

Regulamin Usługi E-Porada świadczonej drogą elektroniczną

§ 1 Postanowienia ogólne.

1. Pojęcia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
 - 1) **Cennik** - załącznik do Regulaminu, określający wynagrodzenie należne z tytułu świadczenia Usług,
 - 2) **E-Porada** – Usługa wskazana w § 2 Regulaminu,
 - 3) **Informacja Handlowa** - każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy lub osoby wykonującej zawód, której prawo do wykonywania zawodu jest uzależnione od spełnienia wymagań określonych w odrębnych ustawach, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach niesłużącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi,
 - 4) **Regulamin** - niniejszy regulamin,
 - 5) **Spółka** - Dom Lekarski Szpital Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczecinie, ul. Witolda Gombrowicza 23, 70-785 Szczecin, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000309912, NIP: 9552236886, REGON: 320544873, kapitał zakładowy w wysokości: 50.000,00 zł. Spółka jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej i prowadzi działalność na podstawie wpisu do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą **prowadzonego przez** Wojewodę Zachodniopomorskiego, numer wpisu:v000000023204, adres elektroniczny: centrummedyczne@domlekariski.pl
 - 6) **Strony** - Spółka i Klient,
 - 7) **Umowa** - umowa o świadczenie usługi E-Porady, zawarta pomiędzy Spółką a Klientem,
 - 8) **Klient** - osoba fizyczna, która zawarła ze Spółką umowę o udzielenie E-Porady,
 - 9) **Wynagrodzenie** - wynagrodzenie za E-Poradę należne Spółce od Klienta, ustalone zgodnie z Cennikiem.

§2 Rodzaje i zakres Usług.

1. Usługami świadczonymi przez Spółkę są E-Porady udzielane przez Lekarza wybranego przez Klienta przy umawianiu E-Porady w formie przekazu audiowizualnego przy użyciu komunikatora internetowego Skype for business ze strony Spółki oraz Skype po stronie Klienta. Czas E-Porady wynosi 20 minut.
2. E-Porada ma charakter konsultacji medycznej, obejmującej wywiad o stanie zdrowia oraz wskazania do dalszego postępowania, w tym diagnostyki, jeżeli na podstawie przeprowadzonego wywiadu wskazanie takie będzie możliwe do sformułowania, przy uwzględnieniu aktualnej wiedzy medycznej.
3. Przed udzieleniem E-Porady, Klient ma możliwość przesłania Lekarzowi udzielającemu E-

Porady posiadanych wyników badań. Badania należy dołączyć przy wypełnianiu Formularza zgłoszeniowego, zgodnie z § 4 ust. 10.

4. E-Porada nie zastępuje bezpośredniego badania lekarskiego, a jej celem nie jest postawienie diagnozy, a jedynie ukierunkowanie Klienta na zachowanie, mające na celu przyspieszenie postawienia diagnozy, w tym w szczególności wskazanie sugerowanych badań lekarskich i rozpoczęcia procesu leczenia.
5. E-Porada nie obejmuje konsultacji wymagających osobistego, bezpośredniego kontaktu z osobą wykonującą zawód medyczny.

§ 3 Warunki korzystania z E-Porady.

1. Z E-Porady korzystać mogą wyłącznie osoby mające 18 lat i posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Wyniki badań przesłane przed udzieleniem E-Porady będą analizowane wyłącznie, gdy dotyczą Klienta lub osoby, której Klient jest przedstawicielem ustawowym.
3. Wymagania sprzętowe do realizacji E-Porady określone zostały w § 10 Regulaminu.

§ 4 Umówienie E-Porady.

1. W celu umówienia E-Porady Klient dokonuje wyboru Lekarza, który udzieli E-Porady, a następnie zostanie przekierowany do kalendarza, w celu wyboru dnia i godziny E-Porady.
2. Klient wypełnia Formularz zgłoszeniowy zamieszczony na stronie internetowej: www.e-doctors.biz, wskazując następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) datę urodzenia,
 - 3) PESEL, a w przypadku jego braku – numer dowodu osobistego lub paszportu,
 - 4) adres zamieszkania,
 - 5) numer telefonu,
 - 6) adres poczty elektronicznej.
3. W przypadku, gdy E-Porada ma zostać udzielona na rzecz osoby niemającej pełnej zdolności do czynności prawnych, w formularzy zgłoszeniowym należy wypełnić następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko osoby, której E-Porada dotyczy,
 - 2) datę urodzenia osoby, której E-Porada dotyczy,
 - 3) PESEL, a w przypadku jego braku – numer dowodu osobistego lub paszportu, osoby, której E-Porada dotyczy,
 - 4) adres zamieszkania osoby, której E-Porada dotyczy,
 - 5) dane, o których mowa w pkt 1, 2 i 4, dotyczące przedstawiciela ustawowego osoby, której E-Porada dotyczy,
 - 6) dane, o których mowa w pkt 3 dotyczące Klienta,
 - 7) numer telefonu Klienta,
 - 8) adres poczty elektronicznej Klienta.
 - 9) identyfikator skype Klienta (nazwa użytkownika), z którego Klient skorzysta w celu odbycia E-Porady.

4. Wskazanie danych, o których mowa w ust. 2 pkt 1-4 i ust. 3 pkt 1- 5 jest obowiązkowe, ze względu na potrzebę sporządzenia dokumentacji medycznej. Podanie danych, o których mowa w ust. 2 pkt 5 i 6 oraz w ust. 3 pkt 6-9 jest dobrowolne, jednakże bez ich wskazania komunikacja Spółki z Klientem w zakresie organizacji udzielenia E-Porady lub zawarcie Umowy będzie niemożliwe lub znacznie utrudnione.
5. W celu umówienia E-Porady niezbędne jest zaakceptowanie Regulaminu i złożenie oświadczeń, zgodnie z którymi:
 - 1) Klient jest osobą, która ukończyła 18 lat, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnej, lub jest przedstawicielem ustawowym osoby, której E-Porada dotyczy, a która nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych,
 - 2) Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji Umowy,
 - 3) Dane podane w Formularzu zgłoszeniowym są prawdziwe i dotyczą jego osoby lub osoby, która nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, której Klient jest przedstawicielem ustawowym,
 - 4) Klient zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego treść.
6. Po wypełnieniu danych, Klient akceptuje zlecenie, naciskając przycisk „Umów E-Poradę”.
7. Po umówieniu E-Porady, Klient dokonuje opłaty za pośrednictwem systemu Paypal.
8. **Umowę uznaje się za zawartą z chwilą zarejestrowania płatności za E-Poradę w systemie Paypal.**
9. W przypadku braku zapłaty, zamówienie E-Porady zostaje anulowane a Umowa nie zostaje zawarta.
10. Po dokonaniu płatności, Klient ma możliwość dodać załączniki, które zostaną przedstawione Lekarzowi udzielającemu E-Porady. Zaleca się dołączenie wszystkich posiadanych przez Klienta badań, które mogą mieć znaczenie dla udzielenia E-Porady.
11. Po zawarciu Umowy, Klient otrzyma wiadomość na adres poczty elektronicznej z potwierdzeniem zawarcia Umowy, wskazaniem daty i godziny E-Porady, wybranego Lekarza oraz identyfikator Skype podany przez Klienta do kontaktu w celu udzielenia E-Porady, identyfikator Skype Lekarza, który będzie udzielał E-Porady. **W przypadku braku otrzymania powyższej wiadomości należy niezwłocznie skontaktować się ze Spółką, bowiem może to świadczyć o braku umówienia E-Porady.**
12. Klient zobowiązuje się do korzystania z usług Spółki zgodnie z ich przeznaczeniem. W szczególności Klient nie będzie dostarczał Spółce ani innym użytkownikom treści bezprawnych.

§ 5 Odmowa zawarcia umowy lub realizacji E-Porady.

1. Spółka może odmówić zawarcia Umowy lub udzielenia E-Porady, w przypadku, gdy:
 - 1) poweźmie wątpliwości, że dane podane w formularzu zgłoszeniowym nie są zgodne z prawdą, w szczególności, gdy Spółka poweźmie podejrzenie, że przesłane wyniki badań dotyczą innej osoby, niż Klient,
 - 2) Klient narusza prawa osób trzecich,
 - 3) Klient narusza dobre obyczaje.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności lub ujawnienia, okoliczności, o których mowa w ust. 1 po zawarciu Umowy, Spółka jest uprawniona do odstąpienia od Umowy.

§ 6 Przebieg E-Porady.

1. W czasie wyznaczonym do rozpoczęcia E-Porady Lekarz łączy się z Klientem za pośrednictwem komunikatora internetowego Skype for business ze strony Spółki oraz Skype po stronie Klienta na podany przez Klienta w Formularzu zgłoszeniowym identyfikator Skype. Klient zobowiązuje się do odebrania połączenia. W przypadku dwukrotnego nieodebrania połączenia, Lekarz ponowi kontakt po upływie 5 minut. Brak odbioru trzeciego połączenia uważa się za rezygnację przez Klienta z udzielenia E-Porady. W takich okolicznościach, wpłacone wynagrodzenie nie podlega zwrotowi, chyba, że niemożność połączenia wynika z winy Spółki lub z przyczyn od stron niezależnych połączenie za pomocą komunikatora internetowego Skype nie było możliwe.
2. Maksymalny czas trwania E-Porady wynosi 20 minut. W przypadku, gdy wskazane jest przedłużenie czasu trwania E-Porady, Klient może kontynuować E-Poradę. W takiej sytuacji Klient zostanie obciążony za każde rozpoczęte 20 minut ceną za kolejną E-Poradę. Klient jest zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za dodatkowy czas E-Porady w terminie 7 dni od dnia udzielenia E-Porady.
3. Klient zobowiązany jest do podawania Lekarzowi wszelkich informacji, które są niezbędne do udzielenia E-Porady zgodnie z prawdą. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za udzielenia informacji sprzecznej z prawdą lub za utajenie informacji mogących mieć wpływ na treść E-Porady.
4. E-Porada udzielana jest w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi za pomocą komunikatora internetowego Skype metodami i środkami rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należyłą starannością.
5. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.
6. Spółka prowadzi dokumentację medyczną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 7 Zasady płatności.

1. Wynagrodzenie za E-Porady określa cennik stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu. Ceny wskazane w Cenniku stanowią wynagrodzenie za E-Poradę trwającą do 20 minut. W przypadku przedłużenia czasu E-Porady, Klient zobowiązany jest do zapłaty dodatkowego wynagrodzenia – cena za każde dodatkowe rozpoczęte 20 minut jest tożsama z ceną za E-Poradę.
2. Płatność za E-Poradę jest realizowana za pośrednictwem systemu Paypal. Dostępnymi formami płatności są:
 - 1) płatność poprzez zarejestrowane w systemie PayPal konta Klienta systemu PayPal,
 - 2) płatność bezpośrednia kartą kredytową lub debetową.
3. Autoryzacja transakcji dokonywana jest przez serwis rozliczeniowy Paypal, będący odrębnym podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną.
4. Faktura za E-Poradę zostanie przesłana Klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§ 8 Odwołanie E-Porady i zmiany terminu.

1. E-Porada odbywa się w czasie zarezerwowanym przez Klienta.
2. W sytuacjach nagłych, których Klient nie mógł przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Klient jest uprawniony do zmiany terminu E-Porady, po zgłoszeniu Spółce. Zgłoszenie następuje nie później niż 24 godziny przed terminem umówionej E-Porady. W celu zmiany terminu należy skontaktować się ze Spółką telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Zgłoszenie wniosku o zmianę terminu E-Porady, po czasie określonym w ust. 2 nie będzie możliwe, a wpłacone wynagrodzenie nie podlega zwrotowi.
4. Jeżeli na skutek zdarzenia losowego udzielenie E-Porady przez Spółkę w czasie zarezerwowanym przez Klienta nie będzie możliwe, Spółka poinformuje Klienta telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. W takim wypadku, Strony ustalą nowy termin E-Porady. Jeżeli żaden nowy termin nie będzie dla Klienta odpowiedni, Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o niemożności udzielenia E-Porady w czasie zarezerwowanym. Spółka dokona zwrotu wpłaconego wynagrodzenia w terminie 7 dni od dnia odstąpienia od Umowy.
5. Potwierdzenie nowego terminu E-Porady zostanie Klientowi przesłane pocztą elektroniczną, zgodnie z § 4 ust. 11.

§ 9 Kontakt z Klientem.

1. Spółka kontaktuje się z Klientem telefonicznie – na numer telefonu podany przez Klienta w Formularzu zgłoszeniowym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej – na adres podany przez Klienta w Formularzu zgłoszeniowym. Wszelkie oświadczenia woli składane są Klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej – na adres podany przez Klienta w Formularzu zgłoszeniowym.
2. Ilekroć w Regulaminie jest wskazane, że określone czynności zostaną wykonane telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, oznacza to kontakt pod numer telefonu podany przez Klienta w Formularzu zgłoszeniowym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej – na adres podany przez Klienta w Formularzu zgłoszeniowym.
3. Klient ma możliwość kontaktowania się ze Spółką telefonicznie pod numer +48 91 469 22 82 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: centrummedyczne@domlekarski.pl od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy (dni kontaktu), w godzinach 8:00-19:00 (godziny kontaktu). Poczta elektroniczna wysłana po godzinach kontaktu uznawana jest za doręczoną o godzinie 8:00 pierwszego następnego dnia kontaktu.

§ 10 Wymagania techniczne.

1. Skorzystanie z E-Porady wymaga spełnienia przez Klienta wymagań technicznych, które umożliwiają komunikację za pomocą komunikatora internetowego Skype. Wymagania wskazane zostały na stronie internetowej Skype: <https://support.skype.com/pl/faq/FA10328/jakie-sa-wymagania-systemowe-skype-a>. Wymaganiami tymi są w szczególności:
 - 1) urządzenie z dostępem do sieci Internet,
 - 2) połączenie internetowe szerokopasmowe, szybkość pobierania wysyłanie: 500 kb/s / 500 kb/s,
 - 3) głośniki i mikrofon,
 - 4) kamera,

- 5) wymagania systemowe, zgodnie z wymaganiami Skype.
- 6) aktywna elektroniczna skrzynka pocztowa
2. Za nieudzielenie E-Porady z powodu niespełnienia przez Klienta wymagań określonych w ust. 1 odpowiada wyłącznie Klient.

§ 11 Przetwarzanie danych osobowych i ich ochrona.

1. Spółka zabezpiecza przetwarzane w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych jest Spółka.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu rejestracji, zawarcia Umowy z Klientem i wykonania Umowy, a w przypadku wyrażenia zgody, także w celach marketingowych do przesyłania informacji handlowych. Przetwarzanie danych o stanie zdrowia następuje wyłącznie w celu świadczenia usług medycznych oraz zarządzania udzielaniem tych usług medycznych. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez Spółkę danych w powyższym zakresie.
4. Klient, którego dane osobowe przetwarzane przez Spółkę uległy zmianie, obowiązany jest zgłosić ten fakt Spółce.
5. Zasady prowadzenia, przechowywania i udostępniania dokumentacji medycznej zostały określone w przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz przepisach wykonawczych.
6. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia. Żądanie w powyższym zakresie należy zgłosić Spółce za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Spółka może powierzyć przetwarzanie danych podmiotom technicznie realizującym niektóre usługi, związane z funkcjonowaniem serwisu i realizacją umowy, jedynie w tych celach.
8. Serwis nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach cookies.
9. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
10. Pliki cookies wykorzystywane są w celu:
 - a) dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych; w szczególności pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie Użytkownika Serwisu i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb;
 - b) tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości;
11. Usługodawca korzysta ze środków technicznych mających zapobiec pozyskiwaniu i modyfikowaniu danych Klienta przez osoby nieuprawnione. Do środków tych należą:
 - a) Ściana ogniowa (firewall) po stronie dostawcy usługi.
 - b) Możliwość wdrożenia szyfrowania transmisji danych cyfrowym kluczem szyfrowanym SSL.

- c) Administracyjny autoryzowany dostęp do bazy obejmujący login i hasło z wymogiem zmiany maksymalnie co 30 dni.
- d) Zapewniona codzienna kontrola logów pod kątem bezpieczeństwa.
- e) Stała aktualizacja i opieka techniczna.

§ 12 Odpowiedzialność Spółki.

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta niekompletnych, nieprawdziwych lub nieprawidłowych informacji lub za korzystanie z E-Porady przez Klienta w sposób sprzeczny z Regulaminem.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niemożność połączenia się z Klientem lub słabą jakość połączenia, jeżeli powyższe wynika z niespełnienia przez Klienta wymagań technicznych, o których mowa w § 10 lub z powodu innych czynników, niezależnych od Spółki.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za nieudzielenie E-Porady lub udzielenie E-Porady niezgodnej z oczekiwaniami Klienta, jeżeli ze względu na wskazania medyczne niezbędne jest przeprowadzenie osobistego badania Klienta.

§ 13 Reklamacje.

1. Klientowi przysługuje prawo zgłaszania reklamacji związanych z realizacją Umowy.
2. Reklamacje należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie na adres siedziby Spółki.
3. Rozpatrzenie reklamacji następuje w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§ 14 Postanowienia końcowe.

1. Miejscem udzielania E-Porad jest siedziba Spółki.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają właściwe przepisy prawa powszechnie obowiązującego.