

# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie e-rejestracja.mp.pl

## §1. Postanowienia ogólne

### 1. Definicje:

- a. **Usługodawca** - "Medycyna Praktyczna" Piotr Gajewski, Jarosław Kuźdzał, Wiesław Latuszek-Łukasiewicz, Bernard Wirkijowski spółka komandytowa z siedzibą w Krakowie (30-510) ul. Rejtana 2, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000470072, NIP 6790044689, REGON 350023040, tel.: +48122934000, faks: +48122934010, email: sekretariat@mp.pl.
- b. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem e-rejestracja.mp.pl pod nazwą „mp.pl rejestracja”.
- c. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę.
- d. **RODO** - Rozporządzenie 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).
- e. **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca jednym z niżej wymienionych Użytkowników:
  1. **Pacjent** – podmiot, który (i) zarejestrował się w Serwisie jako pacjent Placówki lub (ii) dokonał za pośrednictwem Serwisu rezerwacji terminu wizyty u lekarza.
  2. **Administrator Placówki** – podmiot, który posiada konto w portalu mp.pl, jest zarejestrowany w Serwisie, posiada zweryfikowane przez Usługodawcę uprawnienia do edytowania profilu Placówki w serwisie placowki.mp.pl, został upoważniony przez Placówkę do zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną i decyduje o zakresie uprawnień edycyjnych innych Użytkowników, zwany również Administratorem. Administrator Placówki reprezentuje Placówkę w ramach korzystania z Serwisu.
  3. **Zarządca** – podmiot, który posiada konto w portalu mp.pl, jest zarejestrowany w Serwisie, posiada przyznane przez Administratora Placówki uprawnienia do edytowania profilu Placówki w serwisie e-rejestracja.mp.pl i decyduje o zakresie uprawnień edycyjnych innych Użytkowników, z wyłączeniem uprawnień Administratora Placówki.
  4. **Lekarz** – podmiot, który posiada konto w portalu mp.pl, został zweryfikowany przez Usługodawcę jako osoba wykonująca zawód lekarza i zalogował się do Serwisu.
  5. **Recepcjonista** – podmiot, który posiada konto w portalu mp.pl, jest uprawniony do zarządzania Terminarzem oraz do jego edycji i zalogował się do Serwisu.
  6. **Użytkownik Nieokreślony** – podmiot, który korzysta z Serwisu wyłącznie w zakresie ograniczonym do zapoznania się z Terminarzem.

Jeden Użytkownik może jednocześnie mieć nadane uprawnienia dwóch lub więcej profili użytkownika spośród Administratora Placówki, Zarządcy, Recepcjonisty i Lekarza.

- f. **Terminarz** – udostępniony w Serwisie harmonogram pracy poszczególnych lekarzy Placówki.
  - g. **Placówka** – podmiot wykonujący czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych i usług zdrowotnych, dla którego tworzony jest Terminarz, który w Serwisie jest reprezentowany przez Administratora Placówki.
  - h. **Profil Placówki** – zbiór informacji na temat Placówki, umieszczony w serwisie placowki.mp.pl i w Serwisie.
  - i. **Rejestracja** – proces utworzenia Konta Użytkownika w portalu mp.pl.
  - j. **Konto Użytkownika** – wpis w bazie danych portalu mp.pl, dotyczący danego Użytkownika, z którego wynika możliwość dostępu do Usług określonych w Regulaminie.
  - k. **Usługa** – usługa świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną, polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą publicznych systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie usługobiorcy – Użytkownika, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, w zakresie i na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, w celu dokonania rezerwacji terminu wizyty u lekarza przez Pacjenta.
    - l. **Zdalna Recepcja** – usługa świadczona przez Usługodawcę na żądanie Placówki polegająca na pośredniczeniu dedykowanego przedstawiciela Usługodawcy w procesie telefonicznego umawiania wizyty do Placówki dla Pacjentów telefonujących pod indywidualny numer telefonu przypisany i udostępniony Placówce przez Usługodawcę.
    - m. **Pakiet Dodatkowy** – usługa świadczona przez Usługodawcę na żądanie Placówki korzystającej już z usługi Zdalnej Recepcji zdefiniowana w Regulaminie Pakietów Dodatkowych.
2. Usługodawca świadczy Usługi na podstawie niniejszego Regulaminu, a w zakresie w nim nieuregulowanym, na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## §2. Rodzaje i zakres Usług

1. Usługodawca świadczy za pomocą Serwisu następujące Usługi:
  - a. udostępnianie on-line Terminarza w Serwisie na podstawie dodanych przez Administratora Placówki lub Zarządcę godzin pracy.
  - b. rezerwowanie przez Pacjentów terminów wizyt w Placówkach poprzez wybranie terminu spośród udostępnionych w Terminarzu i wprowadzenie danych rejestracyjnych zawierających co najmniej imię i nazwisko pacjenta oraz dane kontaktowe (adres e-mail lub numer telefonu)

- c. wysyłanie powiadomień i potwierdzanie wizyt za pomocą wiadomości e-mail i SMS
  - d. rejestrację Pacjentów do Placówki za pomocą usługi Zdalnej Receptji.
2. Dla Pacjenta dostęp do wszystkich usług Serwisu jest bezpłatny.
  3. Dla Lekarza dostęp do wszystkich usług Serwisu jest bezpłatny.
  4. Dla Receptjonisty dostęp do wszystkich usług Serwisu jest bezpłatny.
  5. Dla Zarządcy dostęp do wszystkich usług Serwisu jest bezpłatny.
  6. Dla Placówki (reprezentowanej przez Administratora Placówki) dostęp do większości usług Serwisu jest bezpłatny, w szczególności nie są pobierane opłaty za:
    - a. udostępnianie on-line Terminarza
    - b. rezerwowanie przez Pacjentów terminów wizyt przez internet
    - c. wysyłanie powiadomień przez Placówkę i potwierdzanie wizyt przez Pacjenta za pomocą wiadomości e-mail
  7. Dla Placówek (reprezentowanych przez Administratora Placówki) płatnymi usługami Serwisu są:
    - a. wysyłanie powiadomień przez Placówkę i potwierdzanie wizyt przez Pacjenta za pomocą wiadomości SMS. Administrator Placówki jest informowany o cenie płatnej usługi w Serwisie w panelu Administratora przed zawarciem umowy na jej świadczenie.
    - b. usługa Zdalna Receptja. Administrator Placówki jest informowany o cenie płatnej usługi w Serwisie w panelu Administratora przed zawarciem umowy na jej świadczenie.
    - c. Placówka korzystająca z usługi Zdalna Receptja może dodatkowo zawrzeć umowę na świadczenie usług płatnych pakietów dodatkowych. Usługodawca zastrzega sobie możliwość ustanowienia szczególnych warunków Pakietów Dodatkowych Zdalnej Receptji w przypadkach, w których specyfika oferty wymaga odrębnego uregulowania.
  8. W celu skorzystania z usługi wysyłania powiadomień SMS konieczne jest wykupienie wybranego pakietu powiadomień. Rozmiary dostępnych pakietów i ich ceny są określone w cenniku dostępnym w Serwisie, w panelu Administratora. Placówka w każdej chwili ma możliwość dokupienia kolejnego pakietu. Z usługi powiadomień SMS można korzystać w czasie trwania umowy o świadczenie usług, o której mowa w § 8. Zapłata za niewykorzystane powiadomienia SMS nie podlega zwrotowi.
  9. Ceny usług płatnych wymienione są w cenniku dostępnym w Serwisie, w panelu Administratora. Włączenie płatnej usługi jest jednoznaczne z zawarciem umowy na świadczenie usługi i oznacza akceptację warunków dotyczących korzystania z tejże usługi zgodnie z Regulaminem.
  10. Za korzystanie z usług płatnych Usługodawca będzie wystawiał Placówce faktury VAT. Poprzez akceptację niniejszego regulaminu Placówka wyraża zgodę na przesyłanie faktur VAT w formie elektronicznej na adres e-mail podany przez Placówkę w procesie rejestracji do Serwisu. Placówka może wskazać inny adres e-mail.
  11. Faktury VAT wystawiane Placówce będą płatne przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT w następujący sposób:
    - a) za powiadomienia SMS - za pośrednictwem operatora elektronicznego instrumentu płatniczego
    - b) za usługę Zdalnej Receptji - w trybie miesięcznym, w terminie 14 dni od otrzymania faktury. Świadczenie usług zdalnej receptji rozpoczyna się w chwili włączenia jej przez Administratora. Opłata miesięczna naliczana jest za miesiąc kalendarzowy, w którym została włączona i każdy kolejny miesiąc kalendarzowy, w którym pozostaje aktywna. Łączna należność za dany okres rozliczeniowy ustalana jest w oparciu o stawki i opłaty wskazane w Regulaminie oraz w Cenniku dostępnym w Serwisie.

### §3. Warunki świadczenia usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu, należy spełnić poniższe warunki techniczne:
  - a. posiadać dostęp do sieci internet
  - b. posiadać przeglądarkę internetową (jedną z następujących): Firefox, Chrome, Safari, IE, Opera, zaktualizowaną do najnowszej wersji.
2. Każdy Użytkownik może zapoznawać się z Terminarzem udostępnionym w Serwisie przez Placówkę.
3. Rezerwowania terminu wizyty w Placówce mogą dokonywać wszyscy Użytkownicy, pod warunkiem zarejestrowania w Serwisie, lub uprzedniego zweryfikowania ich adresu e-mail poprzez kliknięcie przez Użytkownika linku aktywacyjnego, wysłanego na podany adres email w związku z procedurą rezerwacji terminu wizyty.
4. Usługodawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności stanowiących siłę wyższą (pożary, powodzie, klęski żywiołowe lub meteorologiczne itp.).

### §4. Uprawnienia Administratora Placówki

1. Użytkownik zarejestrowany w portalu mp.pl może uzyskać uprawnienia Administratora Placówki jeżeli jest formalnie upoważniony do reprezentowania Placówki lub posiada odpowiednie pełnomocnictwo od osób uprawnionych do reprezentacji Placówki.
2. Zgłoszenia Użytkowników z prośbą o nadanie uprawnień Administratora Placówki wysyłane są poprzez portal placowki.mp.pl przez odnośnik „Zostań administratorem” i są weryfikowane przez Usługodawcę pod kątem spełnienia kryteriów, o których mowa w ust. 1 powyżej. W przypadku stwierdzenia niezgodności danych, lub pojawienia się uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności podanych przez Użytkownika danych odnośnie spełniania ww. kryteriów, Usługodawca może zażądać przedstawienia stosownych dokumentów potwierdzających te dane. Do czasu ustalenia upoważnienia Użytkownika do posiadania uprawnień Administratora uprawnienia takie nie zostaną przez Usługodawcę nadane.
3. Tylko Użytkownik z uprawnieniami Administratora Placówki może utworzyć w Serwisie pierwszy Terminarz. Uruchomienie tego procesu odbywa się na Profilu Placówki w serwisie placowki.mp.pl. Dane z Profilu Placówki są

automatycznie synchronizowane z Serwisem, wraz z pobraniem listy Lekarzy i Zarządców, którzy są przypisani do Profilu Placówki.

4. Użytkownik z uprawnieniami Administratora Placówki może ponadto:
  - a. przypisywać terminarze wizyt do lekarzy
  - b. dodawać i usuwać godziny pracy lekarzy
  - c. dodawać, edytować i usuwać dane lekarzy, rejestratorów, zarządców
  - d. skonfigurować opcję powiadomień i potwierdzeń obecności na wizycie przez Pacjenta drogą e-mail
  - e. zakupić i skonfigurować opcję powiadomień i potwierdzeń obecności na wizycie przez Pacjenta drogą SMS
  - f. zakupić i skonfigurować usługę Zdalnej Receptji.

#### **§5. Uprawnienia Zarządcy**

1. Użytkownik zarejestrowany w portalu mp.pl może uzyskać uprawnienia Zarządcy automatycznie, jeżeli w serwisie placowki.mp.pl ma uprawnienia do edycji Profilu Placówki.
2. Użytkownik z uprawnieniami Zarządcy, może utworzyć w Serwisie Terminarz - z wyłączeniem pierwszego Terminarza dla Placówki, który może być utworzony jedynie przez Administratora Placówki. Tworzenie Terminarza odbywa się w Serwisie w zakładce „Godziny pracy”.
3. Użytkownik z uprawnieniami Zarządcy może ponadto:
  - a. przypisywać terminarze wizyt do lekarzy
  - b. dodawać i usuwać godziny pracy lekarzy
  - c. dodawać, edytować i usuwać dane lekarzy, rejestratorów, zarządców .

#### **§6. Uprawnienia Lekarza**

1. Użytkownik, który posiada konto Lekarza w portalu mp.pl może logować się do Serwisu i jest uprawniony do:
  - a. wyświetlania przypisanego do niego Terminarza, wygenerowanego przez Administratora lub Zarządcę
  - b. rezerwowania terminów wizyt w przypisanym do siebie grafiku dla pacjentów Placówki
  - c. dodawania pacjentów Placówki do bazy
2. Uprawnienia Lekarza w Serwisie nadawane są przez Administratora Placówki lub Zarządcę.
3. Administrator i Zarządca mogą dodać do profilu Placówki w Serwisie zarówno lekarzy, którzy posiadają konto w portalu mp.pl jak i lekarzy którzy nie są zarejestrowani.
4. Lekarze weryfikowani są po numerze prawa wykonywania zawodu, a lekarze posiadający konto w portalu mp.pl dodatkowo po adresie e-mail.
5. W zakresie dodawania do Profilu Placówki lekarzy niezarejestrowanych, na Placówce ciąży obowiązek uzyskania wszelkich stosownych zgód takich lekarzy na przetwarzanie ich danych osobowych.
6. Użytkownik, który nie posiada konta w portalu mp.pl nie ma dostępu do Serwisu.

#### **§7. Uprawnienia Receptjonisty**

1. Użytkownik, który posiada uprawnienia Receptjonisty może logować się do Serwisu i jest uprawniony do:
  - a. rezerwowania terminów wizyt dla Pacjentów w Placówce
  - b. potwierdzania i anulowania terminów wizyt
  - c. oznaczania, że pacjent pojawił się na wizycie
  - d. zmiany terminu wizyty
  - e. wyszukiwania wolnych terminów wizyt dla pacjenta
  - f. wysyłania powiadomienia o terminie wizyty
  - g. dodawania pacjentów Placówki do bazy
  - h. edytowania danych pacjentów Placówki
  - i. wyświetlania dostępnych terminarzy Placówki
2. Uprawnienia Receptjonisty w Serwisie nadawane są przez Administratora Placówki lub Zarządcę.
3. Nadanie uprawnień Receptjonisty w Serwisie możliwe jest tylko dla Użytkowników, którzy posiadają konto w portalu mp.pl. Receptjoniści są weryfikowani po adresie e-mail.
4. W zakresie dodawania do Profilu Placówki pacjentów Placówki na Placówce ciąży obowiązek uzyskania wszelkich stosownych zgód takich pacjentów na przetwarzanie ich danych osobowych.

#### **§8 Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług. Rejestracja i logowanie.**

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usług następuje:
  - a. dla Pacjenta – poprzez (i) zarejestrowanie się w Serwisie, lub (ii) dokonanie w Serwisie rezerwacji terminu wizyty (przez internet lub za pośrednictwem Zdalnej Receptji)
  - b. dla Placówki – poprzez utworzenie w Serwisie pierwszego Terminarza dla Placówki przez Administratora Placówki
  - c. dla Zarządcy, Lekarza i Receptjonisty – poprzez zalogowanie się po raz pierwszy do Serwisu.
2. Przed zawarciem umowy Użytkownik winien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu. Regulamin stanowi integralną część umowy o świadczenie Usług, o której mowa w ust. 1 powyżej, a przez jej zawarcie Użytkownik akceptuje treść Regulaminu.
3. Warunkiem świadczenia Usług na rzecz Placówki jest zawarcie przez Placówkę z Usługodawcą umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (dalej „Umowa Powierzenia”).
4. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta na czas nieokreślony.
5. W celu Rejestracji:
  - a. Pacjent wypełnia formularz dostępny pod adresem: <https://e-rejestracja.mp.pl/Account/Register>. Do Rejestracji niezbędne jest podanie adresu e-mail, wybranej nazwy użytkownika oraz nadanie hasła. Podany adres e-mail jest weryfikowany poprzez wysłanie

wiadomości e-mail z linkiem aktywacyjnym. Po kliknięciu przez użytkownika linku aktywacyjnego Konto Użytkownika zostaje utworzone.

- b. Administrator, Lekarz, Recepcjonista wypełnia formularz zamieszczony na stronie: <https://secure.mp.pl/login/rejestracja.php>. Rejestracja przebiega w kilku krokach, w których Użytkownik wskazuje jaki wykonuje zawód, podaje adres email, który chce przypisać do Konta Użytkownika, nadaje hasło, podaje dane adresowe i kontaktowe (w tym imię, nazwisko, adres korespondencyjny, numer telefonu kontaktowego). Konto Użytkownika weryfikowane jest poprzez wysłanie wiadomości e-mail z linkiem aktywacyjnym. Po kliknięciu przez użytkownika linku aktywacyjnego Konto Użytkownika zostaje utworzone. Ponadto Usługodawca weryfikuje dane dotyczące wykonywanego zawodu medycznego w oparciu o publiczne rejestry.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
  - a) Placówka nie zawarła z Usługodawcą Umowy Powierzenia,
  - b) Placówka wypowiedziała zawartą z Usługodawcą Umowę Powierzenia,
  - c) Użytkownik naruszył postanowienia niniejszego Regulaminu,
7. Użytkownik nie może udostępniać swojego Konta Użytkownika osobom trzecim i korzystać z Konta Użytkownika należącego do osób trzecich.
8. Użytkownikowi w każdym czasie przysługuje prawo do usunięcia Konta Użytkownika. Usunięcie Konta Użytkownika następuje po przesłaniu stosownego zgłoszenia na adres support@mp.pl.

### **§9 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia Usług jest Usługodawca.
2. Dane osobowe podane przez Użytkownika w ramach korzystania z Usług będą przetwarzane w celu realizacji umowy o świadczenie Usług (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO), a także na potrzeby realizacji prawnie usprawiedliwionych celów Usługodawcy, tj. marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
3. Podanie przez Użytkownika danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne dla skorzystania z Usług.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych, ich poprawienia. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych do innego administratora oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego o prawnie usprawiedliwiony cel Usługodawcy.
5. Użytkownik ma prawo wniesienia skargi, gdy uzna, że przetwarzanie danych przez Usługodawcę narusza przepisy RODO. Skargę należy wnieść do organu nadzorczego, którym od dnia 25 maja 2018 r. jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Dane osobowe Użytkownika mogą zostać przekazane następującym odbiorcom: zaufanym podmiotom (procesorom), które w ramach zawartej z Usługodawcą umowy świadczą na jego rzecz usługi związane z obsługą połączeń telefonicznych i wysyłką komunikacji mailowej, operatorom telekomunikacyjnym - w celu wysłania do Użytkownika SMS-a, biur rachunkowym, kancelariom prawnym, podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa (sądy, prokuratura, policja).
7. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez czas korzystania z Usługi, a po tym okresie do czasu upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń Użytkownika.
8. Szczegółowe postanowienia dotyczące przetwarzania danych osobowych Użytkownika zawiera Polityka Prywatności dostępna <http://www.mp.pl/polityka- Prywatności>
9. Usługodawca będzie udostępniał Placówkom dane osobowe Pacjentów, którzy zarejestrowali się w Serwisie jako pacjenci Placówki lub dokonali za pośrednictwem Serwisu rezerwacji terminu wizyty u Lekarza. Podmioty, którym udostępnione zostały dane osobowe Pacjentów stają się administratorami danych w rozumieniu art. 4 pkt. 7 RODO.

### **§10. Zakres odpowiedzialności**

1. Użytkownik powinien zachować swoje hasło do profilu Placówki lub Konta Użytkownika w poufności. W przypadku podejrzenia możliwości ujawnienia hasła osobom trzecim Użytkownik powinien niezwłocznie zmienić hasło lub skontaktować się w tym celu z Usługodawcą. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawniony dostęp do profilu Placówki lub Konta Użytkownika na skutek uzyskania dostępu do hasła przez osoby trzecie.
2. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, a także do korzystania z Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem i powstrzymania się od wszelkiej działalności mogącej zakłócić jego prawidłowe funkcjonowanie, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania oraz urządzeń.
3. Użytkownik zobowiązany jest także do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z normami społecznymi i obyczajowymi oraz przepisami prawa, w szczególności do niedostarczania treści naruszających prawa Usługodawcy innych Użytkowników lub osób trzecich, naruszających ich dobra osobiste oraz prawa własności intelektualnej, w tym prawa autorskie.
4. W przypadku stwierdzenia, iż Użytkownik narusza postanowienia określone w punktach powyżej, Usługodawca jest upoważniony, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, do usunięcia treści zamieszczonych przez Użytkownika, a także do podjęcia wszelkich działań mających na celu naprawienie poniesionej w związku z tym szkody.
5. Usługodawca może pozbawić Użytkownika prawa do korzystania z Serwisu, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Serwisu lub Usług oferowanych w ramach Serwisu, ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa.

6. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić Usługodawcę o każdym przypadku nieuprawnionego korzystania z konta Użytkownika, jak również o jakimkolwiek przypadku naruszenia zasad określonych w niniejszym Regulaminie.
7. W stosunku do podmiotów innych niż konsumenci, Usługodawca odpowiada wyłącznie za szkody spowodowane z wyłączonej winy umyślnej Usługodawcy. Wyłączona jest odpowiedzialność Usługodawcy za utracone korzyści.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem korzystanie z Serwisu.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przez Placówkę lub Lekarza (jak np. anulowanie, przełożenie, niezrealizowanie terminu wizyty zarezerwowanego za pośrednictwem Serwisu). Reklamacje związane z usługami świadczonymi przez Placówkę lub Lekarza należy kierować do tych podmiotów bezpośrednio.

#### **§11. Tryb zgłaszania zastrzeżeń i postępowania reklamacyjnego**

1. Usługodawca dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Serwisu oraz udzieli pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z jego funkcjonowaniem.
2. Uwagi, sugestie i błędy oraz wszelkie reklamacje związane z funkcjonowaniem Serwisu można zgłaszać pisząc na adres poczty elektronicznej: support@mp.pl lub na adres korespondencyjny wymieniony w §1 pkt 1a.
3. Reklamacja rozpatrywana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni od dnia jej wniesienia przez Użytkownika w sposób podany w ust. 2.
4. Powyższe postanowienia nie wyłączają możliwości dochodzenia przez Użytkownika swoich praw zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń zgodnie z zasadami określonymi na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) w zakładce „rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.

#### **§12. Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca ma prawo wypowiedzieć umowę z 30 dniowym terminem wypowiedzenia, przy zachowaniu wymogów wynikających z kodeksu cywilnego.
2. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu oraz dla umowy o świadczenie Usług jest prawo polskie.
3. Umowa może być zawarta wyłącznie w języku polskim.
4. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronach wchodzących w skład Serwisu oraz w siedzibie Usługodawcy, wskazanej w niniejszym Regulaminie.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz Kodeksu cywilnego i inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
6. Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających ze świadczenia Usług, w przypadku sporów z Użytkownikami niebędącymi konsumentami jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy. W przypadku sporu z Użytkownikiem będącym konsumentem sądem właściwym jest sąd określony w przepisach Kodeksu postępowania cywilnego na zasadach ogólnych.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.03.2021