

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ZA POŚREDNICTWEM
SERWISU emedic24.com PROWADZONEGO PRZEZ
ADVENA GROUP SP. Z O.O.**

Postanowienia ogólne:

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usług dostępnych w SERWISIE emedic24.com prowadzonym przez spółkę ADVENA GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (60-122), przy ul. Węglowej 1/3, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000592668, której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 7831770313 oraz numer REGON 369184630, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 zł wpłaconym w całości.

§ 1

Słowniczek / Definicje

1. **ADVENA** – ADVENA GROUP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (60-122), przy ul. Węglowej 1/3, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000592668, której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 7831770313 oraz numer REGON 369184630, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000,00 zł, korzystająca z adresu poczty elektronicznej: contact@emedic24.com będąca właścicielem platformy internetowej emedic24.com.
2. **Serwis** – system składający się z strony www umożliwiający korzystanie przez Klientów z Usług.
3. **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z Serwisu.
4. **Klient** – osoba fizyczna, która dokonała rejestracji w Serwisie oraz posiada aktywne Konto Klienta w celu korzystania z usług opisanych w Regulaminie.
5. **Usługi** – oznaczają usługi świadczone na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu, w szczególności usługi w formie E-wizyty oraz E-kartoteki.
6. **E-wizyta** – usługa świadczona przez lekarza specjalistę lub przez innego specjalistę z zakresu dotyczącego zdrowia człowieka, w szczególności przez farmaceutę, psychologa, dietetyka, w formie on-line przy wykorzystaniu Serwisu. Aktualny wykaz rodzajów specjalizacji, w ramach których realizowane są E-wizyty, dostępny będzie na stronie internetowej, w zakładce.
7. **E-kartoteka** – usługa polegająca na przechowywaniu i udostępnianiu Klientowi, przy wykorzystaniu Serwisu, dokumentacji dotyczącej Klienta powstałej w związku ze świadczeniem E-wizyt, jak również dokumentacja zdrowotna wprowadzona indywidualnie przez Klienta do Serwisu – do Konta Klienta.
8. **Konto Klienta** – oznaczony indywidualnym Loginem oraz Hasłem zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym ADVENA wykorzystywanym do obsługi Serwisu, w którym gromadzone są

dane Klienta i za pomocą którego możliwy jest dostęp do funkcjonalności Serwisu, przy czym Konto Klienta nie może być utworzone przez Klienta dla innej osoby fizycznej aniżeli sam Klient.

9. **Login oraz Hasło** – adres poczty elektronicznej (adres email) podany przez Klienta oraz indywidualny ciąg znaków wybranych przez Klienta zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
10. **Aktywny Specjalista** – specjalista zalogowany w Serwisie oraz będący w gotowości do natychmiastowego nawiązania kontaktu z Klientem w celu zrealizowania E-wizyty.
11. **Cennik** – Cennik dotyczący korzystania z Usług obowiązujący Klientów i udostępniany im nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej emedic24.com w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Dla uniknięcia wątpliwości, Cennik nie reguluje opłat/prowizji z tytułu realizacji płatności przy wykorzystaniu Serwisu.
12. **Siła Wyższa** – nagle, wyjątkowe, nieprzewidziane i niezależne od woli Stron zdarzenie, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać nawet przy zachowaniu podwyższonej staranności. Siłą Wyższą są w szczególności: **(i)** klęski żywiołowe i **(ii)** akty i działania władzy państwowej.

§ 2

Regulamin i Serwis. Postanowienia Ogólne.

1. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu, a także tryb postępowania reklamacyjnego i zawiera w sobie zasady korzystania z Serwisu.
2. Regulamin jest udostępniony Klientom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej emedic24.com w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, a Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych ustaw.
4. Serwis jest to system dostarczany i utrzymywany przez ADVENA, składający się z portalu (strony www), który umożliwia realizację na rzecz Klienta usług E-wizyta oraz E-kartoteka, jak również otrzymywanie określonych treści marketingowych od ADEVNA.
5. Klient korzystając z Serwisu poprzez akceptację niniejszego Regulaminu wyraża zgodę na:
 - a) otrzymywanie treści marketingowych poprzez wiadomości elektroniczne i głosowe;
 - b) administrowanie i przetwarzanie danych wrażliwych Klienta w zakresie dotyczącym jego zdrowia;
 - c) dostęp, administrowanie oraz przetwarzania danych przechowywanych w E-kartotece Klienta;
 - d) administrowanie i przetwarzanie danych osobowych Klienta w celach marketingowych;
 - e) na korzystanie z usługi lokalizacji oraz dostępu do ścieżki audio oraz wideo Klienta;
 - f) dalsze przekazywanie danych z E-kartoteki Klienta podmiotom trzecim, których przedmiotem działalności jest świadczenie usług medycznych, około-medycznych, farmaceutycznych, lekarzom, instytucjom badawczym;
 - g) automatyzację wprowadzania danych.

6. Warunkiem zawarcia przez Klienta umowy dotyczącej korzystania z Serwisu jest zaakceptowanie Regulaminu.
7. Klient może w każdej chwili odstąpić od umowy korzystania z Serwisu bez podania przyczyny. Wniosek o odstąpienie od umowy należy wysłać na adres e-mail: emedic24.com lub listownie na adres: ADVENA sp. z o.o., ul. Węglowa 1/3, (60-122) Poznań.
8. Z chwilą odstąpienia od umowy Klient traci możliwość korzystania z Serwisu.

§ 3

Ogólne Warunki Korzystania z Serwisu

1. Klient obowiązany jest do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych, praw autorskich i własności intelektualnej ADVENA oraz specjalistów realizujących E-wizyty. Zakazane jest w szczególności dostarczanie przez Klienta treści bezprawnych oraz obraźliwych.
2. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Serwisem to:
 - a) komputer, laptop, tablet, smartfon lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu;
 - b) dostęp do poczty elektronicznej;
 - c) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji i wyższej (stabilnej) lub Microsoft Edge w wersji i wyższej (stabilnej), Google Chrome w wersji i wyższej (stabilnej);
 - d) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript; (5) minimalna szerokość ekranu.
3. ADVENA może wprowadzić ograniczenia bądź zawiesić korzystanie z Serwisu przez danego Klienta, dany adres IP lub daną klasę adresów IP w sytuacji, gdy działania danego Klienta, adresu IP lub klasy adresów IP:
 - a) naruszają przepisy powszechnie obowiązującego prawa;
 - b) naruszają postanowienia Regulaminu;
 - c) grożą zakłóceniem ciągłości działania Serwisu i odbywają się w sposób sprzeczny lub poza zakresem Regulaminu;
 - d) grożą ujawnieniem danych osobowych innych Klientów, danych zgromadzonych na innych Kontach Klientów, jak również jakiegokolwiek tajemnicy prawnie chronionej;
 - e) polegają na wprowadzeniu przez Klienta do Serwisu danych nie będących danymi osobowymi Klienta;
 - f) polegają na obchodzeniu lub próbie obchodzenia zasad korzystania z Serwisu, w tym w szczególności tworzeniu przez jeden podmiot/osobę wielu Kont.
4. Ograniczenie bądź zawieszenie w korzystaniu z Serwisu przez danego Klienta, dany adres IP lub daną klasę adresów IP może trwać do czasu zaprzestania naruszenia lub ustania groźby, a w czasie jego trwania nie jest możliwe korzystanie z Serwisu. Klient przyjmuje powyższe do wiadomości oraz oświadcza, że nie będzie zgłaszał żadnych roszczeń w stosunku do ADVENA związanych z zawieszeniem możliwości korzystania z Serwisu.

§ 4

Rejestracja Konta Klienta

1. Do korzystania z Serwisu konieczne jest założenie (rejestracja) Konta Klienta.

2. Założenie Konta Klienta możliwe jest po wykonaniu łącznie następujących czynności:
 - a) wypełnieniu formularza rejestracji Konta Klienta, w którym niezbędne jest podanie następujących danych:
 - imię i nazwisko;
 - adres zamieszkania;
 - adres poczty elektronicznej;
 - numer telefonu;
 - PESEL;
 - hasło, które powinno zawierać co najmniej 8 znaków, w tym małą i dużą literę, cyfrę oraz znak specjalny.
 - b) zaakceptowaniu Regulaminu, Polityki Prywatności i Cookies;
 - c) zaakceptowanie zgód marketingowych (opcjonalnie);
 - d) skorzystaniu z linku przesłanego przez Serwis na wskazany przez Klienta adres e-mail celem jego weryfikacji i kliknięciu pola akcji wygenerowanego przez ten link.
3. Po rejestracji Konta Klient ma dostęp do Usług. Celem skorzystania z Usługi będzie dodatkowo wprowadzenie do Konta Klienta informacji o karcie płatniczej Klienta.
4. Osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych może założyć Konto oraz korzystać z Usług za pośrednictwem Serwisu. Jednakże skorzystania z E-wizyty świadczonej przez osobę wykonującą zawód medyczny wymagać będzie:
 - a) wskazania adresu poczty elektronicznej opiekuna prawnego;
 - b) posiadania przez opiekuna prawnego Konta Klienta w Serwisie;
 - c) akceptacji ze strony opiekuna prawnego na skorzystania z E-wizyty. Akceptacja odbywać się będzie przy wykorzystaniu linka wysłanego na adres poczty elektronicznej opiekuna prawnego.
5. Klient zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Loginów oraz Haseł umożliwiających dostęp do Konta Klienta oraz do zabezpieczenia ich przed nieuprawnionym dostępem do nich osób trzecich.
6. Klient zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji swoich danych podanych w ramach Konta Klienta w każdym przypadku ich zmiany.
7. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta Klienta) poprzez skierowanie stosownego żądania do ADVENA, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: contact@emedic24.com.
8. ADVENA ma prawo zawieszenia Konta Klienta w przypadkach szczegółowo opisanych w § 3 Regulaminu. Zawieszenie Konta Klienta może nastąpić do czasu zaprzestania naruszenia lub ustania groźby naruszenia, a w czasie jego trwania nie jest możliwe korzystanie przez Klienta z Konta Klienta oraz Usług. Klient przyjmuje powyższe do wiadomości oraz oświadcza, że nie będzie zgłaszał żadnych roszczeń w stosunku do ADVENA związanych z zawieszeniem Konta Klienta.

§ 5

E-wizyta

1. Serwis umożliwi Klientowi korzystanie z E-wizyt. Po zalogowaniu się na Konto, Klient ma możliwość odbycia natychmiastowej E-wizyty z Aktywnym Specjalistą. Dla uniknięcia wątpliwości, możliwość odbycia natychmiastowej wizyty dotyczy wyłącznie specjalistów posiadających status Aktywnego Specjalisty.
2. Celem rozpoczęcia E-wizyty z wybranym specjalistą posiadającym status Aktywnego Specjalisty Klient wybiera pole „Rozpocznij wizytę”. Aktywny Specjalista wybrany przez Klienta ma 1 minutę na rozpoczęcie E-wizyty.
3. W przypadku problemów z nawiązaniem połączenia i odbyciem E-wizyty Klient może skontaktować się ADVENA za pośrednictwem czat-u, adresu e-mail: contact@emedic24.com lub telefonicznie: +48503371633. ADVENA podejmie działania mające na celu wyjaśnienie zaistniałego stanu rzeczy.
4. Okres trwania standardowej E-wizyty wynosi 20 minut. ADEVNA zastrzega sobie możliwość zmiany ww. okresów trwania E-wizyty.
5. Okres trwania niestandardowej E-wizyty wynosi 40 minut. ADEVNA zastrzega sobie możliwość zmiany ww. okresów trwania E-wizyty.
6. Klient uprawniony jest do przedłużenia E-wizyty o kolejne 20 minut, a w przypadku E-wizyty niestandardowej o kolejne 40 min. Dla uniknięcia wątpliwości, przedłużenie E-wizyty wiązać się będzie z naliczeniem dodatkowej opłaty wysokości 100% ceny E-wizyty, z zastrzeżeniem przypadku, w którym o przedłużeniu E-wizyty decyduje jednostronnie specjalista.
7. ADVENA nie ponosi odpowiedzialności cywilnej wobec Klienta z tytułu braku możliwości odbycia E-wizyty przez Klienta.

§6

Płatność

1. Z tytułu realizacji E-wizyty ADVENA pobierać będzie od Klienta wynagrodzenia wedle Cennika stanowiącego Załącznik do Regulaminu. Ponadto aktualny Cennik dostępny będzie w na stronie internetowej emedic24.com w zakładce cennik.
2. ADVENA pobierać będzie z rachunku bankowego przypisanego do karty płatniczej podanej w Koncie Klienta po zakończonej E-wizyty i sporządzeniu raportu z wykonanej E-wizyty przez Aktywnego Specjalistę realizującego E-wizytę.

§ 7

Zobowiązania ADVENA

1. ADVENA zobowiązuje się do:
 1. ochrony wszelkich danych wprowadzonych przez Klienta do Konta Klienta;
 2. zapewnienia dostępu Klientowi do Konta Klienta, w tym do utrzymywania łączy, serwerów oraz baz danych umożliwiających Klientowi nieprzerwane korzystanie z Serwisu za

pośrednictwem Internetu, przy czym Klient wypełnić musi wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Serwisem określone w niniejszym Regulaminie.

2. ADVENA dokłada wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu oraz możliwość korzystania z Usług. Z uwagi na złożoność oraz stopień skomplikowania Serwisu, a także z uwagi na czynniki zewnętrzne pozostające poza kontrolą ADVENA (np. ataki DDOS – distributed denial of service, katastrofy naturalne, wyładowania atmosferyczne, burze) możliwe jest jednak wystąpienie błędów oraz awarii technicznych uniemożliwiających lub ograniczających w jakikolwiek sposób funkcjonowanie Serwisu oraz możliwość korzystania z Usług. ADVENA podejmie w takim wypadku wszelkie możliwe działania mające na celu zapewnienie ograniczenia negatywnych skutków takich zdarzeń w jak największym stopniu.
3. ADVENA zobowiązuje się informować Klienta o wszelkich błędach oraz awariach technicznych, o których mowa powyżej oraz jeżeli to możliwe o przewidywanym terminie ich usunięcia.
4. Poza przerwami spowodowanymi błędami i awariami technicznymi mogą wystąpić także inne przerwy techniczne, w czasie których ADVENA podejmuje działania mające na celu rozwój Serwisu oraz jego zabezpieczenie przed błędami i awariami technicznymi. ADVENA ma prawo dokonywania przerw technicznych w funkcjonowaniu Serwisu.
5. ADVENA będzie planować dodatkowe przerwy techniczne w taki sposób, aby były one jak najmniej uciążliwe dla Klienta, w szczególności, aby planowane były na godziny nocne i jedynie na czas niezbędny do dokonania koniecznych działań przez ADVENA. ADVENA będzie informować Klienta o planowanych przerwach technicznych z odpowiednim wyprzedzeniem, podając także długość trwania planowanej przerwy.

§ 8 Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem Usług:
 1. drogą pisemną na adres pocztowy ADVENA, ul. Węglowa 1/3, (60-122) Poznań;
 2. poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres elektroniczny ADVENA (contact@emedic24.com);
 3. drogą telefoniczną za pośrednictwem infolinii ADVENA (numer telefonu wskazany na stronie internetowej emedic24.com, w zakładce kontakt).
2. ADVENA rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od jej otrzymania. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe w terminie 7 dni, ADVENA poinformuje o tym Klienta wskazując:
 1. przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu 7 dni na rozpatrzenie reklamacji;
 2. okoliczności wymagające wyjaśnienia;
 3. ostateczny termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może być dłuższy niż 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. O rozpatrzeniu reklamacji ADVENA poinformuje Klienta listownie, telefonicznie, wiadomością poczty elektronicznej lub osobiście. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez ADVENA w postaci papierowej (przesyłką pocztową) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną.

4. W przypadku uznania reklamacji Klienta, ADVENA udzieli Klientowi jednej, darmowej E-wizyty. Okres wykorzystania darmowej E-wizyty wynosić będzie.

§ 9

Polityka prywatności oraz treści marketingowe

1. W zakresie odnoszącym się do przetwarzania danych osobowych Klienta obowiązują postanowienia zawarte w Polityce Prywatności, dostępnej pod adresem strony internetowej emedic24.com.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do korzystania z Serwisu.
3. Klient niniejszym przyjmuje do wiadomości, że w Serwisie mogą być zamieszczane informacje zawierające treści marketingowe. Informacje marketingowe dotyczyć mogą zarówno promocji produktów własnych ADVENA, jak również promocji towarów i/lub usług podmiotów współpracujących z ADVENA.
4. Akceptacja przez Klienta Regulaminu stanowi jednoczesną zgodę na umieszczanie w Serwisie przez ADVENA informacji, o których mowa w § 9 ust. 3 Regulaminu.

§ 10

Zmiana Regulaminu oraz Cennika

1. Zmiana Regulaminu:
 - a) ADVENA zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w przypadku wystąpienia którejkolwiek z następujących ważnych przyczyn:
 - wydania przez sąd powszechny lub organ państwowy orzeczenia lub decyzji nakładającej obowiązek zmiany Regulaminu lub uzasadniającej potrzebę dokonania takiej zmiany;
 - zmiany przepisów prawa w zakresie działalności prowadzonej przez ADVENA, skutkującej koniecznością zmiany Regulaminu celem dostosowania go do obowiązujących przepisów;
 - poprawy przez ADVENA poziomu bezpieczeństwa lub poziomu ochrony danych osobowych;
 - ulepszenia funkcjonalności Serwisu, wprowadzenia nowych Usług lub rezygnacji z dotychczasowych Usług;
 - planowanej zmiany Cennika.
 - b) Informację o treści oraz dacie wejścia w życie każdej planowanej zmiany Regulaminu ADVENA prześle Klientowi z przynajmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem na adres e-mail wskazany przez Klienta w jego Koncie.
 - c) W przypadku, kiedy Klient nie wypowiedzi umowy o korzystanie z Serwisu oraz zainstaluje aktualizację Serwisu, będzie to równoznaczne z akceptacją zmiany Regulaminu.
 - d) W przypadku planowanej zmiany Regulaminu, Klient ma prawo do wypowiedzenia umowy o korzystanie z Serwisu w terminie do dnia poprzedzającego datę wejścia w życie Regulaminu w zmienionej wersji;
 - e) W odniesieniu do umów o korzystanie z Serwisu zawartych w okresie 2 miesięcy poprzedzających datę wejścia w życie planowanej zmiany Regulaminu oraz w późniejszym czasie, od początku obowiązywania umowy stosuje się Regulamin w zmienionej wersji.

f) Regulamin w wersji obowiązującej oraz planowane zmiany Regulaminu dostępne są pod adresem strony internetowej emedic24.com/regulamin/.

2. Zmiana Cennika:

- a) ADVENA zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Cennika;
- b) Informację o treści oraz dacie wejścia w życie każdej planowanej zmiany Cennika ADVENA prześle Klientowi z przynajmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem na adres e-mail wskazany w Koncie Klienta.
- c) W przypadku zmiany Cennika, Klient ma prawo do wypowiedzenia umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

§ 11

Postanowienia końcowe

- 1. Umowy zawierane są przez ADVENA w języku polskim.
- 2. Prawem właściwym dla praw i obowiązków dotyczących korzystania z Serwisu przez Klienta jest prawo polskie. Jeżeli Klient jest konsumentem, zastosowanie mają dodatkowo korzystniejsze dla niego bezwzględnie obowiązujące przepisy kraju miejsca zamieszkania.
- 3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.