

MYDOCRATES-PALVELUN KÄYTTÖEHDOT

Päivitetty 1.6.2021

1. Käyttöehtojen soveltaminen

Näitä käyttöehtoja ("Ehdot") sovelletaan Docrates Oy:n, y-tunnus 2050681-8, osoite Saukonpaadenranta 2, 00180 Helsinki ("**Docrates**") tarjoaman kuluttaja-asiakkaille suunnatun MyDocrates-nimisen digitaalisen palvelukanavan (my.docrates.com) ("**Palvelu**") käyttöön ja Palvelun kautta tapahtuvaan etämyyntiin. Docrateella on oikeus päivittää näitä Ehtoja ja Palvelun sisältöä milloin tahansa ilman ennakoilmoitusta.

Käyttämällä Palvelua käyttäjä sitoutuu noudattamaan näitä Ehtoja. Käyttäjällä on oikeus lopettaa Palvelun käyttö milloin tahansa.

Palvelu on henkilökohtainen ja käyttäjällä on yksinomainen vastuu Palvelun oikeasta käytöstä. Palvelun käyttö kaupallisiin tarkoituksiin on kielletty.

2. Tunnistautuminen Palveluun

Osa Palvelun toiminnoista, kuten esimerkiksi vapaiden vastaanottoaikojen ja lääkäriprofiilien selailu, on mahdollista ilman käyttäjän vahvaa tunnistautumista, mutta Palvelun kaikkia toimintoja käyttääkseen käyttäjän tulee tunnistautua Palveluun suomalaisilla pankkitunnuksilla. Uuden asiakkaan tulee lisäksi antaa yhteystietonsa sekä suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn ja tallennukseen Docrateen potilasrekisteriin.

3. Palvelun sisältö

Palvelu mahdollistaa käyttäjän sähköisen asioinnin Docrateen kanssa. Docrateella on yksinomainen oikeus päättää, missä laajuudessa ja minkä sisältöisenä Palvelu kulloinkin tarjotaan sekä lopettaa Palvelu milloin tahansa ilman ennakoilmoitusta.

Palvelun kautta käyttäjä voi esimerkiksi:

- selata vapaita vastaanottoaikoja ja lääkäriprofiileja;
- tehdä ensikäyntiä koskevan sähköisen ajanvarauksen ja hallinnoida Palvelussa tekemiään ajanvarauksia;
- maksaa etävastaanottoa koskevan varauksensa;
- liittyä varaamalleen etävastaanotolle; ja
- tarkastaa Palvelun kautta tehdyt ajanvaraustietonsa sekä päivittää omat yhteystietonsa.

Käyttäjä sitoutuu käyttämään Palvelua kulloinkin voimassa olevien Ehtojen sekä hyvän tavan ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Käyttäjä vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja sitoutuu ilmoittamaan Docrateelle välittömästi havaitessaan puutteellisuuksia tai virheellisyyksiä tiedoissaan. Käyttäjä vakuuttaa ja vastaa myös siitä, ettei Palvelun kautta tallenneta mitään lainvastaista tai muutoin epäasiallista tietoa tai aineistoa. Käyttäjä pyrkii kaikin kohtuullisin keinoin varmistumaan, ettei käyttäjän Palvelun kautta tallettama tieto tai aineisto sisällä viruksia, ole kolmannen osapuolen oikeuksia loukkaavaa tai muulla tavoin vahingollista. Docrateella on oikeus estää pääsy Palveluun, mikäli käyttäjä on toiminut näiden Ehtojen vastaisesti, väärinkäyttänyt Palvelua tai aiheuttanut haittaa Docrateelle, Palvelulle tai muille käyttäjille, tai mikäli Docrateella

on syytä uskoa, että käyttäjä vaarantaa muiden käyttäjien tietoturvan tai yksityisyyden tai että käyttäjän päätelaite on joutunut kolmannen haltuun.

Käyttäjä vastaa Palvelun käyttämiseen tarvitsemiensa yhteyksien, laitteistojen ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta, suojauksesta ja tietoturvasta sekä Palvelun käyttämiseen liittyvistä tietoliikenne- ja muista vastaavista kustannuksista.

4. Ajanvaraus ja palveluiden etämyyntiä koskevat ehdot

4.1 Ajanvaraus ja vastaanotot

Palvelun kautta käyttäjä voi varata ensikäyntiä koskevan vastaanottoajan sekä Docrates Syöpäsairaalaan että etävastaanotolle. Etävastaanotto tapahtuu joko puhelimitse tai videovastaanottona Palvelusta erillisessä Kaiku Health -palvelussa ja ajan varaaminen videovastaanotolle edellyttää, että käyttäjä hyväksyy Kaiku Health -palvelun ehdot (https://kaiku.docrates.com/fi/terms/data_processing) ensimmäisen etävastaanottoa koskevan ajanvarauksensa yhteydessä. Sivustolta <https://www.docrates.com/syovan-hoito/etavastaanotot/> voit tarkistaa, mitä aikoja voidaan toteuttaa etävastaanottona sekä lukea lisää etävastaanottoihin liittyvistä rajoituksista.

Vastaanoton hinta ilmoitetaan ajanvarauksen yhteydessä. Hinta sisältää kulloinkin voimassaolevan arvonlisäverolain mukaisen arvonlisäveron määrän. Maksamista on käsitelty jäljempänä näiden Ehtojen kohdassa 4.4.

Vastaanottoa koskeva sopimus syntyy vahvistetun ajanvarauksen yhteydessä. Ajanvarauksiin sovelletaan Docrateen peruutusehtoja, joiden mukaisesti varatun ajan peruutukset tulee tehdä viimeistään 24h ennen vastaanottoa. Käyttäjä voi peruuttaa Palvelussa varaamansa vastaanottoajan ilmoittamalla siitä Docrateelle Palvelun kautta, puhelimitse Docrateen asiakaspalveluun tai muulla yksiselitteisellä tavalla Docrateen peruutusehtojen mukainen ilmoitusaika huomioiden. Docrateella on oikeus veloittaa käyttämätön vastaanottoaika käyttäjältä, ellei vastaanottoa ole peruutettu etukäteen viimeistään 24h ennen vastaanottoa. Milloin vastaanotto on Docrateen peruutusehtojen mukaisesti peruutettu, palautetaan käyttäjän suorittama maksu viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä käyttäen samaa maksutapaa, jota käyttäjä on käyttänyt maksun suorittaessaan.

4.2 Muut maksulliset palvelut

Palvelussa voidaan tarjota myös maksullisia palvelupaketteja, joiden tarkemmat palvelukuvaukset, hinnat ja ehdot ilmoitetaan Palvelussa. Palveluiden ostoa koskeva sopimus syntyy vahvistetun tilauksen yhteydessä.

4.3 Sopimusosapuolet

Docrates tarjoaa itsenäisesti joitakin palveluita, minkä lisäksi Docrates huolehtii muun muassa ajanvarauksesta ja maksupalveluista Docrateessa vastaanottoa pitävien ammatinharjoittajien (lääkärien) lukuun. MyDocrateen kautta varatun vastaanoton tai muun maksullisen palvelun voi suorittaa Docrateen työsuhteessa oleva tai itsenäisenä ammatinharjoittajana taikka muussa vastaavassa suhteessa toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö. Ammatinharjoittaja ja Docrates toimivat erillisinä sopijaosapuolina käyttäjään/potilaaseen nähden ja kumpikin vastaa omasta palvelustaan suoraan hänelle. Ammatinharjoittaja ja Docrates eivät vastaa toistensa puolesta.

4.4. Maksaminen

Docrates Syöpäsairaalaan varattu vastaanotto maksetaan Docrates Syöpäsairaalassa. Palvelun kautta käyttäjä voi maksaa Palvelussa varaamansa etävastaanoton sekä muut Palvelun kautta ostettavat palvelut. Maksu tapahtuu ajanvarauksen tai muun maksullista palvelua koskevan tilauksen yhteydessä.

Maksun voi suorittaa Palvelussa ilmoitetuilla suomalaisilla verkkopankkitunnuksilla ja luottokorteilla. Palvelun maksunvälityspalvelun toteuttajana ja maksupalveluntarjoajana toimii Klarna yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa.

4.5. Peruuttamisoikeus

Ajanvarauksiin sovelletaan Docrateen peruutusehtoja, joiden mukaisesti varatun ajan peruutukset tulee tehdä viimeistään 24h ennen vastaanottoa. Käyttäjä voi peruuttaa Palvelussa varaamansa vastaanottoajan ilmoittamalla siitä Docrateelle Palvelun kautta, puhelimitse Docrateen asiakaspalveluun tai muulla yksiselitteisellä tavalla Docrateen peruutusehtojen mukainen ilmoitusaika huomioiden. Docrateella on oikeus veloittaa käyttämätön vastaanottoaika käyttäjältä, ellei vastaanottoa ole peruutettu etukäteen viimeistään 24h ennen vastaanottoa. Milloin vastaanotto on Docrateen peruutusehtojen mukaisesti peruutettu, palautetaan käyttäjän suorittama maksu viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä käyttäen samaa maksutapaa, jota käyttäjä on käyttänyt maksun suorittaessaan.

Edellä mainitut Docrateen peruutusehdot eivät rajoita kuluttajansuojalain mukaista peruuttamisoikeuttasi. Kuluttajansuojalain mukaisesti käyttäjällä on oikeus peruuttaa etävastaanottoaika tai muu Palvelussa maksamansa palvelun tilaus ilmoittamalla siitä Docrateelle MyDocrateen kautta, puhelimitse Docrateen asiakaspalveluun tai muulla yksiselitteisellä tavalla viimeistään 14 päivän kuluttua ajanvarauksen vahvistamisesta tai muuta maksullista palvelua koskevan tilauksen vahvistamisesta lukien. Mikäli vastaanottoaika on ennen kuluttajansuojalain mukaisen peruuttamisajan päättymistä ja käyttäjä peruuttaa varaamansa vastaanottoajan myöhemmin kuin mitä Docrateen peruutusehdoissa on todettu, käyttäjän katsotaan esittäneen nimenomaisen pyynnön Palvelun suorittamisesta ennen kuluttajansuojalain mukaisen peruuttamisajan päättymistä, ja varatun palvelun hinta katsotaan kohtuulliseksi korvaukseksi palvelusta.

5. Palvelun käytön turvallisuutta koskevat ehdot, henkilötietojen käsittely

Yksityisyytesi ja henkilötietojesi suoja ovat erittäin tärkeitä Docrateelle. Palveluun voidaan tallettaa tai siinä muutoin käsitellä arkaluontoisia tietoja ja muita henkilötietoja. Palvelu ei kuitenkaan tallenna mitään tietoja laitteen muistiin. Tietoja käsitellään näiden Ehtojen, tietosuojaselosteiden sekä kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Yksityisyyden sekä henkilötietojen suojaan sovelletaan Docrateen potilasrekisterin tietosuojaselostetta sekä evästekäytäntöä.

Palvelun käyttö edellyttää käyttäjän tunnistautumista Palvelussa käytössä olevalla vahvalla tunnistautumismenettelmällä. Henkilötietojen käsittelyyn Docrateen toimesta soveltuvat Docrates Oy:n sekä sen itsenäisten ammatinharjoittajien keskitetysti ylläpidetyn [potilasrekisterin tietosuojaselosteessa](#) esitetyt periaatteet. Käyttäjä ymmärtää ja hyväksyy, että henkilötietojen käsitteleminen on olennainen osa Palvelua, eikä Palvelun toteuttaminen ole mahdollista ilman käsittelyä.

Palvelun käyttöoikeus on henkilökohtainen, joten käyttäjän tulee aina käyttää omia henkilötietojaan ja kirjautumiseen annettavia henkilökohtaisia tunnuksia kirjautuessaan Palveluun.

Käyttäjä ei saa muuttaa, muokata tai hakkeroida Palvelua tai muuttaa toista sivustoa niin, että se virheellisesti yhdistetään Palveluun.

Käyttäjä on vastuussa omien tunnistautumisessa käytettävien tunnusten suojaamisesta. Käyttäjä on lisäksi vastuussa kaikista Palveluun tunnistautuneena käyttäjänä tehdyistä toimenpiteistä, mukaan lukien Docrateen tai muiden tahojen mahdollisista vahingoista, jotka syntyvät Palvelun luvattoman käytön seurauksena tunnistautuneena käyttäjänä, pois lukien tapaukset, joissa Palvelun tietoturva on vaarantunut käyttäjästä riippumattomista syistä.

Käyttäjän on ilmoitettava välittömästi Docrateelle tietoonsa tulleista tietoturvarikkomuksista tai mikäli hän epäilee Palvelun ehtojen vastaista käyttöä.

Docrates ei ole vastuussa mistään vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että käyttäjä on laiminlyönyt nämä velvollisuudet.

Jotta voimme tarjota sinulle Klarnan maksutapoja, saatamme kaupan ostotapahtuman yhteydessä välittää henkilötietojasi yhteys- ja tilaustietojen muodossa Klarnalle, jotta Klarna voi arvioida, oletko oikeutettu heidän maksutapoihinsa ja räätälöidä nämä maksutavat sinulle. Siirrettyjä henkilötietojasi käsitellään [Klarnan oman tietosuojailmoituksen](#) mukaisesti.

6. Immateriaalioikeudet

Palvelu (mukaan lukien siihen liittyvät ohjelmistot, Palvelun sisältö ja Palvelussa saatavilla oleva materiaali) sekä kaikki siihen liittyvät immateriaalioikeudet ovat Docrateen tai sen toimittajien ja lisenssinantajien yksinomaista omaisuutta. Palvelun, sen sisällön ja Palvelussa saatavilla olevan materiaalin käyttö henkilökohtaiseen, ei-kaupalliseen tarkoitukseen on sallittu, muutoin kaikki oikeudet pidätetään. Palveluun sisältyviä tavara- ja liikemerkkejä ei kuitenkaan saa kopioida, julkaista tai edelleen levittää ilman Docrateen antamaa kirjallista lupaa.

7. Docrateen oikeudet, vastuut ja vastuunrajoitukset

Palvelu on tarkoitettu ainoastaan tukemaan Docrateen muuta palveluntarjontaa ja helpottamaan sen tarjoamien palveluiden käyttöä.

Docrates päivittää ja kehittää Palvelua sekä muita verkkopalveluita tarpeen mukaan ja pyrkii siihen, että Palvelu toimii mahdollisimman virheettömästi ja nopeasti. Docrates ei kuitenkaan takaa verkkopalveluidensa virheettömyyttä, loukkaamattomuutta, luotettavuutta, täydellisyyttä tai saatavuutta. Palvelu tarjotaan "sellaisena kuin se on" ja "sellaisena kuin se on saatavilla". Docrates ei myöskään vastaa vahingosta, välillisestä tai välittömästä, joka käyttäjälle mahdollisesti aiheutuu Palvelun tai muun Docrateen tarjoaman verkkopalvelun käyttämisestä. Docrates ei vastaa Palvelun tai muun Docrateen tarjoaman verkkopalvelun mahdollisista toimintakatkoksista esimerkiksi huolto-, muutos- tai ylläpitotöiden, teknisten vikojen tai päivitysten vuoksi tai mikäli lait, säädökset tai viranomaiset tätä edellyttävät tai muiden vastaavien syiden vuoksi, eikä vastaa vahingosta, joka voi johtua Palvelun toiminnasta tai toimimattomuudesta.

Palvelussa voidaan välittää tietoa kolmansien osapuolten palveluista tai linkkejä tällaisiin palveluihin. Docrates ei vastaa kolmansien osapuolten antamista tiedoista tai palveluista.

Näitä vastuunrajoituksia sovelletaan sikäli kuin pakottavasta lainsäädännöstä ei muuta johdu. Nämä Ehdot eivät rajoita oikeuksiasi pakottavan lainsäädännön mukaan kuluttaja-asiakkaana ja potilaana.

8. Muut ehdot

Docrates ei vastaa velvoitteen toteutumatta jäämisestä, joka johtuu Docrateen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota Docrates ei kohtuudella ole voinut

ottaa huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka vaikutuksia Docrates ei kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

Mikäli jokin näiden Ehtojen kohta on pätemätön, ei se vaikuta muiden kohtien pätevyYTEEN. Pätemätön ehtokohta korvataan vastaavalla pätevällä ehdolla, joka parhaiten vastaa näiden Ehtojen alkuperäistä tarkoitusta siten, että nämä Ehdot pysyvät voimassa alkuperäisessä laajuudessaan.

9. Sovellettava laki ja riidanratkaisu

Näihin Ehtoihin ja Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä, pois lukien lainvalintaa koskevat säännökset.

Kuluttaja-asiakas voi saattaa Palvelua koskevan riidan, jota ei saada neuvotteluteitse ratkaistua, kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi <http://www.kuluttajariita.fi/fi/>

Lisäksi sinulla on oikeus saattaa riita-asia käräjäoikeuden ratkaistavaksi, joko Docrateen kotipaikan käräjäoikeuteen tai Suomessa sijaitsevan kotipaikkasi tai vakituisen asuinpaikkasi käräjäoikeuteen.

10. Asiakaspalvelu

Mikäli sinulla on kysyttävää Docrateen palveluihin, ajanvaraukseen tai tähän Palveluun liittyen, olethan yhteydessä asiakaspalveluumme puh. 010 773 2050.

Vältä lähettämästä terveyttäsi koskevia tai muita arkaluontoisia tietoja sähköpostitse. Mikäli haluat lähettää terveystietoja, käytä turvapostiviestiä <https://www.turvaposti.fi/viesti/sairaala@docrates.com>.