

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEMEDYCZNYCH

Niniejszy Regulamin stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych i podlega ochronie na mocy ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. nr 1231 z późn. zm.). Zastrzega się, iż dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z prawem i jego postanowieniami jest zabronione.

§ 1 Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin odnosi się do usług świadczonych przez podmiot gospodarczy Gagattzo Krzysztof Gagacki, w tym usług dostępnych dla Pacjentów za pośrednictwem portalu Telemedika (dalej „**Portal**”). Z Portalu można korzystać poprzez stronę internetową www.telemedika.net lub przez aplikację mobilną, o której mowa w §11 Regulaminu. Przestrzeganie niniejszego Regulaminu jest warunkiem korzystania z portalu.

Prosimy również o zapoznanie się z naszą Polityką prywatności w celu uzyskania informacji o sposobie gromadzenia i przetwarzania danych osobowych o Pacjencie.

2. Do niniejszego Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:

- 1) ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne;
- 2) ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 3) ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
- 4) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

§ 2 Definicje

Pojęcia używane w dalszej części Regulaminu oznaczają:

- a) **E-recepta** – recepta wydawana w postaci elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 roku Prawo farmaceutyczne (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 499 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 13 kwietnia 2018 roku w sprawie wydawania recept (Dz.U. z 2018 r. poz. 745);
- b) **E-skierowanie** – skierowanie na leczenie, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych;
- c) **E-zwolnienie** – zaświadczenie lekarskie stanowiące o czasowej niezdolności do pracy, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 25 czerwca 1999 roku o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa;
- d) **IKP - Internetowe Konto Pacjenta** – konto udostępniane w serwisie pacjent.gov.pl, prowadzonym przez Ministerstwo Zdrowia i Narodowy Fundusz Zdrowia;
- e) **Lekarz** – osoba świadcząca usługi telemedyczne, wykonująca zawód na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, posiadająca wymagane kwalifikacje, potwierdzone odpowiednimi dokumentami;
- f) **Osoba wykonująca zawód medyczny** – osoba uprawniona na podstawie odrębnych przepisów do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz osoba legitymująca się nabyciem fachowych kwalifikacji do udzielania świadczeń zdrowotnych w określonym zakresie lub w określonej dziedzinie medycyny;
- g) **Pacjent** – osoba korzystająca za pośrednictwem Portalu z usług Świadczeniodawcy, będąca pacjentem

w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;

h) **Portal / Serwis** – platforma technologiczna pod nazwą Telemedika, służąca do łączenia Pacjentów z Świadczeniodawcami w czasie rzeczywistym telefonicznie lub przy pomocy innych technologii komunikacyjnych w celu uczestniczenia w usługach telemedycyny. Portal może zapewniać również inne rodzaje usług, w tym administracyjne i informacyjne;

i) **Świadczeniodawca** – lekarz i inne osoby wykonujące zawód medyczny, w tym w szczególności dentysta, pielęgniarka, ratownik medyczny, diagnosta laboratoryjny, felczer;

j) **Usługi telemedyczne / Telekonsultacje** – świadczenia opieki zdrowotnej na odległość z wykorzystaniem połączenia telefonicznego bez bezpośredniego badania przedmiotowego Pacjenta, w której Pacjent i Świadczeniodawca nie znajdują się w tym samym miejscu fizycznie, rozumiane jako wszelkie świadczenia, których charakter oraz specyfika pozwalają przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane w takim trybie;

k) **Zaświadczenie lekarskie** – zaświadczenia wystawiane przez Świadczeniodawcę, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 3 Organizator udzielania świadczeń telemedycznych

1. Organizatorem udzielania świadczeń telemedycznych jest podmiot gospodarczy Gagattzo Krzysztof Gagacki wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej z siedzibą w Warszawie ul. Dzika 19/23 lok. 20, NIP: 52534588, (dalej „**Organizator**”).

2. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej.

3. Dane kontaktowe organizatora udzielania świadczeń telemedycznych:

- adres e-mail: biuro@telemedika.net

4. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych zapewnia platformę technologiczną i infrastrukturę do łączenia Pacjentów z uczestniczącymi Świadczeniodawcami w czasie rzeczywistym telefonicznie w celu uczestniczenia w usługach telemedycyny, a także może świadczyć inne rodzaje usług, w tym administracyjne i informacyjne.

§ 4 Rejestracja w portalu

1. W celu skorzystania z usług telemedycznych przy pomocy aplikacji, Pacjent winien dokonać rejestracji w Portalu za pośrednictwem aplikacji mobilnej lub strony internetowej www.telemedika.net. Rejestracja powoduje założenie indywidualnego konta Pacjenta.

2. W trakcie rejestracji koniecznym jest podanie następujących danych osobowych:

- a) imię i nazwisko;
- b) data urodzenia;
- c) PESEL;
- d) płeć;
- e) adres e-mail;
- f) telefon.

3. Celem skorzystania ze świadczeń usług telemedycznych Pacjent musi złożyć następujące oświadczenia i wyrazić zgodę:

- a) oświadczenie, iż zapoznał się i akceptuje treść Regulaminu;
- b) oświadczenie, iż podane przez niego dane są kompletne i zgodne z prawdą;

c) oświadczenie, iż jest osobą pełnoletnią i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.

4. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania zasad poufności dotyczących swojego loginu i hasła do Portalu, tj. takiego działania, które ograniczy możliwość uzyskania danych dostępowych oraz korzystanie z Portalu przez osobę trzecią.

5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż podane dane osobowe są niezgodne z prawdą lub konto jest wykorzystywane przez inną niż Pacjent osobę, Organizator zastrzega sobie prawo do zablokowania konta Pacjenta w Portalu do czasu wyjaśnienia wątpliwości.

6. W przypadku podejrzenia, iż osoba trzecia pozyskała login i hasło do Portalu oraz posiada możliwość nieautoryzowanego korzystania z Portalu w imieniu Pacjenta, Pacjent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt pod adresem mailowym biuro@telemedika.net.

7. Każdy Pacjent może założyć tylko jedno konto w Portalu.

8. Zabroniona jest rejestracja w Portalu w imieniu innej osoby, z wyjątkiem sytuacji, gdy rodzic/opiekun prawny dziecka w ramach swojego konta Pacjenta zakłada konto dla dziecka.

9. Korzystanie z Portalu jest możliwe pod warunkiem spełnienia następujących wymagań technicznych niezbędnych do współpracy: posiadanie urządzenia pozwalającego na korzystanie z Internetu, dostęp do Internetu, posiadanie aktywnego indywidualnego konta poczty elektronicznej (e-mail), przeglądarka www.

10. Akceptując warunki użytkowania portalu Pacjent potwierdza, że rozumie i zgadza się z poniższymi zasadami:

a) Pacjent rozumie, że usługa może dostarczyć oczekiwanych korzyści z zastosowania telemedycyny

w jego opiece, ale nie może zagwarantować ani zapewnić żadnych rezultatów;

b) Pacjent rozumie, że przepisy prawa chroniące prywatność i bezpieczeństwo informacji dotyczących zdrowia mają zastosowanie do telemedycyny i otrzymał politykę prywatności, która bardziej szczegółowo opisuje te zabezpieczenia.

§ 5 Świadczenia - informacje ogólne

1. Świadczenia telemedyczne oferowane przez Świadczeniodawców przy użyciu Portalu obejmują udzielanie świadczeń, których charakter oraz specyfika pozwala przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane na odległość. W szczególności są to konsultacje medyczne, wystawianie e-recept, e-skierowań i e-zwolnień oraz usługi telemedycyny w zakresie wybranych schorzeń.

2. Świadczenia telemedyczne (Telekonsultacje) oferowane przez Świadczeniodawców przy użyciu Portalu obejmują w szczególności udzielanie świadczeń z następującego zakresu:

- 1) Porada lekarza-specjalisty,
- 2) Porada lekarza Podstawowej Opieki Zdrowotnej,
- 3) Porada lekarza Podstawowej Opieki Zdrowotnej w zakresie profilaktyki zdrowotnej i promocji zdrowia,
- 4) Porada pielęgniarska,

3. Świadczenia telemedyczne są udzielane przez zespół wykwalifikowanych Świadczeniodawców, posiadających specjalizacje zgodne z wymaganiami wykonywanego zawodu lub będących w trakcie specjalizacji.

4. Świadczeniodawcy zobowiązują się bezwarunkowo do starannego, czytelnego i niezwłocznego udzieleniu usługi, prowadzenia dokumentacji medycznej Pacjenta zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Dokumentacja medyczna jest przechowywana i udostępniana przez Organizatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Strony są zobowiązane zapewnić ochronę danych zawartych w dokumentacji.

5. Podczas konsultacji telemedycznej ze Świadczeniodawcą szczegóły dotyczące historii stanu zdrowia Pacjenta oraz osobiste informacje dotyczące stanu zdrowia mogą być omawiane telefonicznie, a Świadczeniodawca może przeprowadzić badanie za pomocą tych technologii. W zależności od historii choroby lub stanu zdrowia, Pacjent może zostać poproszony o podanie informacji za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej.

6. Usługi telemedyczne otrzymywane od Świadczeniodawców nie mają na celu zastąpienia relacji z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej czy lekarzem opieki specjalistycznej, ani spełniania funkcji zakładu opiekuńczo-leczniczego. W nagłych wypadkach należy zwrócić się o pomoc doraźną, udając się do najbliższej placówki medycznej, jeśli jest ona zalecana przez Świadczeniodawcę lub w razie potrzeby kontynuować konsultacje z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej lub innymi pracownikami ochrony zdrowia, zgodnie z zaleceniami. Nie jest wykluczone, że w razie potrzeby opieka uzupełniająca może odbywać się za pośrednictwem innych podmiotów świadczących usługi zdrowotne.

§ 6 Świadczenie usług telemedycznych

1. Usługi telemedyczne świadczone są przez Świadczeniodawców na podstawie przeprowadzonego wywiadu o stanie zdrowia Pacjenta lub informacji udzielonych przez Pacjenta.

2. Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność za poprawność i kompletność udzielonych informacji.

3. Organizator udzielania świadczeń nie weryfikuje statusu ubezpieczenia. W związku z tym Pacjent akceptuje, że leki są nierefundowane, nawet w przypadku spełnienia kryteriów refundacji.

4. Świadczenie usług telemedycznych (Telekonsultacji) odbywa się następujący sposób:

a) po wejściu lub zalogowaniu się do Portalu lub aplikacji Pacjent wybiera typ konsultacji;

b) następnie Pacjent udziela odpowiedzi w specjalnie utworzonym w tym celu formularzu (dalej „Formularz Medyczny Ogólny”);

c) Pacjent zostanie poproszony o sprawdzenie udzielonych odpowiedzi przed ich ostatecznym zaakceptowaniem;

d) po akceptacji treści formularza, Pacjent zostanie poproszony o dokonanie płatności za usługę za pośrednictwem systemu płatności internetowych;

e) po zaksięgowaniu płatności na koncie Organizatora Pacjent otrzymuje prośbę o udzielenie dalszych informacji niezbędnych do przeprowadzenia telekonsultacji, tj. wypełnienie dodatkowej, szczegółowej ankiety medycznej (dalej „Formularz Medyczny Szczegółowy”);

f) po wypełnieniu Formularza Medycznego Szczegółowego, zostaje on wraz z Formularzem Medycznym Ogólnym przekazany do Świadczeniodawcy (lekarza)

g) po tym jak Formularz Medyczny Ogólny i Szczegółowy zostaną przesłane do odpowiedniego Świadczeniodawcy, udzieli on świadczenia w ramach usługi telemedycznej.

5. W przypadku konieczności uzyskania dodatkowych informacji, Pacjent zostanie poinformowany o tym fakcie

i poproszony o uzupełnienie przekazanych informacji za pośrednictwem Portalu (uzupełnienie ankiety medycznej, rozmowa mailowa ze świadczeniodawcą, rozmowa telefoniczna).

6. Świadczenie w ramach usługi telemedycznej zostanie udzielone Pacjentowi - poprzez udostępnienie go w Portalu - do 2 dni roboczych od momentu, o którym mowa w § 6 ust. 4f powyżej. W razie, gdyby w danym momencie obłożenie Świadczeniodawców lub inne względy powodowały, że udzielenie świadczenia nie jest możliwe niezwłocznie, Pacjent zostaje poinformowany za pośrednictwem Portalu / aplikacji (lub poczty elektronicznej bądź wiadomości sms w przypadku braku rejestracji konta użytkownika) o możliwych terminach udzielenia konsultacji telemedycznej.

7. Świadczeniodawcy zastrzegają sobie prawo do odmowy świadczenia usługi telemedycznej w przypadku wulgarnego komunikowania się lub innego rażąco konfliktowego zachowania ze strony Pacjenta lub podejrzenia przekazywania przez Pacjenta nieprawdziwych lub nierzetelnych informacji, a także w przypadku utraty zaufania lub obiektywizmu terapeutyczno-leczniczego przez Świadczeniodawcę do Pacjenta, z zastrzeżeniem warunków, jakie powinny zostać spełnione w sytuacji odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego zgodnie z ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r. poz. 514 z późn.zm.).

8. Jednostkowa usługa telemedyczna trwa do 15 minut (jedna jednostka czasu), jednakże Pacjent może być obsługiwany przez Świadczeniodawcę przez okres adekwatny do jego stanu zdrowia, który jest niezbędny do prawidłowego wykonania usługi telemedycznej.

9. Lekarze wykonują konsultacje w godzinach 8-22, zamówienia składane po tym czasie są obsługiwane w pierwszej kolejności następnego dnia.

10. Czas realizacji usługi telemedycznej jest uzależniony od kolejki do danego lekarza, przy czym Organizator dokłada wszelkich starań, by realizacja e-recepty, e-zwolnienia oraz e-skierowania wynosiła od 15 min do 10 godzin.

11. Jeżeli lekarz ma wątpliwości co do zasadności wystawienia e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania, może odmówić jej wystawienia. Mogą to być wątpliwości natury medycznej, przeciwwskazania, błędy w wypełnionej ankiecie medycznej lub brak wyraźnych wskazań do leczenia. W takim wypadku środki pieniężne za dokonaną konsultację medyczną nie podlegają zwrotowi, z zastrzeżeniem postanowień § 12 Regulaminu.

12. W przypadku, gdy konsultacja medyczna wymaga wypełnienia drugiej części ankiety medycznej (zgodnie z § 6 ust. 5 powyżej), a nie zostanie to wykonane przez Pacjenta w ciągu 24h od opłacenia zamówienia, zamówienie zostanie automatycznie zamknięte z winy Pacjenta i e-recepta, e-zwolnienie lub e-skierowanie nie zostaną wystawione.

13. Postanowienia § 6 ust. 12 stosuje się odpowiednio w przypadkach, gdy lekarz poprosi o dostanie dokumentacji medycznej, a nie zostanie mu udzielona odpowiedź w czasie do 7 dni.

14. Po wypełnieniu formularza i opłaceniu konsultacji Pacjent może być poproszony o oczekiwanie na telefon do momentu, kiedy zadzwoni do niego lekarz. Taki kontakt następuje na podany przez Pacjenta w formularzu numer telefonu, w godzinach pracy lekarza. Jeżeli Pacjent ma zablokowane połączenia z numerów zastrzeżonych, powinien odblokować je przed telekonsultacją. W uzasadnionych przypadkach

kontakt z lekarzem może się wydłużyć. Po dwóch bezskutecznych próbach nawiązania kontaktu z Pacjentem, które uniemożliwiają wykonanie e-konsultacji, jest ona zamykana, a Pacjentowi nie przysługuje zwrot środków.

§ 7 E-recepta

1. Jednym ze świadczeń jest możliwość wystawienia przez lekarza e-recepty po uprzednio przeprowadzonej Telekonsultacji medycznej. Świadczeniodawca w ramach świadczonych usług telemedycznych nie wystawia recept na leki refundowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

2. E-recepta może zostać wydana jako wydruk informacyjny lub zapisana w Internetowym Koncie Pacjenta.

3. W przypadku wydania wydruku informacyjnego, e-recepta może zostać wysłana za dodatkową opłatą przesyłką pocztową poleconą na adres wskazany przez Pacjenta. Możliwe jest również przesłanie za pośrednictwem Portalu, a w przypadku woli Pacjenta – także pocztą elektroniczną lub sms „kodu” dostępu, dzięki któremu możliwe będzie zrealizowanie e-recepty w aptece.

4. W celu skorzystania z możliwości zapisania i odczytania e-recepty w Internetowym Koncie Pacjenta koniecznym jest dokonanie rejestracji na stronie pacjent.gov.pl.

5. Data ważności e-recepty liczona jest począwszy od daty jej wystawienia lub daty określonej jako „data realizacji od” w następujący sposób:

- a) antybiotyk – 7 dni;
- b) preparaty immunologiczne – 120 dni;
- c) pozostałe leki, inne niż wskazane w lit a) i b) powyżej – 30 dni

d) 365 dni – w przypadku stosownej adnotacji sporządzonej przez lekarza, z tym jednak zastrzeżeniem, iż pierwsze opakowanie leku musi zostać wykupione przed upływem 30 dni od daty wystawienia e-recepty.

6. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek brak możliwości realizacji recepty w aptece, w przypadku jej prawidłowego wystawienia zgodnie z obowiązującym prawem, na podstawie informacji udzielonych przez Pacjenta.

7. Zastrzega się, iż Świadczeniodawca może odmówić wydania e-recepty w przypadku, gdy istnieją jakiegokolwiek przeciwwskazania lekarskie w tym zakresie, lub też w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Pacjent przekazał nieprawdziwe lub nierzetelne informacje.

8. Zastrzega się, iż Świadczeniodawca może odmówić wydania e-recepty na leki o działaniu narkotycznym, nasennym z benzodiazepiną, z testosteronem lub na inne leki psychoaktywne.

§ 7a E-zwolnienia

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić e-zwolnienie.

2. Co do zasady, e-zwolnienie wystawiane jest przez Świadczeniodawcę w formie elektronicznej i automatycznie przesyłane na profil Platformy Usług Elektronicznych (portal udostępniany pracodawcom przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych) płatnika składek i do systemu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

3. W przypadku, gdy płatnik składek nie posiada profilu na Platformie Usług Elektronicznych (co zostanie stwierdzone w trakcie wystawiania zwolnienia), Świadczeniodawca wystawia papierowe zwolnienie. Wystawione w ten sposób zwolnienie zostaje

niezwłocznie wysłane, za zwrotem kosztów, do płatnika składek, za pośrednictwem operatora pocztowego.

4. Jeżeli lekarz ma wątpliwości co do stanu zdrowia lub danych podanych przez Pacjenta, wówczas może odmówić wykonania usługi telemedycznej bez konieczności wykonywania telefonicznego połączenia głosowego do Pacjenta.

§ 7b E-skierowanie

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić e- skierowanie.

2. E-skierowanie wystawiane jest w formie elektronicznej. Pacjent za pośrednictwem Portalu (lub wedle woli Pacjenta także za pośrednictwem poczty elektronicznej lub sms) otrzymuje 4-cyfrowy kod, który umożliwia realizację skierowania.

3. Organizator udzielania świadczeń jest prywatnym podmiotem medycznym. W związku z tym Pacjent akceptuje, że e-skierowanie wystawiane jest na wizyty oraz badania w ramach prywatnej opieki medycznej.

§ 8 Zobowiązania pacjenta

Pacjent w trakcie korzystania z usług telemedycznych zobowiązuje się do:

a) Podawania wyłącznie prawdziwych, aktualnych, rzetelnych i kompletnych informacji dotyczących stanu jego zdrowia, gdyż podanie informacji nieprawdziwych może negatywnie wpłynąć na dalsze świadczenie usługi telemedycznej;

b) Zapoznawania się z wszelką korespondencją udostępnioną mu za pośrednictwem portalu;

c) Przyjmowania leków zgodnie z zaleceniami udzielonymi przez Świadczeniodawcę oraz dołączoną do leku ulotką, z którą powinien się zapoznać. W przypadku

jakichkolwiek dalszych wątpliwości związanych z przyjmowaniem leków należy podjąć kontakt ze Świadczeniodawcą bądź innym lekarzem lub farmaceutą;

d) Akceptacji decyzji lekarza, która jest ostateczna i nie będzie podlegała dalszej korespondencji, w ramach jednej usługi telemedycznej;

e) Przyjęcia do wiadomości, iż w stanach podejrzenia nagłego zagrożenia zdrowotnego Pacjenta:

- Organizator udzielania świadczeń telemedycznych lub Świadczeniodawca mogą skontaktować się ze służbami medycznymi bez potrzeby wyrażania zgody przez Pacjenta w celu wezwania dla niego pomocy pod nr. tel. 112;
- jeśli pozwala mu na to stan zdrowia, Pacjent sam powinien w takiej sytuacji wezwać pogotowie ratunkowe dzwoniąc na nr tel. 112;
- w sytuacji przedłużającego się problemu technicznego, utrudniającego możliwość skorzystania z Portalu, pacjent powinien udać się po pomoc do najbliższej placówki opieki zdrowotnej lub zadzwonić pod nr tel. 112;

f) Poinformowania Świadczeniodawcy za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji w przypadku wystąpienia jakichkolwiek efektów ubocznych w wyniku zażycia przepisanego przez Świadczeniodawcę leku lub gdy lek wydaje się nieskuteczny, a także gdy jego zastosowanie budzi jakikolwiek niepokój Pacjenta;

g) Zapoznania się z ulotką dołączoną do leku;

h) Kontaktu z lekarzem rodzinnym w razie wystąpienia skutków ubocznych leku;

i) Złożenia oświadczenia, że w pełni rozumie zadane mu pytania;

j) Złożenia oświadczenia, że formularz medyczny został wypełniony przez Pacjenta osobiście i jest on zgodny z prawdą.

§ 9 Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania uwag i reklamacji związanych ze świadczeniem usług telemedycznych przez Świadczeniodawców za pośrednictwem Portalu lub związanych bezpośrednio z funkcjonowaniem Portalu.

2. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:

1) dane wskazane zgodnie z § 4 ust. 2 niniejszego Regulaminu, pozwalające na identyfikację pacjenta, tj.: imię i nazwisko, PESEL, nr telefonu, adres e-mail lub adres korespondencyjny na który ma być wysłana odpowiedź;

2) określenie przedmiotu reklamacji;

3) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależytym wykonaniu usługi telemedycznej lub problemu związanego bezpośrednio z funkcjonowaniem portalu;

3. Reklamacje dotyczące złożonego zamówienia należy kierować na adres mailowy: biuro@telemedika.net lub na adres siedziby Organizatora.

4. Rozpatrzenie uwag i reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od dnia wpływu uwag lub reklamacji.

5. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres e-mail lub/i adres korespondencyjny, wskazany zgodnie z § 9 ust. 2 pkt 1 powyżej.

6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchylają ani nie umniejszą roszczeń ani praw, jakie przysługują Pacjentowi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Oznacza to w szczególności, że

zamiast lub obok reklamacji składanej zgodnie z postanowieniami niniejszego § 9 Regulaminu Pacjent może skorzystać z praw przysługujących mu zgodnie z ww. przepisami prawa, w szczególności wnosząc stosowne, przewidziane w takich przepisach żądanie, roszczenie, reklamację etc. Postępowanie reklamacyjne jest dobrowolne i nie wyłącza prawa Uczestnika do niezależnego od postępowania reklamacyjnego dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

7. Pacjent będący konsumentem w Unii Europejskiej, jest również uprawniony do skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń elektronicznie poprzez specjalną platformę interaktywną ODR (Online Dispute Resolution). Link do platformy ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§ 10 Ceny usług i promocje

1. Wszelkie ceny zamieszczone w Portalu stanowią ceny brutto, wyrażone w złotych polskich (PLN). Nie zawierają one kosztów dostawy, jeżeli takowa występuje. Pacjent jest każdorazowo odrębnie informowany o sposobie i kosztach dostawy.

2. Cena podstawowa usługi telemedycznej (telekonsultacji medycznej, o której mowa w § 5 ust. 2 Regulaminu) świadczonej za pośrednictwem portalu, to 89 zł.

3. Od ceny podstawowej przysługiwać mogą rabaty.

4. Ceny usług oraz warunki promocji i rabatów mogą ulegać zmianie.

5. O cenie do zapłaty za telekonsultację Pacjent informowany jest zgodnie z § 6 ust. 6 lit. d Regulaminu, tj. po wypełnieniu i potwierdzeniu poprawności formularza, o którym mowa w § 6 ust. 6 lit. b Regulaminu.

6. Cena konkretnej usługi telemedycznej w danym momencie może być uzależniona od określonej przypadłości Pacjenta (zadeklarowanej w formularzu, o którym mowa w § 6 ust. 6 lit. b Regulaminu), dostępności lekarza oraz obciążenia Portalu w danym momencie. Powyższe oznacza, że cena konkretnej usługi telemedycznej może podlegać indywidualnemu dostosowaniu na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

§ 10a Zasady dokonywania rozliczeń

1. Wszelkie płatności dokonywane na rzecz Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych odbywają się za pośrednictwem systemu płatności internetowych.
2. W przypadku płatności dokonywanych na rzecz Organizatora za datę zapłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych.
3. Wszelkie zwroty płatności na rzecz Pacjenta dokonywane są za pośrednictwem systemu płatności internetowych.
4. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek problemy z dokonaniem płatności, stojących po stronie systemu płatności internetowych lub banku.

§ 11 Aplikacja mobilna

1. Z Portalu można korzystać również za pomocą aplikacji mobilnej, możliwej do pobrania z [App Store](#) oraz [Google Play](#).
2. Osobom, które dokonują pierwszej rejestracji w Portalu i założenia konta za pomocą aplikacji mobilnej, Organizator może przyznać dodatkowe korzyści (rabaty) przeznaczone wyłącznie dla użytkowników aplikacji.

3. Wszystkie postanowienia niniejszego regulaminu mają zastosowanie również w aplikacji mobilnej.

4. W aplikacji mobilnej użytkownikom mogą być wyświetlane komunikaty w formie powiadomień push: związane ze świadczoną Usługą Telemedyczną, powiadomienia systemowe lub o funkcjonalnościach aplikacji oraz Portalu, a także informacje o aktualnych promocjach produktów i usług Portalu.

§ 12 Rozwiązanie umowy

1. Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych zawierana jest na zasadach określonych w § 6 niniejszego Regulaminu.

2. Umowa zostaje zawarta w momencie dokonania płatności przez Pacjenta.

3. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi telemedycznej Pacjent jest informowany, że jeśli na jego życzenie usługa realizowana jest natychmiast, wówczas Pacjentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni.

4. Jeżeli telekonsultacja została przez Pacjenta opłacona, ale nie została dokończona z przyczyn opisanych w § 6 ust. 4e, Pacjent w ciągu 14 dni od zawarcia umowy może poprzez wiadomość e-mail na adres biuro@telemedika.net lub poprzez kliknięcie przycisku na Koncie Pacjenta „dokonaj zwrotu” wnioskować o zwrot środków pieniężnych za niedokończoną konsultację. W takim przypadku kwota zapłacona przez Pacjenta zostanie mu zwrócona w terminie 7 dni roboczych na rachunek bankowy Pacjenta, z którego dokonano opłaty, z zastrzeżeniem, że zwrot zostanie pomniejszony o część kosztu świadczenia usługi, tj. o kwotę 15,00 PLN (słownie: piętnaście złotych)

5. Jeżeli telekonsultacja została przez Pacjenta opłacona, ale nie została dokończona z przyczyn opisanych w § 6

ust. 4e, a upłynęło już 14 dni od zawarcia umowy, Pacjent otrzyma kupon o wartości (niedokończonej) telekonsultacji, pomniejszonej o 15,00 zł, który będzie możliwy do wykorzystania na kolejną takiego samego rodzaju konsultację w terminie do 6 miesięcy.

6. W sytuacji wskazanej w § 12 ust. 4 Regulaminu, Pacjent może zdecydować, że zamiast otrzymać zwrot środków, Pacjent woli otrzymać kupon na kolejną konsultację. Kupon taki nie podlega już zwrotowi.

7. Kupon może być wykorzystany na zakupioną wcześniej usługę lub usługę jej pokrewną: Kupon za usługę e-recepta lub e-skierowanie może być wykorzystany na usługę e-recepta lub e-skierowanie. Kupon za usługę e-zwolnienie lub teleporada może być wykorzystany na usługę e-zwolnienie lub teleporada. Kupon jest przydzielany automatycznie i automatycznie wykorzystywany w momencie, gdy pacjent dotrze do etapu płatności dla nowego zamówienia.

8. W pozostałych sytuacjach, tj. gdy Formularze Medyczne zostały już przekazane do Świadczeniodawcy, który dokonał ich analizy, ale telekonsultacja nie została dokończona z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, tj. w szczególności w sytuacjach opisanych w § 6 ust. 7 oraz w § 6 ust. 11, 13 i 14 Regulaminu, zwrot środków za telekonsultację nie przysługuje (ponieważ Usługa telemedyczna została wykonana przez Świadczeniodawcę). Organizator może jednak w takim przypadku zdecydować o przyznaniu Pacjentowi kuponu, który będzie mógł być wykorzystany na kolejną telekonsultację na zasadach opisanych w § 12 ust. 7 powyżej.

§ 13 Zasady ponoszenia odpowiedzialności

1. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie wykonuje jakichkolwiek czynności w zakresie

zarządzania medycznego i kontroli nad świadczeniem klinicznych i innych usług opieki zdrowotnej świadczonych na rzecz Pacjentów przed Świadczeniodawców, a wszystkie diagnozy, procedury i inne profesjonalne usługi opieki zdrowotnej są świadczone i wykonywane wyłącznie przez licencjonowany personel medyczny, tj. Świadczeniodawców, którzy podpisali niezależnie umowy z Organizatorem udzielania świadczeń telemedycznych w zakresie świadczenia przez nich usług.

2. Świadczeniodawcy ponoszą wyłączną odpowiedzialność za swoje usługi, ich zgodność z aktualną wiedzą medyczną oraz zgodność z wszelkimi wymaganiami, mającymi zastosowanie do ich prawa wykonywania zawodu lub posiadanych kwalifikacji. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie świadczy samodzielnie żadnych usług medycznych, lekarskich ani innych usług Świadczeniodawców, zatem nie ponosi odpowiedzialności za usługi świadczone przez Świadczeniodawców. Organizator ani osoby trzecie, które promują jego usługi, nie ponoszą odpowiedzialności za profesjonalne porady, które uzyskuje Pacjent od Świadczeniodawców za pośrednictwem Portalu.

3. Świadczeniodawcy wykonują usługi telemedyczne w sposób samodzielny, bez nadzoru i zwierzchnictwa merytorycznego Organizatora oraz ponoszą pełną odpowiedzialność zawodową, prawną, finansową i cywilną wobec Pacjenta, któremu jest udzielana usługa telemedycyny.

4. Świadczeniodawca ponosi odpowiedzialność za szkodę, którą poniósł Pacjent w związku z udzielanymi mu usługami telemedycznymi.

5. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta niekompletnych, nieprawdziwych, nieaktualnych 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.

6. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za skutki przyjmowania leków przez Pacjenta niezgodnie z zaleceniami lekarza oraz informacjami zawartymi na ulotce.

7. W przypadku wystąpienia nagłej sytuacji, określonej w § 8 lit. e) Regulaminu, Świadczeniodawca niezwłocznie informuje właściwe służby, w szczególności poprzez wykonanie telefonu na nr 112, o zdarzeniu ze wskazaniem okoliczności, które mogą być istotne przy niesieniu Pacjentowi pomocy (imię i nazwisko, miejsce przebywania Pacjenta, określenie prawdopodobnej przyczyny zagrożenia życia lub zdrowia, wskazanie innych relewantnych schorzeń, na które cierpi Pacjent). Postępowanie w sposób wskazany powyżej stanowić będzie wypełnienie wynikających z przepisów prawa obowiązków postępowania w stanie nagłym.

8. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie gwarantuje, że Portal lub dowolne treści na nim umieszczone, będą dostępne zawsze w sposób nieprzerwany. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych podejmuje niezbędne starania do tego, by Portal funkcjonował i był dostępny dla Pacjentów 24h na dobę, jednak możliwe jest zawieszenie lub przerwa w funkcjonowaniu Portalu z przyczyn technicznych, jak

też zmiany całości lub części Portalu bez uprzedzenia (z wyjątkiem historii płatności Pacjenta dokonanych za pośrednictwem Portalu).

9. Systemy elektroniczne, z których korzysta Organizator udzielania świadczeń telemedycznych, zawierają sieci i protokoły bezpieczeństwa oprogramowania w celu ochrony prywatności i bezpieczeństwa informacji zdrowotnych. Jednakże w niektórych przypadkach protokoły bezpieczeństwa mogą zawieść i spowodować naruszenie prywatności i/lub osobistych informacji zdrowotnych. W takim przypadku Organizator udzielania świadczeń telemedycznych podejmie wszelkie przewidziane środki w celu zapobieżenia naruszeniom, zgodnie z przepisami RODO.

10. Zabronione jest używanie Portalu w sposób niewłaściwy i świadome wprowadzanie do niego tzw. wirusów, trojanów, robaków, bomb logicznych lub innych materiałów, które są złośliwe lub technologicznie szkodliwe. Pacjentowi nie wolno próbować uzyskać nieuprawnionego dostępu do Portalu (w tym w imieniu innej osoby), serwera, na którym działa Portal, komputerów lub baz danych podłączonych do Portalu. Ponadto, Pacjentowi nie wolno atakować portalu poprzez denial-of-service lub rozproszony denial-of-service. Zabronione jest wprowadzanie do Portalu treści bezprawnych. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych będzie zgłaszał każde takie naruszenie do odpowiednich organów ścigania i będzie z nimi współpracować poprzez ujawnienie tożsamości osoby dokonującej określonych powyżej czynności. W przypadku takiego naruszenia konto Pacjenta w Portalu może zostać natychmiast zablokowane.

§ 14 Polityka prywatności oraz Cookies

Polityka prywatności oraz polityka plików cookie są dostępne w Portalu oraz udostępniane Pacjentowi w chwili rejestracji. Określają one zasady przetwarzania zebranych danych osobowych oraz informacje na temat plików cookies wykorzystywanych na Portalu.

§ 15 Informacje zamieszczane na portalu

1. Ogólne informacje medyczne znajdujące się na Portalu – w odróżnieniu od spersonalizowanych informacji umieszczanych w Panelu Pacjenta – nie stanowią substytutu porady medycznej i nie powinny być odczytywane i rozumiane w ten sposób. Nie są one informacjami, które należy traktować jako poradę medyczną. Należy uzyskać specjalistyczną poradę medyczną przed podjęciem lub zaniechaniem jakichkolwiek działań na podstawie ogólnych informacji medycznych znajdujących się na Portalu.

2. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych może zamieszczać na portalu odnośniki (linki) do stron internetowych, których właścicielami są osoby trzecie lub które są kontrolowane przez osoby trzecie. Te odnośniki są zamieszczone dla wygody Pacjenta i Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie ma wpływu na treści zawarte na tych stronach, ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności w odniesieniu do tych stron internetowych.

§ 16 Prawa własności intelektualnej

1. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych jest właścicielem lub licencjobiorcą wszystkich praw własności intelektualnej do portalu i materiałów na nim opublikowanych. Materiały te na całym świecie pozostają pod ochroną prawa autorskiego i innych przepisów prawa. Wszelkie takie prawa są zastrzeżone.

2. Wszelkie wykorzystanie w jakikolwiek sposób treści udostępnianych na Portalu, w celu innym niż dozwolony użytek osobisty, wymaga uprzedniej zgody Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych.

3. W przypadku wykorzystania treści udostępnianych na portalu, z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej, Organizator udzielania świadczeń telemedycznych oraz inni zidentyfikowani twórcy muszą zostać wskazani jako autorzy ww. treści.

§ 17 Zmiany regulaminu

1. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu. Pacjent zostanie poinformowany o zmianach poprzez wiadomość udostępnioną w Portalu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nowa treść regulaminu zostanie niezwłocznie udostępniona na Portalu. Zmiana ta staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych, nie krótszym niż 14 dni od momentu udostępnienia na portalu zmienionego Regulaminu.

2. W przypadku braku akceptacji zmian, Pacjent może:

- a) samodzielnie zamknąć posiadane konto użytkownika na Portalu,
- b) wypowiedzieć umowę zawartą z Organizatorem, za 14-dniowym okresem wypowiedzenia. W tym celu należy wysłać wiadomość e-mail na adres wskazany w § 3 ust. 3 Regulaminu.

W przypadku dalszego korzystania z Portalu, uważa się, że Pacjent akceptuje treść zmienionego Regulaminu.

§ 18 Pozostałe postanowienia

1. Wszelkie spory wynikłe na tle stosowania niniejszego regulaminu rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby/adresu pozwanego.

2. Regulamin podlega prawu polskiemu.