

REGULAMIN ZAKUPU USŁUGI LABLINK

(wersja z dnia 2023-10-14)

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin zwany dalej Regulaminem został sporządzony w oparciu o ustawę z dnia 9 czerwca 2017 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017, poz.1219), a także ustawę Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93. z późn. zm.), określa zasady zawierania na odległość umowy na wykonanie usługi medycznej określonej jako pobranie próbek krwi lub odebranie próbek Innego Materiału Biologicznego do badań laboratoryjnych w domu pacjenta.
2. Podmiotem realizującym powyższą usługę jest Centralne Laboratorium Analityczne w Gliwicach spółka z ograniczoną odpowiedzialnością identyfikowane przez numery NIP 6312296203 oraz KRS 0000139888 z siedzibą w Gliwicach przy ulicy Zygmunta Starego 16A.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Centralnego Laboratorium Analitycznego w Gliwicach pod adresem www.cenlab.com.pl w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenia, zapisanie i wydrukowanie.

§2

Definicje

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają :

1. Usługodawca – Centralne Laboratorium Analityczne w Gliwicach spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. Laboratorium - Centralne Laboratorium Analityczne w Gliwicach wpisane do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego pod numerem 000000013285 , które posiada odpowiedni personel oraz wyposażenie w celu realizacji badań z zakresu diagnostyki laboratoryjnej.
3. Personel Medyczny – pracownicy medyczni Usługodawcy pracujący w Laboratorium.
4. Badania Laboratoryjne – badania laboratoryjne wykonywane dla próbek krwi lub próbek Innego Materiału Biologicznego dostarczonych poprzez Usługę Lablink do Usługodawcy. Wykaz badań laboratoryjnych, które mogą zostać wykonane na podstawie próbek krwi pobranych w domu Pacjenta lub próbek Innego Materiału Biologicznego odebranego od Pacjenta znajduje się w Cenniku LABLINK.
5. Inny Materiał Biologiczny – mocz lub kał.
6. Usługa Lablink - terytorialnie **ograniczona do miasta Gliwice** usługa medyczna polegająca na pobraniu w domu Pacjenta próbek krwi lub odebraniu od Pacjenta próbek Innego Materiału Biologicznego służących do wykonania Badań Laboratoryjnych.
7. Cennik LABLINK – opublikowany na stronach Internetowego Biura Sprzedaży cennik badań laboratoryjnych będący jednocześnie wykazem badań laboratoryjnych, dla których można pobrać próbki krwi lub odebrać próbki Innego Materiału Biologicznego w ramach usługi LABLINK.

8. Internetowe Biuro Sprzedaży – serwis internetowy pod adresem www.cenlab.com.pl za pośrednictwem którego Użytkownik może zdalnie zawrzeć umowę zakupu Usługi Lablink.
9. Operator Usługi Lablink - InsERT S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Jerzmanowskiej 2, NIP: 898-19-45-134, REGON: 932283479, KRS: 0000306888, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI. Wydział Gospodarczy – KRS, właściciel aplikacji internetowej "zarezerwuj.pl"
10. Pacjent – osoba fizyczna, od której pobierane są próbki krwi lub odbierane są próbki Innego Materiału Biologicznego przeznaczone do wykonania Badań Laboratoryjnych.
11. Kupujący – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych zamierzająca zawrzeć Umowę lub zawierająca Umowę za pośrednictwem Internetowego Biura Sprzedaży zgodnie z zasadami zawartymi w niniejszym Regulaminie w celu profilaktyki, zachowania, ratowania, przywracania lub poprawy zdrowia.
12. Przenośny Punkt Sprzedaży – zestaw urządzeń służących do zarejestrowania zlecenia Kupującego, wystawienia paragonu fiskalnego oraz przyjęcia płatności bezgotówkowej za pośrednictwem terminala płatniczego.
13. Wynik Badania – zaszyfrowany plik w formacie PDF zawierający elektroniczny obraz wyniku badania laboratoryjnego. Jego odczytanie wymaga Hasła, który dostarcza Usługodawca.
14. Hasło – używane zamiennie ze słowem *klucz* jest to ciąg 8 znaków alfanumerycznych służących do odszyfrowania Wyniku Badania.

§3

Warunki techniczne

1. W celu poprawnego dokonania zakupu Usługi Lablink poprzez Internetowe Biuro Sprzedaży, Kupujący powinien dysponować urządzeniem elektronicznym wyposażonym w aktualną przeglądarkę internetową. Dopuszczalne typy przeglądarek internetowych to : Chrom, Safari, Firefox, Edge, Opera, Internet Explorer.
2. W celu poprawnego odbierania powiadomień potwierdzających zakup Usługi Lablink oraz powiadomień przypominających o zakupie Usługi Lablink, Kupujący powinien posiadać telefon z funkcją odbierania wiadomości SMS oraz konto poczty elektronicznej.

§4

Zakup Usługi Lablink

1. Kupujący może zakupić Usługę Lablink osobiście w siedzibie Usługodawcy lub poprzez internet za pośrednictwem internetowego Biura Sprzedaży.
2. Kupujący podając podczas zakupu Usługi Lablink adres poczty elektronicznej wyraża tym samym zgodę na wysłanie przez Usługodawcę wyników badania w formie zaszyfrowanego pliku w formacie pdf.
3. Kupujący podając podczas zakupu Usługi Lablink numer telefonu wyraża tym samym zgodę na rozmowę telefoniczną zainicjowaną przez Usługodawcę.

§5

Zakup Usługi Lablink poprzez Internetowe Biuro Sprzedaży

1. Kupujący zawiera umowę o wykonanie Usługi Lablink za pośrednictwem formularza zamówienia Usługi Lablink, który znajduje się na stronie internetowej www.cenlab.com.pl w zakładce Usługa Lablink.
2. Procedura wypełnienia formularza zamówienia Usługi Lablink przez Kupującego rozpoczyna się od wyboru daty oraz godziny rozpoczęcia wykonywania Usługi Lablink.
3. Kupujący jest zobowiązany do wypełnienia wszystkich obowiązkowych pól oznaczonych gwiazdką, które są niezbędne do wykonania usługi.
4. Jeżeli Kupujący chce otrzymać fakturę podatkową z numerem NIP płatnika to w formularzu zamówienia Usługi Lablink w polu wyboru oznaczonym jako "rodzaj klienta" należy wybrać "Firma", a następnie należy w polu oznaczonym jako "NIP" wpisać numer NIP płatnika.
5. Jeżeli Kupujący nie wymaga faktury podatkowej z numerem NIP płatnika to w formularzu zamówienia Usługi Lablink w polu wyboru oznaczonym jako "rodzaj klienta" musi wybrać "Osoba fizyczna". Wybór ten jest domyślnym wyborem tego pola.
6. Wszystkie pola w formularzu zamówienia (za wyjątkiem pola NIP) przeznaczone są dla danych Pacjenta.
7. W formularzu zamówienia Usługi Lablink jest określona cena jej zakupu.
8. Formularz zamówienia Usługi Lablink zostanie wstępnie zaakceptowany po naciśnięciu przycisku "Zarezerwuj". Następuje wtedy przekierowanie Kupującego do platformy płatności elektronicznych Przelewy24 prowadzonej przez operatora PayPro.
9. Do pełnej akceptacji formularza zamówienia Usługi Lablink, a tym samym do zawarcia umowy kupna Usługi Lablink dochodzi po poprawnym wykonaniu płatności elektronicznej, wtedy gdy zostanie uznany rachunek Usługodawcy.
10. Poprawny zakup Usługi Lablink zostaje potwierdzony wiadomością SMS wysłaną na podany wcześniej numer telefonu Kupującego oraz listem elektronicznym wysłanym na adres poczty elektronicznej Kupującego.
11. Podanie błędnych danych w formularzu zamówienia Usługi Lablink w szczególności danych adresowych jest kwalifikowane jako przyczyna, która uniemożliwiła wykonanie Usługi Lablink z winy Kupującego.
12. Nieobecność Pacjenta w domu w porze określonej podczas zamawiania Usługi Lablink jest kwalifikowane jako przyczyna, która uniemożliwiła wykonanie Usługi Lablink z winy Kupującego.
13. Jeżeli zaistniały przyczyny, które uniemożliwiły wykonanie Usługi Lablink z winy Kupującego to uznaje się, że Usługa Lablink została zrealizowana i Kupującemu nie przysługuje żadna rekompensata.

§6

Anulowanie zakupu Usługi Lablink

1. Anulowanie zakupu Usługi Lablink odbywa się przez Kupującego za pośrednictwem poczty elektronicznej lub osobiście w siedzibie Usługodawcy.
2. W celu anulowania zakupu Usługi Lablink przez internet, Kupujący musi z zarejestrowanego podczas zakupu adresu poczty elektronicznej dostarczyć poprawnie dyspozycję anulowania usługi w postaci listu elektronicznego wysłanego na adres **biuro@lablink.pl**, która oprócz sformułowania o anulowaniu Usługi Lablink musi zawierać: datę i czas zamówionej Usługi Lablink, nazwisko, imię oraz rok urodzenia

Pacjenta. Brak lub niepoprawne dane są podstawą do odmowy anulowania zakupu Usługi Lablink. Kupujący może uznać, że list elektroniczny został poprawnie dostarczony tylko wtedy gdy otrzyma tą samą drogę potwierdzenie przyjęcia dyspozycji o anulowaniu Usługi Lablink.

3. Anulowanie zakupu Usługi Lablink za pomocą poczty elektronicznej jest możliwe do godz. 6:00 w dniu wykonania Usługi Lablink. Osobiste anulowanie zakupu Usługi Lablink możliwe jest do godz. 14:00 w dzień roboczy poprzedzający dzień wykonania Usługi Lablink
4. W przypadku poprawnego anulowania Usługi Lablink Usługodawca zwróci na rachunek Kupującego środki, które Kupujący przekazał na rachunek Usługodawcy w ramach zapłaty za tę usługę.
5. Usługodawca dokona zwrotu środków na rachunek Kupującego w ciągu 7 dni roboczych liczonych od dnia anulowania zlecenia.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do anulowania zakupionej Usługi Lablink w sytuacji wystąpienie siły wyższej, niezależnej od Usługodawcy. W takim przypadku Usługodawca dokona zwrotu środków na rachunek Kupującego w ciągu 3 dni roboczych liczonych od dnia anulowania usługi.

§7

Realizacja Usługi Lablink

1. Pacjent jest zobowiązany do pozostawania w gotowości do pobrania próbek krwi lub przekazania próbek Innego Materiału Biologicznego pod wskazanym w formularzu zamówienia adresem w ciągu 1 godziny począwszy od terminu wskazanego w tym formularzu.
2. Brak gotowości, o której mowa w pkt 1 może być podstawą do odstąpienia od wykonania Usługi Lablink z winy Pacjenta.
3. Personel Medyczny dostarcza Kupującemu paragon fiskalny za wcześniej zakupioną w Internetowym Biurze Sprzedaży Usługę Lablink.
4. Personel Medyczny przed pobraniem próbek krwi lub odebraniem próbek Innego Materiału Biologicznego rejestruje w Przenośnym Punkcie Sprzedaży zlecenie Kupującego na wykonanie Badań Laboratoryjnych.
5. Na podstawie zlecenia zarejestrowanego w Przenośnym Punkcie Sprzedaży, Personel Medyczny wydaje Kupującemu paragon fiskalny zawierający jako informację dodatkową Hasło (*klucz*) służące do odczytania zaszyfrowanego Wyniku Badania.
6. Kupujący dokonuje zapłaty za zleczone Badania Laboratoryjne za pośrednictwem terminala płatniczego będącego na wyposażeniu Przenośnego Punktu Sprzedaży lub w gotówce.
7. Personel Medyczny w oparciu o zarejestrowane zlecenie pobiera próbki krwi lub odbiera próbki Innego Materiału Biologicznego przeznaczone do Badań Laboratoryjnych.
8. Usługa LABLINK jest ograniczona do Pacjentów, którzy nie wymagają dodatkowego personelu medycznego asystującego przy pobraniu krwi. Kupujący jest odpowiedzialny za zapewnienie warunków do bezpiecznego pobrania krwi u Pacjenta.
9. Personel Medyczny może odstąpić od pobrania krwi jeżeli Kupujący nie zapewni warunków do bezpiecznego pobrania krwi u Pacjenta. W takiej sytuacji Usługodawca nie zapewnia zwrotu środków, które Kupujący zapłacił za wykonanie Usługi Lablink, uznając, że usługa nie została zrealizowana z winy Kupującego.
10. W ramach zakupionej usługi LABLINK możliwe jest pobranie próbek krwi lub odebranie próbek Innego Materiału Biologicznego oraz przyjęcie zleceń na wykonanie Badań Laboratoryjnych dla maksymalnie 4 osób mieszkających pod jednym adresem.

11. Próbkę krwi pobrane w domu Pacjenta lub odebrane od Pacjenta próbkę Innego Materiału Biologicznego zostają niezwłocznie dostarczone do Laboratorium w warunkach, które gwarantują niezmiennosć jego właściwości fizyko-chemicznych.
12. Odebranie Innego Materiału Biologicznego przez Personel Medyczny jest możliwe pod warunkiem umieszczenia go w dedykowanych, jałowych pojemnikach z nakrętką, które są do nabycia w aptekach.

§8

Reklamacje

1. Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące realizacji zamówionej Usługi Lablink należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@lablink.pl lub pisemnie na adres Usługodawcy. Usługodawca dopuszcza możliwość złożenia pisemnej reklamacji w siedzibie Usługodawcy.
2. Kupujący może złożyć reklamację w terminie 14 dni licząc od daty zakupu Usługi Lablink. Po upływie tego terminu Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy rozpatrzenia reklamacji.
3. W reklamacji Kupujący powinien podać swoje imię i nazwisko oraz adres do prowadzenia korespondencji oraz uzasadnienie składanej reklamacji. W przypadku składania reklamacji drogą elektroniczną, Kupujący powinien podać również adres poczty elektronicznej służący do prowadzenia korespondencji.
4. Usługodawca zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną przez Kupującego reklamację w ciągu 30 dni licząc od daty otrzymania reklamacji

§9

Polityka prywatności

1. Pacjent poprzez wypełnienie formularza zamówienia Usługi Lablink i zaznaczenie pola "Akceptuję" wyraża zgodę na zbieranie i przetwarzanie jego danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 t. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenie dyrektywy 95/46/WE – dalej "RODO" w celu niezbędnym do wykonania postanowień Regulaminu i świadczonej na jego podstawie Usługi Lablink.
2. Administratorem danych jest Centralne Laboratorium Analityczne w Gliwicach spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
3. Dane przetwarzane są w celu niezbędnym do wykonania postanowień Regulaminu a w szczególności w celu:
 - a) zawarcia umowy kupna jednorazowego świadczenia medycznego zdefiniowanego jako Usługa Lablink.
 - b) wystawienia dokumentu potwierdzającego dokonania zapłaty za Usługę Lablink, prowadzenia ksiąg rachunkowych, wypełnienia innych obowiązków podatkowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c. RODO przez okres konieczny do wypełnienia obowiązku prawnego
4. Zgodnie z art. 28 RODO, dostęp do danych służących do realizacji Usługi Lablink posiada również Operator Usługi Lablink na podstawie umowy powierzenia do przetwarzania, jaką Usługodawca zawarł z Operatorem Usługi Lablink. Dostęp do tych danych mają również

podmioty współpracujące z Operatorem Usługi Lablink, w oparciu o jego umowy powierzenia danych do przetwarzania. Dane te są powierzone do przetwarzania Operatorowi Usługi Lablink przez czas obowiązywania umowy pomiędzy Usługodawcą a Operatorem Usługi Lablink.

5. Dane przetwarzane przez Operatora Usługi Lablink nie są przekazywane do państw trzecich.
6. Internetowe Biuro Sprzedaży używa plików *cookies*.
7. Poprzez pliki "*cookies*" należy rozumieć dane informatyczne przechowywane w urządzeniu końcowym Kupującego przeznaczone do korzystania ze stron internetowych. W szczególności są to pliki tekstowe, zawierające nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
8. Internetowe Biuro Sprzedaży nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji zawartych w plikach *cookies*.
9. Usługodawca wykorzystuje pliki *cookies* do: a) logowania i utrzymywania sesji użytkownika na każdej kolejnej stronie Internetowego Biura Sprzedaży, b) dopasowania strony internetowej do indywidualnych preferencji Kupującego, c) tworzenia anonimowych statystyk z wyłączeniem możliwości identyfikacji Kupującego.
10. Standardowo oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych domyślnie dopuszcza umieszczenie plików *cookies* na urządzeniu końcowym Kupującego. Ustawienia tego oprogramowania umożliwiają blokowanie domyślnej obsługi plików *cookies* bądź informować o każdorazowym przesyłaniu tych plików na urządzenie Kupującego.

§10

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 7 Ustawy o Prawach Konsumenta nie ma ona zastosowania do umów dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia. Dlatego też w odniesieniu do Regulaminu powyższej ustawy nie stosuje się.
3. Korzystanie z Internetowego Biura Sprzedaży w inny sposób niż w ramach dozwolonego użytku bez zgody Usługodawcy jest zabronione.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. O zmianie Regulaminu zostaną poinformowani Kupujący, którzy dokonali zakupu Usługi Lablink i oczekują na jej wykonanie.