

# REGULAMIN SYSTEMU ELEKTRONICZNEGO BIOVENA ON-LINE

## §1 Postanowienia ogólne

1. Właścicielem oraz Administratorem Systemu Elektronicznego Biovena On-line, w tym rejestracji internetowej, sprawującą nadzór nad jego funkcjonowaniem jest Biovena Sp. z o.o., ul. Mickiewicza 1, 05-822 Milanówek, NIP: 5291468241, REGON: 012856826, KRS: 0000155679 – Zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy KRS.
2. Definicje użyte w treści oznaczają:
  - a) **Biovena** - Biovena Sp. z o.o., ul. Mickiewicza 1, 05-822 Milanówek, NIP: 5291468241, prowadząca działalność leczniczą, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. 2011 Nr 112 poz. 654 z późn. zm.) i wpisaną jako podmiot leczniczy do Rejestru Podmiotów Leczniczych pod numerem 000000007901, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego. Biovena świadczy usługi zdrowotne w następujących placówkach:
    - Biovena pod adresem: ul. Poznańska 127, Ożarów Mazowiecki, kontakt do rejestracji placówki: 22 43 95 800, e-mail: [ozarow@biovena.com.pl](mailto:ozarow@biovena.com.pl)
    - Biovena pod adresem: ul. Mickiewicza 1, Milanówek, kontakt do rejestracji placówki: 22 43 95 900, e-mail: [milanowek@biovena.com.pl](mailto:milanowek@biovena.com.pl)
  3. **Regulamin** - niniejszy dokument oraz jego postanowienia. Dokument jest integralną częścią usług oferowanych i dostępnych w ramach korzystania z Bioveny On-line, zawiera zasady oraz regulacje korzystania z jej funkcji, w tym dokonania Rejestracji on-line. Jest udostępniony na stronie internetowej: <https://rejestracja.biovena.com.pl/start.html>
  - b) **Biovena On-line** – zbiór usług elektronicznych udostępnionych pod adresem <https://rejestracja.biovena.com.pl/start.html>, mających na celu prezentację usług medycznych, możliwość zarezerwowania usługi, korzystanie z dostępnych w niej funkcji oraz przeglądanie informacji dotyczących pacjenta po aktywacji Konta pacjenta.
  - c) **Rejestracja On-line** – to system wyszukiwania w Biovena On-line umożliwiający elektroniczną rezerwację wybranych usług medycznych

- świadczonych przez personel medyczny Biovena w jej placówkach, funkcja dostępna w wersji bez logowania oraz poprzez Konto pacjenta.
- d) **Konto pacjenta** – indywidualne konto pacjenta, które umożliwia internetowe korzystanie z udostępnionych w nim funkcji. Konto Pacjenta dostępne jest po zalogowaniu się na stronie: <https://rejestracja.biovena.com.pl/start.html> za pomocą identyfikatora numeru PESEL oraz hasła otrzymanego SMS i jego zmianie na własne.
  - e) **Użytkownik** – osoba pełnoletnia, która korzystała z usługi Bioveny, w tym z rezerwacji usługi, mająca uprawnienie do aktywacji Konta pacjenta, w tym Konta pacjenta niepełnoletniego, jeżeli jest jego opiekunem ustawowym.
  - f) **Pacjent abonamentowy**- osoba korzystająca bezpłatnie z usług Bioveny, jako placówki partnerskiej w ramach posiadanego pakietu lub ubezpieczenia medycznego.
  - g) **Pacjent prywatny**- osoba dorosła lub dziecko, która realizować będzie zarezerwowaną poprzez Rejestrację on-line usługę medyczną odpłatnie.
4. Pacjenci abonamentowi, mogą dokonywać Rejestracji On-line tylko za pośrednictwem Konta pacjenta. Wizyty umawiane bez rejestracji konta, mogą umawiać Pacjenci prywatni.
5. Posiadanie uprawnienia do bezpłatnego skorzystania z zarezerwowanej usługi medycznej, jest każdorazowo potwierdzane przez personel Bioveny w dniu realizacji usługi przed jej rozpoczęciem. W przypadku braku uprawnienia do wizyty jako Pacjent abonamentowy, może on podjąć decyzję o odstąpieniu od wykonania usługi lub wykonać ją jako Pacjent prywatny.

## §2 Rejestracja on-line bez Konta pacjenta

1. Rejestracja on-line bez Konta pacjenta jest dostępna dla Pacjentów prywatnych.
2. Użytkownik po wybraniu specjalizacji (poradni), lokalizacji, typu usługi, oraz daty i jej godziny, opcjonalnie lekarza, może zarezerwować wybrany termin.
3. W tym celu, należy wypełnić Potwierdzenie rejestracji, która obejmuje podsumowanie wybranej usługi medycznej oraz następujące dane Pacjenta prywatnego: imię, nazwisko, data urodzenia, numer telefonu kontaktowego i adres e-mail. Następnie należy wybrać przycisk *Rejestruj*.
4. Rejestracja On-line możliwa jest tylko po akceptacji treści Regulaminu.

5. Potwierdzenie wizyty za pośrednictwem kodu SMS lub e-mail należy dokonać w ciągu kolejnych 15 minut. W przypadku braku potwierdzenia, rezerwowany termin usługi może zostać automatycznie odwołany.
6. W razie problemów z działaniem Rejestracji On-line (np. nie otrzymaniem e-mail, pojawieniem się komunikatu o błędzie), prosimy o wysłanie opisu problemu na adres: [pomoc@biovena.com.pl](mailto:pomoc@biovena.com.pl)
7. W przypadku konieczności zmiany terminu po dokonaniu rezerwacji, prosimy o kontakt telefoniczny z placówką w wybranej lokalizacji w celu przełożenia terminu usługi (z poszanowaniem §4 ust. 3.). Opłata za połączenie wg stawki operatora.

### §3 Realizacja usługi

1. W celu realizacji zarezerwowanej usługi Pacjent prywatny powinien zgłosić się do wybranej placówki Biovena w umówionym terminie z dokumentem potwierdzającym tożsamość
2. W przypadku Rejestracji On-line na Teleporadę, należy oczekiwać na kontakt telefoniczny ze strony uprawnionego personelu medycznego. Kontakt następuje z numeru 22 439 50 00, personel Bioveny podejmuje 3-krotną próbę połączenia na podany numer telefonu kontaktowego, teleporada może odbyć się -1/+1 godzinę od zarezerwowanej. W przypadku nieudanych 3 prób kontaktu, wizyta ze stosownym wpisem w dokumentacji medycznej uznaje się za anulowaną.
3. Opłatę za wizytę umówioną poprzez Biovena On-line, można uiścić w dniu wizyty w rejestracji placówki kartą płatniczą lub gotówką oraz poprzez przelew bankowy.
4. Przy płatności przelewem należy wysyłać potwierdzenie zapłaty na adres e-mail właściwej placówki dzień przed realizacją wizyty. W tytule przelewu należy podać dane pacjenta oraz datę wizyty. Numer konta Bioveny to:

Alior Bank 55 2490 0005 0000 4530 8379 3706

Biovena Sp. z o.o.

Ul. Mickiewicza 1

05-822 Milanówek

5. W okresie zagrożenia epidemicznego na terenie placówek Biovena stosowane są zalecane środki zapobiegające rozpowszechnianiu zarażenia (tj. zasłanianie nosa i ust, zastosowanie środków dezynfekujących ręce, pomiar temperatury ciała) i realizacja usługi bez zastosowania się do zaleceń, bez medycznie uzasadnionej przyczyny, nie będzie możliwa.

6. Jeżeli z przyczyn losowych Pacjent nie może skorzystać z zarezerwowanej usługi, prosimy o niezwłoczny kontakt z rejestracją wybranej placówki w celu zmiany terminu, nie później niż 6 godzin przed jej rozpoczęciem. Usługa może również zostać odwołana poprzez Konto pacjenta.
7. W przypadku odwołania lub przełożenia Zarezerwowanej usługi, Biovena nie gwarantuje usługi u wybranego lekarza, tylko do wybranej poradni (specjalizacji) w tej samej placówce.
8. Jeżeli usługa medyczna została opłacona przelewem, w przypadku zmiany terminu nie wymaga dodatkowych działań. W przypadku odwołania usługi, należy wysłać informację dotyczącą zwrotu kosztów na adres: [pomoc@biovena.com.pl](mailto:pomoc@biovena.com.pl)

#### **§4 Aktywacja Konta Pacjenta**

1. Aktywacja Konta Pacjenta jest usługą bezpłatną i możliwą dla wszystkich osób korzystających z Bioveny, w tym Pacjentów Prywatnych oraz Abonamentowych.
2. Każdy Użytkownik może zgłosić prośbę aktywacji konta bezpośrednio w placówce po okazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość lub telefonicznie w przypadku ponownej próby aktywacji na podany wcześniej w karcie pacjenta numer telefonu kontaktowego.
3. Aktywowanie Konta pacjenta możliwe jest tylko za pośrednictwem personelu rejestracji Bioveny, która na prośbę Użytkownika, po uzupełnieniu w jego karcie adresu e-mail, wysyła SMS-em pierwszorazowe hasło do logowania.
4. Otrzymane hasło należy wraz z identyfikatorem (numerem PESEL) wpisać na stronie internetowej <https://rejestracja.biovena.com.pl/start.html> w zakładce *Logowanie*, nie później niż w ciągu 48 godzin od jego otrzymania.
5. W przypadku wygaśnięcia pierwszorazowego hasła, zapraszamy do ponownego kontaktu telefonicznego lub bezpośrednio w placówce Bioveny, w celu ponownego otrzymania pierwszorazowego hasła.
6. System przy pierwszej próbie logowania, wymusi zmianę pierwszorazowego hasła na własne.
7. Hasło musi składać się z co najmniej 8 znaków i zawierać minimum 1 wielką literę, 1 małą literę i 1 liczbę lub znak specjalny.
8. Hasło ważne jest przez okres 90 dni, po tym czasie system wymagać będzie zmiany hasła przy próbie zalogowania.
9. Zalogowanie się do Bioveny On-line jest możliwe po akceptacji postanowień Regulaminu.

10. Jeżeli pojawiły się problemy z zalogowaniem do Konta pacjenta, prosimy o wysłanie opisu problemu na adres: [pomoc@biovena.com.pl](mailto:pomoc@biovena.com.pl)
11. Pacjent ma prawo do dezaktywacji Konta pacjenta w każdym czasie. W tym celu, powinien zgłosić takie żądanie do Bioveny na adres: [pomoc@biovena.com.pl](mailto:pomoc@biovena.com.pl), Biovena dokona dezaktywacji Konta pacjenta w terminie 7 dni od otrzymania zgłoszenia.
12. Konto Pacjenta niepełnoletniego funkcjonuje jako konto oddzielne. W celu założenia Konta Pacjenta niepełnoletniego i zarządzania nim, przedstawiciel ustawowy powinien aktywować konto dziecka, zgodnie z krokami §4 ust. 2-8.
13. Do zarządzania Kontem Pacjenta niepełnoletniego uprawniony jest tylko przedstawiciel ustawowy do czasu uzyskania przez niego pełnoletności. Hasło dostępu dla osoby małoletniej wygasa w momencie uzyskania przez niego pełnoletności. Ponowna aktywacja możliwa jest bezpośrednio przez Użytkownika.
14. Użytkownik korzystający z Konta pacjenta ma prawo zarezerwować tylko jeden termin do danej poradni. Kolejna rezerwacja terminu może nastąpić po zrealizowaniu wizyty lub po rezygnacji z wcześniejszej rezerwacji.

## **§5 Logowanie do Konta Pacjenta**

1. Logowanie do Konta pacjenta umożliwia podjęcie następujących działań przez Użytkownika:
  - a. Przeglądanie dostępnych terminów oraz Rejestrację on-line wybranych usług medycznych w formie konsultacji lub badania w Biovenie,
  - b. odwołanie zaplanowanej usługi medycznej,
  - c. przeglądanie zaplanowanych usług medycznych,
  - d. przeglądanie informacji o wystawionych receptach, w tym sprawdzenie PIN odbioru,
  - e. sprawdzanie wyników udostępnionych badań laboratoryjnych wykonywanych w Biovena,
2. Rejestracja on-line poprzez Konto Pacjenta jest możliwa na wizyty prywatne lub w ramach większości pakietów i ubezpieczeń medycznych partnerów Bioveny.
3. Rezerwacja on-line nie jest możliwa dla Pacjentów abonamentowych pakietów i ubezpieczeń medycznych, które wymagają autoryzacji ze strony Centrum Medycznego lub umówienia wizyty za jego pośrednictwem (tj. PZU, Polmed, Allianz).
4. Zalogowanie się do Systemu on-line wymaga wpisania jako identyfikatora numeru PESEL oraz hasła utworzonego przez Użytkownika po jego aktywacji (patrz §4 ust. 5-6).

5. Hasło dostępu powinno być znane wyłącznie Użytkownikowi lub przedstawicielowi ustawowemu dziecka w przypadku osoby niepełnoletniej.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Pacjenta loginu lub hasła do Systemu osobie trzeciej oraz niewłaściwego zabezpieczenia przez Pacjenta loginu lub hasła przed dostępem osób nieupoważnionych.
7. Zaplanowanie wizyty za pomocą rejestracji internetowej może dotyczyć tylko zalogowanego Użytkownika.
8. 1 dzień przed planowaną wizytą, Użytkownik otrzymuje SMS z przypomnieniem o zarezerwowanej usłudze, który wysyłany jest automatycznie. W przypadku nieotrzymania przypomnienia, prosimy o kontakt z wybraną placówką Biovena.

## **§6 Prawa i Obowiązki Użytkownika**

1. Użytkownik uprawniony jest do korzystania z usługi za pośrednictwem Biovena On-line wyłącznie w celu Rejestracji on-line lub sprawdzania i korzystania z informacji w niej udostępnionych.
2. Użytkownik w procesie Rejestracji On-line zobowiązuje się do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Biovena nie ponosi odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych lub złożenia nieprawdziwych oświadczeń.
3. Osoba korzystająca z Biovena On-line zobowiązuje się nie podejmować działań, które mogłyby naruszać prawa osób trzecich, prowadzić do łamania haseł innych użytkowników lub ich loginów, bądź też prób uzyskania dostępu do danych osób trzecich.
4. Zakazuje się przekazywania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, a także podejmowania działań powodujących zagrożenia dla Systemu i jego funkcjonowania.
5. Informacja o rezygnacji powinna być przekazana najpóźniej na 6 godzin przed terminem rozpoczęcia usługi.
6. Pacjent, który nie zrezygnował z wizyty w Systemie on-line i nie przybył na wizytę do poradni, może zostać pozbawiony prawa do rejestracji internetowej poprzez blokadę Konta.
7. Konto może również zostać zablokowane na skutek nieprzestrzegania niniejszego regulaminu.
8. Prawo do odblokowania Konta pacjenta może zostać przywrócone, po uprzednim skontaktowaniu się za pośrednictwem adresu: [pomoc@biovena.com.pl](mailto:pomoc@biovena.com.pl)

## **§8 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Biovena Sp. z o.o., ul. Mickiewicza 1, 05-822 Milanówek, która zobowiązuje się przetwarzać dane wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usług Rejestracji On-line oraz udzielenia świadczeń opieki zdrowotnej zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Dane osobowe Pacjenta oraz Pacjenta małoletniego przetwarzane są zgodnie z RODO [ROZPORZĄDZENIEM PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE] oraz zgodnie z Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.
3. Pełna treść klauzuli informacyjnej zawierającej informację o podmiotach, którym Biovena powierza dane osobowe dostępna jest na stronie <https://www.biovena.com.pl/ochrona-danych-osobowych/>
4. Dane osobowe są zbierane i przetwarzane w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w zakresie świadczenia usług zdrowotnych. Pacjentom przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, żądania ograniczenia ich przetwarzania oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu korzystania z Bioveny On-line.

## **§ 9 Postanowienia końcowe**

1. Zasady działania Bioveny On-line podlegają przepisom prawa o ochronie danych osobowych oraz wewnętrznym procedurom polityki bezpieczeństwa, obowiązującym w Biovena.
2. Regulamin Bioveny On-line wchodzi w życie z dniem 28.01.2021 r. Biovena zastrzega sobie prawo do jego zmiany.