

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „WYNIKI ON-LINE” od dnia 13.03.2024 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, zwana dalej: „Diagnostyką” lub „Usługodawcą”, wprowadza niniejszym Regulamin świadczenia usługi „Wyniki On-line”, zwany dalej „Regulaminem”.

2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia przez Diagnostykę Usługi „Wyniki On-line” na rzecz Usługobiorców drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej pod adresem: [www.wyniki.diag.pl](http://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:

a) 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: 33 756 500 zł.

b) Usługobiorca/Pacjent – osoba, która korzysta z Usługi „Wyniki On-line”, na rzecz której zostały wykonane badania laboratoryjne przez Usługodawcę lub Spółki z Grupy Diagnostyka.

c) Serwis/Strona Dostępu – strona [www.wyniki.diag.pl](http://www.wyniki.diag.pl) i inne jej subdomeny.

d) Spółki z Grupy Diagnostyka – oznacza następujące spółki: dr. N. med. Teresa Fryda Laboratorium Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Mikołowska 53, 40-064 Katowice (KRS 0000321281), Vitalabo – Laboratorium Medyczne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Hallera 2e, 85-795 Bydgoszcz (KRS 0000145298), Diagnostyka Tarnów Medyczne Centrum Laboratoryjne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Mostowa 4a, 33-100 Tarnów (KRS 0000007832), Oncogene Diagnostics Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Mogińska 86/3, 31-546 Kraków (KRS 0000364292), Centra Genetyki Medycznej Genesis Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Grudzieniec 4, 60-601 Poznań (KRS 0000169935).

e) Sklep internetowy – serwis internetowy dostępny pod adresem [www.diag.pl/sklep](http://www.diag.pl/sklep), prowadzony przez Diagnostykę.

f) Weryfikacja – pierwsze logowanie na Stronie Dostępu do Konta Stałego Klienta poprzez wykonanie następujących czynności:

1) Podanie numeru Karty lub numeru PESEL Pacjenta we wskazanych polach;

2) Potwierdzenie czynności, o której mowa w pkt 1) 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 Usługi wymaga akceptacji Regulaminu;

4) Pacjent, po akceptacji Regulaminu, zostanie przeniesiony do kolejnego pola, gdzie musi podać numer PESEL; po wpisaniu wskazanych danych należy użyć klawisza PRZEJDŹ DALEJ;

5) Pacjent zostanie 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 litera, jedną dużą litera, jedną cyfra 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 5), Pacjent zostanie przeniesiony do kolejnego pola, gdzie niezbędne jest podanie numeru telefonu lub adresu e-mail (konieczne jest wpisanie co najmniej jednej powyższej danej we wskazanym polu) oraz Pacjent ma możliwość zapisania się do Newslettera zgodnie z Regulaminem <https://diag.pl/pacjent/newsletter/>;

7) Po wpisaniu danych, o których mowa w pkt 6), należy użyć klawisza PRZEJDŹ DALEJ lub klawisza ENTER z klawiatury, a na podany numer telefonu lub adres e-mail zostanie wysłany kod weryfikacyjny (w razie podania adresu e-mail i numeru telefonu kod weryfikacyjny zostanie przesłany na adres e-mail), natomiast Usługobiorca zostanie przeniesiony do pola weryfikacyjnego;

8) Kod weryfikacyjny, o którym mowa w pkt 7), należy podać we wskazanym polu;

9) Po wprowadzeniu kodu weryfikacyjnego, o którym mowa w pkt 8), należy użyć klawisza PRZEJDŹ 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. W przypadku korzystania z Aplikacji, procedura Weryfikacji musi zostać dokonana na Stronie dostępu.

f) Logowanie – proces polegający na podaniu numeru Karty lub numeru PESEL we wskazanych polach i potwierdzeniu hasłem utworzonym w trakcie procesu Weryfikacji.

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

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

i) Hasło – indywidualne hasło przekazane Usługobiorcy razem z Kartą, niezbędne do wykonania Weryfikacji.

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

k) 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 Ustawą Prawo telekomunikacyjne.

l) Kanał dostępu – połączenie poprzez sieć Internet z serwerem świadczącym Usługę „Wyniki On-line”.

m) Usługa Wyniki On-line/Konto Stałego Klienta, dalej zwana także Usługą – usługa wykonywana przez Diagnostykę poprzez wysyłanie i odbieranie danych 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.

n) Usługa Interpretacji – usługa polegająca na analizie wyników badań laboratoryjnych powierzonych Labplus Sp. z o.o. 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 Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną przez Labplus sp. z o.o. z dnia 14.06.2022 r. Powyższa usługa dotyczy włącznie badań diagnostycznych wykonywanych we wszystkich laboratoriach Diagnostyki lub laboratoriach Spółek z Grupy Diagnostyka – Centralny Serwer Wyników oznaczonych w Serwisie. Podmiotem świadczącym Usługę Interpretacji jest Labplus Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Żernikach Wrocławskich, 55-010 przy ulicy Strzebińskiej 41 wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000405168, posiadającą NIP: 894 303 69 26 oraz REGON: 021 784 650

### III. Zasady, zakres i warunki świadczenia Usługi „Wyniki On-line”:

1. Diagnostyka, w ramach zlecenia usługi wykonania badania diagnostycznego w Diagnostyce lub w Spółce z Grupy Diagnostyka, świadczy Usługę „Wyniki On-line”, polegającą na udostępnieniu na indywidualne żądanie Usługobiorcy wyników badań diagnostycznych wykonanych przez Diagnostykę lub przez Spółkę z Grupy Diagnostyka. Usługa „Wyniki On-line” dostępna jest pod adresem [www.wyniki.diag.pl](http://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 Usługi „Wyniki On-line” 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. adres e-mail lub numer telefonu;

4. Diagnostyka dołoży należytych starań, aby korzystanie z Usługi „Wyniki On-line” było możliwe dla użytkowników 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 umożliwi korzystanie z Usługi.

5. Usługodawca zastrzega, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet, korzystanie z Usługi „Wyniki On-line” wiąże się z normalnym, w takiej sytuacji, ryzykiem.

6. Korzystanie z Usługi „Wyniki On-line” możliwe jest przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia.

7. Wyniki badań diagnostycznych, takich jak:

- neurodegeneracyjna choroba Huntingtona,
- badania finansowane ze środków publicznych w ramach kontraktu NFZ w Poradni Genetycznej,
- badania z zakresu genetyki sądowej,

nie są dostępne w ramach Usługi „Wyniki On-line”.

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

1. Korzystanie z Usługi „Wyniki On-line” jest możliwe w następujący sposób:

a) dostęp do wszystkich wyników badań Pacjenta wykonywanych we wszystkich laboratoriach Diagnostyki lub laboratoriach Spółek z Grupy Diagnostyka – Centralny Serwer Wyników, po wykonaniu Weryfikacji oraz Logowania na Stronie Dostępowej;

b) dostęp do wyników badań Pacjenta na podstawie numeru pojedynczego zlecenia.

2. Usługobiorca jest zobowiązany do zachowania Hasła, numeru PIN oraz hasła ustawionego w trakcie procesu Weryfikacji w tajemnicy i nieprzekazywania ich osobom trzecim. Diagnostyka nie ponosi odpowiedzialności z tytułu dostępu do Usługi „Wyniki On-line” przez osoby nieuprawnione, za wyjątkiem, gdy wynika to z zawnionego działania lub zaniechania Diagnostyki lub działania lub zaniechania osób, za pośrednictwem lub przy pomocy których Diagnostyka wykonuje swoje zobowiązania wobec konsumenta.

3. Po 5-krotnym błędnym Logowaniu Usługobiorcy zostaje 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.

c) 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 jedna wielka litera, jedna mała litera, jedna cyfra 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.

d) 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 jedna wielka litera, jedna mała litera jedna cyfra i jeden znak specjalny) i je powtórzyć, a następnie zatwierdzić je, używając klawisza PRZEJDŹ DALEJ.

– Po zakończeniu procesu odzyskiwania hasła, Pacjent będzie miał możliwość logowania na podstawie nowego hasła.

e) 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.

4. W przypadku Usługobiorcy nieposiadającego Karty Dostępu do Usługi „Wyniki On-line” lub problemów z logowaniem, ma możliwość skorzystania z Usługi „Wyniki On-line” w formie „Wyniki Badań z pojedynczego zlecenia”, która pozwala na uzyskanie dostępu do wyników badań wykonanych w ciągu ostatnich dziewięciu miesięcy wstecz od chwili logowania, na podstawie numeru zlecenia, bez względu na miejsce ich wykonania, Pacjent w celu skorzystania z Usługi Wyniki on-line w w/w formie, powinien:

– Wejść na stronę [www.wyniki.diag.pl](http://www.wyniki.diag.pl) i wybrać sposób logowania „Wyniki badań z pojedynczego zlecenia”;

– W formularzu logowania wpisać numer zlecenia oraz datę urodzenia podaną przy zleceniu badania oraz zapoznać się z Regulaminem;

5. 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 (wskazanych przez Usługodawcę) na podstawie odrębnego Regulaminu.

b) skorzystania z usługi Konsultacji wyników badań (wskazanych przez Usługodawcę) świadczonej przez Usługodawcę na podstawie odrębnego Regulaminu.

6. Usługa „Wyniki On-line” ma charakter wartości dodanej do badania diagnostycznego.

7. Korzystający z Usługi „Wyniki On-line” ponosi następujące koszty:

– Koszt będący ceną aktywacji Karty;

– Koszt dostępu związany z Kanałem dostępu do Usług.

8. Diagnostyka zwalnia Usługobiorcę z opłaty aktywacyjnej w wypadku pierwszego wydania Karty. W wypadku ponownego wydania Karty, koszt ten może wynosić 10 zł brutto.

9. Okazanie Karty w punkcie pobrań uprawnia Usługobiorcę do zniżki 5% przy każdej następnej wizycie po wyrobieniu Karty.

10. 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 Centralnego Serwera Wyników.

11. 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.

12. Pacjent po uzyskaniu dostępu do wyniku badań w ramach Usługi „Wyniki On-line” ma możliwość zakupu badań które zostały już wykonane i ma do nich dostęp w ramach wskazanej usługi wybierając przycisku „Zamów ponownie” lub "Ponów całe zlecenie". Po wybraniu powyższych przycisków 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/>.

#### IV B. Korzystanie z usługi „Zamów Badania”

1. Pacjent ma możliwość skorzystania z usługi „zamów badania”. W ramach rzeczonyj usługi, pacjent ma możliwość wyboru badań, 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/>.

#### V. Prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorców:

1. Usługodawca zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usługi „Wyniki On-line”, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.

2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia dostępu do Usługi „Wyniki On-line”:

- ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy;
- 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 łącz telekomunikacyjnych znajdujących się poza dyspozycją Usługodawcy i szkody przez nie wywołane.

4. Diagnostyka nie ponosi również odpowiedzialności za:

- 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 łącz 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;
- następstwa korzystania z Usługi „Wyniki On-line” przez Usługobiorcę niezgodnie



z postanowieniami niniejszego Regulaminu;

– korzystanie przez Usługobiorców z Usługi „Wyniki On-line” w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa;

– 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 Usługi „Wyniki On-line” 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 Usługi „Wyniki On-line”. 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 Usługi „Wyniki On-line”, w szczególności za konsekwencje podjętych na ich podstawie decyzji w zakresie ochrony zdrowia.

VI. Tryb postępowania reklamacyjnego:

1. Usługobiorca ma prawo złożenia reklamacji ściśle związanych z wadliwym funkcjonowaniem Usługi „Wyniki On-line”. Złożenie reklamacji może nastąpić pisemnie na adres siedziby Usługodawcy lub poprzez formularz: <https://diag.pl/pacjent/kontakt/wyniki-online/>.

2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:

a. oznaczenie Usługobiorcy (w tym jego imię, nazwisko, adres pocztowy lub adres e-mail, numer Karty lub numer zlecenia - w wypadku wyników z pojedynczego zlecenia);

b. wskazanie problemu, w związku z którym składana jest reklamacja.

3. Usługodawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu i udzieli informacji pisemnie lub poprzez e-mail, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Usługodawca ma prawo odmówić wykonania usług niezwiązanych przedmiotowo z korzystaniem z Usługi „Wyniki On-line”, takich jak: skanowanie antywirusowe komputera, instalacja sterowników drukarki, konfigurowanie parametrów łącza internetowego, testowanie poprawności pracy sprzętu komputerowego lub jego podzespołów, aktualizacja systemu operacyjnego.

## VII. 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 na udostępnieniu on-line wyników badań laboratoryjnych, 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, za 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. 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/>.

8. 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.

9. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich.

10. 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. W celu realizacji wskazanych praw udostępniony został formularz kontaktowy pod adresem: <https://diag.pl/pacjent/kontakt/daneosobowe/>.

11. Jeśli osoba, której dane dotyczą uzna, że przetwarzanie jej danych jest niezgodne z aktualnie obowiązującymi przepisami ochrony danych, ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

12. Po zakończeniu korzystania z Usługi „Wyniki On-line” przez Usługobiorcę, Diagnostyka nie będzie przetwarzać danych osobowych Usługobiorców, za wyjątkiem tych danych, które są:

- niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z Usługi;
- dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych przepisów lub umowy.

#### VIII. 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.

## IX. Cookies:

1. W trakcie świadczenia Usługi, Diagnostyka korzysta z plików cookies.
2. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Pacjentów z przeznaczeniem polepszenia jakości korzystania ze Stron Dostępu.
3. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Pacjentów pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest Usługodawca.
4. Oprogramowanie do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) zazwyczaj domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Pacjentów.
5. Pacjenci mogą dokonać zmiany ustawień w tym zakresie. Przeglądarka internetowa umożliwia usunięcie plików cookies. Możliwe jest także automatyczne blokowanie plików cookies. Szczegółowe informacje na ten temat zawiera pomoc lub dokumentacja przeglądarki internetowej.
6. Ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych systemu.
7. Zalecane jest zapoznanie się z polityką ochrony prywatności tych firm, aby poznać zasady korzystania z plików cookies wykorzystywane w statystykach: Polityka ochrony prywatności Google Analytics.
8. W zakresie informacji o preferencjach użytkownika gromadzonych przez sieć reklamową Google, użytkownik może przeglądać i edytować informacje wynikające z plików cookies przy pomocy narzędzia: <https://www.google.com/ads/preferences/>.
9. Informacje o niektórych zachowaniach użytkowników podlegają logowaniu w warstwie serwerowej. Dane te są wykorzystywane wyłącznie w celu administrowania serwisem oraz w celu zapewnienia jak najbardziej sprawnej obsługi świadczonych usług hostingowych.
10. Przeglądane zasoby identyfikowane są poprzez adresy URL. Ponadto zapisowi mogą podlegać:  
– czas nadejścia zapytania,

- czas wystania odpowiedzi,
- nazwę stacji klienta – identyfikacja realizowana przez protokół HTTP,
- informacje o błędach, jakie nastąpiły przy realizacji transakcji HTTP,
- adres URL strony poprzednio odwiedzanej przez Pacjentów (referer link),
- informacje o przeglądarce Pacjenta,
- Informacje o adresie IP.

11. Dane powyższe nie są kojarzone z konkretnymi osobami przeglądającymi Strony Dostępu.

12. Dane powyższe są wykorzystywane jedynie dla celów administrowania serwerem.

13. Jeśli Pacjent nie chce otrzymywać plików cookies, może zmienić ustawienia przeglądarki z zastrzeżeniem, że wyłączenie obsługi plików cookies niezbędnych dla procesów uwierzytelniania, bezpieczeństwa, utrzymania preferencji użytkownika może utrudnić,

a w skrajnych przypadkach może uniemożliwić korzystanie ze stron www.

#### X. 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 co najmniej 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 interesów;
- b) zmiany możliwości technicznych oraz
- c) zmiany przepisów prawa;

w zakresie, w jakim powyższe zdarzenia mają wpływ na warunki świadczenia przez Diagnostykę usług określonych w Regulaminie lub postanowienia Regulaminu.

3. Usługobiorcy będą związani postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowiedzą go w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu.

4. Prawem właściwym jest prawo polskie.

5. W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem, a postanowieniami zawartych przez Diagnostykę indywidualnych umów dotyczących świadczenia Usługi „Wyniki On-line”, pierwszeństwo mają postanowienia tych umów.