

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Wzór – do udostępnienia na stronie internetowej gabinetu farmaceutycznego

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez [pełna nazwa] z siedzibą w [miejsowość], [ul., kod pocztowy, miejscowość], NIP: [NIP –], REGON: [REGON –] (dalej: „Usługodawca”), za pośrednictwem strony internetowej [adres strony internetowej] (dalej: „Serwis”).
2. Usługi farmaceutyczne świadczone w Gabinetach stacjonarnie reguluje Regulamin organizacyjny gabinetu farmaceutycznego. Niniejszy Regulamin reguluje wyłącznie usługi świadczone drogą elektroniczną.
3. Każdy Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z usług. Korzystanie z usług oznacza akceptację Regulaminu.

§ 2. Definicje

- „Usługodawca” – podmiot świadczący usługi, wskazany w § 1 ust. 1;
- „Usługobiorca” – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę;
- „Pacjent” – Usługobiorca będący osobą fizyczną, korzystający z usług farmaceutycznych świadczonych drogą elektroniczną;
- „Konsument” – osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- „Serwis” – strona internetowa Usługodawcy dostępna pod adresem [adres strony internetowej] wraz z wszelkimi podstronami;
- „Środki komunikacji elektronicznej” – rozwiązania techniczne umożliwiające porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi;
- „Telekonsultacja farmaceutyczna” – usługa farmaceutyczna polegająca na zdalnym udzieleniu informacji lub porady w zakresie objętym kompetencjami farmaceuty, świadczona za pomocą środków komunikacji elektronicznej;
- „Formularz” – elektroniczny formularz w Serwisie służący do nawiązania kontaktu, rezerwacji wizyty lub zamówienia usługi.

§ 3. Rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

Usługodawca świadczy następujące usługi drogą elektroniczną:

1. Udostępnianie zawartości Serwisu (treści informacyjne, edukacyjne, kontaktowe) – usługa nieodpłatna;
2. Formularz kontaktowy – nieodpłatna usługa umożliwiająca przesłanie zapytania do Usługodawcy;

3. Formularz rezerwacji wizyty – nieodpłatna usługa umożliwiająca rezerwację terminu w Gabinetce;
4. Newsletter – nieodpłatna usługa polegająca na cyklicznym przesyłaniu informacji o usługach Usługodawcy, świadczona po dobrowolnej subskrypcji;
5. Telekonsultacja farmaceutyczna – odpłatna usługa polegająca na udzieleniu konsultacji farmaceutycznej za pomocą środków komunikacji elektronicznej (połączenie telefoniczne, wideokonsultacja, korespondencja elektroniczna);
6. Inne usługi farmaceutyczne realizowane zdalnie – w zakresie dopuszczonym przepisami prawa, w tym recepta kontynuowana w trybie zdalnym.

§ 4. Wymagania techniczne

Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wymaga:

- urządzenia z dostępem do sieci Internet o przepustowości umożliwiającej korzystanie z transmisji audio/wideo (min. [np. 2 Mbit/s]);
- aktualnej wersji jednej z popularnych przeglądarek internetowych (np. Chrome, Firefox, Edge, Safari) z włączoną obsługą JavaScript oraz plików cookies;
- aktywnego konta poczty elektronicznej;
- w przypadku telekonsultacji – urządzenia wyposażonego w mikrofon i kamerę oraz oprogramowania umożliwiającego komunikację (np. [wskazać nazwę narzędzia – Zoom, Teams, Webex, dedykowane oprogramowanie]).

Usługobiorca ponosi we własnym zakresie koszty związane z dostępem do Internetu i transmisją danych.

§ 5. Zagrożenia związane z korzystaniem z usług elektronicznych

Zgodnie z art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Usługodawca informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się ze standardowymi zagrożeniami sieci Internet, m.in.: złośliwe oprogramowanie (malware), phishing, kradzież danych logowania, włamanie do urządzenia. W celu minimalizacji ryzyka zaleca się: korzystanie z aktualnego oprogramowania antywirusowego, niekorzystanie z otwartych sieci Wi-Fi do przesyłania danych wrażliwych, stosowanie unikalnych i silnych haseł, weryfikację certyfikatu SSL strony.

§ 6. Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Umowa o świadczenie usług nieodpłatnych (np. przeglądanie Serwisu, formularz kontaktowy) zostaje zawarta w chwili rozpoczęcia korzystania z danej usługi i ulega rozwiązaniu w chwili zaprzestania korzystania z niej.
2. Umowa o świadczenie usługi Newsletter zostaje zawarta po wyrażeniu zgody i potwierdzeniu adresu e-mail (double opt-in); ulega rozwiązaniu w każdym momencie poprzez kliknięcie linku „wypisz” w treści wiadomości lub przesłanie żądania na adres [adres e-mail].

3. Umowa o świadczenie usługi Telekonsultacji farmaceutycznej zostaje zawarta z chwilą akceptacji warunków usługi przez Pacjenta i potwierdzenia rezerwacji terminu przez Usługodawcę. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą wykonania usługi albo na zasadach określonych w § 7.
4. Usługodawca może wypowiedzieć umowę z 14-dniowym wyprzedzeniem w przypadku rażącego naruszania Regulaminu przez Usługobiorcę (np. przesyłanie treści bezprawnych, podejmowanie działań zagrażających bezpieczeństwu Serwisu).

§ 7. Prawo odstąpienia od umowy (Konsument)

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny, zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Konsument musi poinformować Usługodawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Można skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta. Aby zachować termin, wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem.
3. W przypadku odstąpienia od umowy Usługodawca zwraca dokonaną płatność niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia – przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób.
4. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadku, gdy:
 - Konsument wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie i został poinformowany, że po pełnym wykonaniu usługi utraci prawo odstąpienia – a Usługodawca w pełni wykonał usługę (art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta);
 - przedmiotem świadczenia są usługi w zakresie opieki zdrowotnej, o których mowa w art. 38 pkt 1a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – w zakresie i pod warunkami określonymi w ustawie;
 - zachodzi inny przypadek, o którym mowa w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 8. Reklamacje

1. Usługobiorca ma prawo złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych drogą elektroniczną.
2. Reklamację można złożyć:
 - pisemnie na adres siedziby Usługodawcy;
 - pocztą elektroniczną na adres [adres e-mail];
 - za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego w Serwisie.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, adres do korespondencji (lub adres e-mail), opis zgłaszanego problemu, oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.
4. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. Odpowiedź zostaje przekazana w sposób uzgodniony z Usługobiorcą (e-mail / list).

5. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności: stałych sądów polubownych przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej, postępowania mediacyjnego, platformy ODR (Online Dispute Resolution) Komisji Europejskiej dostępnej pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§ 9. Odpowiedzialność

1. Usługodawca odpowiada za prawidłowe świadczenie usług zgodnie z przepisami prawa i Regulaminem.
2. Odpowiedzialność Usługodawcy wobec Usługobiorcy niebędącego Konsumentem ograniczona jest do rzeczywistej szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści; nie dotyczy to przypadków, w których ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niekompletnych informacji.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerw technicznych w funkcjonowaniu Serwisu wynikających z czynności konserwacyjnych lub aktualizacyjnych; w miarę możliwości informuje o nich z wyprzedzeniem.

§ 10. Zakaz wprowadzania treści o charakterze bezprawnym

Zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Usługobiorca zobowiązany jest do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, w szczególności obrażających dobre imię osób trzecich, naruszających prawa autorskie, zawierających złośliwe oprogramowanie lub propagujących treści zakazane przez przepisy prawa.

§ 11. Prawa własności intelektualnej

Wszelkie treści zamieszczone w Serwisie, w tym teksty, grafiki, logotypy, układ Serwisu, są chronione prawami autorskimi i pokrewnymi. Korzystanie z nich poza dozwolonym użytkowaniem osobistym wymaga uprzedniej zgody Usługodawcy.

§ 12. Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych Usługobiorców jest Usługodawca, tj. [pełna nazwa]. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych – [imię i nazwisko Inspektora Ochrony Danych]; kontakt: [adres e-mail Inspektora Ochrony Danych] (*jeżeli dotyczy*). Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych zawiera Polityka prywatności oraz Klauzula informacyjna, dostępne w Serwisie pod adresem [adres strony internetowej].

§ 13. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, ustawy z dnia 23

kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (RODO).

2. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (m.in. zmiany przepisów prawa, zmiana zakresu usług). O zmianach Usługobiorcy zostaną poinformowani co najmniej 14 dni przed ich wejściem w życie. Dla usług ciągłych zmiana wymaga akceptacji Usługobiorcy – brak akceptacji uprawnia do rozwiązania umowy.
3. Spory wynikające z Regulaminu rozpatrywane są przez sąd właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego. Postanowienie to nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem [DD.MM.RRRR].