

# Regulamin

## Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez ZnanyLekarz.pl

Regulamin stosowany od dnia 23.09.2019 r.

Więcej informacji na temat Serwisu znajdziesz tutaj: <https://znanylekarz.zendesk.com/hc/pl>

### §1. Postanowienia ogólne

#### 1. Definicje:

- a. Usługodawca lub ZnanyLekarz – ZnanyLekarz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (01-217) przy ul. Kolejowej 5/7, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000347997, NIP 7010224868, REGON 142276657
- b. Serwis – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem: <https://www.znanylekarz.pl>.
- c. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę.
- d. Użytkownik – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która (i) dokonała Rejestracji w Serwisie, lub (ii) dokonała rejestracji w Serwisie z wykorzystaniem serwisu Facebook, lub (iii) dokonała rezerwacji terminu u Profesjonalisty za pomocą Kalendarza Wizyt, lub (iv) skorzystała z funkcjonalności zadawania pytań Profesjonalistom.
- e. Profesjonalista – korzystający z serwisu, będący lekarzem, lekarzem dentystą, psychologiem, rehabilitantem, położną, dietetykiem, terapeutą, a także weterynarzem lub inną osobą niewymienioną powyżej wykonującą czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych, świadczącą usługi zdrowotne, medyczne lub paramedyczne.
- f. Placówka – miejsce wykonywania czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych, usług zdrowotnych, medycznych lub paramedycznych.
- g. Właściciel – korzystający z serwisu, który jest osobą upoważnioną do zarządzania informacjami o Placówce. Uprawnienia te są weryfikowane przez Usługodawcę.
- h. Profil – zbiór informacji na temat Profesjonalisty umieszczony w Serwisie w postaci podstrony Serwisu posiadającej unikalny adres URL.
- i. Rejestracja – proces utworzenia Konta.
- j. Konto – wpis w bazie danych Serwisu, dotyczący Użytkowników lub Profesjonalistów, z którego wynika możliwość dostępu do określonych Usług.
- k. Usługa – usługa świadczona drogą elektroniczną polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą publicznych systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie usługobiorcy – Użytkownika, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- l. Kalendarz Wizyt – program komputerowy będący narzędziem do zarządzania grafiką pracy Profesjonalisty, umożliwiający Użytkownikowi dokonanie rezerwacji terminu u Profesjonalisty przez Internet oraz samodzielne dodawanie terminów dostępnych do zarezerwowania przez Profesjonalistę.

#### 2. Usługodawca świadczy Usługi na podstawie niniejszego Regulaminu.

### §2. Rodzaje i zakres Usług

#### 1. Usługodawca świadczy między innymi następujące Usługi:

- a. umożliwia Użytkownikom publikowanie informacji i opinii o Profesjonalistach skatalogowanych według województw, miast i kategorii;
- b. udostępnia wyszukiwarkę Profesjonalistów i Placówek;
- c. powiadamia o nowych informacjach i opiniach;
- d. umożliwia Użytkownikom zadawanie pytań zweryfikowanym Profesjonalistom;
- e. umożliwia zweryfikowanym Profesjonalistom podawanie i korygowanie informacji o sobie, odnoszenie się do opinii Użytkowników oraz odpowiadanie na zadane pytania;
- f. umożliwia rezerwację terminu u Profesjonalistów i w Placówkach, które udostępniły taką możliwość.

#### 2. ZnanyLekarz świadczy usługi polegające na informowaniu Użytkowników Internetu o praktyce zawodowej Profesjonalistów poprzez umieszczanie informacji o takiej praktyce w Internecie. Na życzenie Profesjonalistów ZnanyLekarz umieszcza również informacje o praktyce zawodowej Profesjonalistów na mapach internetowych oraz tworzy konta dla Profesjonalistów do zarządzania informacjami umieszczonymi na mapach. Na mapach internetowych umieszczony zostanie odnośnik (link) do Profilu Profesjonalisty w Serwisie.

#### 3. W celu świadczenia usług, o których mowa w ust. 2 ZnanyLekarz może nawiązywać z podmiotami trzecimi stosunki umowne, które są niezbędne dla świadczenia tych usług. W szczególności Usługodawca może zawierać umowy, których celem będzie:

- a. zapewnienie wysokiej pozycji w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych,
- b. oznaczenie miejsca wykonywania praktyki zawodowej Profesjonalistów na mapach internetowych.

#### 4. Informacje i opinie o Profesjonalistach i Placówkach publikowane są w formie rankingów, w których miejsce na liście zależy m.in. od otrzymanych opinii.

#### 5. Pozycja Profesjonalisty w wynikach wyszukiwania w Serwisie może zależeć w szczególności od takich czynników jak dostępność terminów w Kalendarzu Wizyt, poziom lub jakości uzupełnienia Profilu oraz zawarta z Usługodawcą odpłatna umowa.

#### 6. Dostęp do większości usług Serwisu jest bezpłatny, w szczególności nie są pobierane opłaty za rejestrację oraz publikowanie podstawowych informacji o Profesjonalistach i Placówkach. Usługodawca nie pobiera opłat za opinie i komentarze zamieszczane w Serwisie.

7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia opłat od dowolnych usług świadczonych w ramach Serwisu i jednocześnie zobowiązuje się poinformować o zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem.

### §3. Warunki świadczenia usług

1. W celu korzystania z Usług 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 korzystający z Internetu może zapoznawać się z informacjami i opiniami o Profesjonalistach oraz korzystać z wyszukiwarki.
3. Każdy Użytkownik może zarezerwować termin u Profesjonalisty za pomocą Kalendarza Wizyt, pod warunkiem zweryfikowania numeru telefonu komórkowego oraz adresu e-mail. W niektórych przypadkach rezerwacja terminu u Profesjonalisty może wymagać podania nr PESEL. Podanie nr PESEL jest uzasadnione koniecznością identyfikacji Użytkownika przez Profesjonalistę lub Placówkę.
4. Zarezerwowanie wizyty u Profesjonalisty jest możliwe wyłącznie w przypadku wyrażenia przez Użytkownika wyraźnej zgody na przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych Użytkownika o stanie zdrowia (art. 9 ust. 2 lit. a Rozporządzenia 679/2016, tzw. RODO) oraz udostępnienia tych danych wybranemu Profesjoniście. Usługodawca informuje, że brak wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika o stanie zdrowia uniemożliwi zarezerwowanie wizyty. W trakcie umawiania wizyty przez Serwis Użytkownik może zdecydować się na wypełnienie ankiety dotyczącej jego stanu zdrowia. Wyniki tej ankiety zostaną przekazane do wybranego przez Użytkownika Profesjonalisty, u którego Użytkownik umawia wizytę. Przekazanie takich danych ma pomóc Profesjoniście w przygotowaniu się do wizyty.
5. Użytkownik może również:
  - a. wystawiać opinie o Profesjonalistach;
  - b. dodawać i poprawiać informacje o Placówkach;
  - c. zadawać pytania zweryfikowanym Profesjonalistom;
  - d. zgłaszać nadużycia.
6. Zadanie pytania zweryfikowanemu Profesjoniście jest możliwe wyłącznie w przypadku wyrażenia przez Użytkownika wyraźnej zgody na przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych Użytkownika o stanie zdrowia (art. 9 ust. 2 lit. a Rozporządzenia 679/2016, tzw. RODO) oraz udostępnienia tych danych wybranemu Profesjoniście. Usługodawca informuje, że brak wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika o stanie zdrowia uniemożliwi zadanie pytania.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia Usług w związku z modernizacją lub przebudową Serwisu albo z pracami konserwatorskimi systemu teleinformatycznego. Usługodawca dołoży starań, aby przerwy w świadczeniu Usług nie były uciążliwe dla Użytkowników.
8. 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.).
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem Profesjonalisty lub Placówki za fakt niestawienia się przez Użytkownika w umówionym terminie, zarezerwowanym za pośrednictwem Kalendarza Wizyt. Usługodawca nie odpowiada wobec Użytkownika za brak możliwości zrealizowania zarezerwowanego za pomocą Kalendarza Wizyt terminu z przyczyn leżących po stronie Profesjonalisty lub Placówki. W przypadku konieczności odwołania wizyty zainteresowane strony obowiązane są odwołać rezerwację za pośrednictwem Serwisu.
10. Profesjonalista ma możliwość zablokowania wybranym przez siebie Użytkownikom rezerwacji terminów wizyt za pomocą Kalendarza Wizyt. Usługodawca nie odpowiada za niedogodności jakie mogą wystąpić w związku z tym dla Użytkowników.

### §4. Dodawanie opinii i informacji o Profesjonalistach i Placówkach; zadawanie pytań Profesjonalistom

1. Opinie opatrywane są podpisem (nickiem) Użytkownika.
2. Opinie i informacje o Profesjonalistach mogą dotyczyć wyłącznie działalności zawodowej Profesjonalisty.
3. Opinie i informacje o Profesjonalistach mogą opierać się jedynie na osobistych doświadczeniach Użytkownika dotyczących danego Profesjonalisty (doświadczenia na linii Lekarz-Pacjent) i muszą one dotyczyć konsultacji medycznej lub wizyty, która miała miejsce. Nie jest dopuszczalne umieszczanie opinii wspólnych przez kilka osób, opinii dotyczących szeroko rozumianych spraw odnoszących się do kompetencji ZUS, w tym dotyczących orzekania o statusie osoby niepełnosprawnej oraz związanych z działalnością Profesjonalistów jako biegłych sądowych lub prokuratorskich. Opinie i informacje nie mogą opierać się na relacjach osób trzecich, w tym małżonków, członków rodziny itp. Wyjątek stanowi opisywanie leczenia dzieci, osób w podeszłym wieku, osób niezdolnych do samodzielnego wystawienia opinii oraz leczenia zwierząt.
4. Jeden Użytkownik może zamieścić tylko jedną opinię na Profilu jednego Profesjonalisty. Opinia może dotyczyć kilku zdarzeń medycznych (wizyt, badań, zabiegów). Wielokrotne umieszczanie opinii przez tego samego Użytkownika jest zakazane, a system Usługodawcy blokuje możliwość dodawania kolejnych opinii. Użytkownik może jednak edytować poprzednio umieszczoną opinię.
5. Niedozwolone jest zamieszczanie w opiniach treści reklamowych, marketingowych lub odnoszących się do tzw. lokowania produktu. Niedozwolone jest również umieszczanie w opiniach linków do stron internetowych.
6. Niedozwolone jest umieszczanie opinii przez Profesjonalistów na własnych Profilach oraz jakiegolwiek próby manipulacji opiniami, informacjami i ocenami.
7. Niedozwolone jest umieszczanie opinii i komentarzy, które nie są zgodne z prawdą.
8. Informacje, opinie i komentarze nie mogą naruszać prawa, dóbr osobistych, ani zasad współżycia społecznego. W szczególności niedozwolone jest używanie w opiniach wyrażen wulgarnych, niecenzuralnych i obraźliwych, stosowanie przezwisk, odnoszenie się do sfery prywatnej i rodzinnej, oskarżanie o popełnienie przestępstwa, wzywanie do stosowania przemocy lub do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej itp. Niedozwolone jest również dodawanie opinii, które mogą zostać uznane za pomówienie lub które kwestionują treści umieszczone przez Profesjonalistę w Serwisie lub kwestionują kwalifikacje zawodowe Profesjonalisty.
9. Osoby zatrudnione lub współpracujące z tą samą Placówką nie mogą nawzajem dodawać opinii o innych osobach zatrudnionych lub współpracujących z tą Placówką. Profesjoniści o tej samej specjalizacji nie mogą wzajemnie dodawać o sobie opinii.

10. Użytkownik zamieszczając opinię w Serwisie oświadcza, że wystawiona przez niego opinia lub komentarz jest prawdziwy i zgodny z rzeczywistym stanem rzeczy.
11. Usługodawca ma prawo odmówić opublikowania opinii, komentarzy i informacji, a już opublikowane opinie, komentarze i informacje usunąć, jeżeli są sprzeczne z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa. W przypadku usunięcia opinii, komentarzy lub informacji Użytkownikowi w stosunku do Usługodawcy nie przysługuje jakiejkolwiek roszczenie.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji, opinii i komentarzy przekazywanych przez Użytkowników lub Profesjonalistów.
13. Usługodawca ma prawo wymagać od Użytkownika zamieszczającego opinię dodatkowej weryfikacji np. za pomocą konta w serwisie Facebook.
14. Powyższe zasady stosuje się odpowiednio do pytań zadawanych zweryfikowanym Profesjonalistom.
15. Zadając pytania Profesjoniście, Użytkownik udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieograniczonej w czasie, nieodpłatnej licencji na korzystanie z treści pytania lub jej części na terytorium całego świata, na polach eksploatacji takich jak: zwielokrotnianie techniką analogową i cyfrową, wprowadzanie do pamięci komputera, wprowadzanie do sieci komputerowej lub multimedialnej, wprowadzanie do obrotu, najem, dzierżawa, publiczne udostępnianie w miejscu i czasie wybranym przez Usługodawcę, wyświetlanie, nadawanie, reemitowanie, odtwarzanie, umieszczanie pytania w bazach danych, wykorzystania pytania w celu promocji Usługodawcy i publicznego prezentowania pytania w Serwisie. Usunięcie Konta przez Użytkownika nie ma wpływu na obowiązywanie powyższej licencji.
16. Zadając Profesjoniście pytanie prywatne, Użytkownik zezwala Usługodawcy na zanonimizowanie i moderację pytania oraz na jego umieszczenie i publiczne prezentowanie w Serwisie. Ust. 15 stosuje się.

## §5. Profile Profesjonalistów, zweryfikowane Profile

1. Utworzenie Profilu nowego Profesjonalisty wymaga podania co najmniej podstawowych informacji o nim.
2. Podstawowe informacje o Profesjoniście obejmują: tytuł zawodowy, imię i nazwisko, województwo, miejscowość wykonywania czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych lub innych wskazanych w §1 pkt. 1 lit. e i kategorię Profesjonalisty, a także dane adresowe i kontaktowe miejsca przyjmowania pacjentów. Usługodawca zastrzega sobie wyłączne prawo do wprowadzania i edytowania informacji w zakresie numeru telefonu oraz innych danych kontaktowych Profesjonalisty. Samodzielnie zamieszczanie tego typu informacji na Profilach może skutkować usunięciem tych informacji oraz blokadą pola, na którym taką informację zamieszczono. Dostęp do zablokowanego pola Profilu odbywa się wówczas za pośrednictwem Usługodawcy.
3. Jeden Profesjonalista może mieć wyłącznie jeden Profil. Niedozwolone jest utworzenie Profilu wspólnego dla kilku Profesjonalistów. Profile powtarzające się będą usuwane.
4. W polach Profilu oznaczonych odpowiednim komentarzem nie można umieszczać innych informacji niż wynikające z tego komentarza. Dla uniknięcia wątpliwości w polu oznaczonym komentarzem "imię i nazwisko" można wpisać wyłącznie imię i nazwisko danego Profesjonalisty. Zasada ta stosuje się odpowiednio do innych pól.
5. Każdy Profesjonalista może utworzyć swój Profil lub potwierdzić informacje zawarte na Profilu utworzonym uprzednio w Serwisie. W tym celu niezbędne jest dokonanie rejestracji w Serwisie.
6. Profil utworzony lub potwierdzony przez Profesjonalistę oznaczony jest, jako „Profil zweryfikowany”.
7. Na Profilu zweryfikowanym Profesjonalista otrzymuje dodatkowe uprawnienia, a w szczególności może:
  - a. edytować informacje o sobie;
  - b. dodać swoje zdjęcie;
  - c. odpowiadać na opinie wystawione przez Użytkowników w formie komentarzy;
  - d. odpowiadać na zadane przez Użytkowników pytania;
  - e. przeglądać statystyki Profilu,
  - f. kontaktować się z Użytkownikami.
8. Profesjonalista może zamieszczać jedynie swoje zdjęcie, umożliwiające jego rozpoznanie. Zamieszczając zdjęcie w Serwisie, Profesjonalista wyraża zgodę na rozpowszechnianie i publiczne udostępnianie swojego wizerunku. Usunięcie Konta nie ma wpływu na powyższą zgodę. Zabrania się zamieszczania zdjęć innych osób, a także wszelkiego rodzaju utworów graficznych (np. logotypów). Zezwala się, ze względu na cechy formatu cyfrowego, na retusz fotografii, pod warunkiem, że będzie on polegał na zastosowaniu korekty globalnej, która polepsza jakość (np. nasycenie, kontrast). Nie zezwala się natomiast na stosowanie zabiegów selektywnych w celu dodawania lub odejmowania elementów, łączenia kilku fotografii lub zmiany jej oryginalnej kompozycji. Zabronione jest również zamieszczanie zdjęć o zabarwieniu pornograficznym lub nieliczących z profesjonalnym charakterem Serwisu.
9. Zdjęcie niespełniające powyższych kryteriów może zostać usunięte przez Usługodawcę bez ostrzeżenia i konieczności powiadomienia Profesjonalisty.
10. Zamieszczając zdjęcie w Serwisie, Profesjonalista udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieograniczonej w czasie, nieodpłatnej licencji na korzystanie ze zdjęcia na terytorium całego świata, na polach eksploatacji takich jak: zwielokrotnianie techniką analogową i cyfrową, wprowadzanie do pamięci komputera, wprowadzanie do sieci komputerowej lub multimedialnej, wprowadzanie do obrotu, najem, dzierżawa, publiczne udostępnianie w miejscu i czasie wybranym przez Usługodawcę, wyświetlanie, nadawanie, reemitowanie, odtwarzanie, umieszczanie zdjęcia w bazach danych, wykorzystania zdjęcia w celu promocji Usługodawcy i prezentacji zdjęcia w Serwisie. Usunięcie Konta przez Profesjonalistę nie ma wpływu na obowiązywanie powyższej licencji.
11. Usługodawca ma prawo odmówić opublikowania informacji na temat Profesjonalisty, w tym zdjęcia, a opublikowane usunąć, jeżeli zostanie stwierdzona ich nieprawdziwość.
12. Zamieszczając w Serwisie odpowiedź na pytanie, Profesjonalista udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieograniczonej w czasie, nieodpłatnej licencji na korzystanie z treści pytaniaodpowiedzi lub jejjej części na terytorium całego świata, na polach eksploatacji takich jak: zwielokrotnianie techniką analogową i cyfrową, wprowadzanie do pamięci komputera, wprowadzanie do sieci komputerowej lub multimedialnej, wprowadzanie do obrotu, najem, dzierżawa, publiczne udostępnianie w miejscu i czasie wybranym przez Usługodawcę, wyświetlanie, nadawanie, reemitowanie, odtwarzanie, umieszczanie odpowiedzi w bazach danych, wykorzystania



odpowiedzi w celu promocji Usługodawcy i prezentacji odpowiedzi w Serwisie. Usunięcie Konta przez Profesjonalistę nie ma wpływu na obowiązywanie powyższej licencji.

13. Odpowiadając na pytanie prywatne, Profesjonalista zezwala Usługodawcy na zanonimizowanie i moderację odpowiedzi oraz na jej umieszczenie i publiczne prezentowanie w Serwisie. Ust. 12 stosuje się.

## **§6. Profile Placówek, zweryfikowane Profile**

1. Utworzenie Profilu nowej Placówki wymaga podania co najmniej podstawowych informacji o niej.
2. Podstawowe informacje o Placówce obejmują: nazwę placówki medycznej, kategorię, województwo, miejscowość, a także dane adresowe i kontaktowe. Usługodawca zastrzega sobie wyłączne prawo do wprowadzania i edytowania informacji w zakresie numeru telefonu oraz innych danych kontaktowych Placówki.
3. Każda Placówka może posiadać tylko jeden Profil. Niedozwolone jest utworzenie Profilu wspólnego dla kilku Placówek. Profile powtarzające się będą usuwane.
4. Profil Placówki może dotyczyć tylko jednej fizycznej lokalizacji Placówki. Jeżeli Placówka ma kilka fizycznych lokalizacji, to każda z tych lokalizacji powinna zostać objęta osobnym Profilem.
5. Właściciel może utworzyć Profil Placówki lub potwierdzić informacje zawarte na już istniejącym Profilu Placówki. W tym celu niezbędne jest dokonanie rejestracji w Serwisie.
6. Profil utworzony lub potwierdzony przez Właściciela oznaczony jest, jako „Profil zweryfikowany”.
7. Na Profilu zweryfikowanym Placówki Właściciel otrzymuje dodatkowe uprawnienia, a w szczególności może:
  - a. edytować informacje o Placówce;
  - b. dodać logotyp Placówki;
  - c. przeglądać statystyki Profilu.
8. Właściciel może zamieszczać w ramach Profilu Placówki jedynie logotyp Placówki. Właściciel wyraża zgodę na rozpowszechnianie i publiczne udostępnianie tego logotypu zamieszczonego przez siebie w Serwisie. W przypadku, gdy na logotyp Placówki udzielono prawa ochronnego na znak towarowy, Właściciel wyraża zgodę na korzystanie z tego logotypu w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług przez Usługodawcę.
9. Zabronione jest zamieszczanie logotypów nieliczących z charakterem Serwisu. Logotypy niespełniające powyższego kryterium mogą zostać usunięte przez Usługodawcę bez ostrzeżenia i konieczności powiadomienia Właściciela o tym fakcie.
10. Usługodawca ma prawo odmówić opublikowania informacji na temat Placówki, a opublikowane informacje usunąć, jeżeli zostanie stwierdzona ich nieprawdziwość.

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

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usług następuje poprzez (i) rejestrację w Serwisie, lub (ii) rejestrację w Serwisie za pomocą serwisu Facebook, lub (iii) zarezerwowanie terminu u Profesjonalisty za pomocą Kalendarza Wizyt, lub (iv) zadanie pytania zweryfikowanemu Profesjonalistcie.
2. Zawarcie umowy o świadczenie Usług wiąże się z wyrażeniem zgody na wszystkie warunki niniejszego Regulaminu bez konieczności składania w tym celu dodatkowych oświadczeń. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
3. Zawierając umowę o świadczenie Usług Użytkownik, Profesjonalista lub Właściciel: potwierdza autentyczność podanych przez siebie danych.
4. Zawierając umowę o świadczenie Usług Użytkownik, Profesjonalista lub Właściciel przyjmuje do wiadomości, że jego dane osobowe będą publicznie prezentowane w Internecie.
5. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta na czas nieokreślony.
6. W celu Rejestracji Użytkownik lub Profesjonalista wypełnia formularz zamieszczony na stronie <https://www.znanylekaz.pl/rejestracja>. Rejestracja jest również możliwa w procesie rezerwacji terminu u Profesjonalisty za pomocą Kalendarza Wizyt.
7. Rejestracja i logowanie odbywa się za pomocą funkcjonalności udostępnionych przez Usługodawcę.
8. W przypadku cofnięcia zgody na którykolwiek z warunków Regulaminu Użytkownik zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia swojego Konta lub zawiadomienia Usługodawcy o cofnięciu zgody.
9. Użytkownikowi będącemu konsumentem w rozumieniu właściwych przepisów, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny. Odstąpienie od umowy następuje przez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu należy przesłać drogą elektroniczną na adres [kontakt@znanylekaz.pl](mailto:kontakt@znanylekaz.pl). Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
10. Usługodawca zapewnia Użytkownikom i Profesjonalistom dostęp do własnych danych osobowych oraz umożliwia ich poprawianie i uzupełnianie.
11. Utworzenie nowego Profilu lub przejęcie przez Profesjonalistę istniejącego Profilu wymaga wypełnienia formularza. Profesjonalista może zostać poproszony o weryfikację posiadanych uprawnień do wykonywania zawodu lub posiadanych kwalifikacji zawodowych. Szczegółowe wymagania w zakresie dostępne są [tutaj](#). Przesyłane przez Profesjonalistę informacje służą wyłącznie potwierdzeniu jego prawa do wykonywania zawodu. Brak przekazania powyższych informacji skutkuje brakiem możliwości utworzenia lub przejęcia Profilu.
12. Użytkownik będący Właścicielem potwierdza swoje uprawnienia do administrowania Profilem Placówki. W takim przypadku Usługodawca rejestruje Użytkownika jako Właściciela.
13. W przypadku pojawienia się uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności wprowadzonych przez Użytkownika danych, Usługodawca może zażądać przedstawienia stosownych dokumentów potwierdzających te dane.
14. Niedopuszczalne jest posiadanie przez jednego Użytkownika więcej niż jednego Konta.
15. Zabrania się udostępniania swojego Konta osobom trzecim.
16. Zabrania się korzystania z Kont należących do osób trzecich.
17. Użytkownik może rozwiązać umowę o świadczenie Usług poprzez skasowanie swojego Konta.
18. Profesjonalista może rozwiązać umowę o świadczenie Usług poprzez skasowanie swojego Konta.

19. Profesjonalista może rozwiązać umowę o świadczenie Usług poprzez skasowanie swojego Konta, z tym że okres wypowiedzenia umowy wynosi 1 rok ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego.
20. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy o świadczenie Usług poprzez skasowanie Konta, jeżeli działanie Użytkownika lub Profesjonalisty jest niezgodne z prawem, Regulaminem lub godzi w wizerunek Serwisu. Wypowiedzenie ma skutek natychmiastowy. Ust. 19 stosuje się.

## §8. Odpowiedzialność

1. Użytkownik i Profesjonalista są odpowiedzialni za bezpieczeństwo i zachowanie poufności swojego hasła do Profilu lub Konta. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawniony dostęp do Profilu lub Konta na skutek uzyskania dostępu do hasła przez osoby trzecie. W przypadku podejrzenia możliwości ujawnienia hasła osobom trzecim, Użytkownik i Profesjonalista zobowiązuje się niezwłocznie zmienić hasło lub skontaktować się w tym celu z Usługodawcą.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę materiałów i informacji umieszczonych w Serwisie przez Użytkownika, Placówkę lub Profesjonalistę. Usługodawca nie odpowiada za roszczenia Użytkowników, Placówek Profesjonalistów oraz osób trzecich, których prawa i uzasadnione interesy zostały naruszone poprzez te materiały. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że Usługodawca nie jest zobowiązany do sprawdzenia lub weryfikacji materiałów lub informacji zamieszczanych przez Użytkowników.
3. Użytkownik, Placówka lub Profesjonalista ponoszą pełną odpowiedzialność za złamanie prawa bądź szkodę wywołaną ich działaniami w Serwisie, w szczególności podaniem nieprawdziwych danych, ujawnieniem tajemnicy zawodowej, innej informacji poufnej lub tajemnicy przedsiębiorstwa, naruszeniem dóbr osobistych lub praw autorskich oraz praw pokrewnych.
4. Usługodawca wyraźnie zastrzega, iż korzystanie z Serwisu i udostępnianych przez niego Usług odbywa się na wyłączne ryzyko Użytkownika lub Profesjonalisty. Wszelkie umieszczone w Serwisie informacje i materiały, a także dostarczane za pośrednictwem Serwisu usługi nie są objęte gwarancją co do ich wartości, przydatności, zupełności, kompletności czy użyteczności.
5. Usługodawca nie odpowiada za wady fizyczne i prawne oferowanych Usług bezpłatnych oraz za należyłą jakość towarów i usług bezpłatnych. Usługodawca nie odpowiada także za skutki niewykonania lub nienależytego wykonania zaciągniętych przez kogokolwiek, za pośrednictwem Serwisu, zobowiązań oraz zdolności tych osób do zaciągania zobowiązań.
6. Odpowiedzialność Usługodawcy za należyłą jakość towarów i usług odpłatnych określają przepisy szczególne, stanowiące podstawę świadczeń odpłatnych.
7. Usługodawca nie udziela żadnej gwarancji prawidłowego działania Serwisu w całości albo w części.
8. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika lub Profesjonalistę i uniemożliwienia dostępu do tych danych, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem tego Użytkownika lub Profesjonalisty za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do tych danych.
9. W stosunku do podmiotów innych niż konsumenci, Usługodawca odpowiada wyłącznie za szkody spowodowane z wyłącznej winy umyślnej Usługodawcy. Wyłączona jest odpowiedzialność Usługodawcy za utracone korzyści.
10. ZnanyLekarz, w związku z usługami określonymi w §2 ust. 2 nie gwarantuje Profesjonalistom określonej pozycji w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych lub umieszczenia informacji o ich praktyce zawodowej na mapach internetowych, jak również nie zobowiązuje się, że wszyscy Profesjoniści zostaną ujęci w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych lub że informacja o ich praktykach zawodowej będzie umieszczona na mapach internetowych.
11. ZnanyLekarz nie odpowiada za prawidłowość danych w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych lub map internetowych.
12. ZnanyLekarz wskazuje, że wyniki ankiety wypełnianej przez Użytkownika w trakcie umawiania wizyty u wybranego Profesjonalisty nie zawierają diagnozy medycznej, a w konsekwencji jej prowadzenie nie może być kwalifikowana jako wykonywanie przez ZnanyLekarz świadczeń zdrowotnych. Ankieta oraz jej wynik mają za zadanie jedynie pomóc Profesjonalistcie w przygotowaniu się do wizyty. Wynik ankiety ma jedynie charakter statystyczny, oparty o ogólnodostępne źródła wiedzy.

## §9. Tryb zgłaszania zastrzeżeń i postępowania reklamacyjnego

1. Usługodawca dąży do wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Serwisu oraz udzieli pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z jego funkcjonowaniem.
2. Zastrzeżenia co do rzetelności opinii zawartych w Serwisie zgłasza się bezpośrednio przy danej opinii za pomocą przycisku "zgłoś nadużycie". Zgłoszenie zostanie rozpatrzone przez Usługodawcę w terminie 14 dni roboczych.
3. Pozostałe zastrzeżenia, a także uwagi, sugestie i błędy strony można zgłaszać, pisząc na adres e-mail: [kontakt@znanylekarz.pl](mailto:kontakt@znanylekarz.pl).
4. Odpowiedzi na zgłoszenia będą udzielane na adres poczty elektronicznej Użytkownika lub Profesjonalisty.
5. Zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu, problemy i uwagi związane ze świadczonymi usługami w ramach Serwisu mogą być reklamowane przez Użytkownika, Placówkę lub Profesjonalistę w terminie 21 dni od daty zdarzenia, poprzez zgłoszenie na adres: [kontakt@znanylekarz.pl](mailto:kontakt@znanylekarz.pl).
6. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 21 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli termin ten nie będzie mógł być dotrzymany, Usługodawca powiadomi przed jego upływem o przyczynach opóźnienia i wyznaczy kolejny termin.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać ona będzie z nieznamości niniejszego Regulaminu, jego załączników lub przepisów prawa. Reklamacje zawierające treści wulgarne lub obraźliwe wobec Usługodawcy nie będą rozpatrywane.

## §10. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu w ważnych przypadkach, w szczególności w przypadku zmiany funkcjonalności Serwisu, zmiany profilu działalności Usługodawcy lub zmiany przepisów prawa.
2. O dokonanej zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje Użytkownika drogą poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail lub w drodze korespondencji wewnętrznej kierowanej do Użytkownika przez mechanizm informatyczny na Konto Użytkownika, na 14 dni

przed ich wejściem w życie.

3. Użytkownik i Profesjonalista ponoszą odpowiedzialność za podanie adresu poczty elektronicznej, do którego nie posiadają dostępu, w szczególności adresu nieprawidłowego lub należącego do innego podmiotu, oraz wynikające z tego faktu skutki w postaci nieotrzymania powiadomienia określonego w ust. 2.
4. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu oraz dla umowy o świadczenie Usług jest prawo polskie.
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.
6. Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających ze świadczenia Usług, w przypadku sporów z Użytkownikami niebędącymi konsumentami jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy. Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania sporów przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów znajdują się pod następującym adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) oraz pod adresem: <https://konsument.gov.pl/>. Użytkownik będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## §11. Postanowienia dodatkowe

W sytuacji, gdy Profesjonalista lub Placówka (dla potrzeb niniejszych postanowień dodatkowych nazywanego "Usługobiorcą") zawarła przed 12.07.2020 r. ze ZnanyLekarz sp. z o.o. umowę o świadczenie Usług Pakiet Premium (dla potrzeb niniejszych postanowień dodatkowych określanej jako "Umowa"):

1. ZnanyLekarz wskazuje, że jedną z cech Usługi Pakiet Premium jest umieszczenie Profili w wynikach wyszukiwania w Serwisie danej specjalizacji/kategorii na zasadach określonych w zakładce „Ranking” (lub analogicznej) dostępnej w Serwisie. ZnanyLekarz informuje, a Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że w tym samym czasie u różnych Użytkowników Serwisu Profil danego Profesjonalisty może mieć różną pozycję w wynikach wyszukiwania. ZnanyLekarz nie gwarantuje określonego miejsca Profilu w wynikach wyszukiwania. Miejsce w wynikach wyszukiwania może różnić się w zależności od stopnia uzupełnienia Profilu, ocen i opinii o danym Profesjonaliscie, zainteresowania Użytkowników danym Profesjonalistą, korzystaniem z Usług Pakiet Premium, liczby i charakteru opinii Użytkowników na temat danego Profesjonalisty.
2. W celu promocji Serwisu oraz w celu zapewnienia możliwie wysokich wyników wyszukiwania Serwisu i poszczególnych Profesjonalistów w wyszukiwarkach internetowych, ZnanyLekarz może wykorzystywać płatne reklamy oferowane przez wyszukiwarki internetowe, takie jak Google lub inne podobne oraz inne analogiczne mechanizmy, w tym mechanizmy social media. ZnanyLekarz może również wykorzystywać usługę Google My Business, która pozwala umieścić informacje o Profesjonalistach i Usługobiorcach na mapach i wynikach wyszukiwania Google. ZnanyLekarz może również nawiązywać współpracę z innymi podmiotami działającymi w zakresie wyszukiwarek internetowych czy social mediów.
3. W przypadku gdy inni klienci ZnanyLekarz zawarli ze ZnanyLekarz dodatkowe umowy o pozycjonowanie Profili w Serwisie (tzw. usługi "First Class" lub "Premium Plus"), Profile tych klientów będą wyżej w wynikach wyszukiwania w Serwisie niż Profile przypisane do Usługobiorcy, który nie zawarł takiej umowy.
4. Po zakończeniu Umowy Usługobiorca ma możliwość wyeksportowania danych i informacji o pacjentach, które Usługobiorca wprowadził do Kalendarza Wizyt oraz danych i informacji o Użytkownikach, którzy za pośrednictwem Serwisu zarezerwowali termin wizyty u Usługobiorcy. Z wnioskiem o wyeksportowanie danych i informacji można zwrócić się do 3 miesięcy od dnia zakończenia Umowy.
5. W celu wyeksportowania danych i informacji, należy zwrócić się do Usługobiorcy i przejść procedurę weryfikacji niezbędną do potwierdzenia tożsamości Usługobiorcy. Dane i informacje zostaną Usługobiorcy przekazane w formie elektronicznej.
6. ZnanyLekarz wskazuje Centrum Mediacji Izby Adwokackiej w Warszawie (Al. Ujazdowskie 49, 00-563 Warszawa [centrum.mediacji@ora-warszawa.com.pl](mailto:centrum.mediacji@ora-warszawa.com.pl)) jako centrum mediacji, które zapewnia co najmniej dwóch mediatorów, z pomocą których ZnanyLekarz jest gotowy podjąć próbę osiągnięcia porozumienia z Usługobiorcą co do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów powstałych między ZnanyLekarz a w związku z Umową, w tym reklamacji, których nie udało się rozstrzygnąć w ramach wewnętrznego systemu reklamacyjnego. W przypadku skierowania sprawy do mediacji Usługobiorca zobowiązany jest do pokrycia rozsądnej części kosztów postępowania ustalonej przez mediatora.
7. Próby osiągnięcia porozumienia w drodze mediacji co do rozstrzygnięcia sporu nie mają wpływu na prawa ZnanyLekarz i Usługobiorcy do wszczęcia postępowania sądowego w dowolnym momencie przed rozpoczęciem procesu mediacji, w trakcie jego trwania lub po jego zakończeniu.

## Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez ZnanyLekarz.pl

Regulamin stosowany do dnia 22.09.2019.

Więcej informacji na temat Serwisu znajdziesz tutaj: <https://znanylekarz.zendesk.com/hc/pl>

## §1. Postanowienia ogólne

1. Definicje:
  - a. Usługodawca lub ZnanyLekarz – ZnanyLekarz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (01-217) przy ul. Kolejowej 5/7, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000347997, NIP 7010224868, REGON 142276657
  - b. Serwis – serwis internetowy prowadzony przez Usługodawcę pod adresem: <https://www.znanylekarz.pl>.
  - c. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę.
  - d. Użytkownik – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która (i) dokonała Rejestracji w Serwisie, lub (ii) dokonała rejestracji w Serwisie z wykorzystaniem serwisu Facebook, bądź Google lub (iii) dokonała rezerwacji terminu u



- Profesjonalisty za pomocą Kalendarza Wizyt, lub (iv) skorzystała z funkcjonalności zadawania pytań Profesjonalistom, (v) dodała opinię o Profesjonałiście z wykorzystaniem numeru telefonu.
- e. Profesjonalista – korzystający z serwisu, będący lekarzem, lekarzem dentystą, psychologiem, rehabilitantem, położną, dietetykiem, terapeutą, a także weterynarzem lub inną osobą niewymienioną powyżej wykonującą czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych, świadczącą usługi zdrowotne, medyczne lub paramedyczne.
  - f. Placówka – miejsce wykonywania czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych, usług zdrowotnych, medycznych lub paramedycznych.
  - g. Właściciel – korzystający z serwisu, który jest osobą upoważnioną do zarządzania informacjami o Placówce. Uprawnienia te są weryfikowane przez Usługodawcę.
  - h. Profil – zbiór informacji na temat Profesjonalisty umieszczony w Serwisie w postaci podstrony Serwisu posiadającej unikalny adres URL.
  - i. Rejestracja – proces utworzenia Konta.
  - j. Konto – wpis w bazie danych Serwisu, dotyczący Użytkowników lub Profesjonalistów, z którego wynika możliwość dostępu do określonych Usług.
  - k. Usługa – usługa świadczona drogą elektroniczną polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą publicznych systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie usługobiorcy – Użytkownika, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron.
  - l. Kalendarz Wizyt – program komputerowy będący narzędziem do zarządzania grafiką pracy Profesjonalisty, umożliwiający Użytkownikowi dokonanie rezerwacji terminu u Profesjonalisty przez Internet oraz samodzielne dodawanie terminów dostępnych do zarezerwowania przez Profesjonalistę.
2. Usługodawca świadczy Usługi na podstawie niniejszego Regulaminu.

## §2. Rodzaje i zakres Usług

1. Usługodawca świadczy między innymi następujące Usługi:
  - a. umożliwia Użytkownikom publikowanie informacji i opinii o Profesjonalistach skatalogowanych według województw, miast i kategorii;
  - b. udostępnia wyszukiwarkę Profesjonalistów i Placówek;
  - c. powiadamia o nowych informacjach i opiniach;
  - d. umożliwia Użytkownikom zadawanie pytań zweryfikowanym Profesjonalistom;
  - e. umożliwia zweryfikowanym Profesjonalistom podawanie i korygowanie informacji o sobie, odnoszenie się do opinii Użytkowników oraz odpowiadanie na zadane pytania;
  - f. umożliwia rezerwację terminu u Profesjonalistów i w Placówkach, które udostępniły taką możliwość.
2. ZnanyLekarz świadczy usługi polegające na informowaniu Użytkowników Internetu o praktyce zawodowej Profesjonalistów poprzez umieszczanie informacji o takiej praktyce w Internecie. Na życzenie Profesjonalistów ZnanyLekarz umieszcza również informacje o praktyce zawodowej Profesjonalistów na mapach internetowych oraz tworzy konta dla Profesjonalistów do zarządzania informacjami umieszczonymi na mapach. Na mapach internetowych umieszczony zostanie odnośnik (link) do Profilu Profesjonalisty w Serwisie.
3. W celu świadczenia usług, o których mowa w ust. 2 ZnanyLekarz może nawiązywać z podmiotami trzecimi stosunki umowne, które są niezbędne dla świadczenia tych usług. W szczególności Usługodawca może zawierać umowy, których celem będzie:
  - a. zapewnienie wysokiej pozycji w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych,
  - b. oznaczenie miejsca wykonywania praktyki zawodowej Profesjonalistów na mapach internetowych.
4. Informacje i opinie o Profesjonalistach i Placówkach publikowane są w formie rankingów, w których miejsce na liście zależy m.in. od otrzymanych opinii.
5. Pozycja Profesjonalisty w wynikach wyszukiwania w Serwisie może zależeć w szczególności od takich czynników jak dostępność terminów w Kalendarzu Wizyt, poziom lub jakości uzupełnienia Profilu oraz zawarta z Usługodawcą odpłatna umowa.
6. Dostęp do większości usług Serwisu jest bezpłatny, w szczególności nie są pobierane opłaty za rejestrację oraz publikowanie podstawowych informacji o Profesjonalistach i Placówkach. Usługodawca nie pobiera opłat za opinie i komentarze zamieszczane w Serwisie.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia opłat od dowolnych usług świadczonych w ramach Serwisu i jednocześnie zobowiązuje się poinformować o zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem.

## §3. Warunki świadczenia usług

1. W celu korzystania z Usług 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 korzystający z Internetu może zapoznawać się z informacjami i opiniami o Profesjonalistach oraz korzystać z wyszukiwarki.
3. Każdy Użytkownik może zarezerwować termin u Profesjonalisty za pomocą Kalendarza Wizyt, pod warunkiem zweryfikowania numeru telefonu komórkowego oraz adresu e-mail. W niektórych przypadkach rezerwacja terminu u Profesjonalisty może wymagać podania nr PESEL. Podanie nr PESEL jest uzasadnione koniecznością identyfikacji Użytkownika przez Profesjonalistę lub Placówkę.
4. Zarezerwowanie wizyty u Profesjonalisty jest możliwe wyłącznie w przypadku wyrażenia przez Użytkownika wyraźnej zgody na przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych Użytkownika o stanie zdrowia (art. 9 ust. 2 lit. a Rozporządzenia 679/2016, tzw. RODO) oraz udostępnienia tych danych wybranemu Profesjonałiście. Usługodawca informuje, że brak wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika o stanie zdrowia uniemożliwi zarezerwowanie wizyty. W trakcie umawiania wizyty przez Serwis Użytkownik może zdecydować się na wypełnienie ankiety dotyczącej jego stanu zdrowia. Wyniki tej ankiety zostaną przekazane do wybranego przez Użytkownika Profesjonalisty, u którego Użytkownik umawia wizytę. Przekazanie takich danych ma pomóc Profesjonałiście w przygotowaniu się do wizyty.

5. Użytkownik może również:
  - a. wystawiać opinie o Profesjonalistach;
  - b. dodawać i poprawiać informacje o Placówkach;
  - c. zadawać pytania zweryfikowanym Profesjonalistom;
  - d. zgłaszać nadużycia.
6. Zadanie pytania zweryfikowanemu Profesjonalistcie jest możliwe wyłącznie w przypadku wyrażenia przez Użytkownika wyraźnej zgody na przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych Użytkownika o stanie zdrowia (art. 9 ust. 2 lit. a Rozporządzenia 679/2016, tzw. RODO) oraz udostępnienia tych danych wybranemu Profesjonalistcie. Usługodawca informuje, że brak wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika o stanie zdrowia uniemożliwi zadanie pytania.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia Usług w związku z modernizacją lub przebudową Serwisu albo z pracami konserwatorskimi systemu teleinformatycznego. Usługodawca dołoży starań, aby przerwy w świadczeniu Usług nie były uciążliwe dla Użytkowników.
8. Usługodawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności stanowiących siłę wyższą (pożary, powódzie, klęski żywiołowe lub meteorologiczne itp.).
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem Profesjonalisty lub Placówki za fakt niestawienia się przez Użytkownika w umówionym terminie, zarezerwowanym za pośrednictwem Kalendarza Wizyt. Usługodawca nie odpowiada wobec Użytkownika za brak możliwości zrealizowania zarezerwowanego za pomocą Kalendarza Wizyt terminu z przyczyn leżących po stronie Profesjonalisty lub Placówki. W przypadku konieczności odwołania wizyty zainteresowane strony obowiązane są odwołać rezerwację za pośrednictwem Serwisu.
10. Profesjonalista ma możliwość zablokowania wybranym przez siebie Użytkownikom rezerwacji terminów wizyt za pomocą Kalendarza Wizyt. Usługodawca nie odpowiada za niedogodności jakie mogą wystąpić w związku z tym dla Użytkowników.

#### **§4. Dodawanie opinii i informacji o Profesjonalistach i Placówkach; zadawanie pytań Profesjonalistom**

1. Opinie opatrywane są podpisem (nickiem) Użytkownika.
2. Opinie i informacje o Profesjonalistach mogą dotyczyć wyłącznie działalności zawodowej Profesjonalisty.
3. Opinie i informacje o Profesjonalistach mogą opierać się jedynie na osobistych doświadczeniach Użytkownika dotyczących danego Profesjonalisty (doświadczenia na linii Lekarz-Pacjent) i muszą one dotyczyć konsultacji medycznej lub wizyty, która miała miejsce. Nie jest dopuszczalne umieszczanie opinii wspólnych przez kilka osób, opinii dotyczących szeroko rozumianych spraw odnoszących się do kompetencji ZUS, w tym dotyczących orzekania o statusie osoby niepełnosprawnej oraz związanych z działalnością Profesjonalistów jako biegłych sądowych lub prokuratorskich. Opinie i informacje nie mogą opierać się na relacjach osób trzecich, w tym małżonków, członków rodziny itp. Wyjątek stanowi opisywanie leczenia dzieci, osób w podeszłym wieku, osób niezdolnych do samodzielnego wystawienia opinii oraz leczenia zwierząt.
4. Jeden Użytkownik może zamieścić tylko jedną opinię na Profilu jednego Profesjonalisty. Opinia może dotyczyć kilku zdarzeń medycznych (wizyt, badań, zabiegów). Wielokrotne umieszczanie opinii przez tego samego Użytkownika jest zakazane, a system Usługodawcy blokuje możliwość dodawania kolejnych opinii. Użytkownik może jednak edytować poprzednio umieszczoną opinię.
5. Niedozwolone jest zamieszczanie w opiniach treści reklamowych, marketingowych lub odnoszących się do tzw. lokowania produktu. Niedozwolone jest również umieszczanie w opiniach linków do stron internetowych.
6. Niedozwolone jest umieszczanie opinii przez Profesjonalistów na własnych Profilach oraz jakiegokolwiek próby manipulacji opiniami, informacjami i ocenami.
7. Niedozwolone jest umieszczanie opinii i komentarzy, które nie są zgodne z prawdą.
8. Informacje, opinie i komentarze nie mogą naruszać praw, dóbr osobistych, ani zasad współżycia społecznego. W szczególności niedozwolone jest używanie w opiniach wyrażen wulgarnych, niecenzuralnych i obraźliwych, stosowanie przezwisk, odnoszenie się do sfery prywatnej i rodzinnej, oskarżanie o popełnienie przestępstwa, wzywanie do stosowania przemocy lub do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej itp. Niedozwolone jest również dodawanie opinii, które mogą zostać uznane za pomówienie lub które kwestionują treści umieszczone przez Profesjonalistę w Serwisie lub kwestionują kwalifikacje zawodowe Profesjonalisty.
9. Osoby zatrudnione lub współpracujące z tą samą Placówką nie mogą nawzajem dodawać opinii o innych osobach zatrudnionych lub współpracujących z tą Placówką. Profesjonałiści o tej samej specjalizacji nie mogą wzajemnie dodawać o sobie opinii.
10. Użytkownik zamieszczając opinię w Serwisie oświadcza, że wystawiona przez niego opinia lub komentarz jest prawdziwy i zgodny z rzeczywistym stanem rzeczy.
11. Usługodawca ma prawo odmówić opublikowania opinii, komentarzy i informacji, a już opublikowane opinie, komentarze i informacje usunąć, jeżeli są sprzeczne z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa. W przypadku usunięcia opinii, komentarzy lub informacji Użytkownikowi w stosunku do Usługodawcy nie przysługuje jakiegokolwiek roszczenie.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji, opinii i komentarzy przekazywanych przez Użytkowników lub Profesjonalistów.
13. Usługodawca ma prawo wymagać od Użytkownika zamieszczającego opinię dodatkowej weryfikacji np. za pomocą konta w serwisie Facebook lub Google bądź z wykorzystaniem numeru telefonu.
14. Powyższe zasady stosuje się odpowiednio do pytań zadawanych zweryfikowanym Profesjonalistom.
15. Zadając pytania Profesjonalistcie, Użytkownik udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieograniczonej w czasie, nieodpłatnej licencji na korzystanie z treści pytania lub jej części na terytorium całego świata, na polach eksploatacji takich jak: zwielokrotnianie techniką analogową i cyfrową, wprowadzanie do pamięci komputera, wprowadzanie do sieci komputerowej lub multimedialnej, wprowadzanie do obrotu, najem, dzierżawa, publiczne udostępnianie w miejscu i czasie wybranym przez Usługodawcę, wyświetlanie, nadawanie, reemitowanie, odtwarzanie, umieszczanie pytania w bazach danych, wykorzystania pytania w celu promocji Usługodawcy i publicznego prezentowania pytania w Serwisie. Usunięcie Konta przez Użytkownika nie ma wpływu na obowiązywanie powyższej licencji.
16. Zadając Profesjonalistcie pytanie prywatne, Użytkownik zezwala Usługodawcy na zanonimizowanie i moderację pytania oraz na jego umieszczenie i publiczne prezentowanie w Serwisie. Ust. 15 stosuje się.



## §5. Profile Profesjonalistów, zweryfikowane Profile

1. Utworzenie Profilu nowego Profesjonalisty wymaga podania co najmniej podstawowych informacji o nim.
2. Podstawowe informacje o Profesjonalistcie obejmują: tytuł zawodowy, imię i nazwisko, województwo, miejscowość wykonywania czynności w zakresie świadczeń zdrowotnych lub innych wskazanych w §1 pkt. 1 lit. e i kategorię Profesjonalisty, a także dane adresowe i kontaktowe miejsca przyjmowania pacjentów. Usługodawca zastrzega sobie wyłączne prawo do wprowadzania i edytowania informacji w zakresie numeru telefonu oraz innych danych kontaktowych Profesjonalisty. Samodzielnie zamieszczanie tego typu informacji na Profilach może skutkować usunięciem tych informacji oraz blokadą pola, na którym taką informację zamieszczono. Dostęp do zablokowanego pola Profilu odbywa się wówczas za pośrednictwem Usługodawcy.
3. Jeden Profesjonalista może mieć wyłącznie jeden Profil. Niedozwolone jest utworzenie Profilu wspólnego dla kilku Profesjonalistów. Profile powtarzające się będą usuwane.
4. W polach Profilu oznaczonych odpowiednim komentarzem nie można umieszczać innych informacji niż wynikające z tego komentarza. Dla uniknięcia wątpliwości w polu oznaczonym komentarzem "imię i nazwisko" można wpisać wyłącznie imię i nazwisko danego Profesjonalisty. Zasada ta stosuje się odpowiednio do innych pól.
5. Każdy Profesjonalista może utworzyć swój Profil lub potwierdzić informacje zawarte na Profilu utworzonym uprzednio w Serwisie. W tym celu niezbędne jest dokonanie rejestracji w Serwisie.
6. Profil utworzony lub potwierdzony przez Profesjonalistę oznaczony jest, jako „Profil zweryfikowany”.
7. Na Profilu zweryfikowanym Profesjonalista otrzymuje dodatkowe uprawnienia, a w szczególności może:
  - a. edytować informacje o sobie;
  - b. dodać swoje zdjęcie;
  - c. odpowiadać na opinie wystawione przez Użytkowników w formie komentarzy;
  - d. odpowiadać na zadane przez Użytkowników pytania;
  - e. przeglądać statystyki Profilu,
  - f. kontaktować się z Użytkownikami.
8. Profesjonalista może zamieszczać jedynie swoje zdjęcie, umożliwiające jego rozpoznanie. Zamieszczając zdjęcie w Serwisie, Profesjonalista wyraża zgodę na rozpowszechnianie i publiczne udostępnianie swojego wizerunku. Usunięcie Konta nie ma wpływu na powyższą zgodę. Zabrania się zamieszczania zdjęć innych osób, a także wszelkiego rodzaju utworów graficznych (np. logotypów). Zezwala się, ze względu na cechy formatu cyfrowego, na retusz fotografii, pod warunkiem, że będzie on polegał na zastosowaniu korekty globalnej, która polepsza jakość (np. nasycenie, kontrast). Nie zezwala się natomiast na stosowanie zabiegów selektywnych w celu dodawania lub odejmowania elementów, łączenia kilku fotografii lub zmiany jej oryginalnej kompozycji. Zabronione jest również zamieszczanie zdjęć o zabarwieniu pornograficznym lub nieelicujących z profesjonalnym charakterem Serwisu.
9. Zdjęcie niespełniające powyższych kryteriów może zostać usunięte przez Usługodawcę bez ostrzeżenia i konieczności powiadomienia Profesjonalisty.
10. Zamieszczając zdjęcie w Serwisie, Profesjonalista udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieograniczonej w czasie, nieodpłatnej licencji na korzystanie ze zdjęcia na terytorium całego świata, na polach eksploatacji takich jak: zwielokrotnianie techniką analogową i cyfrową, wprowadzanie do pamięci komputera, wprowadzanie do sieci komputerowej lub multimedialnej, wprowadzanie do obrotu, najem, dzierżawa, publiczne udostępnianie w miejscu i czasie wybranym przez Usługodawcę, wyświetlanie, nadawanie, reemitowanie, odtwarzanie, umieszczanie zdjęcia w bazach danych, wykorzystania zdjęcia w celu promocji Usługodawcy i prezentacji zdjęcia w Serwisie. Usunięcie Konta przez Profesjonalistę nie ma wpływu na obowiązywanie powyższej licencji.
11. Usługodawca ma prawo odmówić opublikowania informacji na temat Profesjonalisty, w tym zdjęcia, a opublikowane usunąć, jeżeli zostanie stwierdzona ich nieprawdziwość.
12. Zamieszczając w Serwisie odpowiedź na pytanie, Profesjonalista udziela Usługodawcy niewyłącznej, nieograniczonej w czasie, nieodpłatnej licencji na korzystanie z treści pytania, odpowiedzi lub jego części na terytorium całego świata, na polach eksploatacji takich jak: zwielokrotnianie techniką analogową i cyfrową, wprowadzanie do pamięci komputera, wprowadzanie do sieci komputerowej lub multimedialnej, wprowadzanie do obrotu, najem, dzierżawa, publiczne udostępnianie w miejscu i czasie wybranym przez Usługodawcę, wyświetlanie, nadawanie, reemitowanie, odtwarzanie, umieszczanie odpowiedzi w bazach danych, wykorzystania odpowiedzi w celu promocji Usługodawcy i prezentacji odpowiedzi w Serwisie. Usunięcie Konta przez Profesjonalistę nie ma wpływu na obowiązywanie powyższej licencji.
13. Odpowiadając na pytanie prywatne, Profesjonalista zezwala Usługodawcy na zanonimizowanie i moderację odpowiedzi oraz na jej umieszczenie i publiczne prezentowanie w Serwisie. Ust. 12 stosuje się.

## §6. Profile Placówek, zweryfikowane Profile

1. Utworzenie Profilu nowej Placówki wymaga podania co najmniej podstawowych informacji o niej.
2. Podstawowe informacje o Placówce obejmują: nazwę placówki medycznej, kategorię, województwo, miejscowość, a także dane adresowe i kontaktowe. Usługodawca zastrzega sobie wyłączne prawo do wprowadzania i edytowania informacji w zakresie numeru telefonu oraz innych danych kontaktowych Placówki.
3. Każda Placówka może posiadać tylko jeden Profil. Niedozwolone jest utworzenie Profilu wspólnego dla kilku Placówek. Profile powtarzające się będą usuwane.
4. Profil Placówki może dotyczyć tylko jednej fizycznej lokalizacji Placówki. Jeżeli Placówka ma kilka fizycznych lokalizacji, to każda z tych lokalizacji powinna zostać objęta osobnym Profilem.
5. Właściciel może utworzyć Profil Placówki lub potwierdzić informacje zawarte na już istniejącym Profilu Placówki. W tym celu niezbędne jest dokonanie rejestracji w Serwisie.
6. Profil utworzony lub potwierdzony przez Właściciela oznaczony jest, jako „Profil zweryfikowany”.
7. Na Profilu zweryfikowanym Placówki Właściciel otrzymuje dodatkowe uprawnienia, a w szczególności może:
  - a. edytować informacje o Placówce;
  - b. dodać logotyp Placówki;
  - c. przeglądać statystyki Profilu.

8. Właściciel może zamieszczać w ramach Profilu Placówki jedynie logotyp Placówki. Właściciel wyraża zgodę na rozpowszechnianie i publiczne udostępnianie tego logotypu zamieszczonego przez siebie w Serwisie. W przypadku, gdy na logotyp Placówki udzielono prawa ochronnego na znak towarowy, Właściciel wyraża zgodę na korzystanie z tego logotypu w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług przez Usługodawcę.
9. Zabronione jest zamieszczanie logotypów nieliczących z charakterem Serwisu. Logotypy niespełniające powyższego kryterium mogą zostać usunięte przez Usługodawcę bez ostrzeżenia i konieczności powiadomienia Właściciela o tym fakcie.
10. Usługodawca ma prawo odmówić opublikowania informacji na temat Placówki, a opublikowane informacje usunąć, jeżeli zostanie stwierdzona ich nieprawdziwość.

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

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usług następuje poprzez (i) rejestrację w Serwisie, lub (ii) rejestrację w Serwisie za pomocą serwisu Facebook lub Google, lub (iii) zarezerwowanie terminu u Profesjonalisty za pomocą Kalendarza Wizyt, lub (iv) zadanie pytania zweryfikowanemu Profesjonaliście.
2. Zawarcie umowy o świadczenie Usług wiąże się z wyrażeniem zgody na wszystkie warunki niniejszego Regulaminu bez konieczności składania w tym celu dodatkowych oświadczeń. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
3. Zawierając umowę o świadczenie Usług Użytkownik, Profesjonalista lub Właściciel: potwierdza autentyczność podanych przez siebie danych.
4. Zawierając umowę o świadczenie Usług Użytkownik, Profesjonalista lub Właściciel przyjmuje do wiadomości, że jego dane osobowe będą publicznie prezentowane w Internecie.
5. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta na czas nieokreślony.
6. W celu Rejestracji Użytkownik lub Profesjonalista wypełnia formularz zamieszczony na stronie <https://l.znanylekaz.pl/>. Możliwa jest również Rejestracja za pomocą serwisu Facebook lub Google. Rejestracja jest również możliwa w procesie rezerwacji terminu u Profesjonalisty za pomocą Kalendarza Wizyt.
7. Rejestracja i logowanie odbywa się za pomocą funkcjonalności udostępnionych przez Usługodawcę.
8. W przypadku cofnięcia zgody na którykolwiek z warunków Regulaminu Użytkownik zobowiązany jest do natychmiastowego usunięcia swojego Konta lub zawiadomienia Usługodawcy o cofnięciu zgody.
9. Użytkownikowi będącemu konsumentem w rozumieniu właściwych przepisów, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny. Odstąpienie od umowy następuje przez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu należy przesłać drogą elektroniczną na adres [kontakt@znanylekaz.pl](mailto:kontakt@znanylekaz.pl). Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
10. Usługodawca zapewnia Użytkownikom i Profesjonalistom dostęp do własnych danych osobowych oraz umożliwia ich poprawianie i uzupełnianie.
11. Utworzenie nowego Profilu lub przejęcie przez Profesjonalistę istniejącego Profilu wymaga wypełnienia formularza. Profesjonalista może zostać poproszony o weryfikację posiadanych uprawnień do wykonywania zawodu lub posiadanych kwalifikacji zawodowych. Przesyłane przez Profesjonalistę informacje służą wyłącznie potwierdzeniu jego prawa do wykonywania zawodu. Brak przekazania powyższych informacji skutkuje brakiem możliwości utworzenia lub przejęcia Profilu.
12. Użytkownik będący Właścicielem potwierdza swoje uprawnienia do administrowania Profilem Placówki. W takim przypadku Usługodawca rejestruje Użytkownika jako Właściciela.
13. W przypadku pojawienia się uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności wprowadzonych przez Użytkownika danych, Usługodawca może zażądać przedstawienia stosownych dokumentów potwierdzających te dane.
14. Niedopuszczalne jest posiadanie przez jednego Użytkownika więcej niż jednego Konta.
15. Zabrania się udostępniania swojego Konta osobom trzecim.
16. Zabrania się korzystania z Kont należących do osób trzecich.
17. Użytkownik może rozwiązać umowę o świadczenie Usług poprzez skasowanie swojego Konta.
18. Profesjonalista może rozwiązać umowę o świadczenie Usług poprzez skasowanie swojego Konta.
19. Profesjonalista może rozwiązać umowę o świadczenie Usług poprzez skasowanie swojego Konta, z tym że okres wypowiedzenia umowy wynosi 1 rok ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego.
20. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy o świadczenie Usług poprzez skasowanie Konta, jeżeli działanie Użytkownika lub Profesjonalisty jest niezgodne z prawem, Regulaminem lub godzi w wizerunek Serwisu. Wypowiedzenie ma skutek natychmiastowy. Ust. 19 stosuje się.

## **§8. Odpowiedzialność**

1. Użytkownik i Profesjonalista są odpowiedzialni za bezpieczeństwo i zachowanie poufności swojego hasła do Profilu lub Konta. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawniony dostęp do Profilu lub Konta na skutek uzyskania dostępu do hasła przez osoby trzecie. W przypadku podejrzenia możliwości ujawnienia hasła osobom trzecim, Użytkownik i Profesjonalista zobowiązuje się niezwłocznie zmienić hasło lub skontaktować się w tym celu z Usługodawcą.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę materiałów i informacji umieszczonych w Serwisie przez Użytkownika, Placówkę lub Profesjonalistę. Usługodawca nie odpowiada za roszczenia Użytkowników, Placówek Profesjonalistów oraz osób trzecich, których prawa i uzasadnione interesy zostały naruszone poprzez te materiały. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że Usługodawca nie jest zobowiązany do sprawdzenia lub weryfikacji materiałów lub informacji zamieszczanych przez Użytkowników.
3. Użytkownik, Placówka lub Profesjonalista ponoszą pełną odpowiedzialność za złamanie prawa bądź szkodę wywołaną ich działaniami w Serwisie, w szczególności podaniem nieprawdziwych danych, ujawnieniem tajemnicy zawodowej, innej informacji poufnej lub tajemnicy przedsiębiorstwa, naruszeniem dóbr osobistych lub praw autorskich oraz praw pokrewnych.
4. Usługodawca wyraźnie zastrzega, iż korzystanie z Serwisu i udostępnianych przez niego Usług odbywa się na wyłączne ryzyko Użytkownika lub Profesjonalisty. Wszelkie umieszczone w Serwisie informacje i materiały, a także dostarczane za pośrednictwem

- Serwisu usługi nie są objęte gwarancją co do ich wartości, przydatności, zupełności, kompletności czy użyteczności.
5. Usługodawca nie odpowiada za wady fizyczne i prawne oferowanych Usług bezpłatnych oraz za należyłą jakość towarów i usług bezpłatnych. Usługodawca nie odpowiada także za skutki niewykonania lub nienależytego wykonania zaciągniętych przez kogokolwiek, za pośrednictwem Serwisu, zobowiązań oraz zdolności tych osób do zaciągania zobowiązań.
  6. Odpowiedzialność Usługodawcy za należyłą jakość towarów i usług odpłatnych określają przepisy szczególne, stanowiące podstawę świadczeń odpłatnych.
  7. Usługodawca nie udziela żadnej gwarancji prawidłowego działania Serwisu w całości albo w części.
  8. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika lub Profesjonalistę i uniemożliwienia dostępu do tych danych, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem tego Użytkownika lub Profesjonalisty za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do tych danych.
  9. W stosunku do podmiotów innych niż konsumenci, Usługodawca odpowiada wyłącznie za szkody spowodowane z wyłącznej winy umyślnej Usługodawcy. Wyłączona jest odpowiedzialność Usługodawcy za utracone korzyści.
  10. ZnanyLekarz, w związku z usługami określonymi w §2 ust. 2 nie gwarantuje Profesjonalistom określonej pozycji w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych lub umieszczenia informacji o ich praktyce zawodowej na mapach internetowych, jak również nie zobowiązuje się, że wszyscy Profesjoniści zostaną ujęci w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych lub że informacja o ich praktykach zawodowej będzie umieszczona na mapach internetowych.
  11. ZnanyLekarz nie odpowiada za prawidłowość danych w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych lub map internetowych.
  12. ZnanyLekarz wskazuje, że wyniki ankiety wypełnianej przez Użytkownika w trakcie umawiania wizyty u wybranego Profesjonalisty nie zawierają diagnozy medycznej, a w konsekwencji jej prowadzenie nie może być kwalifikowana jako wykonywanie przez ZnanyLekarz świadczeń zdrowotnych. Ankieta oraz jej wynik mają za zadanie jedynie pomóc Profesjonalistcie w przygotowaniu się do wizyty. Wynik ankiety ma jedynie charakter statystyczny, oparty o ogólnodostępne źródła wiedzy.

## §9. 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. Zastrzeżenia co do rzetelności opinii zawartych w Serwisie zgłasza się bezpośrednio przy danej opinii za pomocą przycisku "zgłoś nadużycie". Zgłoszenie zostanie rozpatrzone przez Usługodawcę w terminie 14 dni roboczych.
3. Pozostałe zastrzeżenia, a także uwagi, sugestie i błędy strony można zgłaszać, pisząc na adres e-mail: [kontakt@znanylekarz.pl](mailto:kontakt@znanylekarz.pl).
4. Odpowiedzi na zgłoszenia będą udzielane na adres poczty elektronicznej Użytkownika lub Profesjonalisty.
5. Zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu, problemy i uwagi związane ze świadczonymi usługami w ramach Serwisu mogą być reklamowane przez Użytkownika, Placówkę lub Profesjonalistę w terminie 21 dni od daty zdarzenia, poprzez zgłoszenie na adres: [kontakt@znanylekarz.pl](mailto:kontakt@znanylekarz.pl).
6. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 21 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli termin ten nie będzie mógł być dotrzymany, Usługodawca powiadomi przed jego upływem o przyczynach opóźnienia i wyznaczy kolejny termin.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli wynikać ona będzie z nieznamośności niniejszego Regulaminu, jego załączników lub przepisów prawa. Reklamacje zawierające treści wulgarne lub obraźliwe wobec Usługodawcy nie będą rozpatrywane.

## §10. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu w ważnych przypadkach, w szczególności w przypadku zmiany funkcjonalności Serwisu, zmiany profilu działalności Usługodawcy lub zmiany przepisów prawa.
2. O dokonanej zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje Użytkownika drogą poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail lub w drodze korespondencji wewnętrznej kierowanej do Użytkownika przez mechanizm informatyczny na Konto Użytkownika, na 14 dni przed ich wejściem w życie.
3. Użytkownik i Profesjonalista ponoszą odpowiedzialność za podanie adresu poczty elektronicznej, do którego nie posiadają dostępu, w szczególności adresu nieprawidłowego lub należącego do innego podmiotu, oraz wynikające z tego faktu skutki w postaci nieotrzymania powiadomienia określonego w ust. 2.
4. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu oraz dla umowy o świadczenie Usług jest prawo polskie.
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.
6. Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających ze świadczenia Usług, w przypadku sporów z Użytkownikami niebędącymi konsumentami jest sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy. Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania sporów przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów znajdują się pod następującym adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) oraz pod adresem: <https://konsument.gov.pl/>. Użytkownik będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.