

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ DLA KLIENTÓW KTÓRZY DOKONUJĄ ZAKUPU USŁUGI ZA POŚREDNICTWEM STRONY

<https://cohesiv.tech/buy/>

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez COHESIVE P.S.A. , za pośrednictwem serwisu cohesiv.tech, dostępnego pod adresem internetowym cohesiv.tech

1. Informacje ogólne

1. Serwis MED-BOT plus Telekonsultacja jest prowadzony przez **Cohesive Prosta Spółka Akcyjna (P.S.A.) z siedzibą w Warszawie** ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0001028144, NIP: 7010336716, REGON: 146048522 adres e-mail cohesive@cohesiv.tech, nr telefonu: 48 530 437 708, zwana dalej również jako **Usługodawca**.
2. Udostępnianie funkcjonalności serwisu jest usługą świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, realizowaną przez Usługodawcę na rzecz użytkowników. Świadczenie usług odbywa się na podstawie umowy zawieranej między Usługodawcą a Użytkownikami poprzez akceptację niniejszego regulaminu oraz dokonanie innych czynności opisanych w niniejszym regulaminie.
3. Niniejszy regulamin składa się na treść umów o świadczenie usług realizowanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności zawieranych pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikami.
4. Niniejszy regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Umowa na podstawie niniejszego regulaminu zawierana jest w języku polskim i podlega polskiemu prawu.

2. Słownik pojęć

1. Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:

1. **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin;
2. **Serwis** – serwis internetowy cohesiv.tech, prowadzony przez Usługodawcę;
3. **Konsument** – osoba fizyczna, która za pośrednictwem Serwisu korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną lub osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych dokonująca zakupu Usługi: (i) niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub (ii) bezpośrednio związanego z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

Regulamin świadczenia usługi „Telekonsultacja medyczna wspomagana sztuczną inteligencją” przez Cohesive Prosta Spółka Akcyjna, ul. Wąwozowa 11/u5, 02-796 Warszawa.

Podmiot medyczny Księga Rejestrowa 000000247965, KRS 0000413354, NIP 7010336716, REGON 146048522, tel. +48 530 437 708, email: cohesive@cohesiv.tech.

4. **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która spełnia łącznie następujące warunki:
1. jest aktywnym abonentem usługi MED-BOT,
 2. wyraziła zgodę na przekazanie raportu z MED-BOT Podmiotowi leczniczemu (Cohesive),
 3. ukończyła 18 rok życia i potwierdzała ten fakt stosownym oświadczeniem na interfejsie,
 4. zaakceptowała postanowienia niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Cohesive,
 5. zaakceptowała otrzymanie Polityki prywatności Cohesive.

W zakresie w jakim Użytkownik korzysta z Telekonsultacji realizowanej przez Cohesive jako Podmiot leczniczy, Użytkownik może być nazywany również **Osobą uprawnioną**.

5. **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną lub za pośrednictwem systemów łączności (połączenia telefonicznego) na rzecz Użytkownika w ramach programu MED-BOT plus Telekonsultacja. W zakres Usług wchodzi:
- Usługi niemedyczne (MED-BOT) wykonywane przez Cohesive,
 - Telekonsultacje świadczone przez Cohesive jako Podmiot leczniczy;
6. **Usługa niemedyczna (MED-BOT)** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika za pośrednictwem Serwisu, wskazane w pkt IV.1. Regulaminu. W zakres Usług niemedycznych nie wchodzi świadczenia zdrowotne realizowane przez Podmiot leczniczy, na podstawie zawartej przez Użytkownika umowy;
7. **Telekonsultacja** – świadczenie zdrowotne mające postać porady telefonicznej realizowanej przez lekarza internistę lub lekarza medycyny rodzinnej w ramach czynności zawodowych, świadczonej przez Cohesive na rzecz Osoby Uprawnionej. Telekonsultacja dotyczy bieżącego problemu medycznego Osoby uprawnionej. Zasady wykonywania usługi Telekonsultacji określa osobny regulamin (Regulamin Cohesive).
8. **Podmiot leczniczy** lub **Cohesive** – Cohesive P.S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Wąwozowa 11, 02-796 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0001028144, z kapitałem akcyjnym w wysokości 5.000 zł, NIP: 7010336716, REGON: 146048522, będąca podmiotem, o którym w art. 4ust. 1 pkt 1 ustawy o działalności leczniczej, wykonującym działalność leczniczą;
9. **Regulamin Cohesive** – Dokument <Regulamin świadczenia Telekonsultacji Lekarskich dla Użytkowników w ramach programu MED.-BOT plus Telekonsultacja >będący podstawą świadczenia usługi Telekonsultacja.4 ust. 1 pkt 1 ustawy o działalności leczniczej, wykonującym działalność leczniczą;
10. **Polityka Prywatności Cohesive** – dokument informacyjny Administratora Danych Osobowych stosowana przez Cohesive w relacji z klientami usługi MED-BOT plus Telekonsultacja;

11. **Świadczenie zdrowotne** – działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia;
 12. **Lekarz** – osoba posiadająca potwierdzone odpowiednimi dokumentami prawo do wykonywania zawodu lekarza w rozumieniu ustawy z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentystry, udzielająca świadczeń zdrowotnych, w tym wykonująca Telekonsultacje;
 13. **Operator Płatności** - podmiot przyjmujący płatność za Usługę od Użytkownika – SkyCash Poland S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Marszałkowska 142, 00-061 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000315361, NIP 9571005969, REGON 220677198, kapitał zakładowy 13 544 515,50zł w całości opłacony;
 14. **Formularz** – formularz elektroniczny wypełniany przez Użytkownika w Serwisie, w celu podania danych osobowych Użytkownika oraz udzielenia zgód i złożenia oświadczeń niezbędnych do realizacji Usług;
 15. **Ankieta** – narzędzie informatyczne w postaci formularza, wypełnianego w postaci elektronicznej, zawierającego pytania dotyczące dobrostanu organizmu Użytkownika. Ankieta podlega analizie dokonywanej przy wykorzystaniu narzędzi informatycznych Usługodawcy;
 16. **Reklamacja** – zgłoszenie przez Użytkownika w trybie określonym w niniejszym Regulaminie: **(i)** nienależytego wykonania Usługi, **(ii)** nieprawidłowego funkcjonowania Serwisu;
 17. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Użytkownikowi lub Usługodawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
 18. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny;
 19. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 20. **Ustawa o działalności leczniczej** – ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej;
 21. **Ustawa o zawodach lekarza i lekarza dentystry** – ustawa z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentystry;
 22. **RODO** – Rozporządzenie 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).
2. Definicje w liczbie pojedynczej mają takie samo znaczenie w przypadku ich użycia w liczbie mnogiej, o ile co innego nie wynika z kontekstu.

3. Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu niezbędne jest spełnienie następujących wymagań:
 1. posiadanie urządzenia przekazującego dane teleinformatyczne, w tym komputera stacjonarnego, komputera przenośnego, tabletu, smartfona wyposażonego w system operacyjny w aktualnej wersji,
 2. posiadanie przeglądarki internetowej w aktualnej wersji,
 3. rozdzielczość ekranu: minimalna: 1024×768 pikseli,
 4. dostęp do sieci Internet,
 5. bieżący dostęp do aktywnego adresu poczty e-mail,
 6. bieżący dostęp do aktywnego numeru telefonu.
2. W celu korzystania z Telekonsultacji Użytkownik powinien posiadać możliwość odbierania połączeń telefonicznych na wskazany przez siebie numer telefonu. W związku z powyższym Użytkownik powinien być wyposażony w odpowiedni i sprawny technicznie sprzęt umożliwiający przekazywanie i odbiór dźwięku.
3. Dostępność Serwisu może być zależna od urządzenia, na którym Użytkownik uruchamia dostęp do strony internetowej, posiadanych przez Użytkownika pakietów transmisji danych, programów służących do korzystania z Internetu oraz do komunikacji elektronicznej. Usługodawca nie odpowiada za brak dostępności Serwisu oraz brak możliwości korzystania z Usług wynikający z powyższych przyczyn.
4. Usługodawca nie jest dostawcą Internetu ani dostawcą innych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne. Użytkownik powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub innego urządzenia końcowego, za pomocą którego możliwe jest korzystanie z funkcjonalności Serwisu.

4. Zakres Usług świadczonych przez Usługodawcę

1. Cohesive jako Usługodawca umożliwia Użytkownikom korzystanie z następujących Usług świadczonych drogą elektroniczną:
 1. wypełnienie elektronicznej Ankiety dotyczącej informacji o stanie organizmu Użytkownika, w celu uzyskania ogólnych informacji wykorzystywanych następnie przez Cohesive jako Podmiot leczniczy w trakcie wykonania Telekonsultacji;
 2. przesłanie Użytkownikowi na podany przez niego adres poczty elektronicznej wiadomości e-mailowej zawierającej wynik przeanalizowanej automatycznie Ankiety oraz informacji dotyczących Telekonsultacji z udziałem lekarza Cohesive jako Podmiotu leczniczego;
 3. weryfikacja danych Użytkownika przez Cohesive jako Podmiot leczniczy celem zorganizowania Telekonsultacji;
 4. wysyłanie za zgodą Użytkownika drogą elektroniczną, na wskazany przez Użytkownika adres e-mail, informacji handlowych dotyczących Usługodawcy lub podmiotów partnerskich Usługodawcy.
2. Jeżeli postanowienia Regulaminu nie stanowią inaczej, prawa do wszelkich treści udostępnianych w Serwisie, w szczególności: majątkowe i niemajątkowe prawa autorskie w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, licencje w zakresie majątkowych praw autorskich (w tym wykorzystywanych narzędzi informatycznych), znaki towarowe w rozumieniu ustawy prawo własności przemysłowej oraz inne prawa własności intelektualnej

podlegające ochronie prawnej – przysługują ich właścicielom, Usługodawcy lub podmiotom, z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy.

3. Wykonywanie Usług odbywa się w języku polskim.
 4. Zakres Usług może ulec zmianie w przypadku zmiany przepisów obowiązującego prawa regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną, wykonywanie działalności leczniczej za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.
 5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przejściowego zaprzestania działania Serwisu ze względu np. na czynności konserwacyjne związane z modyfikacją usług Serwisu, o czym każdorazowo będzie informował Użytkowników.
 6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji Usług lub funkcjonalności Serwisu, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jakości Usług lub funkcjonalności, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Stron.
 7. Usługodawca może prowadzić testy nowych funkcjonalności lub rozwiązań technicznych Serwisu. Informacje o nich będą umieszczane w Serwisie, jeśli będą wpływać na prawa i obowiązki Użytkowników.
 8. Serwis działa 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem okresów przerw technicznych i prac konserwacyjnych. Ewentualne przerwy techniczne i prace konserwacyjne są prowadzone w miarę możliwości w godzinach nocnych.
 9. W celu zapewnienia bezpieczeństwa komunikacji, Usługodawca prowadzi bieżący nadzór nad technicznym funkcjonowaniem Serwisu, zapewniający poprawność jego działania, a także podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa Serwisu.
- 5. Zasady korzystania z Usług**
1. Przed rozpoczęciem z korzystania z Usług, Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Cohesive.
 2. Użytkownik jest zobowiązany w szczególności:
 1. korzystać z Serwisu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania,
 2. korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa, Regulaminem oraz w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników oraz dla Usługodawcy, z poszanowaniem dóbr osobistych i wszelkich praw przysługujących ww. osobom i podmiotom;
 3. korzystać z treści zamieszczonych w Serwisie jedynie w zakresie własnego użytku; wykorzystywanie w innym zakresie treści zamieszczonych w Serwisie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie zgody Usługodawcy lub właściciela tych treści, udzielonej w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności;
 4. powstrzymać się od działań które mogłyby zablokować, przeciążyć lub zakłócić należyte funkcjonowanie Serwisu, takich jak rozsyłanie lub umieszczanie w Serwisie niezamówionej informacji handlowej, wirusów lub złośliwego oprogramowania;
 5. powstrzymać się od czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika lub dla niego niedozwolonych, w tym informacji dotyczących innych Użytkowników.
 3. Z Telekonsultacji może korzystać jedynie Osoba uprawniona.
 4. W trakcie zawierania umowy, wypełniania formularza z danymi osobowymi oraz korzystania z Usług (w tym wypełniania Ankiety dotyczącej stanu organizmu)

Użytkownik jest zobowiązany do podania prawdziwych i aktualnych danych, niewprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność w przypadku podania danych niespełniających warunków określonych w poprzednim zdaniu.

5. Usługodawca sprawdza jedynie techniczną (formalną) poprawność danych wskazanych przez Użytkownika, w tym odpowiednią liczbę i strukturę PESELU, nr telefonu lub adresu e-mail.
6. Usługodawca informuje, że komunikacja z Użytkownikiem będzie odbywać się na dane kontaktowe Użytkownika wskazane przez niego w Formularzu.
7. Usługodawca informuje, że:
 1. wszelkie treści przesłane ze wskazanego przez Użytkownika w Formularzu adresu e-mail lub podane za pośrednictwem wskazanego przez Użytkownika telefonu, będą przypisane Użytkownikowi,
 2. wszelkie treści przesłane przez Cohesive jako Usługodawcę lub Cohesive jako Podmiot leczniczy na wskazany przez Użytkownika w Formularzu adres e-mail będą uznawane za skutecznie doręczone;
 3. połączenie dokonane na wskazany przez Użytkownika w Formularzu numer telefonu, będą uznawane za dokonane na numer telefonu Użytkownika i będą uznawane za realizację Usługi.
8. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za treść podanych przez siebie w Formularzu danych, jak również za wskazany adres e-mail i nr telefonu oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z wprowadzonym adresem e-mail lub numerem telefonu.

6. **Zakup Usługi, podanie danych osobowych**

1. W celu skorzystania z Usług Użytkownik powinien skorzystać z zakładki Rejestracja w Serwisie. Użytkownik dokonuje wyboru Usługi spośród pakietów opisanych w **Załączniku nr 3** do niniejszego regulaminu.
2. W Serwisie znajduje się opis każdej Usługi, wskazujący jej podstawowe cechy oraz czas trwania.
3. Usługi świadczone w ramach programu MED-BOT plus Telekonsultacja mają charakter odpłatny dla Użytkownika. Cennik Usług stanowi **Załącznik nr 3** do niniejszego Regulaminu.
4. W celu skorzystania z Usługi, Użytkownik powinien:
 1. dokonać wyboru Usługi spośród dostępnych,
 2. wypełnić Formularz z danymi osobowymi,
 3. zapoznać się z niniejszym Regulaminem i Regulaminem Cohesive jako podmiotu medycznego oraz zaakceptować ich postanowienia (zgody obowiązkowe),
 4. potwierdzić zapoznanie się z Polityką prywatności Cohesive dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę.
 5. wyrazić zgodę na automatyczne przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych zawartych w wypełnianej Ankiecie dotyczącej stanu organizmu Użytkownika polegające na poddaniu Ankiety analizie przy wykorzystaniu opracowanego w tym celu algorytmu (zgoda obowiązkowa),
 6. wyrazić zgodę na weryfikację danych osobowych Użytkownika zebranych przez Usługodawcę, w celu weryfikacji uprawnień do Telekonsultacji oraz wykonania Telekonsultacji (zgoda obowiązkowa),

7. potwierdzić zapoznanie się z Pouczeniem o prawie do odstąpienia od umowy (okno obowiązkowe),
 8. wyrazić zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy,
 9. dokonać płatności za Usługę za pośrednictwem Operatora Płatności,
 10. kliknąć w link «Rozpaczynam korzystanie z Usługi».
5. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą kliknięcia przez Użytkownika w link wskazany w ust. 4 pkt 10 powyżej, pod warunkiem wyrażenia zgód i złożenia oświadczeń wskazanych w ust. 4 powyżej. Zawarta umowa obejmuje w szczególności usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę.
- 7. Podanie danych osobowych przez Użytkownika**
1. Na stronie internetowej Serwisu Użytkownik jest zobowiązany wypełnić Formularz z danymi osobowymi. Użytkownik powinien podać dane w zakresie: imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, PESELu (lub numeru dokumentu tożsamości, w przypadku gdy Użytkownik nie posiada PESELu), numeru telefonu oraz adresu e-mail.
 2. W przypadku korzystania przez Użytkownika z Usługi po raz kolejny, Użytkownik nie ma obowiązku ponownego wypełniania Formularza. Usługodawca informuje Użytkownika, że jego dane podane przy poprzedniej wizycie w Serwisie zostały zapisane. Użytkownik może potwierdzić prawdziwość danych lub dokonać ich zmiany, poprzez ponowne wypełnienie Formularza.
 3. Wypełniając Formularz oraz w toku korzystania z Usług Użytkownik może wyrazić zgodę na:
 1. otrzymywanie informacji handlowych dotyczących produktów lub usług Usługodawcy, przesyłanych drogą elektroniczną, na wskazany przez Użytkownika adres e-mail;
 2. otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną, na wskazany przez Użytkownika adres e-mail dotyczących podmiotów partnerskich Usługodawcy – lista podmiotów partnerskich znajduje się w treści zgody;
 3. profilowanie, tj. na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika przy wykorzystaniu narzędzi informatycznych, polegające na wykorzystaniu danych osobowych do oceny czynników osobowych dotyczących Użytkownika, w tym aspektów dotyczących stanu organizmu, osobistych preferencji, zachowań, celem dostosowania oferty lub komunikatów kierowanych do Użytkownika do jego indywidualnych cech i potrzeb, a także w celu poprawy jakości usług oferowanych przez Usługodawcę.
- Zgody, o której mowa w niniejszym ustępie mają charakter dobrowolny i fakultatywny.
4. Wypełniając Formularz lub po zakończeniu korzystania z Usługi niemedycznej (MED-BOT) Użytkownik może wyrazić zgodę na przesłanie mu do wypełnienia elektronicznej ankiety zadowolenia z Usługi. Zgoda, o której mowa w niniejszym ustępie ma charakter dobrowolny i fakultatywny.
- 8. Realizacja Usług**
1. Po skutecznym wypełnieniu Formularza oraz udzieleniu wymaganych zgód i złożeniu oświadczeń, a także opłaceniu Usługi, następuje przekierowanie

- Użytkownika na stronę z elektroniczną Ankieta (MED-BOT) do wypełnienia. Ankieta zawiera pytania dotyczące stanu organizmu Użytkownika. W pierwszej kolejności Użytkownik udziela odpowiedzi na pytania o charakterze ogólnym. Następnie w oparciu o udzielone przez Użytkownika odpowiedzi, dopasowywane są kolejne szczegółowe pytania dotyczące zagadnień zgłaszanych przez Użytkownika.
2. Wypełniana przez Użytkownika Ankieta opiera się na aktualnym stanie wiedzy medycznej. Treść pytań zawartych w ankiecie może ulegać zmianom w zależności od stanu wiedzy medycznej oraz poziomu zaawansowania technologicznego.
 3. Wypełniona przez Użytkownika Ankieta jest poddawana analizie przy wykorzystaniu narzędzi informatycznych. Następnie na adres e-mail Użytkownika jest przesyłana wygenerowana z Serwisu wiadomość zawierająca:
 1. opisowe podsumowanie Ankiety (raport) obejmujące informacje o stanie organizmu Użytkownika,
 2. informacje dotyczące telefonicznej konsultacji medycznej (Telekonsultacji) realizowanej przez Cohesive jako Podmiot leczniczy, tj. przewidywany termin (datę i godzinę) Telekonsultacji.
 4. Telekonsultacje odbywają się w godzinach od 8:00 do 20:00. W związku z powyższym w przypadku wypełnienia Ankiety przez Użytkownika w godzinach od 00:01 do 18:00, konsultacja odbędzie się tego samego dnia. W przypadku wypełnienia ankiety po godzinie 18:00, konsultacja odbędzie się kolejnego dnia roboczego.
 5. Zamieszczony w ust. 3 i 4 powyżej termin odbycia Telekonsultacji stanowi szacowany termin realizacji Usługi. Usługodawca nie gwarantuje jednak realizacji Telekonsultacji przez Cohesive jako Podmiot leczniczy w powyższym terminie.
 6. Po wypełnieniu Ankiety przez Użytkownika Cohesive jako Podmiot leczniczy otrzymuje dane osobowe Użytkownika podane przez niego w Formularzu oraz raport z wynikami Ankiety, w celu zarejestrowania Podmiotu Uprawnionego (pacjenta) w bazie Podmiotu leczniczego i rozpoczęcia prowadzenia dla niego dokumentacji medycznej.
 7. Telekonsultacja jest realizowana przez Cohesive jako Podmiot leczniczy, poprzez połączenie telefoniczne wykonywane na wskazany przez Użytkownika numer telefonu w terminie wskazanym w wiadomości, o której mowa w ust. 3 powyżej.
 8. W celu przeprowadzenia Telekonsultacji Podmiot leczniczy podejmie 3 próby telefonicznego kontaktu z Użytkownikiem – w odstępach od kilkunastu do kilkudziesięciu minut. Nieskuteczność wszystkich trzech połączeń skutkuje uznaniem Usługi za wykonaną. Połączenie może być zrealizowane z zastrzeżonego numeru telefonu. Użytkownik nie ma możliwości wykonania zwrotnego połączenia z Podmiotem leczniczym.
 9. Przed przystąpieniem do wykonywania Telekonsultacji Lekarz weryfikuje tożsamość Osoby Uprawnionej. Weryfikacja tożsamości może następować w oparciu o:
 1. dane osobowe podane przez Użytkownika w Formularzu – informacje tam zawarte mogą posłużyć Lekarzowi do zadania pytań kontrolnych (np. o numer PESEL), na podstawie których lekarz potwierdza tożsamość Osoby Uprawnionej,

2. informacje wskazane w wypełnionej przez Użytkownika Ankiecie,
 3. inne sposoby, o ile nie narusza to prawa do prywatności Osoby Uprawnionej.
10. Jeżeli efektem Telekonsultacji jest wystawienie przez Lekarza dokumentów elektronicznych, takich jak e-recepta, e-skierowanie lub e-zwolnienie, dokumenty te są przesyłane do Użytkownika lub innych podmiotów (pracodawcy, ZUSu) bezpośrednio przez Podmiot leczniczy albo umieszczane w internetowym koncie pacjenta (IKP), zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 11. Dokumentację medyczną Użytkownika, w związku z odbytą Telekonsultacją, przechowuje Cohesive jako Podmiot leczniczy.
 12. W przypadku skorzystania przez Użytkownika z Usługi obejmującej tzw. second opinion (druga opinia), po wypełnieniu przez Użytkownika Ankiety, Użytkownik otrzymuje od Usługodawcy wiadomość zawierającą informacje dotyczące podmiotu, który przeprowadzi konsultację, cenie Usługi oraz informację o adresie e-mail, na który Użytkownik powinien przesłać wyniki Ankiety oraz swoje dane osobowe, w celu skorzystania z Usługi.
 13. Cohesive jako Podmiot leczniczy zbiera informacje statystyczne na temat świadczeń udzielonych na rzecz Użytkowników (np. liczby odbytych Telekonsultacji, liczby wystawionych recept, zwolnień, etc.). Informacje statystyczne, o których mowa w poprzednim zdaniu nie obejmują danych osobowych Użytkowników (nie służą do identyfikacji Podmiotu uprawnionego). Informacje będą wykorzystywane jedynie w celach statystycznych

9. Odstąpienie od Umowy

1. Użytkownik, który dokonał zakupu Usługi może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, na warunkach określonych w ustawie o prawach konsumenta, z zastrzeżeniem postanowień poniższych, zwłaszcza ust. 7-9 poniżej.
2. Uprawnienie do odstąpienia od umowy może zostać zrealizowane przez Użytkownika poprzez przesłanie Usługodawcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać przesłane: w wiadomości elektronicznej na adres e-mail: cohesive@cohesiv.tech. W celu odstąpienia od umowy Użytkownik może także zrezygnować z kolejnych etapów Usługi. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do Regulaminu. Użytkownik nie ma obowiązku korzystania z formularza odstąpienia.
3. Operator Płatności jako podmiot wyłącznie przyjmujący płatności za Usługę, nie jest uprawniony ani zobowiązany do przyjmowania oświadczeń o odstąpieniu od umowy. W celu skutecznego odstąpienia o umowy, Użytkownik powinien złożyć oświadczenie na dane Usługodawcy wskazane w ust. 2 powyżej.
4. O prawie do rezygnacji z Usługi Użytkownik zostaje poinformowany w chwili zawarcia umowy poprzez przedłożenie pouczenia o prawie odstąpienia od umowy (**Załącznik nr 2** do Regulaminu).
5. Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od umowy, zwróci Użytkownikowi dokonaną przez niego płatność za Usługę, wyliczoną w sposób wskazany w ust. 8 poniżej.
6. Wykonując prawo do odstąpienia Użytkownik jest zobowiązany podać numer rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany zwrot uiszczonych przez Użytkownika płatności. Użytkownik powinien podać pełne i dokładne dane

niezbędne do dokonania zwrotu (to jest poprawne dane dotyczące rachunku bankowego na który ma być wykonany przelew).

7. Usługodawca nie podnosi odpowiedzialności, w przypadku gdy z powodu podania przez Użytkownika błędnych danych adresowych, imiennych lub błędnego numeru rachunku bankowego:
 1. zwrot należności nie będzie możliwy,
 2. dojdzie do opóźnienia w procesie zwrotu należności lub
 3. należność zostanie wpłacona na rachunek bankowy nienależący do Użytkownika.
8. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Użytkownikowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli usługa została wykonana za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy po częściowym wykonaniu Usługi, Użytkownik ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Usługodawcę do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem pełnego zakresu Usługi (pakietu) oraz zakresu uiszczonych przez Użytkownika płatności za Usługę.
9. Użytkownik wyraża zgodę, o której mowa w ust. 8 powyżej poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji (pola wyboru) podczas dokonywania zamówienia Usługi. Usługodawca potwierdza Użytkownikowi na Trwałym nośniku udzielenie zgody, o której mowa w poprzednim zdaniu.
10. Niewyrażenie zgody, o której mowa w ust. 8 powyżej, może skutkować wstrzymaniem wykonania Usług przez Usługodawcę do czasu upływu 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.

10. Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do zgłoszenia Reklamacji dotyczącej obsługi klienta lub wykonania Usługi.
2. Reklamacji powinna ona zostać złożona do Cohesive jako Usługodawcy i podmiotu leczniczego, na adres e-mail cohesive@cohesiv.tech;
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 1. informacje dotyczące przedmiotu Reklamacji, datę wykonania Usługi niemedyckiej lub Telekonsultacji (w zależności od przedmiotu Reklamacji);
 2. preferowany sposób rozstrzygnięcia Reklamacji w razie uznania jej za zasadną;
 3. dane osobowe:
 - a) imię i nazwisko Użytkownika,
 - b) dane kontaktowe – adres zamieszkania, adres e-mail lub numer telefonu.
4. Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Reklamacji. Usługodawca kontaktuje się z Użytkownikiem, na dane do kontaktu wskazane w zgłoszeniu reklamacyjnym w sprawie sposobu rozpatrzenia Reklamacji. Niezależnie od kontaktu wskazanego w poprzednim zdaniu, Usługodawca przekazuje odpowiedź na reklamację na Trwałym nośniku lub na papierze.
5. W przypadku uznania Reklamacji i konieczności zwrotu na rzecz Użytkownika ceny Usługi, stosuje się odpowiednio pkt 9 ppkt 6 i 7 Regulaminu.

11. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest:
 1. Cohesive jako Usługodawca – w zakresie dotyczącym Usług niemedyceńskich i przetwarzania danych osobowych w Serwisie (wypełniania Formularza, wypełniania Ankiety z danymi medycznymi, przesłania informacji dotyczącej wyników Ankiety), zwrotu uiszczonych ceny Usługi w przypadku odstąpienia od umowy oraz rozpatrywania Reklamacji;
 2. Cohesive jako Podmiot leczniczy – w zakresie dotyczącym wykonywania Telekonsultacji, prowadzenia dokumentacji medycznej podmiotu uprawnionego, wystawiania dokumentów elektronicznych.
 3. Operator Płatności - w zakresie dotyczącym dokonania płatności za Usługę. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są podawane przez Operatora Płatności podczas przyjmowania płatności za Usługę.
2. Szczegółowe Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, które zgodnie z RODO jest zobowiązany podać administrator danych osobowych, znajdują się w Polityce prywatności dostępnej pod linkiem cohesiv.tech/privacy-policy).

12. Poufność

1. Usługodawca jest zobowiązany jest do zachowania poufności informacji związanych z Użytkownikiem, uzyskanych w związku z wykonywaniem lub przy okazji wykonywania Usług niemedyceńskich.
2. Obowiązek wskazany w ust. 1 powyżej nie ma zastosowania do przypadków, w odniesieniu do których przepisy obowiązującego prawa wymagają będą udostępnienia lub ujawnienia osobom trzecim informacji i osoby te zażądają od Usługodawcy ich przekazania. Usługodawca niezwłocznie poinformuje Użytkownika o zgłoszeniu powyższego żądania, chyba że przekazanie takiej informacji jest zabronione na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub decyzji organu żądającego udostępnienia.

13. Zastrzeżenia

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za świadczone na rzecz Użytkownika Usługi.
2. Wypełnienie Ankiety i otrzymanie jej wyników nie zastępuje porady lekarskiej. Wyniki wypełnionej przez Użytkownika Ankiety nie stanowią porady medycznej, nie stanowią instrumentu samodzielnie służącego zachowaniu, ratowaniu ani przywracaniu zdrowia. Wyniki Ankiety opierają się na algorytmie, który wykorzystuje aktualny stan wiedzy medycznej oraz analizuje odpowiedzi udzielone przez użytkowników na podobne pytania. Wyniki Ankiety są opisem odpowiedzi na zadane w Ankiecie pytania oraz mają charakter ogólnej wskazówki na temat dobrostanu organizmu Użytkownika. Wyniki Ankiety mogą być traktowane jedynie pomocniczo, obok korzystania ze standardowych świadczeń zdrowotnych.
3. Użytkownik nie powinien we własnym zakresie wyciągać wniosków z wyników Ankiety oraz na tej podstawie samodzielnie decydować o dalszym postępowaniu, w tym leczeniu. Wyniki wypełnionej przez Użytkownika Ankiety powinny być bezwzględnie skonsultowane z lekarzem – w trakcie Telekonsultacji lub w trakcie osobistej wizyty w podmiocie leczniczym.

14. Pozasądowe metody rozstrzygnięcia sporów

1. Działając na podstawie art. 14 ust 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) Usługodawca informuje, że pod adresem ec.europa.eu/consumers/odr Komisja Europejska udostępniła platformę internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platformę ODR).
2. Dla Konsumentów dostępne są następujące, pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: za pomocą miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów np. Federacji Konsumentów.
3. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń są dostępne w siedzibach lub na stronach rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

15. **Postanowienia przejściowe i końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa obowiązującego na terytorium Polski, w tym prawa Unii Europejskiej.
2. Żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza uprawnień Użytkownika, jakie przysługują mu na podstawie przepisów obowiązującego prawa na terytorium Polski. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze, zastosowanie znajdują przepisy obowiązującego prawa.
3. Usługodawca nie jest związany żadnym kodeksem dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
4. Na podstawie art. 6 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca poinformuje Użytkownika na jego żądanie, w formie przez niego wybranej, o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z jakichkolwiek usług świadczonych drogą elektroniczną.
5. Aktualny Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie Serwisu, w sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia.2023 roku.
7. Usługodawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:
 1. zmiany obowiązujących przepisów prawa, mających bezpośredni wpływ na treść Regulaminu,
 2. nałożenia na Usługodawcę określonych obowiązków przez organy państwowe,
 3. podjęcia przez Usługodawcę działań mających na celu usprawnienie działania Serwisu oraz świadczonych za jego pośrednictwem Usług, wprowadzenia zmian technicznych lub funkcjonalnych,
 4. rozpoczęcia realizacji przez Usługodawcę nowych Usług,
 5. podjęcia działań mających na celu poprawę ochrony prywatności Użytkowników,
 6. dokonania zmian w Polityce prywatności,

7. gdy jest to konieczne w celu zapobiegania nadużyciom lub ze względów bezpieczeństwa.
8. Zmiana Regulaminu odnosi skutek z upływem terminu wskazanego przez Usługodawcę, nie wcześniej niż w terminie 14 dni od dnia powiadomienia Użytkownika o zmianie oraz udostępnienia Użytkownikom treści zmienionego regulaminu poprzez publikację w Serwisie oraz poprzez przesłanie zmienionego Regulaminu na adres e-mail Użytkownika.
9. Usługodawca może wprowadzić zmianę Regulaminu w trybie natychmiastowym, bez zachowania ww. terminu w przypadku, gdy:
 1. jest to wymagane na mocy obowiązujących przepisów prawa lub decyzji właściwego organu państwowego,
 2. zmiana jest niezbędna w celu zapewnienia bezpieczeństwa Użytkowników oraz przekazanych przez nich danych.
10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian adresów e-mail podanych w Regulaminie. Zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim nie stanowią zmiany Regulaminu.

**Załącznik nr 1
do Regulaminu**

.....
Miejscowość, data

.....
Imię i nazwisko

.....
Adres zamieszkania

.....
adres e-mail

.....
nr telefonu

**Cohesive Prosta Spółka Akcyjna (P.S.A.)
z siedzibą w Warszawie**
ul. Wąwózowa 11, 02-796 Warszawa
e-mail cohesive@cohesiv.tech

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość**

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy dotyczącej Usługi:

Data zawarcia Umowy:

Komentarz do odstąpienia:

*Regulamin świadczenia usługi „Telekonsultacja medyczna wspomagana sztuczną inteligencją” przez Cohesive Prosta Spółka Akcyjna, ul. Wąwózowa 11/u5, 02-796 Warszawa.
Podmiot medyczny Księga Rejestrowa 000000247965, KRS 0000413354, NIP 7010336716, REGON 146048522,
tel. +48 530 437 708, email: cohesive@cohesiv.tech.*

.....
.....

.....

Podpis

(jeśli oświadczenie jest wysyłane w formie
papierowej)

Załącznik nr 2

do Regulaminu

POUCZENIE O PRAWIE DO ODSTĄPIENIA OD UWOWY

I. Informacje ogólne

Użytkownik, który dokonał zakupu Usługi może w terminie 14 dni odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, na warunkach określonych w ustawie o prawach konsumenta, z zastrzeżeniem postanowień wskazanych poniżej.

II. Sposób realizacji prawa

Uprawnienie do odstąpienia od umowy może zostać zrealizowane przez Użytkownika poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu do Usługodawcy. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać przesłane na następujące dane Usługodawcy: cohesive@cohesiv.tech.

Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu odstąpienia, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do Regulaminu, przy czym nie jest to wymagane.

III. Termin

Termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy rozpoczyna się w dniu, w którym umowa została zawarta, tj. Użytkownik dokonał płatności za Usługę. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy, że przed jego upływem Użytkownik wyśle oświadczenie o odstąpieniu na adres e-mail Usługodawcy lub nada oświadczenie przesyłką poleconą w placówce pocztowej.

IV. Zwrot płatności

Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od umowy, zwróci Użytkownikowi dokonaną przez niego płatność za Usługę.

Wykonując prawo do odstąpienia Użytkownik jest zobowiązany podać numer rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany zwrot uiszczonych przez Użytkownika płatności. Użytkownik powinien podać pełne i dokładne dane niezbędne do dokonania zwrotu (to jest poprawne dane dotyczące rachunku bankowego na który ma być wykonany przelew).

Jeżeli zwrot należności odbywa się w oparciu o dane wskazane przez Użytkownika (np. przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przekazem pocztowym), Użytkownik powinien podać Usługodawcy pełne i dokładne dane niezbędne do dokonania zwrotu (to jest poprawny

adres na który ma być wysłany przekaz lub poprawne dane dotyczące rachunku bankowego na który ma być wykonany przelew).

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, w przypadku gdy z powodu podania przez Użytkownika błędnych danych adresowych, imiennych lub błędnego numeru rachunku bankowego:

- 1) zwrot należności nie będzie możliwy,
- 2) dojdzie do opóźnienia w procesie zwrotu należności lub
- 3) należność zostanie wpłacona na rachunek bankowy nienależący do Użytkownika.

W chwili odstąpienia przez Użytkownika od umowy wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Użytkownika, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest realizowane przez Usługodawcę lub podmiot trzeci na podstawie porozumienia z Usługodawcą. Użytkownik nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów.

V. Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy

Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Użytkownikowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli usługa została wykonana za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy.

W przypadku odstąpienia od umowy po częściowym wykonaniu Usługi, Użytkownik ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Usługodawcę do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem pełnego zakresu Usługi (pakietu) oraz zakresu uiszczonej przez Użytkownika płatności za Usługę.

Użytkownik wyraża zgodę, o której mowa powyżej poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji (pola wyboru) podczas dokonywania zamówienia Usługi. Usługodawca potwierdza Użytkownikowi na Trwałym nośniku udzielenie zgody, o której mowa w poprzednim zdaniu.

Niewyrażenie powyższej zgody może skutkować wstrzymaniem wykonania Usług do czasu upływu 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.

Załącznik Nr 3

Do Regulaminu

Cennik oraz zakres pakietu

Usługa	Pakiet	Cena	Ważność pakietu (wzór)	Przedłużenie pakietu (wzór)
Virus Bot (lekarz ogólny) + Telekonsultacja	30 dni	99 PLN	T + 30 dni (do 23:59:59)	Aktywny pakiet + 30 dni (do 23:59:59)
Virus Bot (+ jeden z wybranych pozostałych Botów) + Telekonsultacja	30 dni	149 PLN	T + 30 dni (do 23:59:59)	Aktywny pakiet + 30 dni (do 23:59:59)

Cennik oraz zakres pakietów Life Style

Usługa	Pakiet	Cena	Ważność pakietu (wzór)	Przedłużenie pakietu (wzór)
Virus Bot (lekarz ogólny) + Depresja + Obserwuj swoją wagę + Telekonsultacja	30 dni	199 PLN	T + 30 dni (do 23:59:59)	Aktywny pakiet + 30 dni (do 23:59:59)
Virus Bot (lekarz ogólny) + Onkorisk + Obserwuj swoją wagę + Telekonsultacja	30 dni	199 PLN	T + 30 dni (do 23:59:59)	Aktywny pakiet + 30 dni (do 23:59:59)

Cennik Druga opinia medyczna

Usługa	Pakiet	Cena	Ważność pakietu (wzór)	Przedłużenie pakietu (wzór)
Druga Opinia medyczna (Second Opinion)	180 dni	250 PLN	T + 180 dni (do 23:59:59)	Aktywny pakiet + 180 dni (do 23:59:59)

gdzie:

T - dzień zakupu Pakietu

Aktywny Pakiet – okres, w którym zakupiony Pakiet jest aktywny.