

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. Postanowienia Ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez drEryk sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Księdza Józefa Tischnera 8, 30-421 Kraków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001072683, numer NIP: 6792749916 (dalej: „Spółka” lub „Usługodawca”).
2. Regulamin jest regulaminem w rozumieniu w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020 r. poz. 344, z późn.zm.).
3. Regulamin stanowi integralną część umowy zawartej pomiędzy Spółką a Użytkownikiem i określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę, z wykorzystaniem oprogramowania komputerowego dla podmiotów leczniczych „drEryk” (dalej: „Oprogramowanie”).
4. Informację o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkownika z usług świadczonych drogą elektroniczną stanowi Załącznik nr 1, który jest integralną częścią Regulaminu.
5. Spółka udostępnia Regulamin nieodpłatnie w Oprogramowaniu oraz na stronie internetowej www.dreryk.pl.
6. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z usług, o których mowa w § 2 ust. 1 Regulaminu.

§ 2. Rodzaje i zakres usług

1. Usługodawca z wykorzystaniem Oprogramowania świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:
 - a. usługi informatyczne wspierające proces prowadzenia działalności leczniczej i diagnostycznej, a także usługi informatyczne wspierające zarządzanie administracją placówek medycznych i zarządzanie personelem medycznym, w szczególności:
 1. pomoc w zakresie generowania i unieważniania certyfikatów niezbędnych do integracji z platformą informatyczną P1,
 2. wyświetlanie/pobieranie instrukcji i regulaminów,
 3. wyświetlanie informacji o wszystkich laboratoriach w systemie „ErLab” (nazwa, adres, kod i miejscowość, regon, status współpracy z aktualnym kierownikiem),
 4. filtrowanie listy laboratoriów za pomocą nazwy, adresu, nr REGON, statusu,
 5. dodawanie/edycja/usuwanie szablonu wydruku,
 6. wyświetlanie szablonu wydruków dodanych przez administratora, kopiowanie szablonu z przykładu,
 7. edycja danych konta kierownika medycznego (imię, nazwisko, numer telefonu, zdjęcie, hasło),
 8. podgląd licencji przypisanych do jednostki (data aktywacji, data wygaśnięcia, liczba licencji „Lekarz”, liczba licencji „Recepta+”, lista aktywnych modułów),

9. wyszukiwanie aktywnych badań oferowanych przez laboratorium,
 10. zaznaczenie/odznaczenie badań wykonywanych przez laboratorium,
 11. edycja danych laboratorium (nazwa, miasto, ulica, nr domu, nr mieszkania, kod pocztowy, REGON),
 12. wyświetlanie kontrahentów (placówek) laboratorium, akceptowanie/odrzucając możliwości rozpoczęcia współpracy z placówkami,
 13. zakończenie współpracy z kontrahentem,
 14. filtrowanie kontrahentów (placówek) za pomocą nazwy, adresu, nr REGON, statusu,
 15. edycja danych konta kierownika laboratorium (imię, nazwisko, numer telefonu, zdjęcie, hasło),
 16. zarządzanie powiadomieniami,
- b. wsparcie techniczne (serwisowe),
 - c. newsletter,
 - d. udostępnianie informacji marketingowych oraz oferowanie Użytkownikowi produktów z oferty handlowej Usługodawcy.
2. Usługodawca może zmienić (rozszerzyć/ograniczyć) zakres oraz katalog świadczonych usług w każdym czasie i według swojego uznania. Dostęp do informacji, o zmianach dotyczących sposobu i zakresu świadczenia usług przez Usługodawcę oraz do informacji, w rozumieniu art. 6 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca będzie realizował poprzez stronę internetową www.dreryk.pl lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
3. Warunkiem korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do Oprogramowania oraz posiadanie urządzenia umożliwiającego indywidualne porozumiewanie się na odległość, przy wykorzystaniu transmisji danych, spełniającego następujące minimalne wymagania techniczne:
- a. procesor: Intel Pentium 4 2GHz*,
 - b. pamięć RAM: 2 GB,
 - c. ilość wolnego miejsca na dysku: 400 MB,
 - d. karta sieciowa,
 - e. karta graficzna obsługująca rozdzielczość: 1440x900,
 - f. system operacyjny: Windows 8,1 Professional/Windows 10 Professional/Windows Server 2012 lub nowszy,
 - g. dostęp do sieci Internet,
 - h. poprawnie skonfigurowana przeglądarka internetowa akceptująca pliki typu cookie,
 - i. posiadanie adresu poczty elektronicznej,
 - j. przeglądarka internetowa Google Chrome lub Mozilla Firefox w najnowszej wersji.
4. Świadczenie usług określonych w ust. 1 powyżej odbywa się w ramach wykupionego abonamentu na aktualizację. Wysokość opłaty z tytułu świadczenia usług określona jest w zamówieniu Użytkownika oraz na fakturze VAT wystawionej przez Spółkę.
5. Użytkownik może korzystać z usług, o których mowa w § 2 ust. 1 wyłącznie w sposób zgodny z przeznaczeniem. Użytkownik nie może korzystać z ww. usług w celach sprzecznych

z przepisami prawa, w szczególności Użytkownik nie jest uprawniony do korzystania z usług w sposób naruszający poufność informacji lub integralność systemów i narzędzi informatycznych Spółki lub osób trzecich.

6. Spółka nie jest zobowiązana do usuwania błędów w Oprogramowaniu lub zakłóceń w jego funkcjonowaniu powstałych przy świadczeniu usług, jeśli wynikają one z działań Użytkownika, w tym w szczególności z jakiegokolwiek próby ingerencji Użytkownika w Oprogramowanie, co do których Użytkownik nie został wyraźnie upoważniony przez Spółkę w ramach świadczenia usług, bądź w dokumentacji Oprogramowania drEryk. Z uwagi na złożony charakter produktów informatycznych Spółka nie odpowiada wobec Użytkownika, bądź jego pacjentów za jakiegokolwiek szkody powstałe w związku z korzystaniem z Oprogramowania lub jego obsługą, w tym szkody pośrednie, z wyjątkiem szkody wywołanej z winy umyślnej.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do umieszczania w Oprogramowaniu i jego poszczególnych modułach materiałów promocyjnych, materiałów informacyjnych, kampanii reklamowych, w dozwolonej prawem formie według swojego wyboru, na co Użytkownik wyraża zgodę.

§ 3. Newsletter

1. Warunkiem korzystania z usługi newsletter jest posiadanie przez Użytkownika urządzenia umożliwiającego indywidualne porozumiewanie się na odległość, przy wykorzystaniu transmisji danych, spełniającego następujące minimalne wymagania techniczne:
 - a. dostęp do sieci Internet,
 - b. poprawnie skonfigurowana przeglądarka internetowa akceptująca pliki typu cookie,
 - c. posiadanie adresu poczty elektronicznej.
2. Umowa o świadczenie usługi newsletter handlowy zostaje zawarta na czas nieoznaczony poprzez kliknięcie przez Użytkownika przycisku „zamawiam newsletter” na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. Umowa o świadczenie usługi newsletter techniczny zostaje zawarta z chwilą zawarcia umowy na oprogramowanie drEryk.
4. Użytkownik może w każdym czasie dokonać dezaktywacji usługi newsletter:
 - a. newsletter handlowy: klikając w link rezygnacji przesłany na adres e-mail Użytkownika;
 - b. newsletter techniczny: poprzez wysłanie przez Użytkownika wiadomości e-mail na adres serwis@dreryk.pl.
5. Spółka potwierdza rozwiązanie umowy na newsletter handlowy/techniczny poprzez przesłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej Użytkownika, z którego wpłynęła rezygnacja.
6. Użytkownik może w każdym momencie dokonać ponownego zamówienia usługi newsletter poprzez kliknięcie w link udostępniony na stronie internetowej i/lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres serwis@dreryk.pl.

§ 4. Wsparcie techniczne

1. Wsparcie Techniczne jest to wsparcie, za pomocą sieci Internet lub telefoniczne, w zakresie usuwania błędów oprogramowania drEryk (dalej: „Oprogramowanie”) lub zakłóceń w jego funkcjonowaniu, jeśli błędy lub brak prawidłowości w funkcjonowaniu Oprogramowania wynikają z winy Spółki.

2. Warunkiem korzystania z usługi Wsparcia Technicznego jest posiadanie przez Użytkownika Oprogramowania oraz urządzenia umożliwiającego indywidualne porozumiewanie się na odległość, przy wykorzystaniu transmisji danych, spełniającego następujące minimalne wymagania techniczne:
 - a. procesor: Intel Pentium 4 2GHz*,
 - b. pamięć RAM: 2 GB,
 - c. ilość wolnego miejsca na dysku: 400 MB,
 - d. karta sieciowa,
 - e. karta graficzna obsługująca rozdzielczość: 1440-900,
 - f. system operacyjny: Windows 8,1 Professional/Windows 10 Professional/Windows Server 201
 - g. dostęp do sieci Internet,
 - h. poprawnie skonfigurowana przeglądarka internetowa akceptująca pliki typu cookie,
 - i. posiadanie adresu poczty elektronicznej.
3. Świadczenie usług Wsparcia Technicznego odbywa się w ramach wykupionego abonamentu na aktualizację.
4. Wysokość opłaty z tytułu świadczenia usług Wsparcia Technicznego określona jest w zamówieniu na Oprogramowanie oraz fakturze VAT wystawionej przez Spółkę.
5. Usługi Wsparcia Technicznego, za zgodą Użytkownika, mogą być świadczone przez Spółkę z wykorzystaniem narzędzi zdalnego dostępu do komputera Użytkownika.
6. Wsparcie Techniczne jest ograniczone do Oprogramowania drEryk udostępnionego Użytkownikowi. Usługi Wsparcia Technicznego nie obejmują sprzętu komputerowego oraz zainstalowanego na nim oprogramowania udostępnianego Użytkownikowi przez inne podmioty, w tym systemów lub usług udostępnionych Klientowi przez NFZ.
7. Spółka (Wsparcie Techniczne) nie jest zobowiązana do usuwania błędów Oprogramowania lub zakłóceń w jego funkcjonowaniu, jeśli wynikają one z działań Użytkownika, w tym w szczególności z jakiegokolwiek próby ingerencji Użytkownika w Oprogramowanie, do których Użytkownik nie został wyraźnie upoważniony przez Spółkę w ramach świadczenia usług Wsparcia Technicznego bądź w dokumentacji Oprogramowania.
8. Wszelkie czynności Wsparcia Technicznego w zakresie wykraczającym poza wskazanym w ust. 6 zdanie pierwsze, Spółka świadczy za dodatkowym wynagrodzeniem, na podstawie odrębnego zlecenia Użytkownika, zgodnie z udostępnionym Użytkownikowi cennikiem. W takim przypadku konsultant Wsparcia Technicznego kontaktuje się z Klientem/Użytkownikiem za pośrednictwem adresu e-mail, z którego usługa została zamówiona.
9. Wycena usługi nie znajdującej się w cenniku, odbywa się na podstawie czasu koniecznego do zrealizowania danej usługi, oszacowanego przez zespół bazodanowy.
10. Realizacja odbywa się po przysłaniu przez Klienta akceptacji kosztów przysłanej na adres wsparciegabinet@dreryk.pl.
11. Dane kontaktowe dotyczące świadczenia usług Wsparcia Technicznego przez konsultantów Spółka udostępnia na stronie internetowej <https://dreryk.pl/wsparcie/gabinet/>.

12. Użytkownik dokonuje zgłoszenia błędu/zakłócenia w funkcjonowaniu Oprogramowania konsultantowi Wsparcia Technicznego. Każde zgłoszenie Użytkownika zostaje poddane analizie merytorycznej i praktycznej przez konsultanta Wsparcia Technicznego.
13. Zgłoszenia Użytkownik dokonuje na adres e-mail: wsparciegabinet@dreryk.pl lub pod numer telefonu wskazany na stronie internetowej <https://dreryk.pl/wsparcie/gabinet/>.
Zgłaszając błąd/zakłócenie Użytkownik powinien:
 - a. podać swój indywidualny numer Użytkownika,
 - b. mieć dostęp do komputera z zainstalowanym oprogramowaniem drEryk,
 - c. opisać w jaki sposób korzystał z oprogramowania drEryk w chwili wystąpienia błędu/zakłócenia,
 - d. podać możliwie najbardziej dokładny opis błędu/zakłócenia, w szczególności sekwencję czynności prowadzących do jego wystąpienia,
 - e. przekazać informację dot. infrastruktury technicznej na jakiej zainstalowane jest oprogramowanie drEryk.
14. Konsultant Wsparcia Technicznego rejestruje zgłoszenie Użytkownika nadając zgłoszeniu indywidualny numer referencyjny, odpowiedni priorytet oraz informuje Użytkownika o numerze zgłoszenia.
15. Po wykonaniu usługi, konsultant Wsparcia Technicznego przesyła Użytkownikowi informację o realizacji zgłoszenia na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
16. Użytkownik jest na bieżąco informowany o aktualnościach oprogramowania za pośrednictwem wskazanego przez Użytkownika adresu e-mail.
17. Faktura VAT w formie elektronicznej odpowiada warunkom określonym w art. 106n. ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. Użytkownik wyraża zgodę na przesyłanie Faktury VAT w formie elektronicznej na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
18. Usługodawca zastrzega sobie prawo do tymczasowego zawieszenia Użytkownikowi dostępu do usług Wsparcia Technicznego i aktualizacji w przypadkach stwierdzenia naruszenia przez Użytkownika warunków umowy lub przepisów prawa polskiego, a także w przypadku stwierdzenia działania na szkodę Usługodawcy. Zawieszenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie zwalnia Użytkownika z obowiązku uiszczania płatności wynikających z umowy.

§ 5. Dane osobowe

1. Spółka przetwarza dane osobowe niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego istniejącego między Spółką, a Użytkownikiem na podstawie zawartej umowy oraz na zasadach określonych przepisami Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; RODO).
2. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane w celu:
 - a. wykonania umowy na Oprogramowanie lub innych usług w postaci modułów Oprogramowania, obejmujących nowe funkcjonalności wykupione przez Użytkownika (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

- b. dostarczenia Użytkownikowi newsletteru (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - c. świadczenia usługi Wsparcia Technicznego (art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO),
 - d. wykonania obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze lub ze względu na jego uzasadniony interes (art. 6 ust. 1 lit. c, f RODO),
 - e. poprawy funkcjonalności usług świadczonych z wykorzystaniem Oprogramowania, poprzez prowadzenie zanonimizowanych analiz i statystyk (art. 6 ust. 1 lit. f),
 - f. marketingu produktów lub usług własnych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, jednakże odmowa ich podania może skutkować brakiem możliwości wykonania umowy, dostarczenia przez Spółkę newslettera, brakiem możliwości świadczenia usługi Wsparcia Technicznego lub innych usług, o których mowa w § 2 ust. 1 powyżej.
 4. Administratorem danych Użytkownika w zakresie usług, o których mowa w § 2 ust. 1 b),c),d) Regulaminu jest: drEryk sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Księdza Józefa Tischnera 8, 30-421 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001072683. W ramach świadczenia pozostałych usług, o których mowa w § 2 ust. 1 lit. a) Spółka pełni rolę podmiotu przetwarzającego.
 5. Użytkownikowi przysługuje prawo żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 6. Reklamacje

1. Reklamacje w sprawach dotyczących świadczenia usługi należy składać w formie pisemnej, na adres Spółki: drEryk sp. z o.o., ul. Księdza Józefa Tischnera 8, 30-421 Kraków, z dopiskiem „Reklamacja”.
2. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres pocztowy, adres e-mail Użytkownika, opis przedmiotu reklamacji, w tym określenie żądania oraz jego uzasadnienie oraz podpis osoby składającej reklamację.
3. Reklamacje w sprawach dotyczących świadczenia usług należy składać w formie pisemnej, na adres Spółki wskazany w ust. 1 lub na adres poczty elektronicznej: informacja@dreryk.pl, z dopiskiem „Reklamacja”.
4. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres pocztowy, adres e-mail Użytkownika, opis przedmiotu reklamacji, w tym określenie żądania oraz jego uzasadnienie oraz podpis osoby składającej reklamację.
5. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od ich otrzymania przez Usługodawcę. O decyzji w przedmiocie reklamacji Spółka niezwłocznie zawiadomi składającego reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu lub listem poleconym na adres wskazany w reklamacji.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie bez podania przyczyny poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji na stronie internetowej www.dreryk.pl. Korzystanie przez Użytkownika z usług Spółki świadczonych drogą elektroniczną, po wprowadzeniu zmian do Regulaminu, jest równoznaczne z ich akceptacją.
2. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Wszelkie spory wynikłe na tle stosowania niniejszego Regulaminu rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Spółki.

Załącznik nr 1- Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkownika z usług telekomunikacyjnych.

drEryk sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Księdza Józefa Tischnera 8, 30-421 (dalej: „Spółka”), w wykonaniu obowiązku wynikającego z art. 6 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkownika z usług świadczonych drogą elektroniczną. Informacja niniejsza dotyczy zagrożeń, które mogą wystąpić jedynie potencjalnie, ale które powinny być brane pod uwagę, pomimo stosowania przez Usługodawcę odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających infrastrukturę Usługodawcy przed nieuprawnionym działaniem osób trzecich.

Do zagrożeń związanych z korzystaniem z usług, w związku z wykorzystaniem sieci Internet należą, w szczególności:

- a. złośliwe oprogramowanie (ang. malware) – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggers, dialery;
- b. programy szpiegujące (ang. spyware) – programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je – zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody – autorowi programu;
- c. spam – niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
- d. wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. hasła) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. phishing);
- e. włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem m.in. takich narzędzi hackerskich jak exploit i rootkit.

Użytkownik, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy. Program taki powinien być przez Użytkownika stale aktualizowany. Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez Użytkownika z usług świadczonych

drogą elektroniczną zapewniają także: włączona zaporą sieciowa (ang. firewall), aktualizacja wszelkiego oprogramowania, nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia, czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji, wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia, regularne całościowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware, szyfrowanie transmisji danych, instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom), używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła.

W celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa Użytkownik powinien objąć właściwą ochroną sprzęt i urządzenia, z których korzysta w związku ze świadczeniem usług na jego rzecz, w szczególności poprzez wprowadzenie odpowiednich mechanizmów kontroli dostępu do urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelnienia dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń wyłącznie do wiarygodnych sieci komputerowych.

Usługodawca zastrzega jednocześnie, że niniejszy Załącznik nie stanowi rekomendacji, a ma wyłącznie charakter informacyjny z uwagi na brak obiektywnej możliwości dokładnego określenia rodzajów zagrożeń związanych z korzystaniem przez Użytkownika z usług. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że występowanie określonego rodzaju zagrożenia zależy od indywidualnego przypadku oraz sprzętu, z którego korzysta Użytkownik w ramach świadczonych usług.