedawnią się.
7. Dostęp do danych mogą mieć wyłącznie osoby, które upoważnimy do dostępu do danych osobowych. W tym podmioty, które świadczą na naszą rzecz usługi serwisowe związane z utrzymaniem Usługi „Asystent Zdrowia”.
8. Możemy współadministrować danymi osobowymi z innymi spółkami z grupy kapitałowej Diagnostyka, w zakresie wspólnych działań spółek z grupy kapitałowej.
9. Nie zamierzamy przekazywać danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG), chyba że będzie to konieczne. W takim przypadku, dane będziemy przekazywać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności na podstawie decyzji Komisji Europejskiej, klauzul umownych lub wyraźnej zgody osoby, której dane dotyczą. Szczegóły na temat transferu danych oraz zabezpieczeń Użytkownik może uzyskać, jeśli skontaktuje się z Inspektorem Ochrony Danych.
10. Nie zamierzamy wykorzystywać profilowania w związku ze zautomatyzowanym przetwarzaniem danych osobowych. Nie zamierzamy podejmować decyzji o danych Użytkownika opartych wyłącznie o takie zautomatyzowane przetwarzanie danych osobowych.

VII. Zmiany w Regulaminie

W tej części Regulaminu opisujemy zasady zmian w nim:

1. Zastrzegamy sobie prawo zmiany tego Regulaminu, jeśli wystąpi co najmniej jedna z poniższych przyczyn:
 - zmiany profilu świadczonych usług,
 - zmiany warunków technicznych oraz
 - zmiany przepisów prawa, w zakresie, w jakim te zdarzenia mają wpływ na warunki usług, które świadczymy, określone w Regulaminie.
2. Powiadomimy Użytkowników o zmianie Regulaminu. Użytkownicy będą związani postanowieniami nowego Regulaminu. Jeśli nie wypowiedzą go w terminie 14 dni od dnia, w którym powiadomimy ich o zmianie.
3. Aktualny Regulamin udostępniemy na stronie www.diag.pl/Regulaminy/

VIII. Prawo a Regulamin

W tej części Regulaminu opisujemy zależności między prawem a Regulaminem:

1. Prawem właściwym jest prawo polskie.
2. W sprawach, których nie reguluje ten Regulamin, obowiązują postanowienia:
 - Ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

- Ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny.
- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 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.
- Ustawy z 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- Ustawy z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- Regulamin “Usługi wyniki on-line”: <https://wyniki.diag.pl/regulamin>
- Regulamin Aplikacji mobilnej: <https://diag.pl/pacjent/regulaminy-aplikacji>