

Regulamin Platformy Medycznej Spółki SiDLY Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

§ 1. Postanowienia ogólne.

- 1.1 Niniejszy Regulamin Platformy Medycznej, zwany dalej **Regulaminem**, został wydany przez podmiot leczniczy, spółkę SiDLY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (ul. Chmielna 2/31 00-020 Warszawa), NIP: 7010435677, REGON: 147363415, kapitał zakładowy: 27.100 złotych, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 519219, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, adres e-mail: office@sidly.eu, zwaną dalej **SiDLY**.
- 1.2 Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 1.3 Regulamin określa warunki korzystania przez Pacjentów z Platformy Medycznej oraz warunki świadczenia przez SiDLY usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne, warunki i tryb zawarcia i rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
- 1.4 Podmiotem, z którym zawierana jest umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zwana dalej **Umową Dostępu**, jest SiDLY.
- 1.5 W Umowie zastosowanie znajdują definicje określone w niniejszym punkcie 1 oraz w punkcie 2 Regulaminu.

§ 2. Definicje.

SOS	– Nawiązanie przez Pacjenta połączenia z Centrum Alarmowym poprzez naciśnięcie znajdującego się na Urządzeniu przycisku SOS.
Aplikacja Mobilna	– Aplikacja na urządzenia mobilne umożliwiająca dostęp do Konta Pacjenta z poziomu urządzenia mobilnego, dedykowana dla systemów operacyjnych Android i iOS i dostępna w oficjalnych sklepach dostawców systemów operacyjnych (Sklep Play i App Store).
Infolinia	– Dyżurna linia telefoniczna dostępna pod numerem +48 222 437 737, w ramach której SiDLY zapewnia Pacjentowi pomoc związaną z korzystaniem z Platformy Medycznej, w tym z technicznymi aspektami funkcjonowania Konta Pacjenta.
Karta Pacjenta	– Zestawienie informacji o Pacjencie gromadzonych w celu realizacji Świadczeń ZL, uzupełniane przez Pacjenta podczas rejestracji na Platformie Medycznej.
Klient	– Osoba, która zawarła Umowę Teleopieki na swoją rzecz lub na rzecz Pacjenta.
Konto Pacjenta	– Konto użytkownika tworzone dla Pacjenta na Platformie Medycznej.
Pacjent	– Osoba, na rzecz której została zawarta Umowa Teleopieki i na rzecz której udzielane są Świadczenia ZL.
Platforma Medyczna	– Infrastruktura teleinformatyczna wykorzystywana przez SiDLY przy realizacji Świadczeń ZL, w ramach której SiDLY m.in. tworzy i utrzymuje Konto Pacjenta, dostępna dla Pacjenta z poziomu przeglądarki internetowej oraz poprzez Aplikację Mobilną.
Regulamin korzystania z Platformy Medycznej	– Regulamin określający zasady korzystania przez Pacjentów z Platformy Medycznej za pośrednictwem Konta Pacjenta.

Regulamin Organizacyjny SiDLY	– Regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego SiDLY sp. z o.o., o którym mowa w art. 23 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej.
Regulamin zawierania umów	– Regulamin określający zasady zawierania przez spółkę SiDLY sp. z o.o. umów o udzielania świadczeń zdrowotnych (Umów Teleopieki).
Świadczenia ZL	– Świadczenia zdrowotne udzielane przez prowadzony przez SiDLY Zakład Leczniczy SiDLY Healthcare, ul. Jana Kasprowicza 47, 01-836 Warszawa, REGON: 14736341500026.
Urządzenie	– Opaska telemedyczna na nadgarstek marki SiDLY, umożliwiająca korzystanie ze Świadczeń ZL.

§ 3. Konto Pacjenta (usługa świadczona drogą elektroniczną).

- 3.1 Poprzez funkcjonalność Platformy Medycznej SiDLY umożliwia Pacjentowi, w formie usługi świadczonej drogą elektroniczną, dostęp do Konta Pacjenta w zakresie niezbędnym do realizacji Świadczeń ZL, obejmujący:
 - 3.1.1 Aktywację dostępu do Konta Pacjenta (rejestracja użytkownika na Platformie Medycznej).
 - 3.1.2 Uzupełnienie informacji o Pacjencie, podanie danych niezbędnych do realizacji Świadczeń ZL i wypełnienie Karty Pacjenta.
- 3.2 Poprzez funkcjonalność Platformy Medycznej SiDLY umożliwia Pacjentowi ponadto, w formie usługi świadczonej drogą elektroniczną, dostęp do Konta Pacjenta w zakresie rozszerzonym odpowiadającym aktualnej w danym czasie funkcjonalności Platformy Medycznej, obejmujący m.in.:
 - 3.2.1 Podgląd i zmianę podanych przez Pacjenta informacji.
 - 3.2.2 Dostęp do informacji o udzielanych Świadczeniach ZL, w tym historii zdarzeń.
 - 3.2.3 Dostęp do informacji i pomiarach przesyłanych do Platformy Medycznej przez Urządzenie, w tym ich historii.
 - 3.2.4 Możliwość personalizacji warstwy graficznej Konta Pacjenta, w tym poprzez osadzenie własnego zdjęcia.
- 3.3 Dostęp do Konta Pacjenta możliwy jest za pomocą przeglądarki internetowej pod adresem: www.sidly-platform.com lub przy wykorzystaniu Aplikacji Mobilnej.
- 3.4 SiDLY umożliwia dostęp do Konta Pacjenta co do zasady w trybie ciągłym przez 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem punktu poniżej.
- 3.5 Przerwy w dostępie do Konta Pacjenta mogą nastąpić w szczególności w przypadku awarii lub prac konserwacyjnych Platformy Medycznej lub Aplikacji Mobilnej.

§ 4. Aktywacja dostępu (rejestracja użytkownika).

- 4.1 Pacjent ma możliwość aktywacji dostępu do Konta Pacjenta poprzez rejestrację jako użytkownik na Platformie Medycznej. Aby się zarejestrować jako użytkownik Pacjent powinien skorzystać z procesu rejestracji dostępnego za pomocą przeglądarki internetowej pod adresem: www.sidly-platform.com i pod przyciskiem „Zarejestruj konto użytkownika” lub w Aplikacji Mobilnej.
- 4.2 Rejestracja użytkownika wymaga podania adresu e-mail Pacjenta oraz numeru IMEI Urządzenia, który należy odczytać z Urządzenia lub jego opakowania.
- 4.3 Uwierzytelnienie tożsamości Pacjenta odbywa się poprzez złożenie przez Pacjenta własnoręcznego podpisu pod dokumentem oświadczenia obejmującego min. zgodę na korzystanie ze świadczeń zdrowotnych oraz poprzez weryfikację tożsamości Pacjenta w czasie połączenia testowego Urządzenia. Jeżeli dane Pacjenta nie zgadzają się z danymi wprowadzonymi do Karty Pacjenta SiDLY może wstrzymać się z rozpoczęciem udzielania Świadczeń ZL do czasu wyjaśnienia niezgodności.
- 4.4 Rejestracja Pacjenta na Platformie Medycznej wymaga uprzedniego zapoznania się Pacjenta z Regulaminem oraz zaakceptowania przez Pacjenta jego postanowień. Treść Regulaminu przekazywana jest

Pacjentowi w formie drukowanej wraz z Urządzeniem oraz dostępna jest online przed rozpoczęciem procesu rejestracji Pacjenta na Platformie Medycznej.

§ 5. Zawarcie i rozwiązania Umowy.

- 5.1 Z chwilą rozpoczęciem procesu rejestracji Pacjenta na Platformie Medycznej dochodzi do zawarcia pomiędzy SiDLY a Pacjentem Umowy Dostępu (umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
- 5.2 Umowa Dostępu jest zawierana na czas nieoznaczony.
- 5.3 Pacjent może wypowiedzieć Umowę Dostępu z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego jeden miesiąc i upływającego na koniec miesiąca kalendarzowego. Dla swojej ważności, wypowiedzenie wymaga zachowania formy dokumentowej, co oznacza że wystarczającą formą złożenia przez Pacjenta oświadczenia o wypowiedzeniu jest jego przesłanie pocztą elektroniczną na adres SiDLY.
- 5.4 Pacjent przyjmuje do wiadomości, że wypowiedzenie Umowy Dostępu przed zakończeniem rejestracji Pacjenta na Platformie Medycznej uniemożliwi SiDLY rozpoczęcie udzielania Świadczeń ZL.
- 5.5 SiDLY ma prawo zablokować Pacjentowi dostęp do Konta Pacjenta w trybie natychmiastowym jeżeli:
 - 5.5.1 Pacjent nie przestrzega postanowień Regulaminu.
 - 5.5.2 Pacjent wykorzystuje Konto Pacjenta do celów niezgodnych z prawem.
 - 5.5.3 Pacjent podejmuje działania zagrażające bezpieczeństwu danych na Platformie Medycznej.
 - 5.5.4 Pacjent działa na szkodę SiDLY lub innych użytkowników Platformy Medycznej.

§ 6. Korzystanie z Platformy Medycznej.

- 6.1 Pacjent zobowiązany jest:
 - 6.1.1 Zapoznać się z Regulaminem i przestrzegać jego postanowień.
 - 6.1.2 Korzystać z Konta Pacjenta zgodnie z Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz ewentualnymi udostępnionymi Pacjentowi materiałami instruktażowymi.
 - 6.1.3 Wprowadzać na Platformie Medycznej informacje wyłącznie prawdziwe i kompletne.
 - 6.1.4 Zapoznawać się z komunikatami i ostrzeżeniami generowane przez Platformę Medyczną podczas korzystania z Konta Pacjenta i stosować się do ich treści.
 - 6.1.5 Korzystać z Konta Pacjenta w sposób nie naruszający praw innych użytkowników Platformy Medycznej.
 - 6.1.6 Przestrzegać określonych w Regulaminie zasad bezpieczeństwa.
- 6.2 Za zgodność ze stanem faktycznym informacji i dokumentów wprowadzanych przez Pacjenta do Platformy Medycznej odpowiedzialność ponosi w całości i wyłącznie Pacjent.
- 6.3 Korzystanie z Konta Pacjenta jest bezpłatne, z zastrzeżeniem, że Pacjent ponosi we własnym zakresie koszty połączeń internetowych zgodnie z obowiązującą stawką dostawcy Internetu, z usług którego korzysta.
- 6.4 Pacjent nie może wprowadzać do Platformy Medycznej treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd.
- 6.5 Pacjent nie może podejmować działań, które mogą narazić Platformę Medyczną na awarię, w tym w szczególności wprowadzać treści zawierających wirusy komputerowe lub złośliwe oprogramowanie.
- 6.6 Platforma Medyczna zawiera treści stanowiące utwory chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia ani programy nie mogą być przez Pacjenta powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniej pisemnej zgody SiDLY. Nie dotyczy to korzystania z Platformy Medycznej zgodnie z jej przeznaczeniem. Korzystanie z Platformy Medycznej nie oznacza nabycia przez Pacjenta jakichkolwiek praw do utworów lub dóbr, o których mowa powyżej.

§ 7. Warunki techniczne.

- 7.1 SiDLY dokłada starań, aby korzystanie z Platformy Medycznej z poziomu przeglądarki internetowej było możliwe z użyciem popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów urządzeń oraz typów połączeń internetowych. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Platformy Medycznej z poziomu przeglądarki internetowej to:
 - 7.1.1 Posiadanie urządzenia końcowego, tj. komputera bądź urządzenia mobilnego (tj. np. tablet, telefon), zgodnego ze standardami HTML5 i CSS3 określonymi przez World Wide Web Consortium a w szczególności wyposażonego w przeglądarkę internetową zgodną z tymi standardami, z włączoną obsługą „Cookies” oraz JavaScript. Sugerowane przeglądarki to: Mozilla Firefox, wersja 35 lub wyższa, Google Chrome/Chromium, wersja 40 lub wyższa, Chrome Mobile wersja 40 lub wyższa, Safari – wersja 7 lub wyższa. Ze względu na tempo rozwoju technologii internetowej, SiDLY nie jest w stanie zapewnić wsparcia dla urządzeń końcowych o popularności poniżej 1% ruchu globalnego, a także urządzeń przestarzałych lub niewspieranych przez producentów.
 - 7.1.2 Połączenia komputera bądź urządzenia mobilnego z Internetem.
 - 7.1.3 Posiadanie skrzynki e-mail.
- 7.2 Korzystanie z Platformy Medycznej poprzez Aplikację Mobilną jest możliwe z wykorzystaniem urządzeń mobilnych (smartfon, tablet) z systemem operacyjnym Android w wersji nie starszej niż 5.0 Lollipop (API 21) lub z systemem operacyjnym iOS. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Platformy Medycznej poprzez Aplikację Mobilną to:
 - 7.2.1 Połączenie urządzenia mobilnego z Internetem.
 - 7.2.2 Posiadanie skrzynki e-mail.
 - 7.2.3 Pobranie Aplikacji Mobilnej z oficjalnego sklepu dostawcy systemu operacyjnego (Sklep Play lub App Store) i zainstalowanie jej na urządzeniu mobilnym zgodnie z określonymi w danym sklepie warunkami.

§ 8. Zasady bezpieczeństwa.

- 8.1 Pacjent jest zobowiązany do zachowania w poufności informacji zapewniających bezpieczne korzystanie z Platformy Medycznej, w tym w szczególności do nieudostępniania osobom nieuprawnionym danych uwierzytelniających (w tym nazwy użytkownika i hasła).
- 8.2 Pacjent jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, których używa podczas korzystania z Platformy Medycznej, w szczególności poprzez:
 - 8.2.1 Korzystanie wyłącznie z legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów.
 - 8.2.2 Korzystanie z aktualnych wersji przeglądarek internetowych.
 - 8.2.3 Stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego.
 - 8.2.4 Stosowanie silnych haseł zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do Konta Pacjenta.
 - 8.2.5 Właściwe zarządzanie bezpieczeństwem urządzeń, w tym stosowanie zabezpieczeń fizycznych.
 - 8.2.6 Korzystanie z autentycznych stron internetowych i sprawdzanie ich certyfikatów bezpieczeństwa.
 - 8.2.7 Korzystanie z zaufanych sieci Wi-Fi.
 - 8.2.8 Analizowanie poważnych zagrożeń i ryzyka związanego z pobieraniem oprogramowania z Internetu.
- 8.3 Pacjent zobowiązany jest przekazywać do SiDLY na adres e-mail pomocy technicznej informacje o incydentach bezpieczeństwa w związku z korzystaniem z Platformy Medycznej, w tym o podejrzeniach ujawnienia osobom nieuprawnionym danych uwierzytelniających (loginu lub hasła) do Konta Pacjenta.
- 8.4 W przypadku, gdy Pacjent w czasie korzystania z Platformy Medycznej dostrzeże oznaki jej nieprawidłowego lub nietypowego działania powinien zakończyć sesję i zgłosić dostrzeżone problemy SiDLY na adres e-mail pomocy technicznej.

§ 9. Infolinia i pomoc techniczna.

- 9.1 SiDLY przyjmuje zgłoszenia i udziela telefonicznie wsparcia informacyjnego, organizacyjnego i technicznego w sprawach związanych z korzystaniem z Platformy Medycznej pod numerem Infolinii +48 222 437 737 i adresem e-mail office@sidly.eu.
- 9.2 Koszt połączenia z Infolinią naliczany jest przez operatora usług telekomunikacyjnych, z których korzysta Pacjent, zgodnie z pakietem taryfowym, z którego korzysta Klient. Opłata za połączenie z Infolinią nie jest wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne z numerem stacjonarnym.
- 9.3 W ramach pomocy Infolinii i pomocy technicznej Pacjent ma możliwość uzyskania odpowiedzi na pytania związane z korzystaniem z Konta Pacjenta, dokonania na Koncie Pacjenta zmiany wybranych danych oraz uzyskania wsparcia dotyczącego problemów technicznych z korzystaniem z Platformy Medycznej lub dostępem do Konta Klienta.

§ 10. Reklamacje.

- 10.1 Reklamacje mogą być składane przez Klienta lub Pacjenta poprzez:
 - 10.1.1 wypełnienie i zatwierdzenie formularza reklamacji online na Platformie Medycznej;
 - 10.1.2 przesłanie reklamacji w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej SiDLY: office@sidly.eu.
 - 10.1.3 przesłanie reklamacji w formie pisemnej na adres SiDLY: Aleja Zjednoczenia 36, 01-830 Warszawa.
- 10.2 Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje: dane identyfikujące reklamującego (imię, nazwisko, adres zamieszkania), adres e-mail, nr telefonu oraz opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji. Zaleca się podanie w reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez SiDLY.
- 10.3 Złożoną reklamację SiDLY rozpatruje w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. W terminie tym SiDLY informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji, wysyłając wiadomość na podany w reklamacji adres e-mail lub wysyłając pisemne powiadomienie na adres reklamującego wskazany w reklamacji złożonej drogą pisemną.
- 10.4 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego reklamującemu przysługuje prawo dochodzenia nieuwzględnionych roszczeń przed sądem powszechnym. Brak przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego nie pozbawia reklamującego możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem.

§ 11. Odpowiedzialność.

- 11.1 SiDLY nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z korzystaniem z Platformy Medycznej na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń:
 - 11.1.1 Braku możliwości prawidłowego korzystania z Platformy Medycznej z przyczyn, za które SiDLY nie ponosi odpowiedzialności, w tym na skutek wystąpienia siły wyższej, awarii sieci Internet lub braku połączenia z przyczyn leżących po stronie operatorów sieci łączności.
 - 11.1.2 Przerw w dostępie do Konta Pacjenta, o których mowa w punkcie 3.5 Regulaminu.
- 11.2 SiDLY nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn, za które odpowiada Pacjent, w szczególności powstałe na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń:
 - 11.2.1 Nieprawidłowego korzystania przez Pacjenta z Konta Pacjenta lub jego funkcjonalności.
 - 11.2.2 Wprowadzenia przez Pacjenta do Platformy Medycznej nieprawidłowych danych, informacji lub poleceń, w tym nieprawdziwych, nieprawidłowych lub niekompletnych danych wymaganych do realizacji Świadczeń ZL.
 - 11.2.3 Niestosowania się przez Pacjenta do postanowień Regulaminu, w tym do zasad bezpieczeństwa, o których mowa w punkcie 8 Regulaminu.
 - 11.2.4 Naruszenia przez Pacjenta praw osób trzecich lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa w związku z danymi wprowadzanymi do Platformy Medycznej.
 - 11.2.5 Udostępnienia przez Pacjenta danych uwierzytelniających dostęp do Konta Pacjenta (w tym loginu i hasła) nieuprawnionym osobom trzecim.

§ 12. Dane osobowe.

- 12.1 Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem z Platformy Medycznej jest SiDLY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie.
- 12.2 Dane osobowe przetwarzane są na zasadach określonych w Klauzuli informacyjnej dla pacjenta przekazywanej Pacjentowi w formie drukowanej wraz z Urzędzeniem oraz dostępnej online pod adresem www.teleopiekomat.pl.

§ 13. Postanowienia końcowe

- 13.1 Postanowienia Regulaminu w żaden sposób nie naruszają bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, których umowne wyłączenie w stosunkach pomiędzy SiDLY a Pacjentem nie jest możliwe. Oznacza to, że w każdym przypadku, w którym okazałoby się, że dane postanowienie jest z takimi przepisami niezgodne, nie będzie ono znajdowało zastosowania i zostanie zastąpione odpowiednimi bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 13.2 SiDLY uprawniona jest do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, za które uznaje się: zmiany w zakresie funkcjonalności Platformy Medycznej związane z jej rozwojem, dostosowanie Regulaminu lub funkcjonalności Platformy Medycznej do przepisów prawa mających na nie wpływ, zmiany lub wprowadzenie nowych opłat o charakterze publiczno-prawnym mających wpływ Umowę Dostępu, działania związane z poprawą bezpieczeństwa Platformy Medycznej, zmiany kosztów usług świadczonych przez dostawców zewnętrznych lub kosztów utrzymania i obsługi infrastruktury Platformy Medycznej.
- 13.3 Zmiany Regulaminu będą publikowane przez SiDLY wraz z ujednoliconym tekstem Regulaminu na Platformie Medycznej. O opublikowanej zmianie Regulaminu, SiDLY zawiadamia Pacjenta pocztą elektroniczną nie później niż miesiąc przed jej wejściem w życie, przysyłając ujednoliconą treść Regulaminu. Pacjent może w takim wypadku wypowiedzieć Umowę Dostępu w terminie miesiąca od dnia otrzymania powiadomienia o opublikowanej zmianie Regulaminu. Zmiana Regulaminu jest wiążąca dla Pacjenta po upływie miesiąca od dnia powiadomienia Pacjenta o opublikowanej zmianie Regulaminu zgodnie z postanowieniami powyższymi, o ile Pacjent nie wypowie w tym terminie Umowy Dostępu.
- 13.4 Każda zmiana Regulaminu opatrzona jest datą jej opublikowania.

Data opublikowania aktualnej treści Regulaminu: 25 lipca 2023 r.