

**Regulamin strony, zawierania drogą elektroniczną umów  
o udzielanie świadczeń zdrowotnych oraz tworzenia indywidualnych kont internetowych  
pacjentów.**

**§1**

**Definicje.**

**Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:**

- 1. Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin.
- 2. Internetowy Serwis Pacjenta** (dalej jako: „Serwis”) - serwis internetowy dostępny pod adresem [www.cliniclab.pl](http://www.cliniclab.pl), za pośrednictwem, którego Pacjent może dokonać zamówienia Badań realizowanych przez ClinicLab S.A.
- 3. Konto Indywidualne Pacjenta** (dalej jako: „Konto”) - strona [www.cliniclab.pl](http://www.cliniclab.pl) udostępniona w Serwisie po zalogowaniu, przeznaczona do pobierania informacji o wynikach badań laboratoryjnych.
- 4. ClinicLab** - ClinicLab Specjalistyczne Badania Laboratoryjne Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Ogrodowa 31, 00-876 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001061393, NIP 5214038422, REGON 526538040, o kapitale zakładowym w wysokości 100.000 zł, będąca podmiotem leczniczym udzielającym świadczeń zdrowotnych w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r o działalności leczniczej (Dz.U. 2011 nr 112 poz. 654.).
- 5. Pacjent** - osoba fizyczna korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez ClinicLab, lub Usług Dodatkowych.
- 6. Badanie** - świadczenie zdrowotne polegające na przeprowadzeniu badań laboratoryjnych realizowanych przez ClinicLab, na podstawie zamówienia dokonanego przez Pacjenta za pomocą Serwisu.
- 7. E-konsultacja** –interpretacja wyniku dokonana przez diagnostę, wykonane za pośrednictwem systemu teleinformatycznego udostępnionego poprzez Serwis.
- 8. Partner** – inny niż ClinicLab podmiot wykonujący działalność leczniczą lub prywatnie praktykujący lekarz, który współdziała z ClinicLab w celu zapewnienia ciągłości świadczenia zdrowotnego, a także inny specjalista np. fizjoterapeuta, psycholog, dietetyk świadczący usługi w celu poratowania zdrowia lub profilaktyki lub podmiot świadczący usługi organizacji leczenia, występujący w imieniu w/w świadczeniodawców.
- 9. Kanał** – forma komunikacji przy świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 10. Placówka** - jednostka organizacyjna należąca do ClinicLab, w której Pacjent ma możliwość wykonania zamówionego wcześniej Badania.
- 11. Zamówienie** - oświadczenie woli Pacjenta, stanowiące ofertę zawarcia z ClinicLab, drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu, umowy o świadczenie zdrowotne.
- 12. Użytkownik** – Pacjent korzystający z Serwisu po zalogowaniu się przy użyciu Loginu i Hasła
- 13. Login** – adres poczty elektronicznej pacjenta służący do zalogowania się do Serwisu.
- 14. Hasło** - indywidualne hasło dostępu do Serwisu. ClinicLab nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika hasła do Serwisu jakiegokolwiek osobie trzeciej i/lub niewłaściwego zabezpieczenia hasła dostępu do Serwisu przed dostępem jakiegokolwiek osoby trzeciej.

**15. Usługi dodatkowe** - świadczenia zdrowotne i inne usługi udzielane za pomocą środków teleinformatycznych oraz automatyczne serwisy wspomagające Użytkownika w edukacji zdrowotnej i korzystaniu z innych placówek zdrowotnych udzielanych przez Partnerów.

## §2

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o ustawę z dnia 9 czerwca 2017 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017, poz. 1219), a także ustawę Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.) Określa on rodzaj, zakres i warunki udzielania świadczeń zdrowotnych, a w szczególności warunki zawierania i rozwiązywania umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych, tryb postępowania reklamacyjnego oraz tryb korzystania z Serwisu i Konta.
2. Regulamin dostępny jest w Serwisie w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie, zapisanie i wydrukowanie.
3. W celu złożenia zamówienia niezbędne jest posiadanie przez Pacjenta aktywnego i sprawnego konta poczty elektronicznej.
4. Każda osoba przed przystąpieniem do użytkowania Serwisu powinna zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.

## § 3

### Wymogi techniczne

1. W celu prawidłowego i niezakłóconego korzystania z Serwisu oraz Konta stacja użytkowa (np. komputer, tablet, telefon komórkowy) Pacjenta, powinna spełniać poniższe minimalne wymagania:

Minimalne wymagania:

- komputer z procesorem 1.0 GHz
- 1024 MB pamięci operacyjnej RAM
- około 200 MB wolnego miejsca na dysku twardym
- karta graficzna obsługująca rozdzielczość ekranu co najmniej 1024x768 pikseli
- dostęp do Internetu
- najnowsza wtyczka multimedialna Flash Player

Zalecane wymagania:

- komputer z procesorem 2.0 GHz lub szybszym
- 2048 MB pamięci operacyjnej RAM lub więcej
- około 300 MB wolnego miejsca na dysku twardym
- karta graficzna obsługująca rozdzielczość ekranu co najmniej 1024x768 pikseli
- dostęp do Internetu
- najnowsza wtyczka multimedialna Flash Player

Wymagania systemowe:

- system operacyjny Microsoft Windows (Vista/7/8/8.1)

- środowisko Microsoft .NET Framework 4.5 lub nowszy
2. ClinicLab nie jest zobowiązany do dostarczenia powyższych urządzeń i/lub oprogramowania.
  3. Instalacja oprogramowania, o którym mowa w ust. 1 jest przedmiotem oddzielnej licencji pomiędzy Pacjentem, a Licencjodawcą.
  4. Witryna internetowa Serwisu dopasowana jest do następującej rozdzielczości ekranu 1152x864.

#### **§ 4**

#### **Rodzaj i zakres świadczonych usług**

1. Za pośrednictwem Serwisu, ClinicLab umożliwia Użytkownikowi zawarcie drogą elektroniczną umowy, o udzielanie świadczeń zdrowotnych w postaci wykonania Badań, które Użytkownik może następnie zrealizować w Placówce prowadzonej przez ClinicLab.
2. Za pośrednictwem Serwisu, w zakładce „Wyniki Online”, znajdować się będą linki do plików stanowiących wyniki badań laboratoryjnych (sprawozdań z badań laboratoryjnych) zamówionych przez Pacjenta.
3. Dla niektórych wyników udostępnionych w Koncie Pacjentowi może być zaoferowana usługa E-konsultacji do której dostęp będzie prowadził poprzez link umieszczony obok linku do pliku zawierającego wynik.
4. Skorzystanie z E-konsultacji jest fakultatywne.
5. Korzystanie z funkcjonalności Konta jest nieodpłatne dla Użytkownika z tym, że ClinicLab nie ponosi kosztów połączenia internetowego za pomocą którego Użytkownik łączy się z Serwisem.
6. ClinicLab jest profesjonalnym podmiotem uprawnionym do wykonywania Badań na podstawie uzyskanych zezwoleń. Placówki ClinicLab są wpisane do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, dostępnego pod adresem: <https://rpwdl.csioz.gov.pl/>
7. Zamówienia są przyjmowane przez stronę [www.cliniclab.pl](http://www.cliniclab.pl)
8. Szczegółowy wykaz oferowanych Badań oraz cennik dostępny jest pod adresem: [sklep.cliniclab.pl](http://sklep.cliniclab.pl)
9. Cennik zawiera wszystkie opłaty, które Pacjent ponosi w związku z dokonanym zamówieniem. Tym samym ClinicLab nie pobiera żadnych dodatkowych opłat, które nie zostały wskazane w cenniku z zastrzeżeniem punktu następnego.

#### **§5**

#### **Zamówienia**

1. Pacjent może składać zamówienia w Serwisie przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
2. Przed złożeniem pierwszego zamówienia Pacjent jest zobowiązany dokonać bezpłatnej procedury rejestracyjnej w celu utworzenia indywidualnego konta Pacjenta. Procedura ta wymaga uzupełnienia danych, bez ich uzupełniania nie jest możliwe założenie konta koniecznego do złożenia zamówienia na wybrane Badania.  
Wymagane dane:

- e-mail – e-mail jest również loginem, który wraz z hasłem będzie umożliwił zalogowanie się do konta,
  - imię – imię właściciela tworzonego konta,
  - nazwisko – nazwisko właściciela tworzonego konta,
  - PESEL- właściciela utworzonego konta,
  - telefon komórkowy – telefon komórkowy właściciela tworzonego konta.
3. Po przeprowadzeniu procedury rejestracyjnej Pacjent otrzyma drogą mailową link aktywujący indywidualne konto Pacjenta.
  4. Pacjent składa zamówienie po zalogowaniu się do indywidualnego konta Pacjenta, a następnie poprzez wybranie miejscowości oraz Placówki, w której chce zrealizować Badania. W kolejnym kroku pacjent wybiera Badania, którymi jest zainteresowany. Dodanie Badania do zamówienia następuje przez wybór polecenia "DODAJ DO KOSZYKA" pod danym Badaniem prezentowanym w Serwisie. Pacjent po skompletowaniu całości zamówienia potwierdza je poprzez wybranie przycisku „PRZEJDŹ DO PODSUMOWANIA”. Następnie składa zamówienie przez wysłanie formularza zamówienia do ClinicLab, wybierając przycisk „ZAMAWIAM Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY”. Każdorazowo przed wysyłką zamówienia do ClinicLab, Pacjent jest informowany o łącznej cenie za wybrane Badanie. Po złożeniu zamówienia Pacjent dokonuje płatności za Badania za pomocą systemu szybkich płatności tpay według opcji dostępnych w systemie.
  5. Złożenie zamówienia stanowi ofertę zawarcia przez Pacjenta umowy o świadczenie usług z ClinicLab, polegających na wykonaniu Badań.
  6. Po złożeniu zamówienia, ClinicLab przesyła na podany przez Pacjenta adres poczty elektronicznej potwierdzenie złożenia zamówienia. Po dokonaniu opłaty za Badanie, Pacjent otrzyma drogą mailową lub smsową indywidualny numer zamówienia, który powinien okazać w wybranej przez siebie Placówce chcąc skorzystać z danego Badania.
  7. Błędnie złożone lub nieopłacone zamówienie nie stanowi oferty zawarcia przez Pacjenta umowy o świadczenie usług z ClinicLab.
  8. Informacja o potwierdzeniu złożenia zamówienia jest oświadczeniem ClinicLab o przyjęciu oferty, o której mowa w §6 Regulaminu i z chwilą jego otrzymania przez Pacjenta zostaje zawarta umowa o udzielenie świadczeń zdrowotnych w zakresie wykonania Badania. Opłacenie zamówienia powinno nastąpić w przeciągu 48 godzin. Po upływie tego terminu nastąpi automatyczne anulowanie zamówienia.

## **§6 Płatności**

1. Wszystkie ceny za oferowane Badania podane w Serwisie są cenami brutto. Informacje o cenach podane w Serwisie są wiążące do czasu opublikowania ich zmiany w Serwisie.
2. Pacjent dokonuje płatności za Badania za pomocą systemów tpay (płatność online).
3. ClinicLab nie pobiera żadnych dodatkowych opłat wynikających z powyższej formy płatności.

## §7

### **Korzystanie z Badań oraz odbiór wyników**

1. Po otrzymaniu potwierdzenia o przyjęciu zamówienia przez ClinicLab i dokonaniu przez Pacjenta płatności, chcąc zrealizować dane badanie, Pacjent powinien udać się do wybranej Placówki oraz podać indywidualny numer zamówienia, o którym mowa w § 6 Regulaminu.
2. Pacjent ma prawo zrealizować zamówione Badanie w ciągu 60 dni od otrzymania indywidualnego numeru zamówienia.
3. Pacjent może odebrać wyniki Badań w następujący sposób:
  - osobiście z Placówki, w której Badania były realizowane, po uzyskaniu informacji, iż wyniki takie są już dostępne;
  - w formie elektronicznej - pobranie wyników on-line po zalogowaniu się do systemu w zakładce „Wyniki online” na [www.cliniclab.pl](http://www.cliniclab.pl).
4. O badaniach, które nie mogą być odebrane w formie elektronicznej poinformuje Państwa personel punktu pobrań. Informacje o braku dostępności formy elektronicznej wyniku znajdują się również przy opisie badania.

## §8

### **E-konsultacje**

1. Po udostępnieniu linku do wyniku badania Pacjent może skorzystać z E-konsultacji wyniku.
2. E-konsultacje nie są dostępne dla wszystkich rodzajów badań.
3. Jeżeli pacjent decyduje się na skorzystanie z E-konsultacji po naciśnięciu udostępnionego linku może zostać przekierowany do strony umiejscowionej na serwerze Partnera realizującego E-konsultację. O firmie Partnera Pacjent zostanie powiadomiony. W takim przypadku do korzystania z usług ma zastosowanie także regulamin świadczenia usług Partnera dostępny na jego stronie oraz w witrynie [cliniclab.pl](http://cliniclab.pl).
4. Jeżeli świadczenie E-konsultacji następuje przy wykorzystaniu serwisu Partnera zostaje w nim automatycznie założone konto Pacjenta. Pacjent po przekierowaniu musi ustanowić własne hasło do serwisu.
5. Założenie konta w Serwisie Partnera oznacza przyjęcie warunków świadczenia usługi określonych w regulaminie Partnera.
6. Pacjent może zostać poproszony o przekazanie dodatkowych danych osobowych i medycznych celem wykonania E-konsultacji.
7. Jeśli Partner lub ClinicLab dla danej usługi przewidują takie możliwości, Pacjent może wybrać kanał komunikacji w jakim ma nastąpić E-konsultacja spośród udostępnionych opcji oraz specjalność lekarza i szczegóły czasowe E-konsultacji.
8. Zapłata za E-konsultację następuje za pośrednictwem systemu płatności PayU na rzecz ClinicLab.
9. Wykonanie E-konsultacji następuje po 14 dniu od zapłaty. Pacjent może zrezygnować z tego uprawnienia i umówić krótszy okres wykonania E-konsultacji niż 14 dni poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w serwisie internetowym.
10. W każdym wypadku Pacjent przed wykonaniem E-konsultacji może zrezygnować z E-konsultacji poprzez wybranie odpowiedniej opcji w Serwisie Partnera. W takim przypadku

zwrot środków następuje automatycznie na konto Pacjenta a usługa zostaje anulowana.  
Po wykonaniu E-konsultacji odstąpienie od umowy nie przysługuje.

## §9

### Rozwiązanie umowy

1. Do czasu wykonania Badania, Pacjent ma prawo rozwiązać umowę o wykonanie danego Badania nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania indywidualnego numeru zamówienia oraz bez podania przyczyn. W tym celu powinien złożyć stosowne oświadczenie na mail [info@cliniclab.pl](mailto:info@cliniclab.pl)
2. ClinicLab gwarantuje zwrot wpłaconej kwoty w ciągu 14 dni przelewem bankowym na konto wskazane przez Pacjenta w oświadczeniu o rozwiązaniu od umowy.
3. Usunięcie indywidualnego profilu Pacjenta w Serwisie, następuje w ciągu 30 dni od wysłania drogą elektroniczną na adres [info@cliniclab.pl](mailto:info@cliniclab.pl), wiadomości z wnioskiem o usunięcie konta.
4. Pacjent ma możliwość złożenia reklamacji.

## §10

### Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą być składane w następujący sposób:

- drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie: [sklep.cliniclab.pl/reklamacja.html](http://sklep.cliniclab.pl/reklamacja.html)
- listownie na adres:  
CLINICLAB Specjalistyczne Badania Laboratoryjne S.A.  
ul. Ogrodowa 31  
00-876 Warszawa

2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:

- a. dane pozwalające na identyfikację Pacjenta: login Pacjenta, imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie),
- b. oznaczenie Pacjenta (imię, nazwisko) oraz opis problemu będącego podstawą do złożenia reklamacji, a także (w przypadku Badania) miejscowości, w której pacjent spotkał się z problemem,
- c. określenie ewentualnych żądań Pacjenta
- d. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia,
- e. numer rachunku bankowego - w przypadku żądania zwrotu płatności.

3. Reklamacje dotyczące wykonywanych Badań rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych. O jej wyniku Pacjent informowany jest listownie/pocztą elektroniczną/ telefonicznie.

4. W przypadku E-konsultacji wykonywanych przez Partnera reklamacje dotyczące spraw innych niż płatności rozpatrywane będą przez Partnera i bezpośrednio z Pacjentem.

## §11

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy o prawach konsumenta nie ma ona zastosowania do umów dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej; Dlatego też w odniesieniu do niniejszego Regulaminu powyższej ustawy nie stosuje się.
3. Korzystanie z Serwisu oraz Konta w inny sposób niż w ramach dozwolonego użytku bez uprzedniej pisemnej zgody ClinicLab jest zabronione.
4. ClinicLab zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Każda zmiana Regulaminu zostanie Pacjentowi zakomunikowana. Jeżeli użytkownik nie akceptuje treści zmiany Regulaminu, może zakończyć korzystanie z Serwisu.