

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 Usługodawcy za świadczone Usługi;
 - b. **Usługi Telekonsultacji** - usługi świadczone drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie Telekonsultacji;
 - c. **Grafik** - terminarz dostępności Rozmówców;
 - d. **Rozmówca** - podmiot świadczący usługi w postaci Telefonicznych Konsultacji na zasadach określonych w Regulaminie Usług Telekonsultacji;
 - e. **Regulamin** - niniejszy Regulamin;
 - f. **Regulamin Organizacyjny** - regulamin organizacyjny Usługodawcy, sporządzony na podstawie przepisów ustawy o działalności leczniczej zamieszczony na stronie internetowej www.grupa-infomedic.pl;
 - g. **Regulamin Usług Telekonsultacji** - Regulamin świadczenia Usług Telekonsultacji drogą elektroniczną, zawarty w sekcji II Regulaminu;
 - h. **Umowy** - Umowy o świadczenie Usługi Telekonsultacji, zawierane na podstawie Regulaminu Usług Telekonsultacji;
 - i. **Rejestracja** – Telefoniczna Rejestracja Pacjentów czynna w dni robocze od godziny 8:00 do 20:00
 - j. **Usługi** - usługi świadczone na podstawie Regulaminu;
 - k. **Usługodawca** – INFOMEDIC.PL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA z siedzibą w Koszalinie przy ul. Parkowa 6a, kod pocztowy 75-645, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Koszalinie IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000567913, REGON: 362236162, NIP: 6692525152, wpisanego do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Zachodniopomorskiego nr księgi 000000211141-W-32;
 - l. **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. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 ze zm.);
 - b. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 618 ze zm.);
 - c. 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),
 - d. Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.);
 - e. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzecznik Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 186 ze zm.);
 - f. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 ze zm.).
3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej www.grupa-infomedic.pl
4. Pacjent uwzględnia okoliczność, że Usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

5. 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.
6. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub 999 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia: przychodni, szpitala, SORu, Izby Przyjęć, Placówki NiŚOZ.
7. Kontakt bądź próba kontaktu z Rozmówcą nie mogą opóźnić lub zastąpić wykonania działań wskazanych w pkt. 5 i 6.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Regulamin Usług Telekonsultacji

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie Usług Telekonsultacji pojęcia rozumie się:
 - a. **Telekonsultacja** - rodzaj Usług Telefonicznej Konsultacji, obejmujący Świadczenia Telemedyczne oraz Porady;
 - b. **Rozmówca Medyczny** - osoba fizyczna będąca podmiotem wykonującym działalność leczniczą zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej bądź też wykonująca pracę na rzecz Usługodawcy, udzielająca Świadczeń Telemedycznych i Informacji Zdrowotnej w ramach umowy zawartej z Usługodawcą; Rozmówcy udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie Regulaminu;
 - c. **Rozmówca Niemedyczny** - osoba fizyczna wykonująca zawód dietetyka, psychologa, trenera personalnego, udzielająca Porad i Informacji Zdrowotnej w ramach umowy zawartej z Usługodawcą; Rozmówca Niemedyczny nie jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz nie udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;
 - d. **Porada** - forma Telekonsultacji, świadczona przez Rozmówcę Niemedycznego, która może mieć postać porady dietetycznej, psychologicznej, treningowej etc.;
 - e. **Regulamin Organizacyjny** - regulamin organizacyjny podmiotu leczniczego – INFOMEDIC – działalność Telemedyczna - wykonującego działalność leczniczą, o którym mowa w ustawie o działalności leczniczej, udostępniony na stronie grupa-infomedic.pl;
 - f. **Świadczenie Telemedyczne** - świadczenie zdrowotne udzielane przez Rozmówcę Medycznego za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;
 - g. **Umowa** - umowa o świadczenie Usług Telekonsultacji, zawierana na zasadach określonych w Regulaminie Telekonsultacji.
2. Podmiotem świadczącym Usługi Telekonsultacji jest Rozmówca wybrany przez Pacjenta. Zawarcie umowy z Usługodawcą następuje po zaakceptowaniu osoby Konsultanta oraz akceptacji wybranego terminu.
3. Akceptacja Rozmówcy Medycznego jest równoznaczna z udzieleniem zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego.
4. Rozmówca świadczy Usługi Telekonsultacji, określone w Regulaminie Usług Telekonsultacji, na rzecz Pacjenta za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej.
5. Rozmówcy wykonują Usługi Telekonsultacji zgodnie z Grafikiem.

§ 2. Usługi Telekonsultacji

1. Warunkiem skorzystania z Usługi Telekonsultacji jest spełnienie warunków określonych w Regulaminie oraz akceptacja Rozmówcy.
2. Komunikacja Pacjenta z Rozmówcą przebiegać będzie w formie przekazu audio między Pacjentem a Rozmówcą za pośrednictwem telefonu.
3. Warunkiem udzielenia Pacjentowi Świadczenia Telemedycznego jest założenie przez pracownika Rejestracji karty Pacjenta w systemie Teleinformatycznym Usługodawcy. Pacjent zobowiązany jest do podania następujących danych:
 - a. imię (imiona) i nazwisko (nazwiska),
 - b. numer PESEL, jeżeli został nadany lub inny numer ewidencyjny (w przypadku braku numeru PESEL),
 - c. data urodzenia,
 - d. płeć,
 - e. adres miejsca zamieszkania, obywatelstwo

- f. dane i dokumenty dotyczące stanu zdrowia, niezbędne do realizacji Świadczenia Telemedycznego,
 - g. adres e-mail i numer telefonu kontaktowego.
4. Dane, o których mowa w ustępie poprzedzającym, Pacjent podaje w Telefonicznie pracownikowi Rejestracji.
 5. Świadczenia Telemedyczne udzielane są przez Rozmówców Medycznych w zakresie wskazanym w Regulaminie Organizacyjnym, z uwzględnieniem szczególnego charakteru Świadczenia Telemedycznego.
Świadczenia Telemedyczne nie obejmują świadczeń zdrowotnych wymagających osobistego, bezpośredniego kontaktu z osobą wykonującą zawód medyczny.
 6. Rozmówca w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
 7. Rozmówcy Medyczni posiadają wszelkie wymagane przepisami prawa uprawnienia i kwalifikacje do udzielania Świadczeń Telemedycznych w zakresie wskazanym w Regulaminie Organizacyjnym.
 8. Udzielanie przez Rozmówców 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.
 9. Usługodawca weryfikuje uprawnienia Rozmówców wynikające z przepisów obowiązującego prawa.
 10. Telekonsultacje odbywają się za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.
 11. Rozmówcy Medyczni prowadzą dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach pacjenta. Rozmówcy Niemedyczni sporządzają opis przebiegu Usługi Telekonsultacji.
 12. Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Pacjenta, dotychczasowego leczenia, wyników badań, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych.
 13. Rozmówca Medyczny przeprowadza badanie Pacjenta, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia.
 14. Przebieg świadczenia Usług Telekonsultacji może być rejestrowany przez Rozmówcę, a jego zapis może być przechowywany na serwerach Usługodawcy. Akceptując Regulamin, Pacjent wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Usług Telekonsultacji, w tym na sporządzenie zapisu głosowego.
 15. Pacjent ma wgląd do swojej dokumentacji medycznej. Może również otrzymać kopię dokumentacji medycznej w miejscu jej przechowywania lub udzielania świadczeń, określonym przez Usługodawcę 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 Telekonsultacji jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.
2. Akceptacja Rozmówcy przez Pacjenta jest równoznaczna z zawarciem umowy o Usługi Telekonsultacji oraz akceptacją Regulaminu Usług Telekonsultacji.
3. Umowa zostaje zawarta na czas wykonywania Usługi Telekonsultacji.
4. Pacjent ma możliwość odstąpienia od Umowy w każdym czasie. W przypadku Usług Telekonsultacji, modyfikacja lub rezygnacja z Usługi Telekonsultacji może skutkować obowiązkiem uiszczenia opłaty. Po wykonaniu Usługi Telekonsultacji, Pacjent traci możliwość odstąpienia od Umowy o czym zostaje poinformowany.

5. 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.

§ 4. Warunki świadczenia usług

1. Rozmówcy świadczą Usługi Telekonsultacji odpłatnie. Płatność za Usługi Telekonsultacji następuje na zasadach określonych w § 5.
2. Rozmówcy nie są uprawnieni do pobierania opłat od Pacjentów.
3. Dokonując rejestracji, Pacjent uwzględnia okoliczność, że Telekonsultacje świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a Rozmówca w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
4. Pacjent zobowiązuje się ujawnić Rozmówcy 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 Rozmówcy Niemedycznemu wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć wpływ na udzielaną Poradę.
5. 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 Telekonsultacji.
6. Jednostkowa Usługa Telekonsultacji trwa do 15 minut (jedna jednostka czasu). Jeżeli Telekonsultacja wymaga więcej czasu, Rozmówca przedłuża czas trwania konsultacji do czasu niezbędnego z punktu widzenia medycznego problemu Pacjenta.
7. Pracownik Telefonicznej Rejestracji umawia pacjenta na konkretny przedział czasowy, w którym Rozmówca będzie kontaktować się z Pacjentem. Pacjent nie jest umawiany na konkretną godzinę.
8. Pacjent zobowiązany jest odwołać zamówioną Usługę Telekonsultacji najpóźniej 24h przed jej planowanym rozpoczęciem. Jeżeli Pacjent dwukrotnie nie odbierze połączenia od Rozmówcy lub Pracownika Rejestracji w wybranym uprzednio przedziale czasowym, Usługodawca zastrzega sobie prawo do braku zwrotu Pacjentowi opłaty za niewykorzystaną wizytę.
9. Koszt Usługi Telekonsultacji jest zależny od Grafiku Rozmówcy. Ceny podane w Cenniku obejmują jednostkową Usługę Telekonsultacji.

§ 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 Telekonsultacji, Abonamentu,
 - b. Beneficjenta odpowiedniego pakietu i wariantu usługi Teleopieki Infomedic, na zasadach określonych odrębnym dokumentem,
 - c. przez Podmioty, które 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:
 - a. za Usługę Telekonsultacji poprzez szybką, elektroniczną płatność,
 - b. na zasadzie Abonamentu w przypadku, gdy opcja taka jest dostępna dla Pacjenta lub beneficjenta Teleopieki Infomedic.
4. Usługodawca rezerwuje sobie prawo do ograniczenia dostępności zakupu Abonamentu, o czym poinformuje Pacjenta.

5. Opłaty za Usługi zostały uregulowane w Cenniku,
6. Infomedic wystawia fakturę elektroniczną za usługę w ciągu 14 dni od dnia zakończenia Telekonsultacji i wysyła ją na adres e-mail podany podczas zakładania karty Pacjenta przez rejestrację. W przypadku chęci otrzymania faktury papierowej, Pacjent musi zgłosić ten fakt mailowo pod adres platnosci@infomedic.pl w ciągu 14 dni od daty udzielenia świadczenia. Pacjent ponosi opłatę za wysyłkę faktury papierowej zgodną z Cennikiem
7. Płatność za Usługę Telekonsultacji jest pobierana w momencie Telefonicznej Rejestracji. Pacjent jest informowany o momencie uiszczenia płatności oraz o dostępnych formach płatności.
8. Odwołanie Telekonsultacji z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24 godziny przed terminem, na który została umówiona zgodnie z Regulaminem Telekonsultacji, spowoduje zwrot pobranej płatności w ciągu 7 dni roboczych.
9. Płatności za Usługi może dokonać:
 - a. Pacjent w imieniu własnym;
 - b. Podmiot na rzecz Pacjenta (swojego pracownika, pacjenta lub na mocy zawartej pomiędzy Podmiotem a Pacjentem umowy ubezpieczenia).
10. Dokonanie płatności następuje poprzez usługę świadczoną przez
 - a. zewnętrzny serwis rozliczeniowy tPay. Pacjent w momencie Telefonicznej Rejestracji określa metodę płatności:
 - a) Płatność BLIK – Pacjent podaje kod BLIK podczas rozmowy z Telefoniczną Rejestracją i zatwierdza transakcje w aplikacji mobilnej swojego banku,
 - b) Szybkie Płatności Elektroniczne – Pacjent otrzymuje odnośnik do szybkich, bezpiecznych płatności elektronicznych tPay na adres e-mail podany podczas zakładania karty Pacjenta.
 - b. Płatność kartą lub gotówką w Sklepie KONOPKA w Koszalinie przy ul. Dworcowej 10,
 - c. Rozliczenie Telekonsultacji w ramach umowy na Teleopiekę,
 - d. Rozliczenie płatności zgodnie z umową pomiędzy Usługodawcą a Podmiotem.
11. Kwoty podane w Cenniku są kwotami brutto, wyrażonymi w złotych polskich (PLN) i są wiążące w chwili zawarcia Umowy.

§ 6. Zasady odpowiedzialności

1. Rozmówca 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 Telekonsultacji, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które strona ta nie ponosi odpowiedzialności.
2. Rozmówca ponosi względem Pacjenta odpowiedzialność jedynie za zawinione przez Rozmówcę niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
3. Rozmówca 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. Rozmówca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług przez Pacjenta w sposób sprzeczny z Regulaminem.
5. Rozmówca 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 Rozmówca nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej, działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Rozmówca ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
 - c. podanie przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

§ 7. Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku z wykonywaniem Usług Telekonsultacji. Zapytania, uwagi i reklamacje należy zgłaszać na adres e-mail wsparcie@grupa-infomedic.pl.
2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych, chyba że odpowiedni Regulamin Organizacyjny przewiduje krótszy termin.
3. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
 - a. dane pozwalające na identyfikację Pacjenta: PESEL 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 Telekonsultacji.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Usług wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.
2. 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.
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.