

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „WYNIKI ON-LINE” od dnia 16.04.2026 r.

I. Postanowienia ogólne:

- 1) Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną: Diagnostyka Spółka akcyjna z siedzibą w Krakowie ul. Prof. M. Życzkowskiego 16, 31-864 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa –Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000918455, NIP: 675-12-65-009, Regon: 356366975, Kapitał zakładowy: 33 756 500 zł opłacony w całości, zwana dalej: „**Diagnostyką**” lub „**Usługodawcą**”, wprowadza niniejszym Regulamin świadczenia usługi „Wyniki On-line”, zwany dalej „**Regulaminem**”.
- 2) Niniejszy Regulamin określa zasady oraz warunki techniczne świadczenia przez Diagnostykę usługi „Wyniki On-line” oraz usług powiązanych, świadczonych drogą elektroniczną na rzecz Usługobiorców, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem: www.wyniki.diag.pl.
- 3) Każdy Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od momentu podjęcia czynności zmierzających do skorzystania z Usługi „Wyniki On-line”.

II. Definicje:

- 1) **Aplikacja** – oznacza mobilną aplikację Usługodawcy umożliwiającą korzystanie z jej funkcjonalności. Aplikacja jest udostępniona Użytkownikom bezpłatnie. Szczegółowe zasady jej działania określa regulamin aplikacji mobilnej Usługodawcy dostępny na stronie: <https://diag.pl/pacjent/aktualny-regulamin-aplikacji-mobilnej/>
- 2) **Akcja profilaktyczna** – oznacza zorganizowane działanie, w ramach którego Diagnostyka chce zapobiegać chorobom, promować zdrowy styl życia oraz zwiększać świadomość zdrowotną w społeczeństwie.
- 3) **Asystent Zdrowia** - system informatyczny Diagnostyki, który wskazuje Badania laboratoryjne dostępne w ofercie Diagnostyki, powiązane z informacjami przekazanymi przez Użytkownika (w szczególności dotyczącymi dolegliwości lub objawów). Asystent jest oparty o rozwiązania sztucznej inteligencji i świadczy usługi zgodnie z Regulaminem Korzystania z Usługi Asystent Zdrowia: <https://media.diag.pl/files/regulamin-asystent-zdrowia.pdf>.
- 4) **CSWL** - oznacza system Diagnostyki, pozwalający użytkownikom na dostęp do wyników Badań laboratoryjnych pacjentów, zgodnie z uprawnieniami nadanymi w systemie zgodnie z obowiązującym Regulaminem.
- 5) **Badanie laboratoryjne/Badania diagnostyczne** – oznacza procedury analityczne, które wykonujemy w kontrolowanych warunkach w laboratorium.
- 6) **Badania obrazowe** - oznacza obraz struktur anatomicznych lub funkcji organizmu wykonanych przy użyciu dopuszczonych technik medycznych (zgodnie z obowiązującymi standardami) lub jego opis. Powyższy obraz lub opis jest wykonywany w celu oceny stanu zdrowia, rozpoznania chorób lub monitorowania leczenia zgodnie z obowiązującymi standardami i przepisami prawa.
- 7) **Badanie** – oznacza Badanie laboratoryjne lub Badanie obrazowe.
- 8) **Diagnostyka/Usługodawca** – Diagnostyka S.A. z siedzibą: 31-864 Kraków, ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000918455, NIP: 675-12-65-009, Regon: 356366975, Kapitał zakładowy: 33 756 500zł opłacony w całości.
- 9) **Hasło** – indywidualne hasło przekazane Usługobiorcy razem z Kartą, niezbędne do wykonania Weryfikacji.
- 10) **Kanał dostępu** – połączenie poprzez sieć Internet z serwerem świadczącym Usługę „Wyniki On-line”.

11) Karta Stałego Klienta/Karta Dostępu do Usługi Wyniki On-line/Karta – karta służąca do Weryfikacji Usługobiorcy na Stronie do Usługi „Wyniki On-line”, posiadająca indywidualny numer, przekazana przez Usługodawcę lub Spółki z Grupy Diagnostyka w trakcie zlecenia badań laboratoryjnych.

12) Konto/Konto Użytkownika - oznacza indywidualny panel Użytkownika, umożliwiający zarządzanie danymi, ustawieniami, powiadomieniami i zgodami oraz przegląd historii wyników badań.

Użytkownik w ramach Konta, może wyrazić dodatkowe, poniższe zgody (zgody fakultatywne):

- a) *„Zapisuję się do newslettera - akceptuję jego [Regulamin](#) i wyrażam zgodę na otrzymywanie od Usługodawcy na wskazany e-mail informacji dotyczących akcji profilaktycznych w zakresie ochrony zdrowia i informacji z tym związanych.”*
- b) *„Wyrażam zgodę na przetwarzanie [danych osobowych](#), w tym [profilowanie](#) w celu przesyłania na wskazany adres e-mail zindywidualizowanych informacji dot. akcji profilaktycznych w zakresie ochrony zdrowia i informacji z tym związanych.”*
- c) *„Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Usługodawcy — poprzez wyświetlanie komunikatów oraz przesyłanie ich w Systemie z wykorzystaniem jego funkcjonalności lub na podany w Systemie adres e mail — zindywidualizowanych informacji dotyczących usług świadczonych przez Usługodawcę w zakresie ochrony zdrowia lub dotyczących Akcji Profilaktycznych prowadzonych przez Usługodawcę.*
 - o *Informacje te będą ustalane na podstawie danych poddanych Profilowaniu wskazanych w Systemie, tj.:*
 - o *daty urodzenia i płci (ustalanych na podstawie numeru PESEL, innych gromadzonych danych identyfikacyjnych lub informacji przekazanych przez Użytkownika),*
 - o *numeru telefonu,*
 - o *adresu zamieszkania lub miejsca świadczenia usług,*
 - o *historii wykonywanych badań, w tym ich wyników,*
 - o *historii zakupów lub danych z koszyka w Systemie,*
 - o *rezultatu aktywności Usługobiorcy w Systemie.”*

13) Konsultacja – usługa świadczona na podstawie odrębnego regulaminu, polegająca na przekazaniu informacji/uwag do wyników badań.

14) Lekarz - oznacza osobę posiadającą uprawnienia lekarskie w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa oraz posiadającego dostęp do CSWL.

15) Logowanie – proces polegający na uwierzytelnieniu i autoryzacji tożsamości Użytkownika w Serwisie, realizowany poprzez numeru Karty lub numeru PESEL w odpowiednich polach oraz potwierdzeniu tożsamości hasłem utworzonym podczas procesu Weryfikacji. Osoba, która wcześniej podała numer telefonu, otrzymuje kod SMS, który należy wprowadzić w trakcie logowania w Serwisie. Osoba, która nie podała wcześniej numeru telefonu, jest zobowiązana do jego podania w trakcie logowania. Na wskazany numer zostanie wysłany kod SMS niezbędny do zakończenia procesu logowania. Alternatywnie, po dodaniu konkretnego urządzenia do listy „urządzeń zaufanych” zgodnie z procedurą opisaną w Serwisie, Użytkownik jest zwolniony z obowiązku podawania kodu przesyłanego SMS-em.

16) Odzyskiwanie Hasła – proces dostępny w Serwisie, w ramach którego Użytkownik może przywrócić dostęp do Konta, jeśli utraci lub zapomni Hasło. Proces Odzyskiwania Hasła przeprowadzamy wyłącznie przez weryfikację tożsamości Użytkownika, zgodnie z zasadami określonymi w postanowieniach Regulaminu.

17) PIN – indywidualny numer przekazany Usługobiorcy razem z Kartą, niezbędny do utworzenia nowego hasła.

18) Profilowanie – zautomatyzowane przetwarzanie danych osobowych obejmujących: datę urodzenia i płeć (ustalone na podstawie numeru PESEL lub innych danych identyfikacyjnych lub informacji przekazanych przez Użytkownika), numer telefonu, adres zamieszkania lub miejsce świadczenia usług, historię wykonywanych badań wraz z ich wynikami, historię zakupów lub dane z koszyka w Systemie oraz rezultatów aktywności Usługobiorcy w Systemie, w celu przygotowania i prezentowania Użytkownikowi zindywidualizowanych

informacji dotyczących usług świadczonych przez Usługodawcę w zakresie ochrony zdrowia lub dotyczących Akcji Profilaktycznych prowadzonych przez Usługodawcę.

- 19) System** - Aplikacja mobilna Diagnostyka, platforma internetowa dostępna pod adresem: www.diag.pl, strona www.wyniki.diag.pl i inne jej subdomeny.
- 20) Powiadomienie o wynikach Badań laboratoryjnych** - oznacza przekazanie informacji o wykonaniu zleconych Badań laboratoryjnych przez Diagnostykę lub Spółki z Grupy Diagnostyka, Pacjentowi, którego dotyczy wskazane badanie. Powiadomienie jest przekazywane za pośrednictwem Portalu Pacjenta o ile nie zostaną wprowadzone zmiany w Ustawieniach w Portalu Pacjenta.
- 21) Punkt pobrań** – punkt, który prowadzi Usługodawca.
- 22) Podopieczny** - małoletni który nie ukończył 18 roku życia, którego wyniki badań są udostępniane lub mogą być udostępnione Opiekunowi prawnemu w Portalu Pacjenta,
- 23) Opiekun prawny** - Użytkownik, który zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa jest uprawniony do reprezentowania Podopiecznego i podejmowania w jego imieniu decyzji, w tym do uzyskiwania jego wyników badań.
- 24) Strona/Portal Pacjenta/Serwis** – strona www.wyniki.diag.pl i inne jej subdomeny.
- 25) Sklep/E-Sklep**– serwis internetowy dostępny pod adresem www.diag.pl/sklep, prowadzony przez Diagnostykę.
- 26) Spółki z Grupy Diagnostyka** – oznacza spółki powiązane kapitałowo z Diagnostyką.
- 27) System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, zwanej dalej „Ustawa Prawo telekomunikacyjne”.
- 28) Usługa** – oznacza Usługę informacyjną, Usługę „Wyniki on line”, Usługę Zamów Badanie, Usługę Asystent Zdrowia, Usługę dostępu do wyników badań online.
- 29) Usługa informacyjna** - oznacza dostęp do informacji na temat adresu, rodzaju Punktów Pobrań oraz zakresów referencyjnych wykonywanych Badań laboratoryjnych i Badań obrazowych diagnostycznych i sposobie ich wykonania.
- 30) Usługa Interpretacji** – usługa polegająca na analizie wyników Badań laboratoryjnych powierzonych Labplus S.A. przez Pacjenta oraz na podstawie wywiadu medycznego udzielonego przez Pacjenta w LabTest Checker (certyfikowanym oprogramowaniu medycznym stworzonym przez Labplus), której wynik w zakresie prognozowania stanu zdrowia i chorób Użytkownika zostanie przedstawiony Użytkownikowi za pośrednictwem systemu LabTest Checker, która jest świadczona zgodnie z aktualnym Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną przez Labplus S.A. dostępnym pod adresem: <https://labplus.pl/regulamin-diagnostyka/>. Powyższa usługa dotyczy wyłącznie badań diagnostycznych wykonywanych we wszystkich laboratoriach Diagnostyki lub laboratoriach Spółek z Grupy Diagnostyka oznaczonych w Serwisie. Podmiotem świadczącym Usługę Interpretacji jest Labplus Spółka Akcyjna, adres siedziby: ul. Wyspa Słodowa 7, 50-266 Wrocław, wpisana do KRS pod numerem 0001018188, posiadająca numer NIP 8961622267; Regon 524450039.
- 31) Usługa dostępu do wyników badań online** - oznacza usługę polegającą na umożliwieniu Lekarzowi, posiadającemu dostęp do CSWL lub innemu Pacjentowi, wglądu do wyników badań pacjenta, która ma dostęp do Portalu Pacjenta zgodnie z obowiązującym Regulaminem.
- 32) Usługa Zamów Badanie** – oznacza możliwość wyboru Badań laboratoryjnych, które Pacjent chce zamówić w Sklepie internetowym, gdzie może zakończyć proces zakupu zgodnie z Regulaminem dostępnym na Stronie <https://diag.pl/sklep/regulaminy/> poprzez naciśnięcie przycisku „Do Koszyka” znajdującego się przy badaniu, po uzyskaniu dostępu do Usługi Wyniki on-line.
- 33) Usługobiorca/Pacjent/Użytkownik** – osoba, która korzysta z Usługi „Wyniki On-line”, na rzecz, której zostały wykonane Badania laboratoryjne przez Usługodawcę lub Spółki z Grupy Diagnostyka.

34) Ustawienia – sekcja w Portalu Pacjenta umożliwiająca konfigurację ustawień, w tym zarządzanie powiadomieniami SMS/e-mailowymi lub za pośrednictwem Portalu Pacjenta dotyczącymi Usług, w których Użytkownik może dokonać zmian w sposobie powiadomień komunikacji wykorzystywanych w trakcie świadczenia Usług (Kanale) lub korzystania z funkcjonalności Portalu Pacjenta

a) Powiadomienie o wyniku badań laboratoryjnych:

- Przyjęty Kanał powiadomień – za pośrednictwem Portalu Pacjent
- Możliwe dodatkowe Kanały powiadomienia – SMS/ e-mail

b) Usługa dostępu do wyników badań online:

- w zakresie przekazania informacji o udzieleniu dostępu do wyników badań:

- Przyjęty Kanał powiadomień – SMS / e-mail / za pośrednictwem Portalu Pacjent z zastrzeżeniem, że powiadomienie Kanałem SMS nie może zostać wyłączone.

- w zakresie przekazania informacji o akceptacji udzielonego dostępu do wyników badań:

- Przyjęty Kanał powiadomień – za pośrednictwem Portalu Pacjent /e-mail
- Możliwe dodatkowe Kanały powiadomienia – SMS

- w zakresie przekazania informacji nowym wynikiem:

- Przyjęty Kanał powiadomień – za pośrednictwem Portalu Pacjent
- Możliwe dodatkowe Kanały powiadomienia – SMS/e-mail;

c) Reklamacje:

- Przyjęty Kanał powiadomień – e-mail/ za pośrednictwem Portalu Pacjenta
- Możliwe dodatkowe Kanały powiadomienia – SMS.

35) Weryfikacja – pierwsze logowanie na Stronie do Konta odbywa się poprzez wybór jednej z następujących opcji oraz wykonanie kolejno następujących czynności:

I. Z wykorzystaniem Karty Stałego Klienta – w przypadku Zakładania Konta w Punkcie pobrań

1. Pacjent podaje numer:
 - i. Karty Stałego Klienta, który został mu przekazany podczas Zakładania Konta w Punkcie pobrań lub
 - ii. numeru PESEL we wskazanych polach;
2. Potwierdzenie czynności, o której mowa w pkt 1) następuje poprzez podanie Hasła i użycie klawisza ZALOGUJ SIĘ lub klawisza ENTER z klawiatury;
3. Pacjent zostanie przeniesiony do kolejnego pola, gdzie znajduje się treść Regulaminu, korzystanie z Usług wymaga akceptacji Regulaminu. Po akceptacji Regulaminu, należy użyć klawisza DALEJ;
4. Pacjent, po akceptacji Regulaminu, zostanie przeniesiony do kolejnego pola, gdzie musi podać numer PESEL - po wpisaniu wskazanych danych należy użyć klawisza DALEJ;
5. Pacjent zostanie następnie przeniesiony do kolejnego pola, tworzenia nowego hasła, gdzie Pacjent musi utworzyć nowe hasło, z zastrzeżeniem, że hasło musi zawierać co najmniej 8 znaków, w tym co najmniej jedną małą literę, jedną dużą literę, jedną cyfrę i znak specjalny oraz powtórzyć nowe hasło we wskazanym polu; po powtórzeniu hasła należy użyć klawisza PRZEJDŹ DALEJ;
6. Po utworzeniu nowego hasła zgodnie z pkt 6), Pacjent zostanie przeniesiony do kolejnego pola, gdzie niezbędne jest podanie numeru telefonu oraz zweryfikowanie tego numeru telefonu kodem SMS.

7. Po wpisaniu danych, o których mowa w pkt 6), należy użyć klawisza DALEJ lub klawisza ENTER z klawiatury, a na podany numer telefonu zostanie wysłany kod weryfikacyjny, natomiast Usługobiorca zostanie przeniesiony do pola weryfikacyjnego;
8. Kod weryfikacyjny, o którym mowa w pkt 10), należy podać we wskazanym polu;
9. Po wprowadzeniu kodu weryfikacyjnego, o którym mowa w pkt 11), należy użyć klawisza DALEJ lub klawisza ENTER z klawiatury;
10. Po zakończeniu powyższej procedury, Pacjent zostanie poinformowany „Weryfikacja przebiegła poprawnie. Aktywowano Konto Stałego Klienta”, a po kliknięciu w link „Przejdź do strony głównej” zostanie przeniesiony do pola logowania.

II. Przez aplikację mObywatel - w przypadku Zakładania Konta samodzielnie na Stronie:

1. Po wybraniu klawisza UTWÓRZ KONTO, Pacjent zostanie przeniesiony do pola, gdzie znajduje się treść Regulaminu, korzystanie z Usług wymaga akceptacji Regulaminu. Po jego akceptacji, należy użyć klawisza DALEJ;
2. Pacjent, po akceptacji Regulaminu, zostanie przeniesiony do kolejnego pola, gdzie musi dokonać weryfikacji za pomocą aplikacji rządowej (aplikacja mObywatel) zgodnie z wyświetloną instrukcją;
3. Po skutecznym ukończeniu weryfikacji, Pacjent zostanie następnie przeniesiony do kolejnego pola, tworzenia nowego hasła, gdzie Pacjent musi utworzyć nowe hasło, z zastrzeżeniem, że hasło musi zawierać co najmniej 8 znaków, w tym co najmniej jedną małą literę, jedną dużą literę, jedną cyfrę i znak specjalny oraz powtórzyć nowe hasło we wskazanym polu; po powtórzeniu hasła należy użyć klawisza DALEJ;
4. Po utworzeniu nowego hasła zgodnie z pkt 3), Pacjent zostanie przeniesiony do kolejnego pola, gdzie niezbędne jest podanie numeru telefonu oraz zweryfikowanie tego numeru telefonu kodem SMS.
5. Po wpisaniu danych, o których mowa w pkt 4), należy użyć klawisza DALEJ lub klawisza ENTER z klawiatury, a na podany numer telefonu zostanie wysłany kod weryfikacyjny, natomiast Usługobiorca zostanie przeniesiony do pola weryfikacyjnego;
6. Kod weryfikacyjny, o którym mowa w pkt 8), należy podać we wskazanym polu;
7. Po wprowadzeniu kodu weryfikacyjnego, o którym mowa w pkt 9), należy użyć klawisza DALEJ lub klawisza ENTER z klawiatury;
8. Po zakończeniu powyższej procedury Pacjent zostanie poinformowany, że „Konto Stałego Klienta zostało utworzone”, a po kliknięciu w link „Przejdź do strony logowania” zostanie przeniesiony do strony logowania.

36) Usługa „Wyniki On-line”/Konto Stałego Klienta – usługa wykonywana przez Diagnostykę za pośrednictwem systemu Portalu Pacjenta poprzez wysyłanie i odbieranie danych- Badań za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Ustawy Prawo telekomunikacyjne.

W ramach powyższej Usługi, Usługobiorca – po wybraniu zakładki *Udostępnione wyniki* – ma możliwość odbioru wyników badań Podopiecznego poprzez wybranie zakładki *Twoi Podopieczni* i wykonanie następujących czynności:

1. Po wybraniu zakładki *Udostępnij*, następnie zakładki *Twoi podopieczni* oraz podaniu numeru PESEL Podopiecznego, Usługobiorca będący jego Opiekunem prawnym uzyskuje dostęp do wyników badań Podopiecznego.
2. W ramach Usługi, Usługobiorca nie może dodać Podopiecznego, wobec którego nie posiada statusu Opiekuna prawnego ani które nie zostało przypisane w danym Punkcie.
3. Udostępnienie wyników badań ustawiane jest automatycznie do dnia ukończenia przez Podopiecznego 18 lat i nie może zostać zmienione w systemie.

4. Po ukończeniu przez Podopiecznego 18 roku życia, dostęp Opiekuna prawnego do wyników badań Podopiecznego wygasa automatycznie.
 5. Weryfikacja prawa dostępu poprzez podanie numeru PESEL Podopiecznego odbywa się jednokrotnie
- 37) Zakładanie Konta** - czynność polegająca na utworzeniu Konta Użytkownika na Stronie, skutkująca uzyskaniem dostępu do funkcjonalności dostępnych w Koncie. Konto może zostać założone w następujący sposób:
- a) w Punkcie Pobrań – przy udziale personelu Punktu Pobrań, na podstawie danych przekazanych przez Użytkownika;
 - b) samodzielnie na Stronie – za pośrednictwem strony internetowej www.wynik.diag.pl zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na Stronie.

III. Zasady, zakres i warunki świadczenia Usług:

- 1) Diagnostyka, w ramach zlecenia usługi wykonania Badań w Diagnostyce lub w Spółce z Grupy Diagnostyka, świadczy Usługę „Wyniki On-line”, polegającą na udostępnieniu na indywidualne żądanie Usługobiorcy wyników Badań wykonanych przez Diagnostykę lub przez Spółkę z Grupy Diagnostyka. Usługa „Wyniki On-line” dostępna jest pod adresem www.wyniki.diag.pl.
- 2) Usługa „Wyniki On-line” świadczona jest zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.
- 3) Wymagania techniczne dotyczące korzystania z Usług są następujące:
 - a) komputer połączony z siecią Internet;
 - b) przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę WWW;
 - c) numer telefonu.
- 4) Diagnostyka dołoży należytych starań, aby korzystanie z Usług było możliwe dla Usługobiorcy wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów komputerów oraz typów połączeń internetowych. Jednakże Diagnostyka nie gwarantuje i nie ponosi odpowiedzialności za to, że każda kombinacja tych czynników umożliwia korzystanie z Usługi.
- 5) Usługodawca zastrzega, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, korzystanie z Usług wiąże się z normalnym, w takiej sytuacji, ryzykiem.
- 6) Korzystanie z Usługi możliwe jest przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia.
- 7) Wyniki Badań diagnostycznych, takich jak:
 - a) neurodegeneracyjna choroba Huntingtona,
 - b) badania finansowane ze środków publicznych w ramach kontraktu NFZ w Poradni Genetycznej,
 - c) badania z zakresu genetyki sądowej,nie są dostępne w ramach Usługi „Wyniki On-line”.

IV. Korzystanie z Usługi „Wyniki On-line”:

- i. Korzystanie z Usługi „Wyniki On-line” jest możliwe w następujący sposób:
 - a) dostęp do wszystkich wyników Badań Pacjenta wykonywanych w laboratoriach Diagnostyki lub

Spółkach z Grupy Diagnostyka po wykonaniu Weryfikacji oraz Logowania na Stronie;

- b) dostęp do wyników badań Pacjenta na podstawie numeru pojedynczego zlecenia, z zastrzeżeniem, że dostęp we wskazany sposób jest możliwy wyłącznie, jeżeli minęło:
 - nie więcej niż 9 miesięcy od dnia zarejestrowania zlecenia;
 - nie więcej niż 3 miesiące od dnia wydania ostatniego wyniku badania objętego danym zleceniem.

- ii. Usługobiorca jest zobowiązany do zachowania wszelkich danych wymaganych do procesu Weryfikacji/Logowania w tajemnicy. Diagnostyka nie ponosi odpowiedzialności z tytułu dostępu do Usługi „Wyniki On-line” przez osoby nieuprawnione, za wyjątkiem, gdy wynika to z zawinionego działania lub zaniechania Diagnostyki lub działania lub zaniechania osób, za pośrednictwem lub przy pomocy, których Diagnostyka wykonuje swoje zobowiązania wobec konsumenta.

- iii. W przypadku, gdy Usługobiorca nie posiada Karty Dostępu do Usługi „Wyniki On-line” lub napotyka problemy z Logowaniem, których nie jest w stanie rozwiązać w sposób określony w punkcie V.1-V.3 Regulaminu, ma możliwość skorzystania z usługi „Wyniki badań z pojedynczego zlecenia”. Usługa ta umożliwia dostęp do wyników badań na zasadach określonych w punkcie IV.1, niezależnie od miejsca ich wykonania, na podstawie numeru zlecenia. Aby skorzystać z tej formy usługi, Pacjent powinien:
 - a) Wejść na stronę www.wyniki.diag.pl i wybrać opcję logowania „Wyniki badań z pojedynczego zlecenia” oraz wybrać rodzaj Badań
 - b) W formularzu logowania wpisać numer zlecenia oraz datę urodzenia podaną przy zleceniu badania, a następnie kliknąć przycisk „Sprawdź wyniki”, zapoznać się z Regulaminem, z zastrzeżeniem lit. c) i d);
 - c) Zgodnie z informacją w Serwisie, Pacjent może dodatkowo uruchomić dostęp do wyników z wykorzystaniem telefonu (dwuskładnikowe uwierzytelnianie). W przypadku skorzystania z tej opcji lub przejścia procesu Weryfikacji, Pacjent zobowiązany jest do podania kodu przesłanego na wskazany numer telefonu;
 - d) W przypadku braku dwuskładnikowego uwierzytelniania, Pacjent zobowiązany jest do podania trzech wskazanych przez system cyfr z numeru PESEL (oraz zapoznania się z Regulaminem).

- iv. Pacjent po uzyskaniu dostępu do wyników badań diagnostycznych na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie i naciśnięciu przycisku INTERPRETUJ, ma możliwość:
 - a) skorzystania z Usługi Interpretacji wyników Badań diagnostycznych (wskazanych przez Usługodawcę) na podstawie odrębnego regulaminu.
 - b) skorzystania z usługi Konsultacji wyników Badań diagnostycznych (wskazanych przez Usługodawcę) świadczonej przez Usługodawcę na podstawie odrębnego regulaminu.

- v. Usługa „Wyniki On-line” ma charakter wartości dodanej do Badań.

- vi. Korzystający z Usługi „Wyniki On-line” ponosi następujące koszty:
 - a) Koszt będący ceną aktywacji Karty;
 - b) Koszty dostępu związany z Kanałem dostępu do Usług.

- vii. Diagnostyka zwalnia Usługobiorcę z opłaty aktywacyjnej w wypadku pierwszego wydania Karty. W wypadku ponownego wydania Karty, koszt ten może wynosić 10 zł brutto. Okazanie Karty w Punkcie Pobrań uprawnia Usługobiorcę do zakupu Badań według indywidualnego cennika obowiązującego w wybranym Punkcie Pobrań, przy każdej kolejnej wizycie po wyrobieniu Karty. Ceny w tym cenniku zostały ustalone na podstawie

standardowego cennika obowiązującego w wybranym Punkcie Pobrań, obniżonego o 5%

- viii. Usługobiorca może w każdej chwili usunąć Konto, co będzie oznaczało zakończenie korzystania z Usługi poprzez naciśnięcie klawisza „Usuń Konto Stałego Klienta” (w zakładce „Moje dane”) i wpisanie numeru Karty, po wcześniejszym wykonaniu Logowania do CSW.
- ix. Skutki prawne usunięcia Konta Stałego Klienta regulują bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej Usługi i okoliczności faktyczne. Z zastrzeżeniem, że zaprzestanie korzystania z Usługi „Wyniki On-line” nie oznacza usunięcia przechowywanych przez Usługodawcę wyników badań.
- x. Pacjent po uzyskaniu dostępu do wyniku badań w ramach Usługi „Wyniki On-line” ma możliwość:
 - a) zakupu badań, które zostały już wykonane i ma do nich dostęp w ramach wskazanej usługi wybierając przycisk „Zamów ponownie” lub "Ponów całe zlecenie". Po wybraniu powyższych przycisków zostanie utworzony koszyk z zamówionymi Badaniami diagnostycznymi, a po naciśnięciu przycisku "Przejdź do zamówienia na Diag.pl" Pacjent zostanie przekierowany na stronę koszyka w Sklepie internetowym, gdzie może zakończyć proces zakupu zgodnie z regulaminem dostępnym na Stronie <https://diag.pl/sklep/regulamin/>;
 - b) Skorzystać z Usługi Informacyjnej. Po wybraniu zakładki Punkty Pobrań Usługobiorca uzyska dostęp do Usługi Informacyjnej;
 - c) Skorzystać z Usługi Zamów Badanie diagnostyczne
 - d) Skorzystać z możliwości udostępnienia wyników badań innemu Pacjentowi/Lekarzowi;
 - e) Skorzystać z Usługi Asystent Zdrowia.
 - f) Skorzystać z Powiadomienia o wyniku badań laboratoryjnych.

V. Odzyskiwanie hasła oraz aktualizacja danych Pacjenta

- 1) W sytuacji 5-krotnego błędnego Logowania Pacjenta, na ekranie urządzenia zostanie wyświetlona:
 - a) informacja o niepoprawnym wprowadzeniu hasła;
 - b) klawisz WYBIERZ, po wyborze wskazanego klawisza Usługobiorca zostanie przeniesiony automatycznie do strony „Zapomniałeś hasła”, gdzie będzie mógł odzyskać hasło ustawione w trakcie procesu Weryfikacji, w zależności od podanych danych przez Usługobiorcę w trakcie procesu Weryfikacji;
- 2) Pacjent ma również możliwość Odzyskania Hasła bez uprzedniego wystąpienia nieudanych prób Logowania, poprzez wybór opcji „Nie pamiętam hasła” dostępnej na stronie logowania.
- 3) Usługodawca wyróżnia następujące ścieżki procesu Odzyskania Hasła w zależności od zakresu posiadanych przez Pacjenta danych wymaganych do Logowania:
 - a) Pacjent posiada numer Karty, Hasło oraz PIN:
 - Pacjent musi podać numer Karty, PIN, numer PESEL we wskazanych polach oraz utworzyć i powtórzyć nowe hasło (hasło musi zawierać co najmniej 8 znaków, w tym jedną wielką literę, jedną małą literę, jedną cyfrę i jeden znak specjalny);
 - Po wpisaniu powyższych danych, należy zatwierdzić nowe hasło poprzez użycie klawisza PRZEJDŹ DALEJ;
 - Po zakończeniu procesu Odzyskiwania Hasła, Pacjent będzie miał możliwość Logowania na

podstawie nowego Hasła.

b) Pacjent podał adres e-mail do korespondencji oraz zna numer Karty lub numer PESEL:

- Pacjent musi podać numer Karty lub numer PESEL;
- Po wpisaniu powyższych danych należy użyć klawisza WYŚLIJ HASŁO TYMCZASOWE;
- Na podany adres mailowy zostanie wysłany link (aktywny przez 10 minut) do zmiany hasła, który przenosi do pola Utwórz nowe hasło do konta;
- Pacjent musi podać nowe hasło (hasło musi zawierać co najmniej 8 znaków, w tym jedną wielką literę, jedną małą literę, jedną cyfrę i jeden znak specjalny) i je powtórzyć, a następnie zatwierdzić je, używając klawisza DALEJ;
- Po zakończeniu procesu Odzyskiwania Hasła, Pacjent będzie miał możliwość logowania na podstawie nowego hasła.

c) Pacjent podał numeru telefonu do korespondencji i zna numer Karty lub numer PESEL:

- Pacjent musi podać numer Karty lub numer PESEL;
- Po wpisaniu powyższych danych należy użyć klawisza WYŚLIJ HASŁO TYMCZASOWE;
- Na podany numer telefonu zostanie wysłane hasło tymczasowe, niezbędne do utworzenia nowego hasła.
- Po otrzymaniu hasła tymczasowego, Pacjent musi kliknąć w klawisz PRZEJDŹ DO STRONY LOGOWANIA i w wyznaczonych polach podać swój numer PESEL lub numer Karty, a w polu hasło należy podać otrzymane SMS-em hasło tymczasowe, a następnie użyć klawisza ZALOGUJ SIĘ;
- Po dokonaniu czynności, o których mowa powyżej, Pacjent zostanie przeniesiony do pola służącego resetowaniu hasła (hasło musi zawierać co najmniej 8 znaków, w tym jedną wielką literę, jedną małą literę, jedną cyfrę i jeden znak specjalny). Pacjent musi utworzyć i powtórzyć nowe hasło;
- Po podaniu nowego hasła, Pacjent musi zatwierdzić je klawiszem PRZEJDŹ DALEJ;
- Po zakończeniu procesu Odzyskiwania Hasła, Pacjent będzie miał możliwość logowania na podstawie nowego hasła.

d) Pacjent posiada aplikację mObywatel:

- Pacjent wybiera opcje „weryfikuj tożsamość przez mObywatela” po czym dokonuje weryfikacji za pomocą aplikacji rządowej (aplikacja mObywatel) zgodnie z wyświetloną instrukcją.
- Po dokonaniu czynności, o których mowa powyżej, Pacjent zostanie przeniesiony do pola służącego utworzeniu nowego hasła do konta (hasło musi zawierać co najmniej 8 znaków, w tym jedną wielką literę, jedną małą literę, jedną cyfrę i jeden znak specjalny). Pacjent musi utworzyć i powtórzyć nowe hasło;
- Po podaniu nowego hasła, Pacjent musi zatwierdzić je klawiszem UTWÓRZ HASŁO;
- Po zakończeniu procesu utworzenia nowego hasła, Pacjent będzie miał możliwość

logowania na podstawie nowego Hasła, po kliknięciu w klawisz „Przejdź do strony logowania”.

- 4) Pacjent ma możliwość zmiany podanego wcześniej numeru telefonu na etapie Weryfikacji Logowania, po wyświetleniu ekranu umożliwiającego wpisanie kodu SMS. Zmiana numeru odbywa się poprzez wykonanie następujących czynności:
 - a) Pacjent wybiera opcje „zweryfikuj swoją tożsamość” po czym dokonuje weryfikacji za pomocą aplikacji rządowej (aplikacja mObywatel) zgodnie z wyświetloną instrukcją.
 - b) Po weryfikacji, Pacjent zostanie przeniesiony do kolejnego pola, gdzie niezbędne jest podanie nowego numeru telefonu oraz jego zweryfikowanie kodem SMS.
 - c) Po wpisaniu danych, o których mowa w pkt b), należy użyć klawisza WYŚLIJ KOD SMS, a na podany numer telefonu zostanie wysłany kod weryfikacyjny, natomiast Pacjent zostanie przeniesiony do pola weryfikacyjnego;
 - d) Kod weryfikacyjny, o którym mowa w pkt c), należy podać we wskazanym polu;
 - e) Po wprowadzeniu kodu weryfikacyjnego, o którym mowa w pkt d), należy użyć klawisza POTWIERDŹ NUMER TELEFONU;
 - f) Po zakończeniu procesu, dane zostaną zapisane a numer telefonu Pacjenta zostanie zmieniony.
- 5) Pacjent ma możliwość uaktualnienia swoich danych, w szczególności imienia i nazwiska, w przypadku, gdy jego dane są nieaktualne. Uaktualnienie danych odbywa się na jeden z poniższych sposobów:
 - a) Uaktualnienie danych w Punkcie Pobrań:
 - Pacjent może dokonać uaktualnienia danych osobowych osobiście w Punkcie Pobrań.
 - Po potwierdzeniu tożsamości przez pracownika Punktu Pobrań dane zostaną uaktualnione i będą widoczne w zakładce Konto.
 - b) Uaktualnienie danych za pomocą aplikacji mObywatel:
 - Pacjent może uaktualnić swoje dane, przechodząc do zakładki „Konto”, następnie „Twoje dane” i wybierając klawisz „Uaktualnij”.
 - W celu dokonania aktualizacji Pacjent musi potwierdzić swoją tożsamość za pomocą aplikacji rządowej (aplikacja mObywatel), zgodnie z wyświetloną instrukcją.
 - Dane są automatycznie pobierane z aplikacji mObywatel i zapisywane, bez możliwości ich ręcznej edycji przez Pacjenta.
 - Po prawidłowym zakończeniu weryfikacji, dane Pacjent zostaną uaktualnione i będą widoczne w zakładce Konto.

VI. Korzystanie z usługi Zamów Badania:

Pacjent ma możliwość skorzystania z usługi „zamów badania”. W ramach rzeczowej Usługi, Pacjent ma możliwość wyboru badania laboratoryjnego, które chce zamówić w sklepie internetowym Diagnostyki poprzez naciśnięcie przycisku „Do Koszyka” znajdującego się przy badaniu, które pacjent chce zakupić. Po wybraniu przycisku „Do koszyka” zostanie utworzony koszyk z zamówionymi badaniami, a po naciśnięciu przycisku "Przejdź do zamówienia na Diag.pl" Pacjent zostanie przekierowany na stronę koszyka w Sklepie internetowym, gdzie może zakończyć proces zakupu zgodnie z regulaminem dostępnym na Stronie <https://diag.pl/sklep/regulaminy/>. W ramach wskazanej usługi, do Sklepu internetowego są przekazywane następujące dane: Imię, nazwisko, PESEL i numer telefonu.

VII. Udostępnianie wyników badań innemu Pacjentowi:

- 1) Pacjent, po uzyskaniu dostępu do Usługi „Wyniki on-line” może udostępniać swoją dokumentację medyczną, w tym historię wyników Badań laboratoryjnych, innym pełnoletnim użytkownikom Portalu Pacjenta, za pośrednictwem zakładki „Udostępnione wyniki” → „Udostępniasz innym”.

2) W sekcji „Udostępnianie dokumentacji medycznej” Pacjent może:

- a) wskazać jednego lub wielu użytkowników, którym udostępni dokumentację,
- b) zdecydować, czy udostępnienie obejmuje tylko dotychczasowe wyniki, czy również przyszłe wyniki badań (w przypadku udostępnienia przyszłych wyników badań osoba, która otrzymała dostęp do dokumentacji otrzyma powiadomienie za pośrednictwem Portalu Pacjenta o ile nie dokona zmiany w Ustawieniach Portalu Pacjenta),
- c) ograniczyć zakres udostępnienia do:
 - badań płatnych,
 - badań zleconych przez kontrahentów,
- d) określić zakres dat udostępnianych zleceń (liczy się data rejestracji zlecenia),
- e) zakończyć udostępnienie w dowolnym momencie – zarówno Pacjent, jak i użytkownik, któremu udostępniono dane, mają taką możliwość.

3) W celu udostępnienia danych, Pacjent musi podać następujące informacje dotyczące użytkownika, któremu chce udostępnić dokumentację:

- numer PESEL,
- numer telefonu,
- zaznaczyć co najmniej jedną z opcji: badania płatne lub badania zlecone przez kontrahenta,
- wskazać zakres czasowy (lub zaznaczyć udostępnienie całej historii medycznej).

4) Po wprowadzeniu danych, System weryfikuje zgodność z bazą Pacjentów. Jeżeli dane są zgodne (PESEL, numer telefonu), do wskazanego Użytkownika zostaje wysłany SMS/e-mail/za pośrednictwem Portalu Pacjenta (informujący o możliwości potwierdzenia udostępnienia po zalogowaniu na Konto Stałego Klienta). Dane medyczne Pacjenta stają się widoczne dopiero po akceptacji udostępnienia przez użytkownika.

5) System informuje o wysłaniu opisanych w powyższym punkcie komunikatów e-mail lub SMS za pośrednictwem Portalu Pacjenta. Komunikat zawiera informację, że komunikaty zostały wysłane tylko jeżeli podany użytkownik ma konto w Portalu Pacjenta i występuje zgodność z podanymi danymi.

6) Udostępnienie wyników wymaga weryfikacji tożsamości otrzymanym kodem z SMS (dwuskładnikowe uwierzytelnienie).

7) Pacjent nie ma możliwości dalszego udostępniania wyników osoby dorosłej, która wcześniej udostępniła mu swoją dokumentację.

8) Pacjent ma możliwość zakończenia udostępniania wyników w każdym momencie.

9) Pacjent, który udostępnił dokumentację w ramach **Usługa dostępu do wyników badań online** otrzymuje informację SMS/ e-mailowo /za pośrednictwem Portalu Pacjenta o dostępie do udostępnionej dokumentacji.

10) Powiadomienia o których mowa powyższej, mogą zostać zmienione przez Pacjenta w Ustawieniach Portalu Pacjenta.

VIII. Udostępniania wyników badań Lekarzowi.

- 1) Pacjent, po uzyskaniu dostępu do Usługi „Wyniki on-line”, w zakładce „Udostępnione wyniki” w ustawieniach konta dodano sekcję „Udostępniasz lekarzom”.
- 2) Pacjent ma możliwość wskazania jednego lub wielu Lekarzy, którym udostępni dokumentację medyczną, obejmującą całą historię wyników lub dokumentację z określonego okresu (decyduje data rejestracji zlecenia), lub pojedyncze zlecenia.
- 3) Pacjent może udostępnić wyłącznie swoje wyniki. Nie ma możliwości udostępnienia historii wyników osoby dorosłej, która wcześniej udostępniła mu swoje dane.
- 4) Sekcja „Udostępnianie wyników” -> „Udostępniasz lekarzom” umożliwia przekazanie wyników Lekarzom.
- 5) W tabeli „Twoje udostępnienia” widoczne są szczegóły dotyczące Lekarza, dat rozpoczęcia i zakończenia udostępnienia, powodu zakończenia, zakresu udostępnianych zleceń (płatne zleczone przez kontrahenta) oraz zakresu dat udostępnionych zleceń. W ostatniej kolumnie znajduje się przycisk „Zakończ”, który umożliwia anulowanie udostępnienia. Po jego kliknięciu pojawia się zapytanie o potwierdzenie, a po akceptacji udostępnienie zostaje usunięte, a lekarz traci dostęp do wyników.
- 6) Przycisk „Dodaj lekarza” uruchamia okno dialogowe umożliwiające wskazanie Lekarza, któremu Pacjent chce udostępnić dokumentację.

IX. Asystent Zdrowia

Pacjent ma możliwość skorzystania z usługi „Asystent zdrowia” po:

- a) uzyskaniu dostępu do wyniku badań w ramach Usługi „Wyniki On-line”
- b) wyrażeniu następujących zgód:

Oświadczam, że:

1. *Akceptuję Regulamin w tym wyrażam zgodę na świadczenie „Usługi Asystent Zdrowia” przez sztuczną inteligencję (Asystenta Zdrowia), której wynik nie może być wyłączną podstawą do podjęcia decyzji dotyczących stanu zdrowia.*
2. *Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych – płci i wieku – do Asystenta Zdrowia w celu skorzystania z „Usługi Asystent Zdrowia”.*
3. *Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych dotyczących zdrowia podanych w czasie korzystania z Asystenta Zdrowia w celu skorzystania z “Usługi Asystent Zdrowia”.*

X. Powiadomienie o wyniku:

Pacjent, po uzyskaniu dostępu do Usługi „Wyniki On-line” i wybraniu zakładki Konto, może włączyć **powiadomienia o wyniku badań laboratoryjnych.**

XI. Prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorców:

- 1) Usługodawca zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
- 2) Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia dostępu do Usług:
 - a) ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy;
 - b) z konieczności dokonania niezbędnych czynności związanych z prawidłowym funkcjonowaniem, ulepszaniem, konserwacją lub zabezpieczaniem systemów informatycznych i zasilania, przy czym okres czasowego zawieszenia dostępu nie będzie dłuższy niż czas konieczny do usunięcia powstałych nieprawidłowości.
- 3) Diagnostyka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Usługobiorca, które uniemożliwiają Usługobiorcy korzystanie z Usługi „Wyniki On-line”, jak również za ewentualne skutki wadliwego działania lub niezgodnego z prawem wykorzystania łączny telekomunikacyjnych znajdujących się poza dyspozycją

Usługodawcy i szkody przez nie wywołane.

4) Diagnostyka nie ponosi również odpowiedzialności za:

- a) problemy w funkcjonowaniu Usługi „Wyniki On-line”, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, takich jak m.in. wadliwe działanie sieci Internet, zakłócenia w działaniu sieci energetycznej, wady transmisji danych, działanie siły wyższej, decyzje organów władzy publicznej, opóźnienia wynikające z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania i łączy telekomunikacyjnych, których Diagnostyka przy zachowaniu należytej staranności nie była w stanie przewidzieć, lub którym nie mogła zapobiec, chyba że problemy w funkcjonowaniu Usługi wystąpiły w wyniku działania lub zaniechania osób za pośrednictwem lub przy pomocy, których Diagnostyka wykonuje swoje zobowiązania wobec konsumentów;
- b) korzystanie przez Usługobiorców z Usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa;
- c) utratę przez Usługobiorcę danych spowodowanych okolicznościami, za które Diagnostyka nie ponosi odpowiedzialności, przy czym Diagnostyka ponosić będzie odpowiedzialność, jeżeli okoliczności te wystąpiły w wyniku działania lub zaniechania osób, za pośrednictwem lub przy pomocy, których Diagnostyka wykonuje swoje zobowiązania wobec konsumenta.

5) Usługobiorca zobowiązuje się korzystać z Usług w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem, przepisami prawa i dobrymi obyczajami.

6) Usługobiorca zobowiązuje się do niepodejmowania działań prowadzących do zachwiania stabilności systemów informatycznych Usługodawcy lub pogorszenia jakości świadczonej przez niego Usług. W celu zachowania bezpieczeństwa, Diagnostyka przechowuje historię logowania Usługobiorcy.

7) Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki wykorzystania przez Usługobiorcę informacji uzyskanych za pośrednictwem Usług, w szczególności za konsekwencje podjętych na ich podstawie decyzji w zakresie ochrony zdrowia.

XII. Tryb postępowania reklamacyjnego:

- 1) Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji ściśle związanych z wadliwym funkcjonowaniem Usług. Złożenie reklamacji może nastąpić pisemnie na adres siedziby Usługodawcy lub po wybraniu zakładki Kontakt – Moje Reklamacje poprzez wypełnienie dedykowanego formularza podając wskazane w CSWL informacje (w opisie powyższego formularza). Podanie wskazanych danych umożliwi terminowe rozpatrzenie złożonej reklamacji i udzielenie odpowiedzi. W razie braku wskazanych danych, Usługodawca zastrzega sobie prawo do wezwania Użytkownika do podania powyższych danych. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania Reklamacji są dostępne na stronie [www: https://diag.pl/pacjent/zasady-skladania-reklamacji/](https://diag.pl/pacjent/zasady-skladania-reklamacji/)
- 2) Usługodawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu i udzieli informacji pisemnie lub poprzez e-mail, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Usługodawca ma prawo odmówić wykonania usług niezwiązanych przedmiotowo z korzystaniem z Usług, takich jak: skanowanie antywirusowe komputera, instalacja sterowników drukarki, konfigurowanie parametrów łącza internetowego, testowanie poprawności pracy sprzętu komputerowego lub jego podzespołów, aktualizacja systemu operacyjnego. Pacjent po wykonaniu procesu Logowania ma możliwość śledzenia procesu rozpatrywania reklamacji. Użytkownik otrzyma informacje o statusu reklamacji e-mailem, SMSem lub z wykorzystaniem CSWL, w zależności od konfiguracji ustawień konta.
- 3) Usługobiorca w module Moje Reklamacje ma możliwość zapoznania się z historią złożonych reklamacji w tym uzyskanych odpowiedzi z zastrzeżeniem, że historia nie obejmuje kwestii dotyczących ochrony danych

osobowych oraz E-sklepu.

- 4) W zakresie usług o charakterze niemedyceznym, jeśli Użytkownik chce złożyć reklamację, może to zrobić:
 - a. Przez [formularz](#).
 - b. Pisemnie, bezpośrednio w punkcie pobrań.

Rozpatrzymy reklamację od razu, kiedy ją otrzymamy. Odpowiemy Uczestnikowi pisemnie lub mailowo – nie później niż w terminie 30 dni od dnia, w którym otrzymamy reklamację. Reklamacje, które dotyczą części profilaktycznej i edukacyjnej Akcji procesujemy zgodnie z tym Regulaminem.

Aby rozwiązać spór, który pojawił się w związku z części profilaktycznej i edukacyjnej naszej Akcji, Uczestnik – który nie jest przedsiębiorcą – może skorzystać z poniższych form pomocy zanim wytoczy sprawę w sądzie powszechnym:

- a. Stały lub polubowny sąd konsumencki, o którym mowa w ustawie z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej. Aby to zrobić, Użytkownik składa wniosek o rozstrzygnięcie sporu, który wynika z tego Regulaminu.
- b. Uczestnik może zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego, aby polubownie zakończyć spór.
- c. Uczestnik może zwrócić się o pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, lub organizacji społecznej, której celem jest ochrona praw konsumentów.
- d. Szczegółowe informacje o tym, z jakich pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów oraz gdzie są procedury, dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych instytucji takich, jak:
 - Inspekcja Handlowa,
 - powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów,
 - organizacje społeczne, które zajmują się ochroną praw konsumentów,
 - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

XIII. Polityka prywatności:

- 1) Diagnostyka zapewnia poufność przesyłanych danych poprzez zastosowanie odpowiednich narzędzi informatycznych oraz szyfrowania.
- 2) Usługodawca przywiązuje dużą wagę do kwestii zachowania prywatności Usługobiorców i ochrony ich danych osobowych. Dane te są szczególnie chronione i zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych. Usługodawca zapewnia Usługobiorcom realizację uprawnień wynikających z przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, w szczególności prawo wglądu do własnych danych, prawo żądania aktualizacji danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu w przypadkach określonych w przepisach tej ustawy.
- 3) Administratorem danych osobowych jest Diagnostyka S.A. (KRS nr 0000918455), ul. Prof. M. Życzkowskiego 16, 31-864 Kraków.
- 4) W wyniku współpracy Usługodawcy ze Spółkami z Grupy Diagnostyka, polegającej udostępnieniu on-line wyników badań laboratoryjnych i obrazowych, Administratorem danych są Spółki z Grupy Diagnostyka, w których osoby wykonały badania laboratoryjne. Diagnostyka przetwarza dane pacjentów Spółek z Grupy Diagnostyka wyłącznie w celu realizacji usługi „Wyniki on-line”.
- 5) Administrator danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych w celu nadzorowania przestrzegania

przepisów ochrony danych. W celu kontaktu z nim, udostępnia się formularz kontaktowy pod adresem: <https://diag.pl/pacjent/kontakt/daneosobowe/>.

- 6) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niepodanie danych uniemożliwia korzystanie z niniejszej Usługi.
- 7) Przetwarzanie danych odbywa się w celu udostępnienia dokumentacji medycznej pacjenta w formie elektronicznej. Przetwarzanie danych odbywa się w związku ze świadczeniem usług zdrowotnych, zarządzaniem tymi usługami. Zakres przetwarzanych danych i okres ich przechowywania wynika z aktualnie obowiązujących przepisów prawa, tj. ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Zgodnie z nim podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych przechowuje dokumentację medyczną przez okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkiem sytuacji przewidzianych w przepisach prawa. Dokumentacja medyczna zawiera co najmniej: nazwisko i imię (imiona), datę urodzenia, oznaczenie płci, adres miejsca zamieszkania, numer PESEL, a w przypadku osób, które nie mają nadanego numeru PESEL – rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość.
- 8) Przetwarzanie danych z dokumentacji medycznej jest realizowane na podstawie art. 6 ust. 1 lit c) RODO oraz art. 9 ust. 2 lit h) RODO. Przetwarzanie danych odbywa się również w celu świadczenia usług dostępu do wyników wykonywanych badań - Karty Stałego Klienta, i są przetwarzane przez okres realizacji Usługi na podstawie art. 6 ust. 1 lit b) RODO. Przetwarzanie danych osobowych w związku z zakupem badań określone zostało w odrębnym regulaminie e-sklepu: <https://diag.pl/sklep/regulaminy/>.
- 9) Przetwarzanie danych może odbywać się w związku z wyrażeniem przez osobę, której dane dotyczą dobrowolnej zgody zгідnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO dla danych podstawowych oraz art. 9 ust. 2 lit. a) RODO dla danych szczególnych kategorii dotyczących zdrowia, w przypadku wysyłania zindywidualizowanych informacji o charakterze dotyczących korzystania z usług medycznych, akcji profilaktycznych i ochrony zdrowia. Dane mogą być przetwarzane do czasu odwołania zgody.
- 10) Przetwarzanie danych może być również związane zapewnieniem bezpieczeństwa Serwisu i Usługi w takim przypadku dane rejestrowane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit f) RODO. Dane mogą być zachowane przez okres niezbędny do wykazania i zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu i Usługi.
- 11) Przetwarzanie danych może dotyczyć również przypadków złożenia reklamacji oraz jej rozstrzygnięcia, w związku z tym przetwarzanie może odbywać się na podstawie art. 6 ust. 1 lit c) RODO w zakresie niezbędnym do przyjęcia i rozstrzygnięcia reklamacji oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w prawnie uzasadnionym interesie administratora polegającym na zachowaniu informacji dotyczących reklamacji w celu obrony przed roszczeniami. Dane mogą być przechowywane do czasu przedawnienia roszczeń.
- 12) Odbiorcami danych będą podmioty realizujące badania diagnostyczne w imieniu administratora danych. Dostęp do danych mogą również uzyskiwać podmioty obsługujące i serwisujące systemy informatyczne, w których dane osobowe są przetwarzane.
- 13) Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich.
- 14) Osoba, której dane dotyczą posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, żądania usunięcia danych, jeśli przepisy prawa nie nakładają na administratora danych ich przechowywanie, a także żądania ograniczenia przetwarzania danych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych a także odwołania zgody, jeśli przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody. W celu realizacji wskazanych praw udostępniony został formularz kontaktowy pod adresem: <https://diag.pl/pacjent/kontakt/daneosobowe/>.

- 15) Jeśli osoba, której dane dotyczą uzna, że przetwarzanie jej danych jest niezgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami ochrony danych, ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- 16) Po zakończeniu korzystania z Usługi „Wyniki On-line” przez Usługobiorcę, Diagnostyka nie będzie przetwarzać danych osobowych Usługobiorców, z wyjątkiem tych danych, które są:
 - a) niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z Usługi;
 - b) dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych przepisów lub umowy;
 - c) Administrator za zgodą osoby, której dane dotyczą może wykorzystywać profilowanie na podstawie danych osobowych tej osoby w celu zapewnienia dostępu do zindywidualizowanych treści informacji.

XIV. Ochrona praw własności intelektualnej:

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

XV. Postanowienia końcowe:

- 1) Diagnostyka zastrzega sobie prawo do jednostronnego decydowania o zawartości Serwisu, dokonywania w nim zmian oraz modyfikacji, bez konieczności uprzedniego informowania Usługobiorców.
- 2) Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku wystąpienia conajmniej jednej ze wskazanych ważnych przyczyn:
 - a) zmiany profilu świadczonych usług, o ile zmiany takie nie będą prowadziły do zwiększenia obciążeń Pacjentów i nie będą naruszały ich interesów;
 - b) zmiany możliwości technicznych;
 - c) zmiany przepisów prawa;

w zakresie, w jakim powyższe zdarzenia mają wpływ na warunki świadczenia przez Diagnostykę Usług określonych w niniejszym Regulaminie lub na treść postanowień niniejszego Regulaminu.

- 3) Usługobiorcy będą związani postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowiedzą go w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu wypełniając formularz kontaktowy na stronie <https://diag.pl/pacjent/kontakt/formularz/>.
- 4) Informacja o zmianie Regulaminu oraz o terminie wejścia w życie zmian zostanie umieszczona na stronie <https://diag.pl/pacjent/aktualnosci/> a osoby posiadające Konto Stałego Klienta otrzymają dodatkowo komunikat w formie pop-upu po zalogowaniu się na Konto Stałego Klienta.
- 5) Prawem właściwym jest prawo polskie.
- 6) W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Strony i Polityki prywatności, dostępnego pod adresem: <https://diag.pl/pacjent/regulamin-strony-i-polityka-prywatnosci-aktualny/> - w szczególności dotyczy to zasad przetwarzania danych w logach systemowych oraz stosowania plików cookies. Użytkownik przed rozpoczęciem korzystania z Usługi powinien zapoznać się zarówno z niniejszym Regulaminem oraz Regulaminem Strony i Polityką Prywatności.

- 7) W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem, a postanowieniami zawartych przez Diagnostykę indywidualnych umów dotyczących świadczenia Usług, pierwszeństwomają postanowienia tych indywidualnych umów.