

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Synevo sp. z o.o.

SŁOWNICZEK

- 1.1. **Funkcjonalności** – rozwiązania technologiczne umożliwiające Klientowi korzystanie z oferowanych przez Synevo usług, w szczególności zakładanie Konta, dokonywanie zakupów i przeglądanie (w tym pobieranie) wyników wykonanych badań, przeglądanie treści profilaktycznych i tworzenie profili zdrowotnych. Poszczególne Funkcjonalności są dostępne przez strony www Sklepu Internetowego, MySynevo lub Aplikację Mobilną.
- 1.2. **Infolinia Synevo** – Biuro Obsługi Klienta działające w formie kontaktu telefonicznego, dostępne pod nr. tel. 22 120 24 00, za pośrednictwem którego możliwe jest m.in. uzyskanie wsparcia w procesie zakupowym, w tym informacji o Usługach dostępnych w Sklepie Internetowym oraz Funkcjonalnościach.
- 1.3. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z Funkcjonalności, w tym ze Sklepu Internetowego, w tym w szczególności dokonująca zakupów na swój lub cudzy rachunek. Klientem jest również osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, jeżeli zakup nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.4. **Konto** – konto w Sklepie Internetowym/portalu MySynevo bądź Aplikacji Mobilnej zakładane samodzielnie przez Klienta albo przez Personel Synevo w Punkcie Pobrań, albo przez personel podmiotu współpracującego z Synevo.
- 1.5. **MySynevo** – strona internetowa umożliwiająca korzystanie z usług oferowanych przez Synevo za pośrednictwem sieci Internet (www.my.synevo.pl), w szczególności zakup badań i odbiór wyników badań.
- 1.6. **Aplikacja Mobilna** – aplikacja mobilna MySynevo PL do zainstalowania na urządzeniach mobilnych z zainstalowanym systemem operacyjnym Android albo IOS (telefon, tablet) umożliwiającą korzystanie z usług oferowanych przez Synevo za pośrednictwem sieci Internet, w szczególności z Funkcjonalności.
- 1.7. **Punkt Pobrań** – stacjonarna placówka, w której Pacjent dokonuje rejestracji na badanie, potwierdza swoją tożsamość w sposób określony w Regulaminie podmiotu leczniczego oraz może wykonać inne czynności określone w Regulaminie.
- 1.8. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
- 1.9. **Sklep Internetowy** – funkcjonalność systemu umożliwiająca zakup usług Synevo. Dostęp do sklepu jest możliwy bezpośrednio – przez wejście na stronę sklepu (www.my.synevo.pl) albo przez odesłanie do sklepu z innej Funkcjonalności (pośredni dostęp). W przypadku dostępu pośredniego użytkownik, po kliknięciu w link, zostanie przekierowany do Sklepu Internetowego.
- 1.10. **Synevo** – Synevo sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: Zamieniecka 80 lok. 401, 04-158 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000235526, NIP: 5272471288.
- 1.11. **Usługa** – usługa sprzedawana przez Sklep Internetowy.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Synevo za pośrednictwem Sklepu Internetowego, strony MySynevo oraz Aplikacji Mobilnej, w szczególności:
 - 2.1.1. rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - 2.1.2. warunki świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - 2.1.3. warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - 2.1.4. tryb postępowania reklamacyjnego.
- 2.2. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy:
 - 2.2.1. drogą elektroniczną za pomocą formularza <https://www.synevo.pl/formularz-reklamacyjny/>,
 - 2.2.2. drogą mailową na adres reklamacje@synevo.pl,
 - 2.2.3. telefonicznie pod numerem: 22 120 24 00,
 - 2.2.4. pisemnie na adres: Zamieniecka 80/401, 04-158 Warszawa.
- 2.3. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie, przed rozpoczęciem korzystania przez Klienta z Usług oraz na żądanie Klienta, w sposób umożliwiający jego utrwalenie i odtworzenie.
- 2.4. Synevo świadczy drogą elektroniczną m.in.:
 - 2.4.1. umożliwienie zapoznania się z ofertą usług i produktów,
 - 2.4.2. składanie zamówień on-line,
 - 2.4.3. obsługę płatności elektronicznych,
 - 2.4.4. prowadzenie Konta Klienta, w tym dostęp do historii zamówień,
 - 2.4.5. udostępnianie wyników badań,
 - 2.4.6. komunikację elektroniczną (wiadomości e-mail, SMS, powiadomienia push),
 - 2.4.7. obsługę reklamacji.
- 2.5. Synevo świadczy także usługę przechowywania wyników badań w systemie teleinformatycznym w okresie 20 lat od dnia wykonania badania, po czym są one usuwane. Przepisy prawa mogą, w szczególnych przypadkach, określać inny okres przechowywania dokumentacji medycznej.
- 2.6. Do korzystania z Funkcjonalności MySynevo oraz Aplikacji Mobilnej, w tym przeglądania asortymentu Sklepu Internetowego, niezbędne jest urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową, w szczególności Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari lub wspierana wersja Aplikacji Mobilnej. Zalecamy stosowanie najbardziej aktualnej wersji oprogramowania urządzeń końcowych. W przypadku Aplikacji Mobilnej funkcjonuje ona na urządzeniach końcowych z systemem operacyjnym: Android – w wersji 10 i nowszej, IOS – w wersji 12 i nowszej. Do korzystania z niektórych Funkcjonalności niezbędne jest aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail) i posiadanie numeru telefonu aktywnego w sieci GSM (telefonu komórkowego).
- 2.7. Podczas korzystania z Funkcjonalności zabronione jest dostarczanie przez Klientów treści bezprawnych, naruszających prawo lub dobre obyczaje. Klient zobowiązany jest ponadto do powstrzymywania się od jakiejkolwiek aktywności, która mogłaby negatywnie wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Funkcjonalności, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w kod źródłowy strony MySynevo lub Aplikacji Mobilnej oraz ich elementów technicznych. Zabronione jest ponadto wykorzystywanie Funkcjonalności do celów sprzecznych z ich przeznaczeniem, w tym rozsyłanie spamu, prowadzenie jakiejkolwiek działalności komercyjnej, reklamowej lub promocyjnej.
- 2.8. Podczas korzystania z Funkcjonalności Klient jest zobowiązany:

- 2.8.1. logować się do serwisów oraz składania dyspozycji wyłącznie osobiście,
- 2.8.2. dochować tajemnicy danych służących do logowania oraz informacji umożliwiających bezpieczne korzystanie z Funkcjonalności, przechowywania tych danych z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom trzecim,
- 2.8.3. nie przechowywać w urządzeniu służącym do korzystania z Funkcjonalności zapisów danych biometrycznych osób trzecich, jeżeli zgodnie z uzgodnieniem Synevo i Klienta dane biometryczne klienta byłyby wykorzystywane w ramach biometrii (do potwierdzania tożsamości),
- 2.8.4. pobierać Aplikację Mobilną wyłącznie ze źródeł wskazanych przez Synevo (Google Play, App Store).
- 2.9. Synevo nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Klienta kontroli nad urządzeniem końcowym. W przypadku takiej utraty Klient może zablokować Konto zgodnie z procedurą opisaną w pkt. 11 Regulaminu.
- 2.10. Aby skorzystać z Funkcjonalności strony MySynevo i Aplikacji Mobilnej niezbędne jest utworzenie Konta.
- 2.11. Synevo nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 2.11.1. przerwy w świadczeniu Usług spowodowane siłą wyższą, awarią systemów teleinformatycznych niezależnych od Usługodawcy lub działaniem osób trzecich,
 - 2.11.2. nieprawidłowe korzystanie ze Sklepu Internetowego, strony MySynevo bądź Aplikacji Mobilnej przez Klienta,
 - 2.11.3. podanie przez Klienta nieprawdziwych lub nieaktualnych danych.

3. INFORMACJE O USŁUGACH

- 3.1. Sklep Internetowy funkcjonuje zgodnie z regulaminem udostępnianym na stronie my.synevo.pl w zakładce „regulamin”.
- 3.2. Aby złożyć zamówienie na Usługi znajdujące się w asortymencie Sklepu Internetowego konieczne jest założenie Konta, na zasadach określonych w pkt. 10 Regulaminu.
- 3.3. Przeglądanie asortymentu Sklepu Internetowego wymaga rejestracji (utworzenia Konta).
- 3.4. Ceny produktów wskazanych na stronach internetowych Sklepu Internetowego są podawane w polskich złotych (PLN); Całkowity koszt zamówienia (tj. ceny wszystkich pozycji objętych tym samym Zamówieniem) jest wskazany w Koszyku przed złożeniem Zamówienia przez Klienta. Ceny są podawane w kwocie brutto.
- 3.5. Synevo zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach oraz rodzaju usług. W przypadku zmiany powyższych po dokonaniu Zamówienia przez Klienta, stosuje się zapisy w brzmieniu z chwili złożenia Zamówienia.
- 3.6. Rozliczenia transakcji nabycia Usług lub Pakietów Usług przeprowadzane są zgodnie z informacjami znajdującymi się w Sklepie Internetowym.
- 3.7. Synevo zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania działania Funkcjonalności w wyniku wystąpienia awarii bądź planowanych przerw technicznych.
- 3.8. Synevo nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączenia internetowego w chwili korzystania z Funkcjonalności oraz błędów oprogramowania i innych wad urządzenia końcowego Klienta.

4. PŁATNOŚCI, ZAWARCIE UMOWY I REALIZACJA ZAMÓWIENIA

- 4.1. Pełna kwota należna za Zamówienie jest widoczna w podsumowaniu każdego Zamówienia. Przedstawiona cena to całkowity koszt nabywanej przez Klienta usługi.
- 4.2. Płatności za Zamówienie mogą być realizowane za pośrednictwem systemów płatniczych wskazanych zgodnie z wybraną metodą płatności w Sklepie Internetowym.
- 4.3. Wyboru metody płatności można dokonać każdorazowo przed złożeniem Zamówienia.
- 4.4. Datą zawarcia umowy jest data otrzymania Potwierdzenia zakupu przez Klienta.
- 4.5. W celu otrzymania faktury Klient zaznacza odpowiednie pole w procesie zakupowym i postępuje zgodnie z instrukcjami. Po złożeniu Zamówienia wystawienie faktury z NIP nie jest możliwe.

5. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY

- 5.1. Klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty jej zawarcia, wysyłając mail na adres reklamacje@synevo.pl lub za pomocą formularza dostępnego na stronie Sklepu Internetowego.
- 5.2. Odstąpienie od umowy nie jest możliwe w przypadku rozpoczęcia korzystania z Usługi albo Pakietu Usług (rozpoczęcia korzystania z co najmniej jednej Usługi składającej się na Pakiet Usług).

6. MODELE SPRZEDAŻY

- 6.1. Klient może dokonać zakupu:
 - 6.1.1. na swoją rzecz,
 - 6.1.2. na rzecz innej osoby fizycznej, której dane osobowe podaje na etapie składania zamówienia,
 - 6.1.3. na okaziciela – zakup na prezent – możliwość zdefiniowania zakresu Usługi na etapie zakupu i wykorzystania przez dowolną osobę – okaziciela dowodu zakupu,
- 6.2. Zasady zakupów w Sklepie internetowym szczegółowo określa regulamin udostępniany na stronie my.synevo.pl w zakładce „regulamin”.
- 6.3. Po opłaceniu zamówienia zakresu Usługi nie można modyfikować.
- 6.4. Numer zamówienia internetowego nie podlega zamianie na inną Usługę ani wymianie na świadczenie pieniężne.

7. TERMIN WAŻNOŚCI, ZWROT

- 7.1. Dokonując zakupu Klient zobowiązuje się wykorzystać Usługę w ciągu 3 miesięcy od daty zawarcia umowy, przy czym za miesiąc przyjmuje się termin określony w art. 114 Kc. (30 dni). Po upływie powyższego terminu Pacjent traci prawo do skorzystania z Usługi.
- 7.2. Nie dopuszcza się zwrotu Usługi.

8. DANE OSOBOWE

- 8.1. Dane osobowe podawane przez Klientów w Aplikacji Mobilnej bądź w Sklepie Internetowym są przetwarzane przez Synevo (administrator danych osobowych).
- 8.2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do dokonywania zakupów Usług, korzystania z Usług i zapoznania się z wydanymi wynikami badań. Synevo przetwarza dane osobowe w celu zawierania z Klientem i wykonywania umów sprzedaży Usług nabytych w Sklepie Internetowym, w tym zapewnienia dostępu on-line do wyników wykonanych badań oraz nadania dostępu do innych wybranych Funkcjonalności. Pełna treść klauzuli

informacyjnej jest dostępna na stronie internetowej www.synevo.pl w zakładce Polityka prywatności.

- 8.3. Klient, podając swoje dane bądź dane osoby, na rzecz której dokonuje zakupu oświadcza, że są one prawidłowe.
- 8.4. Jeżeli Klient dokonuje zakupu na rzecz osoby trzeciej – umieszcza w Zamówieniu dane beneficjanta Usługi (w tym imię i nazwisko, PESEL, adres, numer telefonu lub adres e-mail), może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób.

9. REKLAMACJE

- 9.1. Do składania reklamacji jest uprawniony Klient.
- 9.2. Zgłoszenia zawierające pytania, sugestie, informacje o zaistniałych problemach dotyczących funkcjonowania MySynevo, w tym Sklepu Internetowego można przekazać na jeden z poniższych sposobów:
 - 9.2.1. pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@synevo.pl,
 - 9.2.2. telefonicznie pod numerem 22 120 24 00, w godzinach działania Infolinii Synevo,
 - 9.2.3. wypełniając formularz online dostępny na stronie internetowej Sklepu Internetowego (<https://www.synevo.pl/formularz-reklamacyjny/>),
 - 9.2.4. pisemnie na adres: ul. Dąbrowskiego 204/208, 93-231 Łódź.
- 9.3. Reklamacje dotyczące obsługi transakcji rozpatrywane są w ciągu 14 dni kalendarzowych. Reklamacje dotyczące zakupionych Usług są rozpatrywane zgodnie z Regulaminem reklamacji dostępnym na stronie internetowej Synevo (<https://www.synevo.pl/regulamin-reklamacji/>), zgodnie z określonymi w nim zasadami.
- 9.4. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umowy sprzedaży jest sąd właściwy według właściwości ogólnej dla konsumentów.
- 9.5. Synevo oświadcza, że zgodnie z zawartymi umowami z operatorami telekomunikacji, operatorzy ci za połączenie telefoniczne nie powinni pobierać od Klienta opłat innych niż jak za zwykłe połączenia telefoniczne.

10. UTWORZENIE KONTA KLIENTA, ZAKRES UPRAWNIENÍ

- 10.1. W celu korzystania z Funkcjonalności niezbędne jest założenie Konta Klienta. Klient może to zrobić:
 - 10.1.1. na stronie www Sklepu Internetowego,
 - 10.1.2. w Aplikacji Mobilnej.
- 10.2. Klient jest zobowiązany do przekazania danych osobowych i kontaktowych, niezbędnych do założenia Konta. Przekazane dane muszą być zgodne ze stanem faktycznym.
- 10.3. Istnieją dwa rodzaje Konta:
 - 10.3.1. (wyłącznie w Sklepie internetowym) konto podstawowe umożliwiające składanie zamówień w Sklepie Internetowym,
 - 10.3.2. konto zweryfikowane, umożliwiające składanie zamówień w Sklepie Internetowym oraz przeglądanie wyników badań zakupionych w Synevo (w tym zakupionych stacjonarnie oraz wyników historycznych) oraz logowanie się do Aplikacji Mobilnej.
- 10.4. Warunkiem założenia Konta, niezależnie od jego rodzaju, jest podanie wszystkich wymaganych danych (wypełnienie wszystkich pól formularza oznaczonych jako obowiązkowe).

- 10.5. Unikalną daną dla Konta jest adres poczty elektronicznej – do jednego adresu e-mail można przypisać tylko jedno Konto.
- 10.6. Utworzenie Konta podstawowego polega na samodzielnym podaniu przez Klienta danych niezbędnych do jego założenia. Konto jest aktywne (w zakresie opisanym w 10.3.1 Regulaminu) od chwili jego założenia.
- 10.7. Utworzenie Konta zweryfikowanego przebiega w jeden ze sposobów opisanych poniżej:
- 10.7.1. Klient zakłada Konto podstawowe, następnie podczas rejestracji na badanie w Punkcie Pobrań Synevo Personel weryfikuje tożsamość Klienta oraz prawidłowość podanych danych osobowych (do weryfikacji Konta niezbędne jest okazanie dokumentu tożsamości ze zdjęciem, zgodnie z Regulaminem Podmiotu Leczniczego). Klient otrzymuje link aktywacyjny na podany adres poczty elektronicznej,
- 10.7.2. Klient zleca założenie Konta zweryfikowanego podczas wizyty w Punkcie Pobrań (do weryfikacji Konta niezbędne jest okazanie dokumentu tożsamości ze zdjęciem, zgodnie z Regulaminem Podmiotu Leczniczego). Klient otrzymuje link aktywacyjny na podany adres poczty elektronicznej,
- 10.7.3. Klient, loguje się, przy pomocy kodu jednorazowego otrzymanego w Punkcie Pobrań, do strony internetowej my.synevo.pl służącej do wydawania wyników badań. Następnie, korzystając z funkcjonalności tej strony uzupełnia dane kontaktowe i zakłada Konto zweryfikowane,
- 10.7.4. Podczas instalacji Aplikacji Mobilnej Klient weryfikuje swoje dane osobowe z wykorzystaniem Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej (KWIE). W tym celu Klient wykorzystuje narzędzia teleinformatyczne udostępnione przez administrację rządową: profil zaufany (PZ), profil mObywatel, e-dowód bądź z wykorzystaniem bankowości elektronicznej. Za zgodą Klienta następują wymiana danych między Synevo i KWIE.
- 10.8. Usunięcie albo trwałe zablokowanie Konta jest możliwe wyłącznie za pośrednictwem Synevo. Wniosek o usunięcie bądź zablokowanie Konta Klient może złożyć w formach wskazanych poniżej:
- 10.8.1. wiadomość przesłana na adres poczty elektronicznej kontakt@synevo.pl,
- 10.8.2. kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta +48 22 120 24 00.
- 10.9. Konto jest czasowo blokowane automatycznie, po trzykrotnej nieudanej próbie logowania (błędnie wpisane hasło logowania).
- 10.10. Do wniosku o odblokowanie Konta stosuje się odpowiednio procedurę opisaną w pkt. 10.8.
- 10.11. Konto zweryfikowane umożliwia zapoznanie się z wynikami badań wykonanymi wyłącznie na rzecz osoby, dla której zostało założone. W przypadku złożenia Zamówienia na rzecz osoby trzeciej:
- 10.11.1. jeżeli osoba trzecia posiada zweryfikowane Konto – otrzyma informację o nowym wyniku, a wynik zostanie zamieszczony w jej indywidualnym zweryfikowanym Koncie,
- 10.11.2. jeżeli osoba trzecia nie posiada zweryfikowanego Konta:
- 10.11.2.1. może je utworzyć na zasadach określonych w pkt. 10.7 Regulaminu,
- 10.11.2.2. może uzyskać dostęp do wyników badań, zgodnie z procedurą opisaną w pkt 11 Regulaminu.
- 10.12. Dla każdego Konta aktywowana domyślnie jest funkcjonalność wysyłania na podany adres e-mail powiadomienia o dostępności nowego wyniku. Powyższa funkcjonalność może być wyłączona przez Klienta z poziomu Konta.

10.13. W przypadku korzystania z Aplikacji Mobilnej domyślny kanał powiadomień to komunikaty PUSH. Użytkownik może w Aplikacji Mobilnej włączyć dodatkowe powiadomienia przez pocztę elektroniczną (adres e-mail podany przy zakładaniu Konta).

11. ODBIÓR WYNIKÓW BADAŃ Z WYKORZYSTANIEM KODU

11.1. Pacjent ma możliwość dostępu do wyników badań bez utworzenia Konta skorzystać z trybu dostępu do wyników badań przez kod z wiadomości tekstowej (SMS) lub kod z paragonu fiskalnego.

11.2. Pacjent podaje w Punkcie Pobrań numer telefonu i wyraża zgodę na otrzymywanie kodu dostępu przez SMS. Na podany numer, po zarejestrowaniu badania w systemie MySynevo, zostaje przesłana wiadomość SMS z kodem dostępu.

11.3. Kod jest ważny 60 dni. Kod umożliwia dostęp do wyników badań zleconych w odrębnym procesie zakupowym, do którego został wydany dokument. Dostęp do wyników badań jest możliwy na stronie [my.synevo.pl](https://www.synevo.pl). Do zalogowania się niezbędne jest podanie numeru PESEL albo serii i numeru paszportu (w zależności od tego, na podstawie jakich danych Pacjent został zarejestrowany w Punkcie Pobrań).

11.4. Po utracie ważności kodu wynik badania można odebrać:

11.4.1. Dla badań zakupionych w Synevo (pod warunkiem weryfikacji tożsamości):

11.4.1.1. osobiście w dowolnym Punkcie Pobrań Synevo,

11.4.1.2. po kontakcie z Infolinią Synevo (wygenerowanie kolejnego kodu),

11.4.1.3. po założeniu Konta,

11.4.2. dla badań zleconych przez podmiot trzeci:

11.4.2.1. osobiście, w placówce zlecającej badanie.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

12.1. Usługi nabywane w Sklepie Internetowym nie mogą być odsprzedawane, odstępowane bądź używane osobie trzeciej bez zgody Synevo.

12.2. Nabyte Usługi nie podlegają zamianie na inne Usługi.

12.3. Nabyte Usługi nie zastępują Usług świadczonych na podstawie innego stosunku prawnego niż umowa zawarta za pośrednictwem Sklepu Internetowego.

12.4. Synevo zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu w szczególności w przypadkach:

12.4.1. zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa mającej wpływ na świadczenie usług,

12.4.2. działań administracji państwowej, w szczególności wydania orzeczeń sądowych, decyzji, zaleceń i wytycznych,

12.4.3. rozszerzenia przez Synevo zakresu usług lub zmiana bądź wprowadzenia nowych Funkcjonalności istniejących usług.

12.5. Zmiana Regulaminu następuje przez udostępnienie zmienionego tekstu Regulaminu na stronie <https://www.synevo.pl/regulamin-swiadczenia-uslug-droga-elektroniczna/> Zmiana Regulaminu nie wpływa na realizację umów, które zostały zawarte przed Jego zmianą.

12.6. Regulamin wchodzi w życie od 10 kwietnia 2026 roku.