

§1 Przedmiot regulacji

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej CARENABIS.PL („Serwis”) oraz aplikacji mobilnej CARENABIS („Aplikacja”), w tym warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, wymagania techniczne konieczne dla korzystania ze strony internetowej, a także zasady rejestracji wizyt, zawierania umów oraz postępowania reklamacyjnego.

§2 Definicje

Aplikacja - aplikacja pod nazwą CARENABIS, działająca na urządzeniach mobilnych;

CARENABIS - usługodawca tj. spółka pod firmą Carenabis sp z o.o. mieszcząca się pod adresem: Twarda 18, 00-105 Warszawa, KRS: 0000973350, NIP: 5252908888, REGON: 522098489, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego;

Cena - cena za Wizytę określona w Cenniku;

Cennik - cennik usług medycznych świadczonych przez CARENABIS, określony w załączniku do Regulaminu organizacyjnego i umieszczony w Serwisie w zakładce „Cennik”;

E-recepta - recepta w formie elektronicznej wydawana zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne wraz z przepisami wykonawczymi;

Formularz kontaktowy - usługa świadczona drogą elektroniczną polegająca na udostępnieniu Pacjentom kontaktu z CARENABIS jako usługodawcą;

Hasło - ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych wybranych przez Pacjenta podczas rejestracji, wykorzystywanych w celu zabezpieczenia dostępu do Konta Pacjenta;

Konto Pacjenta - panel Pacjenta uruchomiony na jego rzecz przez Usługodawcę, po dokonaniu rejestracji, pozwalający na korzystanie z Aplikacji przez Pacjenta;

Konsultacja - konsultacja medyczna, w tym również wystawienie E-recepty, udzielona przez lekarza lub specjalistę za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych, w tym w szczególności połączenia telefonicznego, czatu online, połączenia video, komunikatora;

Newsletter - informacja w formie e-mail wysyłana przez CARENABIS w sposób cykliczny za pośrednictwem poczty elektronicznej na e-mail podany przez Pacjenta przy rejestracji Konta Pacjenta, zawierająca informacje handlowe, w szczególności dotyczące oferty, Aplikacji, nowości, promocji, konkursów;

Pacjent - osoba korzystająca lub zamierzająca korzystać ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez CARENABIS;

Polityka prywatności - zasady przetwarzania danych osobowych obowiązujące u Usługodawcy;

Regulamin - niniejszy Regulamin;

Serwis - strona internetowa CARENABIS.PL;

Specjalista - lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjentów;

Świadczenie zdrowotne - działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia;

Umowa - umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego zawarta pomiędzy CARENABIS, a Pacjentem wskutek złożenia Zamówienia;

Umowa licencji - umowa na podstawie której prowadzenie jest Konto Pacjenta w Aplikacji, zaś Pacjent uzyskuje możliwość dostępu do Konta Pacjenta i usług przez niego udostępnianych.

Usługi - usługi świadczone przez CARENABIS drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji;

Zamówienie - złożenie przez Pacjenta oświadczenia woli zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy.

§3 Postanowienia ogólne

1. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym do domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, Aplikacji, a także do wzorców, formularzy, logotypów zamieszczanych na stronie internetowej Serwisu przysługują CARENABIS, a korzystanie z tych praw może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem oraz za uprzednią zgodą CARENABIS wyrażoną na piśmie.
2. Do korzystania z Serwisu, w tym dokonywania rejestracji Konsultacji, niezbędne jest posiadanie komputera lub innego urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci Internet przy wykorzystaniu jednej ze standardowych przeglądarek internetowych, w tym w szczególności Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari lub Opera, posiadających możliwość zapisu plików cookies oraz zapewniających obsługę skryptu Java.
3. Zakazane jest dostarczanie przez Pacjenta treści o charakterze bezprawnym oraz korzystanie ze Serwisu w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający prawa osób trzecich.
4. Informacje zawarte na stronie internetowej Serwisu oraz Aplikacji nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie Pacjentów do składania ofert zawarcia Umowy. Zamówienie Konsultacji przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem przez Pacjenta oferty zawarcia Umowy.

§4 Usługi i Płatności Serwisu

1. Za pośrednictwem Serwisu CARENABIS świadczy następujące Usługi:
 1. konsultacja,
 2. formularz kontaktowy.
1. Usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 1 świadczone są odpłatnie. Dostępne formy płatności to:
 1. szybki przelew elektroniczny,
 2. przelew tradycyjny,
 3. BLIK,
 4. płatność kartą.
2. Płatności w Serwisie realizowane są za pośrednictwem serwisu PayU, którego właścicielem i operatorem jest PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 186, 60-166 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, numer NIP 7792308495.
3. Ceny wyrażone są w złotych polskich, w kwotach brutto.
4. CARENABIS może stosować rabaty, które są naliczane za pomocą kuponów rabatowych przyznawanych przez CARENABIS w trakcie akcji promocyjnych, o których CARENABIS informuje w swoich kanałach informacji, w tym za pośrednictwem Serwisu.

§5 Aplikacja

1. Za pośrednictwem Aplikacji CARENABIS świadczy następujące Usługi:
 1. konsultacja,
 2. formularz kontaktowy,
 3. udostępnianie Pacjentowi panelu za pośrednictwem którego może zapisywać analizy z prowadzonej terapii medyczną marihuaną oraz przekazywać wyniki do Specjalisty.
2. Aplikacja jest dostępna do pobrania w sklepie Google Play (dla urządzeń mobilnych z systemem Android) oraz App Store (dla urządzeń mobilnych z systemem iOS). Pobranie Aplikacji i jej zainstalowanie na

urządzeniu mobilnym jest bezpłatne.

3. W celu założenia Konta Pacjenta w Aplikacji konieczne jest posiadanie przez Pacjenta adresu poczty elektronicznej. W celu Rejestracji Pacjent powinien wypełnić formularz rejestracyjny udostępniony przez CARENABIS w Aplikacji. Podczas Rejestracji Pacjent ustala indywidualne Hasło.
4. W trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego, Pacjent ma możliwość zapoznania się z Regulaminem, akceptując jego treść poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu.
5. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego, Pacjent otrzymuje niezwłocznie, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym potwierdzenie Rejestracji przez Usługodawcę.
6. CARENABIS umożliwia logowanie za pośrednictwem konta Google bądź Apple. Dzięki temu logowanie jest wyjątkowo łatwe i bezpieczne.
7. Pacjent, który dokonał Rejestracji, może samodzielnie usunąć Konto Pacjenta.
8. Przedmiotem Umowy licencji jest przyznanie Pacjentowi niewyłącznego prawa do korzystania z Aplikacji do celów niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą, polegającego na: pobraniu Aplikacji, zapisaniu jej na urządzeniu mobilnym i korzystaniu z jej funkcjonalności.

§6 Konsultacje

1. Zamówienie Konsultacji następuje poprzez złożenie Zamówienia za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji.
2. W celu złożenia Zamówienia Pacjent:
3. wybiera zakładkę „Umów wizytę” (w przypadku pierwszej Konsultacji) lub „Umów wizytę” (w przypadku każdej kolejnej Konsultacji)
4. uzupełnia dane osobowe w formularzu rejestracji, w tym:
 1. imię i nazwisko;
 2. PESEL;
 3. numer telefonu;
 4. adres e-mail;
5. Pacjent ma obowiązek podać dane zgodne z prawdą i nie zatajać żadnych informacji istotnych z punktu widzenia udzielanego Świadczenia zdrowotnego. Udzielenie nieprawdziwych, niepełnych lub nierzetelnych informacji zwalnia CARENABIS z jakiejkolwiek odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną wynikłą z udzielania lub zaniechania udzielania świadczenia zdrowotnego na podstawie takich informacji.
6. W celu finalizacji Zamówienia konieczne jest zarezerwowanie oraz opłacenie wizyty oraz akceptacja treści Regulaminu i Polityki prywatności. Naciśnięcie przycisku „Zarejestruj się” jest równoznaczne ze złożeniem Zamówienia i zawarciem Umowy. Złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
7. Konsultacje udzielane są w dni robocze, od poniedziałku do niedzieli w godzinach 8-20.
8. Pacjent nie może mieć ustawionej w swoim urządzeniu końcowym ustawionych jakichkolwiek blokad, lub zainstalowanego oprogramowania, które mogłyby uniemożliwić wykonanie połączenia przez Specjalistę, w tym połączenia z numeru zastrzeżonego.
9. Pacjent zobowiązany jest posiadać przy sobie dokument tożsamości oraz okazać go na każdą prośbę Specjalisty.
10. Przewidywany czas trwania Konsultacji nie przekracza 15 minut. Decyzję o zakończeniu Konsultacji podejmuje Specjalista biorąc pod uwagę dobro Pacjenta oraz cel udzielonego Świadczenia zdrowotnego.
11. Specjalista może przerwać udzielanie Świadczenia zdrowotnego w każdym czasie, gdy Pacjent dopuści się naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu.
12. W przypadku zamówienia E-recepty, po złożeniu i opłaceniu Zamówienia, właściwy Specjalista w terminie 24 godzin od złożenia Zamówienia, na podstawie przedstawionych przez Pacjenta informacji oraz analizy przedstawionej przez Pacjenta dokumentacji medycznej podejmuje decyzję o wystawieniu

E-recepty lub odmowie jej wystawienia.

13. Specjalista uprawniony jest do odmowy wystawienia E-recepty w każdym przypadku, gdy jej wystawienie pozostawałoby w sprzeczności z aktualną wiedzą medyczną lub w przypadku, gdy udzielone przez Pacjenta informacje, w tym dane zawarte w dokumentacji medycznej, byłyby niewystarczające dla jej wystawienia lub budziłyby istotne wątpliwości co do ich rzetelności lub prawdziwości.
14. W przypadku wystawienia E-recepty, Specjalista przekazuje Pacjentowi, na wskazany przez niego numer telefonu, kod recepty lub ujawnia receptę w Internetowym Koncie Pacjenta.
15. Świadczenia zdrowotne, o których mowa w ust. 1 -13 powyżej są dokumentowane w dokumentacji medycznej prowadzonej zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

§7 Formularz kontaktowy

1. Usługa Formularz kontaktowy świadczona jest nieodpłatnie. Usługa polega na kontakcie z Pacjentem poprzez odpisanie wiadomości na podany przez Pacjenta adres e-mail lub oddzwonieniu do niego. Podane dane przetwarzane są wyłącznie zgodnie z celem, w jakim zostały przekazane.
2. Z formularza kontaktowego może skorzystać każdy użytkownik Serwisu po podaniu pól niezbędnych w formularzu i wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych zawartych w tym formularzu w celu kontaktu z użytkownikiem.
3. Skorzystanie z formularza Jest równoznaczne zaakceptowaniem warunków świadczenia usługi określonych w niniejszym Regulaminie.

§8 Reklamacje i zwrot należności

1. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą Wizyty wysyłając wiadomość e-mail na adres: kontakt@carenabis.pl.
2. Zgłoszenie reklamacji winno zawierać w szczególności: imię i nazwisko Pacjenta, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Pacjent życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, wskazanie daty Wizyty, dokładny opis przyczyn reklamacji oraz datę jej stwierdzenia, żądanie Pacjenta, a także preferowany przez Pacjenta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
3. CARENABIS rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Pacjent zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.
4. W przypadku, gdy realizacja Usługi będzie niemożliwa z przyczyn zawinionych przez CARENABIS, CARENABIS poinformuje Pacjenta o powyższej okoliczności. W terminie 14 dni od powzięcia informacji o powyższej okoliczności Pacjent może, według swojego wyboru:
 1. odstąpić od Umowy i żądać zwrotu zapłaconej przez Ceny, lub
 2. uzgodnić z CARENABIS inny termin wykonania Usługi.
5. Postanowień ust. 4 nie stosuje się, gdy brak możliwości wykonania Usługi wynika z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności, gdy Pacjent:
 1. poda nieprawdziwe lub nierzetelne dane, w tym informacje dotyczące swojego stanu zdrowia;
 2. złoży nieprawdziwe lub nierzetelne oświadczenie;
 3. przedstawi nieprawdziwe lub nierzetelne dokumenty;
 4. nie będzie odbierał połączeń od Specjalisty w związku z próbą przeprowadzenia Konsultacji;
 5. w inny sposób naruszy postanowienia Regulaminu.
6. Zwrot zapłaconej Ceny w przypadku określonym w ust. 4 lit. a nastąpi niezwłocznie, według wyboru Pacjenta:
 1. na wskazany przez niego rachunek bankowy, lub
 2. w takiej samej formie, w jakiej dokonał zapłaty Ceny.
7. Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, do Umów nie stosuje się przepisów dotyczących prawa odstąpienia konsumenta od umowy zawartej na odległość.

§8 Ochrona danych osobowych

Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka prywatności stanowiąca załącznik do Regulaminu. Polityka prywatności dostępna jest pod adresem:

<https://carenabis.pl/polityka-prywatnosci/>.

§9 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. W razie zaistnienia sporu Pacjent może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności Pacjent uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego lub do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy.
2. Pacjent może również uzyskać bezpłatną pomoc i potrzebne informacje u powiatowych rzeczników konsumentów.
3. Pacjent będący Konsumentem może skorzystać również z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami (Online Dispute Resolution, zwanej dalej ODR) dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> działającej na terytorium Unii Europejskiej. Platforma ODR umożliwia uzyskanie kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygania sporów. Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej.
4. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pod adresem:

https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

§10 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, z tym, że do Umów nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 7 ww. ustawy.
2. CARENABIS zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna i wchodzi w życie w terminie wskazanym przez CARENABIS, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu zamieszczenia na stronie internetowej CARENABIS.pl informacji o zmianie Regulaminu.
3. Regulamin zawiera następujące załączniki:
 1. Załącznik nr 1 – Polityka prywatności;

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.07.2022r.