

REGULAMIN USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. **Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:**
 - a. **Cennik** – cennik Usług, udostępniany Pacjentowi przed zawarciem Umowy, określający wynagrodzenie należne Partnerowi za świadczone Usługi; Cennik jest dostępny na Platformie;
 - b. **Usługi E-Konsultacji** - usługi świadczone drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji;
 - c. **Ekspert** - podmiot udzielający Informacji Zdrowotnych na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji;
 - d. **Formularz** - Formularz, w którym Pacjent uzupełnienia dane, niezbędne do udzielenia Świadczeń Telemedycznych zgodnie z regulaminem E-Konsultacji;
 - e. **Harmonogram** - terminarz dostępności Konsultantów i Ekspertów;
 - f. **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;
 - g. **Katalog** - zestawienie informacji o dostępnych specjalizacjach, z zakresu których Konsultanci oraz Eksperti świadczą usługi wraz z wszelkimi informacjami wymaganymi przez przepisy prawa;
 - h. **Konsultant** - podmiot świadczący usługi w postaci E-Wizyt na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji;
 - i. **Login** - adres poczty elektronicznej (adres e-mail) Pacjenta wskazany podczas zawarcia umowy. Adres służy do każdorazowego dostępu do Profilu;
 - j. **Pakiet** – zakres specjalności medycznych oraz liczby E-Konsultacji objętych Umową opłaconych przez Pacjenta;
 - k. **Partner** – kontrahent Usługodawcy w szczególności podmiot prowadzący działalność ubezpieczeniową lub pracodawca, który zawiera z Usługodawcą umowę, na mocy której jej jego klienci uzyskują dostęp do Usługi Dostępowej i Usługi E-Konsultacji na zasadach wskazanych w Umowie;
 - l. **Platforma** - aplikacja dostępna pod adresem internetowym www.telemedi.co lub w formie aplikacji na urządzenia mobilne, stanowiąca część systemu teleinformatycznego, umożliwiająca świadczenie Usług Platformy;
 - m. **Profil** - indywidualne i autoryzowane konto Pacjenta na Platformie;
 - n. **Regulamin** - niniejszy Regulamin;
 - o. **Regulamin Organizacyjny** - regulamin organizacyjny Usługodawcy, sporządzony na podstawie przepisów u.d.l., zamieszczony na stronie internetowej www.telemedi.co;
 - p. **Regulamin Usług E-Konsultacji** - Regulamin świadczenia Usług E-Konsultacji drogą elektroniczną, zawarty w sekcji III. Regulaminu;
 - q. **Regulamin Platformy** - Regulamin świadczenia Usługi Dostępowej „Platforma Telemedi.co” drogą elektroniczną, zawarty w sekcji II. Regulaminu;
 - r. **Umowy** - Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej i Usług E-Konsultacji, zawierane na podstawie Regulaminu Platformy oraz Regulaminu Usług E-Konsultacji;
 - s. **Usługa Dostępowa** - usługa dostępowa „Platforma Telemedi.co”, świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na rzecz Pacjentów, polegająca na udzielaniu dostępu i organizacji Usług E-Konsultacji;
 - t. **Usługi** - usługi świadczone na podstawie Regulaminu, w ramach wykupionego przez Pacjenta Pakietu;
 - u. **Usługodawca** – Telmedicin sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Marynarskiej 13, kod pocztowy 02-674, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po 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;
 - v. **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 Usługi Dostępowej udzielanej przez Usługodawcę. Pacjentem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.
2. **Do Regulaminu zastosowanie mają przede wszystkim następujące akty prawne:**
 - a. Prawo telekomunikacyjne - Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.);
 - b. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 ze zm.);
 - c. Ustawa o działalności leczniczej - Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 618 ze zm.);
 - d. Ustawa o prawach pacjenta - Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzecznik Praw Pacjenta (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 186 ze zm.);
 - e. 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),
 - f. Kodeks cywilny - Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 ze zm.);
 - g. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej www.telemedi.co w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
 - h. Akceptując Regulamin Pacjent uwzględnia okoliczność, że Usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
 - i. Jeśli połączenie z Konsultantem nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Pacjenta pogarsza się, Pacjent powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w placówce służby zdrowia.
 - j. 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 najbliższej placówki służby zdrowia.
 - k. Kontakt bądź próba kontaktu z Konsultantem nie mogą opóźnić lub zastąpić wykonania działań wskazanych w pkt. 5 i 6.
 - l. Niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio do Umów zawieranych z klientami korporacyjnymi w zakresie nieuregulowanym w tych umowach.
 - m. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

REGULAMIN PLATFORMY

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Przez użyte w Regulaminie Platformy pojęcia rozumie się:
 - a. **Asystent** - osoba fizyczna, wyznaczona przez Usługodawcę do rejestracji Pacjentów, udzielania za pośrednictwem Infolinii podstawowych informacji o Usługach, działaniu Systemu Teleinformatycznego oraz dostępności Konsultantów i Usług. Asystent kieruje połączenie Pacjenta do Konsultanta zgodnie z §2 ust. 5 Regulaminu, może również nawiązać połączenie z Pacjentem w celu połączenia Pacjenta z Konsultantem;
 - b. **Cennik** - załącznik do Regulaminu Platformy, określający wynagrodzenie należne Organizatorowi za świadczone Usługi; Cennik jest dostępny na Platformie;
 - c. **Infolinia** - telefoniczna obsługa Pacjenta, dostępna pod numerem telefonu wskazanym Pacjentowi w dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy. (koszt połączenia zgodnie z tabelami opłat operatorów telekomunikacyjnych);
 - d. **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – indywidualne potwierdzenie zawarcia przez Pacjenta Umowy, wskazujące dane Pacjenta, zakupiony Pakiet, cenę za pakiet oraz okres ważności Usługi.
 - e. **Promocja zdrowia** - działania, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt. 7 ustawy o działalności leczniczej, tj. działania umożliwiające poszczególnym osobom i społeczności zwiększenie kontroli nad czynnikami warunkującymi stan zdrowia i przez to jego poprawę, promowanie zdrowego stylu życia oraz środowiskowych i indywidualnych czynników sprzyjających zdrowiu;
 - f. **Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej** - umowa o świadczenie Usługi Dostępowej na zasadach określonych w Regulaminie Platformy;
 - g. **Wynagrodzenie** - należność za Usługi pobierana przez Partnera zgodnie z Cennikiem.
2. Usługodawca świadczy Usługę Dostępową działając jako Usługodawca Usług E-Konsultacji za pośrednictwem Platformy.
3. Usługodawca jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej, jako zarejestrowany Podmiot Wykonujący Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000191183.
4. W zakresie usług Usługodawca może prowadzić akcje Promocji zdrowia, zgodnie 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. USŁUGA DOSTĘPOWA

1. Usługa Dostępowa obejmuje:
 - a. organizację świadczenia Usług E-Konsultacji przez Konsultantów i Ekspertów,
 - b. komunikację za pomocą środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej,
 - c. udostępnianie Platformy Pacjentom, Ekspertom i Konsultantom,
 - d. obsługę Platformy,
 - e. transfer danych między Pacjentem a Konsultantem lub Ekspertem,
 - f. udostępnianie informacji o Usługach E-Konsultacjach,
 - g. umożliwianie nawiązania połączenia z Konsultantami i Ekspertami,
 - h. rejestrację i obsługę Profilu,
 - i. obsługę Infolinii,
 - j. obsługę reklamacji, pobieranie opłat,
 - k. badanie satysfakcji z usługi poprzez przysyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny o ocenę udzielonej usługi,
 - l. badanie preferencji odnośnie do zapotrzebowania na produkty lub usługi poprzez przysyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny z informacjami o produktach lub usługach
2. Usługodawca świadczy Usługę Dostępową 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 9-17. W zakresie E-konsultacji dostępność wyznaczają godziny dostępności poszczególnych Ekspertów oraz Konsultantów, określone w ramach platformy.
3. W ramach organizacji Usług E-Konsultacji Asystent może odbierać lub inicjować połączenia z Pacjentem na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Asystent uprawniony jest do dokonania wstępnej rejestracji danych i połączenia Pacjenta, na jego życzenie, z Konsultantem lub Ekspertem.
5. Przebieg komunikacji z Asystentem jest rejestrowany. Akceptując Regulamin Pacjent wyraża zgodę na rejestrowanie komunikacji z Asystentem.
6. 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 odpowiednim wyprzedzeniem.

7. Usługodawca weryfikuje uprawnienia Konsultantów wynikające z przepisów obowiązującego prawa.
8. Usługodawca udostępnia Pacjentom Katalog.

§ 3. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

- Umowa jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.
1. Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej zostaje zawarta w chwili:
 - a. podpisania przez Pacjenta Potwierdzenia zawarcia Umowy;
 - b. uiszczenia Wynagrodzenia;
 - c. akceptacji regulaminów związanych ze świadczeniem usługi Twój Zdalny Lekarz, w tym Regulaminu Platformy i Regulaminu Usług E-Konsultacji i Adres e-mail Pacjenta jest powiązany z Profilem, służy 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.
 2. Założenie Profilu jest nieodpłatne.
 3. Pacjent może uzupełnić Profil, wprowadzając dodatkowe dane za pośrednictwem Formularza, w tym dane o których mowa w §2 pkt 7 Regulaminu Usług E-Konsultacji, dodatkowy e-mail lub numer telefonu.
 4. Pacjent zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do Profilu.
 5. Jeżeli postanowienia odrębnych umów nie stanowią inaczej, Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej ma charakter umowy ramowej i jest zawierana na czas nieokreślony.
 6. Partner pobiera opłaty za organizację Usług E-Konsultacji zgodnie z Cennikiem oraz informacjami skierowanymi do Pacjentów zamieszczonymi na Platformie. Pacjent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Usługodawcę, mailowo lub poprzez Infolinię, o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Profilu Pacjenta przez osoby nieuprawnione.
 7. Utrwalanie, zabezpieczanie i udostępnianie Pacjentowi treści związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej następuje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
 8. 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.

§ 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- Świadczenie niektórych Usług E-Konsultacji organizowanych przez Usługodawcę, może być uwarunkowane koniecznością podania przez Pacjenta dodatkowych danych, określonych w stosownych postanowieniach Regulaminu E-Konsultacji.
1. Jednostkowa Usługa E-Konsultacji trwa 15 minut (jedna jednostka czasu). Jeżeli Usługa E- Konsultacji wymaga więcej czasu, Konsultant przedłuża czas trwania konsultacji do czasu niezbędnego z punktu widzenia medycznego problemu Pacjenta. Za przedłużenie czasu trwania jednostkowej konsultacji opłata nie jest pobierana.
 2. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z Konsultantem w godzinach ich dostępności, pod warunkiem spełnienia przez Pacjenta warunków wskazanych w Regulaminie E- Konsultacji oraz umówienia się na konkretny termin Konsultacji, wynosi 60 min. W przypadku wydłużenia czasu oczekiwania na połączenie lub braku dostępności Konsultantów Usługodawca poinformuje o tym Pacjenta stosownym komunikatem. Postanowienia dotyczące maksymalnego czasu oczekiwania nie mają zastosowania do Usług E-Konsultacji, umówionych zgodnie z postanowieniami Regulaminu Usług E-Konsultacji.
 3. Pacjent zobowiązany jest odwołać zamówioną Usługę E-Konsultacji najpóźniej 24h przed jej planowanym rozpoczęciem. Jeżeli Pacjent nie połączy się lub nie odbierze połączenia od Konsultanta, Asystenta lub Eksperta w wybranym uprzednio terminie, Usługodawca zastrzega sobie prawo do obciążenia Pacjenta opłatą w wysokości równej cenie zamówionej Usługi E-Konsultacji.
 4. Koszt Usługi E-Konsultacji jest zależny od rodzaju wybranej Usługi E-Konsultacji. Ceny podane w Cenniku obejmują jednostkową Usługę E-Konsultacji.

§ 5. PŁATNOŚCI

1. Z wyjątkiem przypadków przewidzianych w Regulaminie, Usługodawca świadczy Usługę Dostępową odpłatnie na podstawie Regulaminu.
2. Płatność za Usługi może być realizowana:
 - a. przez Pacjenta, poprzez wykupienie usługi E-Konsultacji lub Abonamentu,
 - b. przez Partnera Usługodawcy, którzy na mocy odrębnej umowy zawieranej z Usługodawcą określają formę i zakres dostępu do świadczeń telemedycznych, porad oraz informacji zdrowotnych.
3. Płatność za Usługi może być realizowana:

Regulaminy świadczenia usługi Twój Zdalny Lekarz

- a. za Usługę E-Konsultacji przy czym w przypadku wykorzystania dodatkowych jednostek czasu zostanie naliczona opłata za wszystkie wykorzystane jednostki czasu wg Cennika,
- b. na zasadzie Abonamentu w przypadku, gdy opcja taka jest dostępna dla Pacjenta.
4. Usługodawca rezerwuje sobie prawo do ograniczenia dostępności zakupu Abonamentu, o czym poinformuje Pacjenta.
5. Opłaty za Usługi zostały uregulowane w Cenniku, stanowiącym załącznik do Regulaminu Platformy.
6. Na żądanie Pacjenta Partner wystawi fakturę VAT po dokonaniu stosownego zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@twojzdalnylekarz.pl.
7. Płatność za pojedynczą Usługę E-Konsultacji jest pobierana przed jej rozpoczęciem lub po jej wykonaniu. Pacjent jest informowany o momencie uiszczenia płatności i ma możliwość rezygnacji z Usługi E-Konsultacji przed jej rozpoczęciem, jeżeli brak jest możliwości dokonania płatności po wykonaniu Usługi E-Konsultacji.
8. Odwołanie E-Konsultacji z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24 godziny przed terminem na który została umówiona zgodnie z Regulaminem E-Konsultacji spowoduje automatyczny zwrot pobranej płatności.
9. Płatności za Usługi może dokonać:
 - a. Pacjent w imieniu własnym;
 - b. Partner na rzecz Pacjenta.
10. Dokonanie płatności następuje poprzez:
 - a. usługę świadczoną przez zewnętrzny serwis rozliczeniowy - Pacjent zostaje automatycznie przekierowany do zewnętrznego serwisu rozliczeniowego,
 - b. przelew bankowy - Pacjent zostaje przekierowany do informacji, zawierającej dane rachunku bankowego Partnera i wskazówkami dotyczącymi płatności,
11. Pacjent zostaje przekierowany do metod płatności automatycznie lub za pośrednictwem hiperlinka, przesłanego na adres e-mail Pacjenta.
12. Kwoty podane w Cenniku są kwotami brutto, wyrażonymi w złotych polskich, i są wiążące w chwili zawarcia Umowy.
13. Umowa zostaje zawarta na czas określony w zależności od wybranego Pakietu, chyba że postanowienia odrębnych umów stanowią inaczej.
14. Aktualizacja cen Pakietów nie wymaga zmiany Regulaminu. Zaktualizowana cena będzie miała zastosowanie w przypadku zawierania nowej Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej. Zmiana ceny Pakietu nie będzie miała wpływu na Umowy zawarte przed zmianą ceny Pakietu.
15. Płatność voucherem jest identyfikowana poprzez indywidualny kod vouchera, wpisywany przez Pacjenta w momencie zamawiania usługi E-Konsultacji. Dodatkowo voucher może doładować konto w ramach Profilu Pacjenta w zakładce stan konta, o czym mowa w §5 pkt 12. Indywidualny kod (kody) vouchera są przyznawane w momencie ich zakupu. Jeżeli voucher kupuje Partner, udostępnia on kody voucherów Pacjentowi (swojemu pracownikowi lub ubezpieczonemu) w celu skorzystania z usługi E-Konsultacji.
16. 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.

§ 6. WYMOGI TECHNICZNE

1. Korzystanie z Platformy wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z Systemem Teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
 - a. urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps, zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,
 - c. uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
 - d. aktywny adres e-mail,
 - e. telefon stacjonarny lub komórkowy.
2. W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.
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).
4. Rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z Platformy za pomocą przeglądarki to 1024x768 pikseli.
5. Połączenie z Platformą odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia Usług oraz przesyłu danych, Usługodawca podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.
7. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań, określonych w Regulaminie Platformy.

§ 7. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
 - a. przejściowego zaprzestania świadczenia Usługi Dostępowej, w tym przede wszystkim ze względu na czynności konserwacyjne lub związane z modyfikacjami systemowymi Platformy,
 - b. 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,
 - c. udostępniania danych Konsultantów wymaganych przepisami prawa oraz kalendarzy ich dostępności,
 - d. niezwłocznego powiadamiania o braku dostępności Konsultanta, będącej skutkiem okoliczności, które wyniknęły po dokonaniu wyboru terminu przez Pacjenta
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi Dostępowej, przeniesienia praw do Platformy na inny podmiot. Pacjentowi przysługuje żądanie zwrotu pobranej równowartości niewykorzystanego Pakietu od Partnera.

§ 8. REKLAMACJE

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczeniem Usługi Dostępowej.
2. Zapytania, uwagi i reklamacje należy zgłaszać:
 - a. pod numerem Infolinii,
 - b. na adres e-mail: obsługa@telemedi.co
 - c. na piśmie na adres korespondencyjny Usługodawcy ul. Marynarska 13, 02-674 Warszawa.
3. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji, dotyczących działania Platformy i związanych z nimi kwestii technicznych następuje w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej, odpowiednio do formy złożenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych.
4. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
 - a. dane pozwalające na identyfikację Pacjenta: login Pacjenta, imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie);
 - b. określenie przedmiotu reklamacji,
 - c. określenie ewentualnych żądań Pacjenta,
 - d. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usługi Dostępowej,
 - e. numer rachunku bankowego - w przypadku żądania zwrotu płatności

§ 9. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Usługodawca zobowiązany jest do naprawienia szkody, jaką Pacjent poniósł na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu Platformy, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
2. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za Usługi E-Konsultacji świadczone przez Konsultantów lub Ekspertów. Usługodawca ponosi względem Pacjenta odpowiedzialność za zawinione przez Usługodawcę niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usługi dostępowej.
3. Usługodawca 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.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usługi Dostępowej przez Pacjenta w sposób sprzeczny z Regulaminem Platformy.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Pacjentów z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
 - b. szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług, będące następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej,
 - c. działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Usługodawca ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
 - d. podanie przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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

Regulaminy świadczenia usługi Twój Zdalny Lekarz

- działanie niezgodne z prawem, naruszającego prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie lub dobra osobiste, jest zabronione.
2. 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.
 3. Usługodawca uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia:
 - a. okoliczności siły wyższej,
 - b. zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do świadczenia usług drogą elektroniczną lub transakcji zawieranych na odległość,
 - c. zmiany lub wprowadzenia nowych Usług, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do oferty.
 4. 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 Pakietu, który nie zaakceptuje zmiany Regulaminu, przysługuje zwrot niewykorzystanej kwoty Wynagrodzenia wynikającej z Pakietu.

REGULAMIN USŁUG E-KONSULTACJI

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Przez użyte w Regulaminie Usług E-Konsultacji pojęcia rozumie się:
 - a. Dyżur - czas, w którym Konsultant lub Ekspert jest dostępny na Platformie i wykonuje Usługi E-Konsultacji w godzinach nieuwzględnionych w Harmonogramie;
 - b. E-Wizyta - rodzaj Usług E-Konsultacji, obejmujący Świadczenia Telemedyczne oraz Porady, świadczone wyłącznie przez Konsultantów;
 - c. Katalog - informacje dotyczące Konsultantów/Ekspertów, udostępnione na Platformie, zawierające m.in. ich imiona i nazwiska, specjalizacje, zakresy udzielanych świadczeń, adresy e-mail, kalendarze dostępności, Regulaminy Organizacyjne podmiotów wykonujących działalność leczniczą lub podmiotów w ramach których świadczone są usługi dietetyków, coachów, trenerów personalnych oraz inne informacje, w tym w szczególności wymagane przepisami obowiązującego prawa;
 - d. Konsultant Medyczny - osoba fizyczna będąca podmiotem wykonującym działalność leczniczą zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej bądź też wykonującą pracę na rzecz Usługodawcy, udzielającą Świadczeń Telemedycznych i Informacji Zdrowotnej przy użyciu Platformy w ramach umowy zawartej z Usługodawcą; Konsultanci udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie Regulaminu oraz własnych Regulaminów Organizacyjnych, o których mowa w ustawie o działalności leczniczej;
 - e. Konsultant Niemedyczny - osoba fizyczna wykonująca zawód dietetyka, psychologa, coacha, trenera personalnego, udzielająca Porad i Informacji Zdrowotnej przy użyciu Platformy w ramach umowy zawartej z Usługodawcą; Konsultant Niemedyczny nie jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz nie udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;
 - f. Porada - forma E-Wizyty, świadczona przez Konsultanta Niemedycznego, która może mieć postać porady dietetycznej, psychologicznej, coachingowej, treningowej itp.;
 - g. Regulamin Organizacyjny - regulamin organizacyjny Usługodawcy – Telmedicin sp. z o.o. - podmiotu wykonującego działalność leczniczą, o którym mowa w ustawie o działalności leczniczej, udostępniony na Platformie; regulaminy organizacyjne podmiotów wykonujących działalność leczniczą współpracujących z Usługodawcą, w ramach których Konsultanci udzielają świadczeń zdrowotnych, udostępniane są na Platformie;
 - h. Świadczenie Telemedyczne - świadczenie zdrowotne udzielane przez Konsultanta Medycznego za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;
 - i. Umowa - umowa o świadczenie Usług E-Konsultacji, zawierana na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji.
2. Podmiotem świadczącym Usługi E-Konsultacji 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. 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 lub Informację Zdrowotną.
3. Akceptacja Konsultanta Medycznego jest równoznaczna z udzieleniem zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego.
4. Konsultant świadczy Usługi E-Konsultacji, określone w Regulaminie Usług E-Konsultacji, na rzecz Pacjenta za pośrednictwem Platformy.
5. Konsultanci i Eksperti wykonują Usługi E-Konsultacji zgodnie z Harmonogramem lub podczas Dyżuru.

§ 2. USŁUGI E-KONSULTACJI

1. Warunkiem skorzystania z Usługi E-Konsultacji jest spełnienie warunków określonych w Regulaminie Platformy oraz akceptacja Konsultanta/Eksperta.
2. Rodzaje Usług E-Konsultacji:
 - a. E-Wizyta
3. Pacjent dokonuje wyboru rodzaju Usługi E-Konsultacji spośród dostępnych opcji:
 - a. natychmiastowej - wymiana informacji następuje po dokonaniu wyboru opcji Usługi E-Konsultacji natychmiastowej, akceptacji Konsultanta lub Eksperta pełniącego Dyżur i nawiązaniu połączenia z Konsultantem lub Ekspertem; w przypadku Usługi E-Konsultacji natychmiastowej Pacjent ma możliwość skontaktowania się z Konsultantem na Dyżurze;
 - b. umawiana - wymiana informacji następuje po dokonaniu wyboru opcji Usługi E-Konsultacji 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;
 - c. asynchroniczna - wymiana informacji następuje po dokonaniu wyboru opcji Usługi E-Konsultacji 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.
4. Komunikacja Pacjenta z Konsultantem lub Ekspertem może przebiegać w formie:
 - a. czatu - wymiany krótkich wiadomości tekstowych między Pacjentem a Konsultantem lub Ekspertem,
 - b. telekonferencji - przekazu audio między Pacjentem a Konsultantem lub Ekspertem za pośrednictwem telefonu lub Platformy,
 - c. wideokonferencji - przekazu audiowizualnego między Pacjentem a Konsultantem lub Ekspertem za pośrednictwem telefonu lub Platformy, wymiany wiadomości email.
5. Dostępność poszczególnych rodzajów Usług E-Konsultacji oraz form komunikacji jest zależna od określonego Konsultanta/Eksperta, który świadczy usługi E-Wizyty lub udziela Informacji Zdrowotnych.
6. Forma asynchroniczna inicjowana jest w formie chatu, 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.
7. Warunkiem udzielenia Pacjentowi Świadczenia Telemedycznego jest uzupełnienie w Profilu następujących danych:
 - a. imię (imiona) i nazwisko (nazwiska),
 - b. data urodzenia,
 - c. płeć,
 - d. obywatelstwo,
 - e. adres miejsca zamieszkania
 - f. numer PESEL, jeżeli został nadany lub inny numer ewidencyjny (w przypadku braku numeru PESEL),
 - g. dane i dokumenty dotyczące stanu zdrowia, niezbędne do realizacji Świadczenia Telemedycznego,
 - h. adres e-mail i numer telefonu kontaktowego (z wyłączeniem numeru telefonu stacjonarnego).
8. Dane, o których mowa w ustępie poprzedzającym, Pacjent podaje w Formularzu.
9. Świadczenia Telemedyczne udzielane są przez Konsultantów Medycznych 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.
10. Jeżeli wymaga tego postawiona uprzednio diagnoza, a Pacjent wyraził zgodę oraz upoważnił Konsultanta Medycznego do przekazania recepty, skierowania lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne osobom zajmującym się świadczeniem usług pocztowych, uprawniony Konsultant Medyczny w ramach udzielania Świadczenia Telemedycznego może wystawić receptę, skierowanie lub zlecenie na wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. W takim przypadku 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.
11. 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 Medycznego.
12. Do wystawienia recepty Konsultant Medyczny może wymagać od Pacjenta przedłożenia dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, takich jak:
 - a. karta wypisu ze szpitala,
 - b. dokumentacja medyczna,
 - c. wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych.
13. Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
14. Konsultanci Medyczni posiadają wszelkie wymagane przepisami prawa uprawnienia i kwalifikacje do udzielania Świadczeń Telemedycznych w zakresie wskazanym w Regulaminie Organizacyjnym.
15. Udzielanie przez Konsultantów Medycznych 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.
16. Usługodawca weryfikuje uprawnienia Konsultantów wynikające z przepisów obowiązującego prawa.
17. E-Konsultacje odbywają się za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.
18. Konsultanci Medyczni prowadzą dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach

Regulaminy świadczenia usługi Twój Zdalny Lekarz

pacjenta. Konsultanci Niemedyczni sporządzają opis przebiegu Usługi E-Konsultacji.

19. Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Pacjenta, dotychczasowego leczenia, wyników badań, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych.
20. Konsultant Medyczny przeprowadza badanie Pacjenta, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia.
21. Przebieg świadczenia Usług E-Konsultacji może być rejestrowany przez Konsultanta, a jego zapis może być przechowywany na serwerach wskazanych przez Konsultanta. Akceptując Regulamin Pacjent wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Usług E-Konsultacji, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego.
22. Pacjent ma wgląd do swojej dokumentacji medycznej. Może również otrzymać kopię dokumentacji medycznej w miejscu jej przechowywania lub udzielania świadczeń, określonym przez Konsultanta Medycznego lub za pośrednictwem operatora świadczącego usługi pocztowe za odpłatnością określoną w Cenniku.

§ 3. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

1. Umowa zawierana na zasadach określonych w Regulaminie Usług E-Konsultacji jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.
2. Akceptacja Konsultanta/Eksperta przez Pacjenta jest równoznaczna z zawarciem umowy o Usługi E-Konsultacji oraz akceptacją Regulaminu Usług E-Konsultacji.
3. Umowa zostaje zawarta na czas zawarty w Potwierdzeniu zawarcia Umowy.
4. Pacjent ma możliwość odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od zawarcia Umowy. Po wykonaniu Usługi E-Konsultacji Pacjent traci możliwość odstąpienia od Umowy o czym zostaje poinformowany.

§ 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Konsultanci świadczą Usługi E-Konsultacji odpłatnie. Płatność za Usługi E-Konsultacji następuje na zasadach określonych w Regulaminie Platformy.
2. Konsultanci nie są uprawnieni do pobierania opłat od Pacjentów.
3. Akceptując Regulamin Pacjent uwzględnia okoliczność, że E-Wizyty lub Porady świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
4. Pacjent ma możliwość nieodpłatnej modyfikacji umawianej Usługi E-Konsultacji na zasadach określonych w Regulaminie Platformy.
5. Pacjent zobowiązuje się ujawnić Konsultantowi Medycznemu wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania Świadczeń Telemedycznych, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne do udzielenia Świadczenia Telemedycznego. Pacjent zobowiązuje się również ujawnić Konsultantowi Niemedycznemu wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć wpływ na udzielaną Poradę.
6. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie Usługi E-Konsultacji.

§ 5. WYMOGI TECHNICZNE

Celem przeprowadzenia Usług E-konsultacji Pacjent zobowiązany jest spełnić warunki techniczne, określone w Regulaminie Platformy.

§ 6. Zasady odpowiedzialności

7. Konsultant/Ekspert i Pacjent zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona Umowy poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez nich obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu Usług E-Konsultacji, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które strona ta nie ponosi odpowiedzialności.
8. Konsultant/Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za Usługi Platformy, świadczone przez Usługodawcę.
9. Konsultant/Ekspert ponosi względem Pacjenta odpowiedzialność jedynie za zawinione przez Konsultanta/Eksperta niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
10. Konsultant/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.
11. Konsultant/Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług przez Pacjenta w sposób sprzeczny z Regulaminem.
12. Konsultant/Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Pacjentów z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
 - b. szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług, będące następstwem okoliczności, za które Konsultant/Ekspert nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej, działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Konsultant/Ekspert ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
 - c. podanie przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

§ 7. REKLAMACJE

Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku z wykonywaniem Usług E-Konsultacji. Zapytania, uwagi i reklamacje dotyczące działania Platformy i związanych z nią kwestii natury technicznej należy zgłaszać na adres e-mail obsługa@telemedi.co

1. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych, chyba że odpowiedni Regulamin Organizacyjny przewiduje krótszy termin.
2. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
 - a. określenie przedmiotu reklamacji,
 - b. określenie ewentualnych żądań Pacjenta,
 - c. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usługi E-Konsultacji.

§ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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.