

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI WYNIKI ON-LINE

### I. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2013.1422 j.t.) Diagnostyka Sp. z o.o. zwana dalej Diagnostyką lub Usługodawcą, wprowadza niniejszym Regulamin świadczenia usługi wyniki on-line, zwany dalej Regulaminem.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia przez Diagnostykę Usługi Wyniki On-line na rzecz Usługobiorców drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej pod adresem [www.wyniki.diag.pl](http://www.wyniki.diag.pl) zwanej także Serwisem.
3. Każdy Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od momentu podjęcia czynności zmierzających do skorzystania z Usługi Wyniki On-line.

### II. Definicje

- Diagnostyka Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą: 31-864 Kraków, ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000059401, NIP: 675-12-65-009, Regon: 356366975, Kapitał zakładowy: 33.252.500,00 zł.;
- Usługobiorca – osoba, która korzysta z Usługi Wyniki On-line, zwana także Pacjentem;
- Aktywacja Karty – proces polegający na przypisaniu karty o odpowiednim numerze do konta zawierającego dane dotyczące Usługobiorcy odbywający się w siedzibie Usługodawcy. Wraz z Kartą Usługobiorca otrzymuje Hasło Uwierzytelniające, Numer PIN oraz instrukcję postępowania;
- Uwierzytelnienie – logowanie na stronie dostępu do Usługi Wyniki On-line poprzez podanie numeru Karty i hasła uwierzytelniającego a następnie wybranego samodzielnie hasła dostępu i wprowadzenie numeru PIN;
- Karta Dostępu do Usługi Wyniki On-line – plastikowa karta służąca do uwierzytelnienia Usługobiorcy na stronie dostępu do Usługi Wyniki On-line;
- Hasło Uwierzytelniające – hasło uwierzytelniające dostęp do konta Usługobiorcy w trakcie pierwszego logowania;
- Numer PIN – numer umożliwiający ustawienie indywidualnego Hasła Dostępu usługobiorcy oraz jego późniejszą zmianę;
- System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004.171.1800) zwanej dalej Ustawa Prawo telekomunikacyjne;
- Kanał dostępu - połączenie poprzez sieć Internet z serwerem świadczącym Usługę Wyniki On-line;

- Usługa Wyniki On-line zwana także Usługą - usługa wykonywana przez Diagnostykę poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Ustawy Prawo telekomunikacyjne;

### III. Zasady, zakres i warunki świadczenia Usługi Wyniki On-line

1. Diagnostyka w ramach zlecenia usługi wykonania badania diagnostycznego świadczy Usługę Wyniki On-line polegającą na udostępnieniu na indywidualne żądanie Usługobiorcy wyników badań diagnostycznych. Usługa Wyniki On-line dostępna jest pod adresem [www.wyniki.diag.pl](http://www.wyniki.diag.pl) oraz na innych subdomenach strony [www.diag.pl](http://www.diag.pl) przypisanych odpowiednim laboratoriom, w których wykonywane jest badanie diagnostyczne, gdzie po uwierzytelnieniu, możliwy jest dostęp do wyniku badania diagnostycznego.
2. Usługa Wyniki On-line świadczona jest zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. 2012 Nr 159 t.j. ) oraz Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. 2014.177 j.t.). Wynik badań diagnostycznych może być opatrzony podpisem elektronicznym i stanowi część dokumentacji medycznej prowadzonej w postaci elektronicznej i udostępniany jest zgodnie z § 83.1. 2) Rozporządzenia przez dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji.
3. Usługa Wyniki On-line świadczona jest w trzech formach: 1) dostępu do wyników badań Pacjenta wykonywanych we wszystkich laboratoriach Diagnostyki (centralny rekord Pacjenta) 2) dostępu do wyników badań Pacjenta w poszczególnych laboratoriach 3) dostępu do wyników badań Pacjenta z pojedynczego zlecenia.
4. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z Usługi Wyniki On-line są następujące:
  - a. komputer połączony z siecią Internet;
  - b. przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci Internet przez siecią usług WWW.
5. Diagnostyka doloży należytych starań, aby korzystanie z Usługi Wyniki ON-line było możliwe dla użytkowników wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów komputerów oraz typów połączeń internetowych. Jednakże Diagnostyka nie gwarantuje i nie ponosi odpowiedzialności za to, że każda kombinacja tych czynników umożliwia korzystanie z Usług Informacyjnych.
6. Usługodawca zastrzega, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, korzystanie z Usługi Wyniki On-line wiąże się z normalnym w takiej sytuacji ryzykiem.
7. Korzystanie z Usługi Wyniki On-line możliwe jest przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia. Wynik badania diagnostycznego dostępny będzie natychmiast po wykonaniu oznaczenia i przeprowadzeniu dwustopniowej walidacji.

8. Wyniki niektórych rodzajów badań diagnostycznych ze względów formalnych nie są dostępne w ramach Usługi Wyniki On-line.

#### IV. Korzystanie z Usługi Wyniki On-line.

1. Korzystanie z Usługi Wyniki On-line w formie centralnego Rekordu Pacjenta oraz w formie wyników w poszczególnych laboratoriach Diagnostyki wymaga uwierzytelnienia. Uwierzytelnienie polega na wpisaniu na stronie logowania numeru Karty Dostępu oraz Hasła i PIN otrzymanych podczas Aktywacji Karty w Punkcie Pobrań oraz wybraniu własnego Hasła Dostępu, służącego do kolejnych logowań.
2. Usługobiorca jest zobowiązany do zachowania Hasła Uwierzytelniającego, Numeru PIN oraz Hasła Dostępu w tajemnicy i nieprzekazywania ich osobom trzecim. Diagnostyka nie ponosi odpowiedzialności z tytułu dostępu do Usługi Wyniki On-line przez osoby nieuprawnione, za wyjątkiem gdy wynika to z zawinionego działania lub zaniechania Diagnostyki.
3. W przypadku utraty Hasła Dostępu możliwe jest ustawienie nowego przy pomocy Numeru PIN w wypadku logowania do poszczególnych laboratoriów Diagnostyki lub poprzez Numer PIN lub adres email w wypadku centralnego rekordu Pacjenta przypisany do konta Usługobiorcy.
4. Dziesięciokrotne nieprawidłowe wpisanie Hasła uwierzytelniającego powoduje blokadę dostępu do Usługi Wyniki On-line. W celu uzyskania ponownego dostępu do Usługi Wyniki On-line należy skontaktować się z Punktem Pobrań.
5. W przypadku Usługobiorcy nie posiadającego Karty Dostępu do Usługi Wyniki On-line, w szczególności dotyczy to:
  - Dzieci bez nadanego jeszcze numeru Pesel;
  - Obcokrajowców nie posiadających numeru Pesel
  - Osób, które zgubiły Kartę Dostępu do Usługi Wyniki On-line lub zapomniały hasła i nie mogą go odzyskać, a chcą szybko sprawdzić wyniki bez konieczności wyrobienia nowej karty
  - Osób, których dane z jakichś przyczyn nie mogły zostać zweryfikowane w trakcie zlecenia badania

możliwe jest skorzystanie z Usługi Wyniki On-line „Wyniki Badań z pojedynczego zlecenia”. Usługa „Wyniki Badań z pojedynczego zlecenia” pozwala na uzyskanie dostępu do wyników badań na podstawie numeru zlecenia, bez względu na miejsce ich wykonania. Uzyskanie dostępu do historii wyników badań danego Usługobiorcy możliwe jest wyłącznie za pośrednictwem Karty Dostępu do Usługi Wyniki On-line.

6. Usługobiorca, w celu skorzystania z Usługi „Wyniki Badań z pojedynczego zlecenia” powinien:
  - Wejść na stronę [www.wyniki.diag.pl](http://www.wyniki.diag.pl) i wybrać sposób logowania „Wyniki Badań z pojedynczego zlecenia
  - W formularzu logowania wpisać numer zlecenia oraz datę urodzenia podaną przy zleceniu badania.

7. Usługa Wyniki On-line ma charakter wartości dodanej do badania diagnostycznego.
8. Korzystający z Usługi Wyniki On-line ponosi następujące koszty:
  - Koszt będący ceną aktywacji Karty
  - Koszt dostępu związany z Kanałem dostępu do Usług.
9. Diagnostyka zwalnia Usługobiorcę z opłaty aktywacyjnej w wypadku pierwszego wydania Karty. W wypadku ponownego wydania Karty koszt ten wynosi 10 zł brutto.
10. Okazanie Karty w punkcie pobrań uprawnia Usługobiorcę do zniżki 5% przy każdej następnej wizycie po wyrobieniu Karty.
11. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Skutki prawne zakończenia korzystania z zamówionej Usługi regulują bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej Usługi i okoliczności faktyczne.

## **V. Prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorców**

1. Usługodawca zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usługi Wyniki On-line, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia dostępu do Usługi Wyniki On-line:
  - ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy;
  - z konieczności dokonania niezbędnych czynności związanych z prawidłowym funkcjonowaniem, ulepszaniem, konserwacją lub zabezpieczaniem systemów informatycznych i zasilania, przy czym okres czasowego zawieszenia dostępu nie będzie dłuższy, niż czas konieczny do usunięcia powstałych nieprawidłowości.
3. Diagnostyka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Usługobiorca, które uniemożliwiają Usługobiorcy korzystanie z Usługi Wyniki On-line, jak również za ewentualne skutki wadliwego działania lub niezgodnego z prawem wykorzystania łączy telekomunikacyjnych znajdujących się poza dyspozycją Usługodawcy i szkody przez nie wywołane.
4. Diagnostyka nie ponosi również odpowiedzialności za:
  - problemy w funkcjonowaniu Usługi Wyniki On-line, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, takich jak m.in. wadliwe działanie sieci Internet, zakłócenia w działaniu sieci energetycznej, wady transmisji danych, działanie siły wyższej, decyzje organów władzy publicznej, opóźnienia wynikające z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania i łączy telekomunikacyjnych, których Diagnostyka przy zachowaniu należytej staranności nie była w stanie przewidzieć, lub którym nie mogła zapobiec;
  - następstwa korzystania z Usługi Wyniki On-line przez Usługobiorcę niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu;

- jakiegokolwiek szkody wyrządzone osobom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Usługobiorców z Usługi Wyniki On-line w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa;
  - utratę przez Usługobiorcę danych spowodowanych działaniem czynników zewnętrznych (np. awaria kabla, sprzętu, oprogramowania, itp.) lub też innymi okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy (działanie osób trzecich)
5. Usługobiorca zobowiązuje się korzystać z Usługi Wyniki On-line w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem, przepisami prawa i dobrymi obyczajami.
  6. Usługobiorca zobowiązuje się do niepodejmowania działań prowadzących do zachwiania stabilności systemów informatycznych Usługodawcy lub pogorszenia jakości świadczonej przez niego Usługi Wyniki On-line. W celu zachowania bezpieczeństwa Diagnostyka przechowuje historię logowania Usługobiorcy.
  7. Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki wykorzystania przez Usługobiorcę informacji uzyskanych za pośrednictwem Usługi Wyniki On-line, w szczególności za konsekwencje podjętych na ich podstawie decyzji w zakresie ochrony zdrowia.

## **VI. Tryb postępowania reklamacyjnego**

1. Usługobiorca ma prawo złożenia reklamacji ściśle związanych z wadliwym funkcjonowaniem Usługi Wyniki On-line,. Złożenie reklamacji może nastąpić pisemnie na adres siedziby Usługodawcy lub poprzez e-mail: [karta@diag.pl](mailto:karta@diag.pl).
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
  - a. oznaczenie Usługobiorcy (w tym jego imię, nazwisko, adres pocztowy lub adres e-mail, nr karty lub nr zlecenia – w wypadku wyników z pojedynczego zlecenia);
  - b. wskazanie problemu, w związku z którym składana jest reklamacja.
3. Reklamacje nie zawierające powyższych danych nie będą rozpatrywane.
4. Usługodawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu i udzieli informacji pisemnie lub poprzez e-mail. Usługodawca ma prawo odmówić wykonania usług nie związanych przedmiotowo z korzystaniem z Usługi Wyniki On-line, takich jak: skanowanie antywirusowe komputera, instalacja sterowników drukarki, konfigurowanie parametrów łącza internetowego, testowanie poprawności pracy sprzętu komputerowego lub jego podzespołów, aktualizacja systemu operacyjnego.

## **VII. Polityka prywatności**

1. Diagnostyka zapewnia poufność przesyłanych danych poprzez zastosowanie odpowiednich narzędzi informatycznych oraz szyfrowania.
2. W przypadku gdy Diagnostyka jest administratorem danych osobowych Usługobiorców lub dane osobowe Usługobiorców zostały jej powierzone do przetwarzania, Diagnostyka przetwarza tylko te dane osobowe Usługobiorców, które są niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub zakończenia świadczenia Usługi Wyniki On-line przez Usługodawcę oraz wyłącznie w celu prawidłowej realizacji Usługi Wyniki On-line, z zachowaniem zasad

bezpieczeństwa, wymaganych Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych i przepisów wykonawczych.

3. Usługodawca przywiązuje dużą wagę do kwestii zachowania prywatności Usługobiorców i ochrony ich danych osobowych. Dane te są szczególnie chronione i zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych. Usługodawca zapewnia Usługobiorcom realizację uprawnień wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych, w szczególności prawo wglądu do własnych danych, prawo żądania aktualizacji danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu w przypadkach określonych w przepisach tej ustawy.
4. Po zakończeniu korzystania z Usługi Wyniki On-line przez Usługobiorcę Diagnostyka nie będzie przetwarzać danych osobowych Usługobiorców, za wyjątkiem tych danych, które są:
  - niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z Usługi;
  - dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub umowy.

#### **VIII. Ochrona praw własności intelektualnej**

1. Prawa wyłączne do treści udostępnianych w ramach Usługi Wyniki On-line, w szczególności prawa autorskie, prawo odrębne do baz danych, prawa z rejestracji znaków towarowych przysługują Diagnostyce oraz podmiotom, z którymi Diagnostyka zawarła stosowne umowy.
2. Usługobiorca zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa własności intelektualnej. Wszelkie kopiowanie, wprowadzanie zmian, a także publiczne odtwarzanie udostępnianych treści bez zgody Diagnostyka jest zakazane, o ile nie wynika to z odrębnych umów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

#### **IX. Postanowienia końcowe**

1. Diagnostyka zastrzega sobie prawo do jednostronnego decydowania o zawartości Serwisu, dokonywania w nim zmian oraz modyfikacji, bez konieczności uprzedniego informowania Usługobiorców. Zmiany wchodzi w życie z chwilą umieszczenia zmienionego tekstu Regulaminu na stronie [www.wyniki.diag.pl](http://www.wyniki.diag.pl), oraz [www.diag.pl](http://www.diag.pl)
2. Regulamin niniejszy jest udostępniony Usługobiorcy nieodpłatnie za pośrednictwem strony, [www.diag.pl](http://www.diag.pl) oraz [www.wyniki.diag.pl](http://www.wyniki.diag.pl) w formie, która umożliwia pobranie, utrwalenie i wydrukowanie niniejszego Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronach internetowych Diagnostyka pod adresem [www.diag.pl](http://www.diag.pl) oraz [www.wyniki.diag.pl](http://www.wyniki.diag.pl) Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi Wyniki On-line jest akceptacja niniejszego Regulaminu w trakcie pierwszego logowania.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.
5. W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem, a postanowieniami zawartych przez Diagnostyka indywidualnych umów dotyczących świadczenia Usługi Wyniki On-line pierwszeństwo mają postanowienia tych umów