

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

1. **Serwis doktorteraz.pl** jest platformą internetową poprzez którą, Usługodawca świadczy dla Użytkowników wskazane w Regulaminie świadczenia zdrowotne za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, Usługę Dostępową oraz świadczy inne usługi drogą elektroniczną.
2. Usługa Dostępowa obejmuje m.in. organizację świadczenia Usług, komunikację za pomocą środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej, udostępnianie i obsługę Platformy, rejestrację i obsługę Profilu, obsługę Infolinii, badanie satysfakcji z Usługi poprzez przesyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny o ocenę udzielonej usługi, badanie preferencji odnośnie do zapotrzebowania na produkty lub usługi poprzez przesyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny z informacjami o produktach lub usługach.
3. Usługodawca świadczy Usługę Dostępową nieodpłatnie przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu w zakresie w jakim dotyczy to dostępu Użytkownika do Platformy.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Usługi Dostępowej, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych. O wszystkich przypadkach ograniczenia Użytkownicy będą informowani z wyprzedzeniem.
5. Usługodawcą w zakresie usług świadczonych za pośrednictwem doktorteraz.pl jest spółka Telmedicin Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewska 37 lok. 2.43, kod pocztowy 02-672 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000516452, NIP: 5272720484, świadcząca usługi na podstawie Regulaminu, będącą zarejestrowanym Podmiotem Wykonującym Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000191183;
6. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej www.doktorteraz.pl w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
7. Akceptując Regulamin Użytkownik akceptuje okoliczność, że Usługi świadczone są tylko za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

1. SŁOWNICZEK

Platforma

- 1.1 Platforma – aplikacja dostępna pod adresem internetowym www.telemedi.com i jego subdomen lub w formie aplikacji na urządzenia mobilne, stanowiąca część systemu teleinformatycznego, umożliwiająca świadczenie Usług Platformy;
- 1.2 Profil – indywidualne i autoryzowane konto Pacjenta na Platformie;
- 1.3 Login – adres poczty elektronicznej (adres e-mail) Pacjenta wskazany podczas zawarcia umowy. Adres służy do każdorazowego dostępu do Profilu;
- 1.4 Hasło – ciąg znaków służący do uzyskania autoryzowanego dostępu do Profilu na Platformie oraz używany do identyfikacji Pacjenta przy świadczeniu Usług, ustalany samodzielnie przez osobę dokonującą rejestracji Profilu lub Pacjenta bądź nadawane automatycznie przez system podczas rejestracji Profilu, o długości co najmniej 8 znaków, zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne;
- 1.5 Formularz – Formularz internetowy, w którym Pacjent uzupełnienia dane, niezbędne do zamówienia Świadczeń Telemedycznych lub Wizyt Stacjonarnych zgodnie z Regulaminem;
- 1.6 Wniosek Rejestracyjny – oświadczenie woli użytkownika o chęci skorzystania z Usług wyrażone za pośrednictwem Platformy i połączone z podaniem niezbędnych danych rejestracyjnych i nadaniem hasła.

Usługi

1.7 Usługi – usługi świadczone na podstawie Regulaminu;

1.8 Usługa Dostępowa – usługa dostępowa „Platforma Telemedi.co”, świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na rzecz Pacjentów, polegająca na udzielaniu dostępu i organizacji Usług;

1.9 E-Wizyta – rodzaj Usług obejmujący Świadczenia Telemedyczne oraz Porady;

1.10 Świadczenie Telemedyczne – świadczenie zdrowotne udzielane przez Konsultanta Medycznego za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej; W przypadku, gdy Świadczenie Telemedyczne udzielane za pomocą środków teleinformatycznych lub systemów łączności związane jest z nową diagnozą przy której występuje konieczność wystawieniem recepty (świadczenie pierwszorazowe), komunikacja Pacjenta z Konsultantem Medycznym przy udzielaniu Świadczenia Telemedycznego odbywa się w formie telekonferencji lub wideokonferencji z uwagi na konieczność odbycia rozmowy głosowej Konsultanta z Pacjentem, celem zebrania wywiadu lekarskiego lub uzupełnienia przeprowadzonego wcześniej wywiadu lekarskiego (jeżeli Konsultant uzna to za konieczne) oraz przeprowadzenia przy użyciu tej formy komunikacji obowiązkowego badania Pacjenta;

1.12 Porada – forma E-Wizyty, świadczona przez Eksperta, która może mieć postać porady dietetycznej, psychologicznej, coachingowej, treningowej itp.;

1.13 Dyżur – czas, w którym Konsultant lub Ekspert jest dostępny na Platformie i wykonuje Usługi E-Wizyty w godzinach niewuzględzonych w Harmonogramie;

1.14 Infolinia – telefoniczna obsługa Pacjenta, dostępna pod numerem telefonu +48 22 307 49 94 (koszt połączenia zgodnie z tabelami opłat operatorów telekomunikacyjnych);

1.15 Umowy – Umowy o świadczenie Usługi zawierane na podstawie Regulaminu;

1.16 Regulamin Organizacyjny – regulamin organizacyjny Usługodawcy, sporządzony na podstawie przepisów ustawy o działalności leczniczej, zamieszczony na stronie internetowej www.telemedi.com;

1.17 Regulamin – niniejszy Regulamin;

1.18 Abonament – usługa świadczona przez Usługodawcę obejmująca prawo do bezpłatnego lub częściowo odpłatnego korzystania z Usług wskazanych w Cenniku dostępnym na Platformie w zamian za płatności cykliczne ponoszone przez Pacjenta.

Podmioty

1.19 Usługodawca – Telmedicin sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 37 lok. 2.43, kod pocztowy 02-672, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000516452, NIP: 5272720484, świadczący usługi na podstawie Regulaminu, będący zarejestrowanym Podmiotem Wykonującym Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000191183;

1.20 Pacjent – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnej, w tym również osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która korzysta z Usług udzielanych przez Usługodawcę. Pacjentem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.

1.21 Asystent – osoba fizyczna, wyznaczona przez Usługodawcę lub Partnera do rejestracji Pacjentów, udzielania za pośrednictwem Infolinii podstawowych informacji o Usługach, działaniu Systemu Teleinformatycznego oraz dostępności Konsultantów, Ekspertów i Usług. Asystent kieruje połączenie Pacjenta do Konsultanta lub Eksperta zgodnie Regulaminem, może również nawiązać połączenie z Pacjentem w celu połączenia Pacjenta z Konsultantem lub Ekspertem;

1.22 Konsultant – osoba fizyczna prowadząca podmiot wykonujący działalność leczniczą zgodnie z przepisami

ustawy o działalności leczniczej lub zatrudniona przez taki podmiot bądź też wykonująca pracę na rzecz Usługodawcy lub z nim współpracująca, udzielająca Świadczeń Telemedycznych przy użyciu Platformy oraz świadczeń stacjonarnych w formie Wizyty Stacjonarnej w ramach umowy zawartej z Usługodawcą. Konsultanci, w zakresie w jaki świadczenia zdrowotne udzielane są przez Usługodawcę, udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie Regulaminu oraz Regulaminu Organizacyjnego Usługodawcy. W zakresie, w jakim świadczenia zdrowotne udzielane są przez Konsultantów działających jako niezależne od Usługodawcy podmioty, udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie własnych Regulaminów Organizacyjnych, o których mowa w ustawie o działalności leczniczej;

1.23 Ekspert – osoba wykonująca zawód medyczny udzielająca Porad przy użyciu Platformy w ramach umowy zawartej z Usługodawcą.

1.24 Rejestracja – personel zatrudniony przez Usługodawcę lub współpracujący z Usługodawcą odpowiedzialny zawodowo za rejestrację Pacjentów na wskazane Usługi za pośrednictwem infolinii.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1 Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej www.teledi.co w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.

2.2 Jeśli połączenie z Konsultantem lub Ekspertem nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Pacjenta pogarsza się, Pacjent powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w innym podmiocie wykonującym działalność leczniczą.

2.3 W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższego podmiotu wykonującego działalność leczniczą.

2.4 Kontakt bądź próba kontaktu z Konsultantem lub Ekspertem nie mogą opóźniać lub zastąpić wykonania działań wskazanych w punktach 2.2 i 2.3 Regulaminu.

2.5 W przypadku uzyskania wiarygodnej informacji, że Pacjent może wymagać udzielenia natychmiastowej pomocy oraz informacji o miejscu przebywania Pacjenta, Asystent, Konsultant lub Ekspert – realizując obowiązek niesienia pomocy – może udzielić Pacjentowi pomocy przekazując niezbędne informacje lub wezwać pogotowie ratunkowe.

2.6 Niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio do Umów zawieranych przez Usługodawcę z Partnerami, klientami korporacyjnymi lub z innymi kontrahentami korzystającymi z Platformy w zakresie nieuregulowanym w tych umowach.

2.7 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

2.8 Usługodawca jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej. Usługi mogą być świadczone przez Usługodawcę lub inne podmioty wykonujące działalność leczniczą na podstawie umów zawartych z Usługodawcą.

2.9 W zakresie Usług Usługodawca może prowadzić akcje Promocji zdrowia, zgodne z przepisami powszechnie obowiązującymi, w tym w szczególności z art. 3 ust. 2 pkt. 1 Ustawy o działalności leczniczej. Usługodawca określi zasady prowadzenia akcji Promocji zdrowia w odrębnych regulaminach lub warunkach. W sprawach nieuregulowanych regulaminem promocji, zastosowanie będzie mieć Regulamin Platformy.

2.10 Bezwzględnie zakazuje się dostarczania do Platformy przez Pacjentów treści o charakterze bezprawnym.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1 Niektóre Usługi świadczone są odpłatnie. Płatność za Usługi następuje na zasadach określonych w Regulaminie. Konsultanci i Ekspersi nie są uprawnieni do pobierania opłat od Pacjentów.

3.2 Akceptując Regulamin Pacjent uwzględnia okoliczność, że E-Wizyty świadczone są za pomocą środków

komunikacji elektronicznej, a Konsultant lub Ekspert w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.

3.3 Pacjent ma możliwość nieodpłatnej modyfikacji umawianej Usługi na zasadach określonych w Regulaminie.

3.4 Pacjent powinien ujawnić Konsultantowi lub Ekspertowi wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania świadczenia zdrowotnego, w tym udostępnić kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne do udzielenia świadczenia. Pacjent powinien ujawnić Konsultantowi lub Ekspertowi wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć wpływ na udzielaną Usługę. Nieprzekazanie informacji lub nieudostępnienie dokumentacji medycznej może skutkować niemożnością kontynuacji udzielania świadczenia zdrowotnego. Pacjent ponosi odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie Usługi. Uzupełniona przez Pacjenta ankieta nie stanowi wyłącznej podstawy udzielenia świadczenia zdrowotnego. Konsultant i Ekspert każdorazowo w związku ze świadczoną E-Wizytą zapoznają się z ankietą uzupełnioną przez Pacjenta oraz przedłożoną przez Pacjenta dokumentacją medyczną. Konsultant i Ekspert każdorazowo przeprowadzają z Pacjentem wywiad, celem uzyskania od Pacjenta niezbędnych informacji a także mogą zażądać od Pacjenta przedłożenia dodatkowej dokumentacji medycznej dotyczącej stanu zdrowia Pacjenta jeżeli jest to wymagane do udzielenia świadczenia zdrowotnego.

3.5 Świadczenie niektórych Usług organizowanych przez Usługodawcę, może być uwarunkowane koniecznością podania przez Pacjenta dodatkowych danych, określonych w stosownych postanowieniach Regulaminu lub przedłożenia dokumentacji medycznej.

3.6 Usługa E-Wizyty trwa 15 minut (jedna jednostka czasu). Jeżeli Usługa E-Wizyty wymaga więcej czasu, Konsultant lub Ekspert przedłuży czas E-Wizyty do czasu niezbędnego z punktu widzenia medycznego problemu Pacjenta. Za przedłużenie czasu konsultacji opłata nie jest pobierana.

3.7 Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z Konsultantem lub Ekspertem w godzinach ich dostępności, pod warunkiem spełnienia przez Pacjenta warunków wskazanych w Regulaminie oraz umówienia się na konkretny termin E-Wizyty, wynosi 60 min. W przypadku wydłużenia czasu oczekiwania na połączenie lub braku dostępności Konsultantów lub Ekspertów Usługodawca poinformuje o tym Pacjenta.

3.8 Pacjent ma prawo do bezpłatnego odstąpienia od Usługi w terminie 14 dni od zawarcia Umowy dotyczącej tej Usługi. Odstąpienie od Usług, których przedmiotem są świadczenia zdrowotne, możliwe jest najpóźniej do momentu rozpoczęcia wykonywania Usługi. W przypadku odstąpienia od wskazanych usług, Usługodawca zwraca Pacjentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Pacjenta o odstąpieniu od umowy, wszystkie dokonane przez Pacjenta płatności. Oświadczenie o odstąpieniu Pacjent może złożyć poprzez zaznaczenie właściwej opcji na Platformie lub poprzez kontakt telefoniczny z Usługodawcą. W przypadku braku odstąpienia w terminie – zwrot Pacjentowi poniesionych kosztów nie przysługuje.

3.9 Koszt Usług jest zależny od wybranego rodzaju Usługi. Ceny podane w Cenniku obejmują jednostkowe Usługi

3.10 Pacjent, wysyłając odpowiedni Formularz, składa rezerwację na wykonanie wskazanej przez siebie Usługi. Rezerwację należy opłacić w ciągu 4 godzin od momentu wypełnienia Formularza za pośrednictwem Platformy. Rezerwacja nieopłacona w tym terminie zostanie anulowana, a Pacjent nie poniesie żadnych dodatkowych kosztów.

4. USŁUGA DOSTĘPOWA

4.1 Usługodawca świadczy Usługę Dostępową za pośrednictwem Platformy.

4.2 Usługa Dostępową obejmuje m.in. organizację świadczenia Usług, komunikację za pomocą środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej, udostępnianie i obsługę Platformy, rejestrację i obsługę Profilu, obsługę Infolinii, badanie satysfakcji z Usługi poprzez przesyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny o ocenę udzielonej usługi, badanie preferencji odnośnie do zapotrzebowania na produkty lub usługi poprzez przesyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny z informacjami o produktach lub usługach.

4.3 Usługodawca świadczy Usługę Dostępową nieodpłatnie przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu w zakresie w jakim dotyczy to dostępu Użytkownika do Platformy. W zakresie infolinii Usługodawca świadczy Usługę Dostępową w dni robocze w godzinach 8:00-20:00 . Dostępność świadczenia Usługi Dostępowej, o której mowa w zdaniu poprzednim, może ulec zmianie. W zakresie E-Wizyt dostępność wyznaczają godziny dostępności

poszczególnych Ekspertów oraz Konsultantów, określone w ramach Platformy.

4.4 W ramach organizacji Usług Asystent może odbierać lub inicjować połączenia z Pacjentem na zasadach określonych w Regulaminie.

4.5 Asystent uprawniony jest do dokonania wstępnej rejestracji danych i połączenia Pacjenta, na jego życzenie, z Konsultantem lub Ekspertem, przekazywania Konsultantowi lub Ekspertowi informacji dodatkowych od Pacjenta, w tym informacji w formie dokumentów niezbędnych do realizacji Usługi.

4.6 Przebieg komunikacji z Asystentem, Konsultantem i Ekspertem jest rejestrowany. Przed rozpoczęciem komunikacji, osoba komunikująca się z Asystentem, Konsultantem i Ekspertem zostaje poinformowana o rejestracji. Kontynuacja rozmowy oznacza wyrażenie zgody na rejestrację – o czym osoba komunikująca się zostaje dodatkowo poinformowana przed rozpoczęciem rejestracji. W przypadku braku zgody na rejestrację, osoba komunikująca się z Asystentem, Konsultantem i Ekspertem zobowiązana jest do zakończenia rozmowy.

4.7 Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Usługi Dostępowej, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych. O wszystkich przypadkach ograniczenia Użytkownicy będą informowani z zapowiedzeniem.

4.8 Usługodawca udostępnia Pacjentom Katalog.

4.9 Utrwalanie, zabezpieczanie i udostępnianie Pacjentowi treści związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej następuje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

5. E-WIZYTY

5.1 Podmiotem świadczącym Usługi E-Wizyty jest Konsultant lub Ekspert zaakceptowany przez Pacjenta. Konsultant lub Ekspert może zostać wybrany losowo przez system – zawarcie umowy Usługodawcą następuje po zaakceptowaniu osoby Konsultanta lub Eksperta. Usługa E-Wizyty ma charakter odpłatny. Pacjent może odmówić akceptacji Konsultanta lub Eksperta – w takim wypadku połączenie z Konsultantem lub Ekspertem zostanie przerwane a Pacjent nie zostanie obciążony płatnością za E-Wizytę.

5.2 Konsultant lub Ekspert może świadczyć Usługi E-Wizyty działając jako pracownik lub współpracownik Usługodawcy. Wówczas podmiotem leczniczym odpowiedzialnym za opiekę zdrowotną nad pacjentem jest Usługodawca. Usługa E-Wizyty odbywa się zgodnie z procedurami i warunkami określonymi przez Usługodawcę.

5.3 Konsultant lub Ekspert może świadczyć Usługi E-Wizyty działając jako niezależny podmiot wykonujący działalność leczniczą. Wówczas podmiotem leczniczym odpowiedzialnym za opiekę zdrowotną nad pacjentem jest Konsultant lub Ekspert lub podmiot leczniczy, który ich zatrudnia. Usługa E-Wizyty odbywa się zgodnie z procedurami i warunkami określonymi przez podmiot leczniczy odpowiedzialny za opiekę zdrowotną, z zastrzeżeniem, że E-Wizyty odbywają się zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu dotyczącymi odbywania E-Wizyt.

5.4 Akceptacja Konsultanta lub Eksperta jest równoznaczna z udzieleniem zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego.

5.5 Konsultant lub Ekspert świadczy Usługi E-Wizyty, określone w Regulaminie, na rzecz Pacjenta za pośrednictwem Platformy.

5.6 Konsultanci i Eksperci wykonują Usługi E-Wizyty zgodnie z Harmonogramem lub podczas Dyżuru.

5.7 Warunkiem skorzystania z Usługi E-Wizyty jest spełnienie warunków określonych w Regulaminie oraz akceptacja Konsultanta lub Eksperta.

5.8 Pacjent dokonuje wyboru rodzaju Usługi E-Wizyty spośród dostępnych opcji:

5.8.1 natychmiastowa – wymiana informacji następuje po dokonaniu wyboru opcji Usługi E-Wizyty natychmiastowej, akceptacji Konsultanta lub Eksperta pełniącego Dyżur i nawiązaniu połączenia z Konsultantem lub Ekspertem; w przypadku Usługi E-Wizyty natychmiastowej Pacjent ma możliwość skontaktowania się z Konsultantem na Dyżurze;

5.8.2 umawiana – wymiana informacji następuje po dokonaniu wyboru opcji Usługi E-Wizyty umawianej, dokonaniu wyboru terminu i akceptacji Konsultanta lub Eksperta; nawiązanie połączenia z Konsultantem lub Ekspertem wymaga ponownego zalogowania Pacjenta na Platformie w dniu oraz godzinie odpowiadającej wybranemu terminowi lub – jeżeli usługa ma być świadczona w telefonicznie – dostępności pod wskazanym numerem telefonu;

5.8.3 asynchroniczna – wymiana informacji następuje po dokonaniu wyboru opcji E-Wizyty asynchronicznej, akceptacji Konsultanta lub Eksperta i wypełnieniu elektronicznego formularza. W ramach wymiany asynchronicznej Pacjent może załączyć określone dokumenty i przesłać je do Konsultanta, który udziela odpowiedzi w ciągu 48 godzin.

5.9 Komunikacja Pacjenta z Konsultantem lub Ekspertem może przebiegać w formie:

5.9.1 czatu – wymiany krótkich wiadomości tekstowych między Pacjentem a Konsultantem lub Ekspertem,

5.9.2 telekonferencji – przekazu audio między Pacjentem a Konsultantem lub Ekspertem za pośrednictwem telefonu lub Platformy,

5.9.3 wideokonferencji – przekazu audiowizualnego między Pacjentem a Konsultantem lub Ekspertem za pośrednictwem telefonu lub Platformy.

5.9.5 W przypadku, gdy podczas E-Wizyty konsultacja z Konsultantem dotyczy nowej diagnozy, w przypadku której konieczne jest wystawienie recepty (świadczenie pierwszorazowe) komunikacja Pacjenta z Konsultantem odbywa się w formie telekonferencji lub wideokonferencji, z uwagi na konieczność odbycia rozmowy głosowej Konsultanta z Pacjentem, celem zebrania wywiadu lekarskiego lub uzupełnienia przeprowadzonego wcześniej przy użyciu innej formy komunikacji wywiadu lekarskiego (jeżeli Konsultant uzna to za konieczne) oraz przeprowadzenia przy użyciu telekonferencji lub wideokonferencji obligatoryjnego badania Pacjenta, niezależnie od wypełnionej przez Pacjenta ankiety o stanie zdrowia.

5.9.6 W przypadku, gdy w trakcie konsultacji w której zachodzi potrzeba postawienia nowej diagnozy (nie jest to kontynuacja leczenia), odbywającej się w formie czatu lub wymiany wiadomości e mail Konsultant ustali, że może zachodzić konieczność zaordynowania podczas E-wizyty środków leczniczych dostępnych na receptę (wystawienie recepty) informuje o tym Pacjenta wskazując na konieczność zmiany formy komunikacji pomiędzy Konsultantem a Pacjentem z czatu na telekonferencję lub wideokonferencję, z uwagi na konieczność przeprowadzenia rozmowy głosowej Konsultanta z Pacjentem, celem zebrania wywiadu lekarskiego lub uzupełnienia przeprowadzonego wcześniej przy użyciu innej formy komunikacji wywiadu lekarskiego (jeżeli Konsultant uzna to za konieczne) oraz przeprowadzenia przy użyciu telekonferencji lub wideokonferencji obligatoryjnego badania Pacjenta. W przypadku braku zgody Pacjenta na zmianę formy komunikacji na telekonferencję lub wideokonferencję, Konsultant informuje Pacjenta o niemożności wystawienia podczas odbywanej konsultacji recepty i konieczności skorzystania przez Pacjenta z wizyty stacjonarnej. Pacjent decyduje o skorzystaniu z zaproponowanej formy komunikacji.

5.10 Dostępność poszczególnych rodzajów Usług E-Wizyty oraz form komunikacji wskazana jest na Platformie i jest zależna od określonego Konsultanta/Eksperta, który świadczy usługi E-Wizyty, z zastrzeżeniem ograniczeń co do formy E-Wizyty związanej z wystawieniem recepty, o których mowa w punktach 5.9.5 oraz 5.9.6 niniejszego Regulaminu.

5.11 Forma asynchroniczna inicjowana jest w formie czatu, natomiast kontakt ze strony Konsultanta/Eksperta może nastąpić w każdej formie, w zależności od wyboru dokonanego przez Pacjenta lub dostępnej opcji. Jeżeli Konsultant uzna, że nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi w formie wybranej przez Pacjenta, Pacjent zostanie o tym fakcie poinformowany za pośrednictwem Platformy lub w formie wiadomości e-mail lub wiadomości tekstowej wysyłanej na telefon komórkowy. Pacjent decyduje o skorzystaniu z zaproponowanej formy komunikacji.

5.12 Warunkiem zamówienia Świadczenia Telemedycznego jest uzupełnienie w Profilu następujących danych: (1) imię (imiona) i nazwisko (nazwiska), (2) data urodzenia, (3) płeć, (4) obywatelstwo, (5) adres miejsca zamieszkania, (6) numer PESEL, jeżeli został nadany lub inny numer ewidencyjny (w przypadku braku numeru PESEL), (7) dane i dokumenty dotyczące stanu zdrowia związane z realizacją Świadczenia Telemedycznego (dołączane obligatoryjnie dokumenty dotyczące stanu zdrowia Pacjenta znajdujące się w posiadaniu Pacjenta, związane z realizacją

Świadczenia Telemedycznego), (8) adres e-mail i numer telefonu kontaktowego (z wyłączeniem numeru telefonu stacjonarnego). W przypadku, gdy Pacjentem jest osobą niepełnoletnią lub nieposiadającą pełnej zdolności do czynności prawnych, należy dodatkowo uzupełnić dane przedstawiciela ustawowego Pacjenta w zakresie analogicznym do danych Pacjenta, pomijając dane i dokumenty dotyczące stanu zdrowia związane z realizacją Świadczenia Telemedycznego.

5.13 Dane, o których mowa w ustępie poprzedzającym, Pacjent podaje w Formularzu.

5.14 Świadczenia Telemedyczne udzielane są przez Konsultantów w zakresie wskazanym w Katalogu oraz Regulaminie Organizacyjnym, z uwzględnieniem szczególnego charakteru Świadczenia Telemedycznego. Świadczenia Telemedyczne nie obejmują świadczeń zdrowotnych wymagających osobistego, bezpośredniego kontaktu z osobą wykonującą zawód medyczny. Jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Pacjenta, prośbą Pacjenta lub ciążącymi na Konsultancie obowiązkami prawnymi, Konsultant informuje o potrzebie bezpośredniego kontaktu z osobą wykonującą zawód medyczny w celu kontynuacji opieki zdrowotnej. Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.

5.15 Uprawniony Konsultant w ramach udzielania Świadczenia Telemedycznego może wystawić receptę, skierowanie, zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne oraz orzeczenie o niezdolności do pracy, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. Jeżeli wysyłka następowalaby przy skorzystaniu z usług pocztowych, może zostać pobrana opłata manipulacyjna zgodnie z Cennikiem. Opłata manipulacyjna nie stanowi formy wynagrodzenia za wystawienie recepty, lecz służy pokryciu kosztów związanych z wysyłką recepty na adres wskazany przez Pacjenta.

5.16 W przypadku odbioru recepty, skierowania lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, osoba zajmująca się świadczeniem usług pocztowych może zażądać okazania dowodu tożsamości Pacjenta, w przypadku nieokazania dowodu tożsamości wskazane dokumenty mogą być zwrócone do Konsultanta.

5.17 Do wystawienia recepty Konsultant może wymagać od Pacjenta przedłożenia dokumentów potwierdzających stan zdrowia, w szczególności dokumentacji medycznej, takich jak karta wypisu ze szpitala, wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych, zaświadczenie od lekarza specjalisty. Każdorazowo ocena konieczności przedłożenia przez Pacjenta dodatkowej dokumentacji medycznej potwierdzającej stan zdrowia Pacjenta oraz rodzaju tej dokumentacji medycznej należy do Konsultanta.

5.18 Konsultanci i Ekspersi posiadają wszelkie wymagane przepisami prawa uprawnienia i kwalifikacje do udzielania Świadczeń Telemedycznych w zakresie udzielanych przez nich świadczeń. Usługodawca weryfikuje uprawnienia Konsultantów i Ekspertów wynikające z przepisów obowiązującego prawa.

5.19 Udzielanie przez Konsultantów Świadczeń Telemedycznych, następuje w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej i naukowej, dostępnymi za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, metodami i środkami rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.

5.20 Konsultanci i Ekspersi prowadzą i przechowują dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach pacjenta. Pacjent może uzyskać dostęp do dokumentacji medycznej na zasadach wynikających z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Usługodawca zapewnia także dostęp do dokumentacji medycznej za pośrednictwem Profilu na Platformie.

5.21 Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Pacjenta, dotychczasowego leczenia, wyników badań, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych i czynników ryzyka. Ankieta nie zastępuje wywiadu lekarskiego jaki podczas E-wizyty przeprowadza Konsultant. Uzupełniona przez Pacjenta ankieta nie stanowi wyłącznej podstawy udzielenia świadczenia zdrowotnego.

5.22 Konsultant podczas E-wizyty zapoznaje się z przedłożoną przez Pacjenta dokumentacją medyczną oraz wypełnioną ankietą. Przeprowadza wywiad lekarski oraz badanie Pacjenta, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia. Konsultant podczas E-Wizyty może wymagać od Pacjenta przedłożenia dodatkowej dokumentacji medycznej dotyczącej stanu zdrowia Pacjenta. Każdorazowo ocena konieczności przedłożenia przez Pacjenta dodatkowej dokumentacji medycznej potwierdzającej stan zdrowia oraz rodzaju tej dokumentacji medycznej należy do Konsultanta.

5.23 Przebieg świadczenia Usług E-Wizyty może być rejestrowany przez Konsultanta lub Eksperta, a jego zapis może

być przechowywany na serwerach Usługodawcy. Przed rozpoczęciem poszczególnych Usług E-Wizyty, Pacjent zostaje poinformowany o nagrywaniu. Kontynuacja rozmowy oznacza wyrażenie zgody na nagrywanie – o czym Pacjent zostaje poinformowany przed rozpoczęciem nagrywania. W przypadku braku zgody na nagrywanie, Pacjent zobowiązany jest do zakończenia rozmowy, w ramach której nastąpić ma realizacja Usług E-Wizyty. W przypadku braku zgody na nagrywanie Usług E-Wizyty, Pacjent ma możliwość skorzystania z poszczególnych usług w formie chatu, z zastrzeżeniem ograniczeń co do formy E-Wizyty związanej z wystawieniem recepty o których mowa w punktach 5.9.5 oraz 5.9.6 niniejszego Regulaminu.

5.24 E-Wizyta może stanowić świadczenie opieki zdrowotnej finansowane ze środków publicznych w ramach świadczeń finansowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia. Realizacja E-Wizyt w tym zakresie następuje zgodnie z

6. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

6.1 Umowa zawierana na zasadach określonych w Regulaminie jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.

Zawieranie umowy o usługę dostępową

6.2 Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej zostaje zawarta w chwili:

6.2.1 złożenia Wniosku Rejestracyjnego oraz akceptacji regulaminów i Polityki Prywatności,

6.2.2 utworzenia Konsultacji lub zamówienie innych Usług w ramach Infolinii zgodnie z punktem 4.5 Regulaminu.

6.3 Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej w sposób opisany w punkcie 11.2.1 podlega następującym warunkom:

6.3.1 we Wniosku Rejestracyjnym należy podać adres e-mail Pacjenta i numer telefonu kontaktowego (nie może to być numer telefonu stacjonarnego). Pacjent zobowiązany jest do nadania Hasła. Złożenie Wniosku Rejestracyjnego jest równoznaczne ze złożeniem przez osobę składającą Wniosek Rejestracyjny oświadczenia, że:

6.3.1.1 osoba składająca Wniosek Rejestracyjny ukończyła 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych;

6.3.1.2 wskazany we Wniosku Rejestracyjnym adres e-mail i numer telefonu należą do Pacjenta a ich podanie nie narusza praw osób trzecich.

6.3.2 w przypadku gdy Użytkownikiem jest osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych osobą składającą oświadczenie w jego imieniu jest jego przedstawiciel ustawowy. Uzyskanie dostępu do Usługi Dostępowej wymagać będzie w takim przypadku podania danych przedstawiciela ustawowego.

6.3.3 Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego Wniosku Rejestracyjnego Usługodawca aktywuje indywidualny Profil Pacjenta na Platformie, do którego Pacjent ma dostęp przy użyciu Loginu i Hasła.

6.4 Zawarcie umowy o świadczenie Usługi Dostępowej w sposób opisany w punkcie 10.2.2 obejmuje następujące kroki:

6.4.1 Pacjent łączy się z Rejestracją poprzez Infolinię, podając swoje dane wskazane w punkcie 5.12 Regulaminu oraz określając z jakim Ekspertem lub Konsultantem chciałby się skonsultować.

6.4.2 Rejestracja tworzy na platformie konsultację oraz Profil Pacjenta na podstawie danych przekazanych przez Pacjenta podczas rozmowy telefonicznej;

6.4.3 Po utworzeniu Konsultacji lub zamówieniu Usługi system przesyła na podany przez Pacjenta adres email i/lub numer telefonu potwierdzenie rejestracji z linkiem do Profilu Pacjenta oraz kodem dostępu:

6.4.3.1 Pacjent akceptuje Regulamin i Politykę Prywatności w ramach logowania się do Konta na stronie Usługodawcy.

6.4.3.2 W przypadku, gdy pacjent nie zaloguje się do Profilu Pacjenta przed terminem umówionej konsultacji, Pacjenta zostanie telefonicznie poproszony o akceptację Regulaminu i Polityki Prywatności oraz poinformowany o fakcie nagrywania rozmowy z Konsultantem lub Ekspertem. Pacjent poprzez naciśnięcie przycisku „1” potwierdza akceptację w odpowiedzi na wezwanie automatycznej sekretarki. Pacjent ma możliwość odsłuchania Regulaminu poprzez naciśnięcie przycisku „2” oraz Polityki prywatności poprzez naciśnięcie przycisku „3”.

6.5 Jeżeli postanowienia odrębnych umów nie stanowią inaczej, Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej ma charakter umowy ramowej i jest zawierana na czas nieokreślony.

Zawieranie umowy o pozostałe usługi

6.6 Akceptacja Konsultanta lub Eksperta przez Pacjenta jest równoznaczna z zawarciem umowy o Usługi Świadczenia Telemedycznego lub Porady. Zamówienie usługi Wizyty Stacjonarnej, realizacji badania lub innych Usług równoznaczne jest z zawarciem umowy o te Usługi.

6.7 Umowa zostaje zawarta na czas wykonywania Usługi E-Wizyty lub innej zamówionej Usługi.

6.8 W zakresie, o którym mowa w punkcie 5.2, stroną umowy o Usługi E-Wizyty z Pacjentem jest Usługodawca.

6.9 W zakresie, o którym mowa w punkcie 5.3, stroną umowy o Usługi E-Wizyty z Pacjentem jest właściwy podmiot wykonujący działalność leczniczą.

6.10 Zawarcie umowy w zakresie pozostałych Usług następuje w momencie skorzystania z wybranej Usługi zgodnie z Regulaminem i informacjami dostępnymi na Platformie.

Rozwiązywanie umów

6.11 W zakresie Usługi dostępowej, Pacjent może rozwiązać umowę z Usługodawcą w każdej chwili za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, składając w tym celu oświadczenie w sposób przewidziany dla składania reklamacji, chyba że postanowienia odrębnej umowy stanowią inaczej. Na wniosek Pacjenta Usługodawca może wyrazić zgodę na krótszy okres wypowiedzenia.

6.12 W zakresie Usługi dostępowej, Usługodawca może rozwiązać umowę z Pacjentem w każdej chwili za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, składając w tym celu oświadczenie na wskazany adres e-mail Pacjenta, chyba że postanowienia odrębnej umowy stanowią inaczej.

6.13 Pacjent ma możliwość odstąpienia od Umowy w każdym czasie. W przypadku Usług E-Wizyty, Wizyty stacjonarnej lub innych Usług umawianych lub zamówionych, modyfikacja lub rezygnacja z Usługi może skutkować obowiązkiem uiszczenia opłaty zgodnie z Regulaminem Platformy, uwzględniając punkt 3.8 niniejszego Regulaminu. Po wykonaniu Usługi Pacjent traci możliwość odstąpienia od Umowy o czym zostaje poinformowany.

6.14 Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia przez drugą stronę warunków Umowy, przepisów prawa lub praw drugiej strony lub osoby trzeciej.

7. Płatności

7.1 Płatność za Usługi może być realizowana:

7.1.1 przez Pacjenta, poprzez wykupienie odpowiedniej Usługi,

7.1.2 przez Partnera Usługodawcy, którzy na mocy odrębnej umowy zawieranej z Usługodawcą określają formę i zakres dostępu do Usług, porad oraz informacji zdrowotnych.

7.2 Płatność za Usługi jest realizowana poprzez jednorazowe płatności elektroniczne lub płatności cykliczne dokonywane w ramach Abonamentu lub na podstawie zapisów szczegółowych umowy zawartej z Partnerem - za pomocą jednej ze wskazanych na Platformie metod płatności. Płatność za Abonament może być zrealizowana z góry na wskazany przez Pacjenta okres.

7.3 Opłaty za Usługi zostały uregulowane w Cenniku dostępnym na Platformie. Usługodawca pobiera opłaty za Usługi zgodnie z Cennikiem oraz informacjami skierowanymi do Pacjentów zamieszczonymi na Platformie.

7.4 Na żądanie Pacjenta Usługodawca wystawi fakturę VAT po dokonaniu stosownego zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: obsluga@telemedi.com

7.5 Płatność za pojedynczą Usługę E-Wizyty lub inną Usługę jest pobierana przed jej rozpoczęciem. Pacjent jest informowany o momencie uiszczenia płatności i ma możliwość rezygnacji z Usługi przed jej rozpoczęciem, jeżeli brak jest możliwości dokonania płatności po wykonaniu Usługi.

7.6 Usługodawca może wprowadzać promocje na Usługi. Szczegółowe zasady promocji określa każdorazowo regulamin promocji. Promocje mogą obejmować różne Usługi oraz Abonamenty.

7.7 Dokonanie płatności następuje poprzez:

7.7.1 usługę świadczoną przez zewnętrzny serwis rozliczeniowy – Pacjent zostaje automatycznie przekierowany do zewnętrznego serwisu rozliczeniowego,

7.7.2 przelew bankowy – Pacjent zostaje przekierowany do informacji, zawierającej dane rachunku bankowego Usługodawcy i wskazówkami dotyczącymi płatności,

7.7.3 voucher – uprzednio wykupiony pakiet Usług obejmujący pojedynczą Usługę lub ustaloną liczbę Usług i datę ważności. Voucher może zostać wykupiony przez Pacjenta indywidualnego lub przez Partnera.

7.8 Kwoty podane w Cenniku oraz na Platformie są kwotami brutto, wyrażonymi w walucie wskazanej na Platformie i są wiążące w chwili zawarcia Umowy.

7.9 W ramach Abonamentu Pacjent uzyskuje dostęp do Usług świadczonych przez Usługodawcę bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat lub z koniecznością poniesienia jedynie częściowej opłaty za wskazaną Usługę w zależności od wybranego Abonamentu. Cennik oraz listę Usług objętych Abonamentem może podlegać ograniczeniom, zgodnie z Abonamentem.

7.10 Aby nabyć Abonament należy dokonać rejestracji lub zalogować się do Profilu oraz postępować zgodnie ze wskazanymi tam informacjami dotyczącymi Abonamentu.

7.11 Pierwsza płatność za Abonament dokonywana jest z góry na okres zależny od wyboru Abonamentu, zgodnie z ceną podaną w Cenniku, a każda następna płatność jest pobierana cyklicznie według zasad określonych na Platformie lub regulaminie promocji.

7.12 Usługodawca rezerwuje sobie prawo do ograniczenia dostępności zakupu Abonamentu, o czym poinformuje Pacjenta.

7.13 Autoryzacja transakcji płatności kartą kredytową dokonywana jest przez serwis rozliczeniowy, będący odrębnym podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną. Dane wprowadzane do formularza autoryzacji transakcji przekazywane są bezpośrednio do serwisu rozliczeniowego.

7.14 Umowa zostaje zawarta na czas określony w zależności od wybranej opcji Abonamentu, chyba że postanowienia odrębnych umów stanowią inaczej.

7.15 Aktualizacja cen Abonamentów nie wymaga zmiany Regulaminu. Zaktualizowana cena będzie miała zastosowanie w przypadku zawierania nowej Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej. Zmiana ceny Abonamentu nie będzie miała wpływu na Umowy zawarte przed zmianą ceny Abonamentu.

7.16 Płatność voucherem jest identyfikowana poprzez indywidualny kod vouchera, wpisywany przez Pacjenta w momencie zamawiania usługi E-Wizyty lub innych Usług. Dodatkowo voucher może doładować konto w ramach Profilu Pacjenta w zakładce stan konta. Indywidualny kod (kody) vouchera są przyznawane w momencie ich zakupu. Jeżeli vouchery kupuje Partner, udostępnia on kody voucherów Pacjentowi (swojemu pracownikowi lub ubezpieczonemu) w celu skorzystania z Usługi.

7.17 W przypadku braku płatności, Usługodawca skieruje do Pacjenta wezwanie do jej uiszczenia. Jeżeli wezwanie do uiszczenia płatności okaże się bezskuteczne, Usługodawca jest uprawniony do windykacji należności, również przez zewnętrzną firmę windykacyjną.

7.18 W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy Abonamentu po skorzystaniu z usług wchodzących w skład Abonamentu, Pacjent ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione, według cennika Usługodawcy, do chwili odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

8. WYMOGI TECHNICZNE

8.1 Korzystanie z Platformy wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z Systemem Teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:

8.1.1 urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,

8.1.2 zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,

8.1.3 uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),

8.1.4 aktywny adres e-mail,

8.1.5 telefon komórkowy.

8.2 W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.

8.3 W przypadku korzystania z Platformy na urządzeniach mobilnych wymagane jest posiadanie zainstalowanej aplikacji Telemedi.co, dostępnej w serwisie Google Play (www.play.google.com) lub Appstore (www.appstore.com).

8.4 Rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z Platformy za pomocą przeglądarki to 1024×768 pikseli.

8.5 Połączenie z Platformą odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.

8.6 W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia Usług oraz przesyłu danych, Usługodawca podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.

8.7 Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań, określonych w Regulaminie Platformy.

9. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

9.1 Usługodawca zastrzega sobie prawo do:

9.1.1 przejściowego zaprzestania świadczenia Usługi Dostępowej, w tym przede wszystkim ze względu na czynności konserwacyjne lub związane z modyfikacjami systemowymi Platformy,

9.1.2 wysyłania na adres e-mail Pacjentów komunikatów prawnych, technicznych i transakcyjnych, związanych z funkcjonowaniem Platformy i świadczeniem usługi Dostępowej, w tym w szczególności informacji o zmianach Regulaminu,

9.1.3 udostępniania danych Konsultantów lub Ekspertów wymaganych przepisami prawa oraz kalendarzy ich dostępności,

9.1.4 niezwłocznego powiadamiania o braku dostępności Konsultanta lub Eksperta, będącej skutkiem okoliczności, które wyniknęły po dokonaniu wyboru terminu przez Pacjenta

9.2 Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi Dostępowej, przeniesienia praw do Platformy na inny podmiot.

9.3 Numer PESEL oraz ID Pacjenta są powiązane z Profilem oraz służą do identyfikacji Pacjenta przez Usługodawcę, Konsultantów i Ekspertów oraz komunikacji z Pacjentem. Pacjent zobowiązany jest poinformować Usługodawcę o zmianie adresu e-mail poprzez kontakt z Infolinią lub dokonanie stosownej zmiany za pomocą właściwego formularza na Platformie.

9.4 Założenie Profilu jest dobrowolne i nieodpłatne. Założenie Profilu jest warunkiem niezbędnym do korzystania z Usługi E-Wizyty oraz Usług wskazanych w pkt 6 - 10 Regulaminu.

9.5 Pacjent może uzupełnić Profil, wprowadzając dodatkowe dane za pośrednictwem Formularza, w tym dane o których mowa w punkcie 5.12, dodatkowy e-mail lub numer telefonu.

9.6 Pacjent zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do Profilu.

9.7 Pacjent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Usługodawcę, mailowo lub poprzez Infolinię, o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Profilu Pacjenta przez osoby nieuprawnione.

9.8 Pacjent zobowiązany jest do:

- a. odpowiednio wczesnego odwołania wizyty poprzez Platformę lub bezpośredni kontakt z Usługodawcą w przypadku chęci rezygnacji z wizyty,
- b. zachowania kultury osobistej i przestrzegania zasad współżycia społecznego podczas realizacji Usług, w szczególności podczas kontaktu z personelem medycznym,
- c. przedstawiania wyłącznie prawdziwych informacji na temat swojego stanu zdrowia,
- d. korzystania z Usług zgodnie ze wskazaniami lekarskimi.

10. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

10.1 W zakresie, o którym mowa w punkcie 5.2, odpowiedzialność za realizację Usług E-Wizyty ponosi Usługodawca. W zakresie, o którym mowa w punkcie 5.3, odpowiedzialność za realizację Usług E-Wizyty ponosi właściwy podmiot wykonujący działalność leczniczą.

10.2 Usługodawca, a w przypadkach, o których mowa w punkcie 5.3 Konsultant lub Ekspert, oraz Pacjent zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona Umowy poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności.

10.3 Usługodawca ponosi względem Pacjenta odpowiedzialność za zawinione przez Usługodawcę niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usługi dostępowej.

10.4 Usługodawca, Konsultant lub Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta niekompletnych, nieprawdziwych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na Pacjencie.

10.5 Usługodawca, Konsultant lub Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usługi Dostępowej przez Pacjenta w sposób sprzeczny z Regulaminem Platformy.

10.6 Usługodawca, Konsultant lub Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za:

10.6.1 szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Pacjentów z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,

10.6.2 szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług, będące następstwem okoliczności, za które

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej,

10.6.3 działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Usługodawca ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,

10.6.4 podanie przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

10.7 Konsultant lub Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za Usługi świadczone przez Usługodawcę.

11. ZAPYTANIA, UWAGI, REKLAMACJE

11.1 Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku z korzystaniem z Usług. Zapytania, uwagi i reklamacje dotyczące Usług i działania Platformy i związanych z nią kwestii natury technicznej należy zgłaszać:

11.1.1 na adres e-mail reklamacje@telemedi.com.

11.1.2 pod numerem Infolinii,

11.1.3 na piśmie na adres korespondencyjny Usługodawcy.

11.2 Rozpatrzenia reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej, odpowiednio do formy złożenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni, chyba że odpowiedni Regulamin Organizacyjny przewiduje krótszy termin.

11.3 treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:

11.3.1 dane pozwalające na identyfikację Pacjenta: login Pacjenta, imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie);

11.3.2 określenie przedmiotu reklamacji,

11.3.3 określenie ewentualnych żądań Pacjenta,

11.3.4 wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usługi .

11.3.5 numer rachunku bankowego – w przypadku żądania zwrotu płatności

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

12.1 Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Usługodawcy lub innych oraz które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowania uznawanego za działanie niezgodne z prawem, naruszającego prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie lub dobra osobiste, jest zabronione.

12.2 Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Usług wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.

12.3 Platforma zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, zdjęcia, programy, grafika, znaki towarowe, ikony, logotypy itp. prezentowane w serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia. Pacjent zobowiązuje się do wykorzystywania treści zamieszczonych na Platformie wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.

12.4 Usługodawca uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia:

12.4.1 okoliczności siły wyższej,

12.4.2 zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do świadczenia usług drogą

elektroniczną lub transakcji zawieranych na odległość,

12.4.3 zmiany lub wprowadzenia nowych Usług, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do oferty.

12.5 Usługodawca poinformuje Pacjenta o wszelkich zmianach Regulaminu niezwłocznie po zalogowaniu się Pacjenta na Platformie. Pacjent będzie zobowiązany postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowie go w terminie 14 dni od dnia opublikowania powiadomienia o zmianie Regulaminu. Pacjentowi korzystającemu z Platformy w ramach Abonamentu, który nie zaakceptuje zmiany Regulaminu, przysługuje zwrot niewykorzystanej kwoty Abonamentu.

12.6 Administratorem danych osobowych jest TELMEDICIN SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 37 lok. 2.43, kod pocztowy 02-672.

12.7 Cele, podstawy prawne i okres przetwarzania danych osobowych, a także szczegółowe zasady dotyczące ich udostępniania oraz katalog uprawnień osób których dane są przetwarzane, zostały zawarte w Polityce prywatności dostępnej pod adresem <https://telemedi.com/pl/privacy-policy/> stanowiącej integralną część niniejszego regulaminu.

12.8 W przypadku Usług świadczonych zgodnie z odrębnymi umowami zawartymi pomiędzy Usługodawcą a Partnerami, zapisy tych umów mają pierwszeństwo stosowania przed zapisami niniejszego Regulaminu.