

REGULAMIN KORZYSTANIA Z TELEWIZYT

A. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na potrzeby niniejszych Ogólnych Zasad Świadczenia Usług Telewizyt, poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:
 - a. Ogólne Zasady Świadczenia Usług Telewizyt – niniejszy dokument, stanowiący wzorzec umowny, w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego, określający zasady Świadczenia przez Świadczeniodawcę usług Telewizyt.
 - b. Użytkownik – użytkownik Serwisu, osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z usług oferowanych przez Świadczeniodawcę.
 - c. 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).
 - d. Serwis – serwis internetowy, umożliwiający Użytkownikom realizację Telewizyty u Świadczeniodawcy.
 - e. Z funkcjonalności Serwisu można korzystać także w ramach aplikacji mobilnej.
 - f. Świadczeniodawca – podmiot świadczący usługi, w tym usługi zdrowotne, oferujący Użytkownikom możliwość realizacji Telewizyty w ramach Serwisu: MEDCLINIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, DREWNIANA 61, 21-040 ŚWIDNIK, REGON: 365005492, NIP: 7123316164, KRS: 0000629657. Szczegółowe dane kontaktowe, w tym numer telefonu, znajdują się w zakładce Kontakt na stronie internetowej Świadczeniodawcy (<https://medclinic.med.pl>).
 - g. Telewizyta – konsultacja przeprowadzona przez Świadczeniodawcę w formie wideokonferencji (przekazu audiowizualnego), telekonferencji (przekazu audio) lub chatu (wymiany krótkich wiadomości tekstowych), przeprowadzona na zlecenie i rzecz Użytkownika w ramach Serwisu.
 - h. Usługa Zdrowotna – usługa zdrowotna, o której mowa w Ustawie o Prawach Konsumenta, Świadczona przez pracownika/ów służby zdrowia pacjentom, w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej.
 - i. Ustawa o Prawach Konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. W ramach niniejszego Serwisu możliwe jest zarezerwowanie terminu Telewizyty u Świadczeniodawcy (zamówienie usługi Telewizyty).
3. W przypadku skutecznego zamówienia Telewizyty, Użytkownik otrzyma w mailu instrukcję realizacji Telewizyty lub odpowiednie powiadomienie w ramach aplikacji mobilnej.
4. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w trakcie Telewizyty może okazać się, iż z uwagi na konkretny stan faktyczny konieczne jest wykonanie badania osobistego Użytkownika lub przeprowadzenie przez niego dodatkowych badań.
5. Użytkownik, bez względu na fakt rezerwacji terminu Telewizyty, w przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, zobowiązany jest niezwłocznie udać się do najbliższej placówki medycznej lub skontaktować się z numerem alarmowym 112, w celu wezwania pogotowia ratunkowego.
6. Użytkownik zobowiązuje się przekazać Świadczeniodawcy wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla świadczenia usługi Telewizyty. W przypadku, gdy Telewizyta stanowi badanie lekarskie, Świadczeniodawca może zażądać od Użytkownika także kopii dokumentacji medycznej lub wyników badań.
7. Użytkownik może odwołać zarezerwowany termin Telewizyty bez podania przyczyny, nie później niż na 7 dni przed tym terminem.
8. Świadczeniodawca może odwołać Telewizytę bez podania przyczyny, nie później niż na 7 dni przed zarezerwowanym przez Pacjenta terminem Telewizyty. Odwołanie Telewizyty w terminie późniejszym może nastąpić wyłącznie z ważnych powodów (np. choroba lekarza, awaria sprzętu medycznego).
9. Świadczeniodawca informuje, iż do Usług Zdrowotnych nie stosuje się Ustawy o Prawach Konsumentów.
10. W przypadku, w którym Telewizyta nie stanowi Usługi Zdrowotnej, Użytkownik ponadto może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy na realizację Telewizyty odstąpić od tej umowy bez podawania przyczyny, na zasadach określonych w przepisach prawa. Pouczenie o przysługującym Użytkownikowi prawie do odstąpienia od umowy oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy znajduje się pod adresem "<https://medclinic.med.pl/wzorOswiadczenia.pdf>". Przy czym Użytkownik nie może odstąpić od umowy, której przedmiotem jest oświadczenie usługi Telewizyty, jeżeli wyrazi

zgodę na rozpoczęcie Świadczenia usług przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy.

11. W celu skorzystania z Serwisu oraz przeprowadzenia Telewizyty, konieczne jest posiadanie urządzenia typu komputer z dostępem do Internetu, wraz z:
 - a. przeglądarką stron WWW obsługującą język JavaScript, włączoną w przeglądarce obsługą plików cookies.
 - b. Ponadto zalecane jest korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek:
 - c. Internet Explorer od wersji 11, Mozilla Firefox od wersji 68, Opera od wersji 62, Chrome od wersji 75. Safari od wersji 12.
 - d. W przypadku korzystania z Serwisu przez Pacjenta w ramach aplikacji mobilnej (dostępna w na IOS i Android), konieczne jest posiadanie urządzenia typu smartfon z dostępem do Internetu. Połączenie z Serwisem odbywa się przy użyciu szyfrowanego protokołu komunikacyjnego.
12. Korzystanie z jakichkolwiek usług świadczonych drogą elektroniczną, za pośrednictwem sieci Internet, nieodwrotnie łączy się z niebezpieczeństwem wystąpienia zagrożeń istniejących w tej sieci. Zagrożeniem takim w szczególności jest niebezpieczeństwo podszywania się pod daną osobę przez inne osoby, narażenie się na otrzymywanie spamu oraz rozprzestrzenianie się złośliwego, a mogącego wyrządzić szkody oprogramowania takiego jak np.: wirusy komputerowe, konie trojańskie, robaki. W celu uniknięcia zagrożeń, o których mowa wyżej osoba poruszająca się w Internecie powinna:
 - a. Na używanym przez siebie komputerze korzystać z oprogramowania antywirusowego oraz aplikacji typu firewall.
 - b. Na bieżąco aktualizować używane przez siebie oprogramowanie – sugeruje się włączenie opcji aktualizacji automatycznych.
 - c. Unikać niebudzących zaufania witryn internetowych, jak i nie odbierać poczty internetowej od nieznanymi nadawców.
13. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie usługi Telewizyty, wynikające z niespełnienia przez Użytkownika wymagań technicznych określonych powyżej.
14. Zabronione jest przysyłanie przez Użytkownika w ramach Serwisu treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Świadczeniodawcy 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.
15. Świadczeniodawca zastrzega możliwość wystąpienia czasowej niemożności korzystania z Serwisu, a wynikającej z konieczności dokonania zmian lub ulepszeń w Serwisie. Prace związane z modyfikacją Serwisu mogą mieć charakter planowany lub wymuszony nieprzewidzianymi wcześniej okolicznościami. Świadczeniodawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Serwisu, wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności wynikających z braku spełnienia wymogów technicznych dla korzystania z Serwisu po stronie Użytkownika lub stanowiących siłę wyższą (m.in. pożary, powodzie, klęski żywiołowe). W pozostałych przypadkach, gdy nie doszło do odbycia Telewizyty, Strony ustalą nowy termin Telewizyty albo Telewizyta zostanie anulowana, a Pacjent otrzyma zwrot dokonanej z tego tytułu płatności.
16. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód, spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Użytkowników lub osób trzecich, w szczególności za korzystanie przez nich z Serwisu w sposób niezgodny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa.
17. Przewidziane w Regulaminie wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Świadczeniodawcy nie mają zastosowania w przypadkach, w których ze względu na treść bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa nie jest możliwe wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności, w szczególności nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych Użytkownikowi umyślnie.
18. Użytkownikowi przysługuje prawo zgłaszania reklamacji w związku ze świadczeniem usług Telewizyty. Reklamacje powinny przekazane na adres wskazany w Regulaminie. Reklamacje będą rozpatrywane pisemnie, w terminie 14 dni od daty ich doręczenia Świadczeniodawcy. Użytkownik zostanie poinformowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji na adres, z którego wysłał do Świadczeniodawcy reklamację, bądź adres wskazany w treści reklamacji.
19. Ponadto, w przypadku, gdy usługa Telewizyty nie stanowi Usługi Zdrowotnej, Użytkownik ma także prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności, Konsument ma prawo:
 - a. wystąpić do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów tj. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, o udzielenie bezpłatnej pomocy prawnej;
 - b. wystąpić do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
 - c. wystąpić do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej o wszczęcie postępowania mediacyjnego;
 - d. skorzystać z platformy do internetowego rozstrzygania sporów (ODR), dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

20. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
21. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w Ogólnych Zasadach Świadczenia Usług Telewizyt, z zastrzeżeniem, że Użytkownika obowiązuje treść Ogólnych Zasad Świadczenia Usług Telewizyt aktualnego na dzień dokonania rezerwacji Terminu Telewizyty.
22. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Ogólnych Zasadach Świadczenia Usług Telewizyt stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Polski.

B. Regulamin e-płatności

1. Niniejsze Ogólne Zasady Świadczenia Usług przez Świadczeniodawcę określają podstawowe zasady świadczenia usług przez Świadczeniodawcę, w ramach internetowego serwisu rezerwacji terminów wizyt.
2. Ilekroć, w niniejszych Ogólnych Zasadach Świadczenia Usług przez Świadczeniodawcę, pojęciom nie nadano odmiennego znaczenia, mają znaczenie poniższe:
 - 1) Cennik – cennik usług oferowanych przez Świadczeniodawcę, wprowadzony w ramach Serwisu (przy wykorzystaniu Oprogramowania Medycznego) i podpisany elektronicznie.
 - 2) Ogólne Zasady Świadczenia Usług przez Świadczeniodawcę – niniejszy dokument, stanowiący wzorzec umowy, w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego, określający zasady dokonywania rezerwacji terminu wizyty u Świadczeniodawcy oraz świadczenia przez Świadczeniodawcę usług.
 - 3) Pacjent – użytkownik Serwisu, korzystający z usług oferowanych przez Świadczeniodawcę.
 - 4) Placówka – konkretna placówka (lokalizacja) Świadczeniodawcy.
 - 5) Serwis – serwis internetowy, umożliwiający Pacjentom rezerwację terminu wizyty u Świadczeniodawcy.
 - 6) Świadczeniodawca – podmiot świadczący usługi medyczne, oferujący Pacjentom możliwość rezerwacji terminu wizyty w ramach Serwisu.
3. W ramach niniejszego Serwisu możliwe jest dokonanie rezerwacji terminu wizyty u danego lekarza lub dla danej usługi u Świadczeniodawcy (zamówienie usługi medycznej) w szczególności w celu zapewnienia Pacjentowi dostępności odpowiednich zasobów Świadczeniodawcy, w tym lekarzy, w zarezerwowanym przez niego terminie.
4. Lokalizacja Placówki, w której odbędzie się zarezerwowana przez Pacjenta wizyta, wynika z danych zawartych w treści rezerwacji. Podmiotem, do którego należy Placówka jest: MEDCLINIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, DREWNIANA 61, 21-040 ŚWIDNIK, REGON: 365005492, NIP: 7123316164. To z tym podmiotem Pacjent zawiera umowę na świadczenie usługi w postaci zarezerwowanej wizyty.
5. Warunkiem skutecznej rezerwacji terminu wizyty może być konieczność uiszczenia przez Pacjenta zaliczki w kwocie 20,00 zł lub przedpłaty pełnej ceny zarezerwowanej wizyty, zgodnie z Cennikiem udostępnionym przez Świadczeniodawcę, niezwłocznie po dokonaniu rezerwacji terminu, o ile wynika to z informacji zawartych w Serwisie.
6. Jeśli w ciągu 2 godzin od otrzymania przez Pacjenta wiadomości, zawierającej przekierowanie do serwisu płatności elektronicznych, płatność nie zostanie dokonana i potwierdzona, nastąpi automatyczne anulowanie dokonanej przez Pacjenta rezerwacji terminu wizyty. Umowa pomiędzy Świadczeniodawcą i Pacjentem zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia dokonanej płatności.
7. Cennik usług Świadczeniodawcy udostępniony jest w Serwisie. Cena za wizytę dotyczy wyłącznie usługi podstawowej (wskazanej w procesie rezerwacji) i nie obejmuje w szczególności wynagrodzenia za wykonanie usług dodatkowych, w tym wynagrodzenia z tytułu przeprowadzenia dodatkowych badań. W Serwisie może być udostępniony również orientacyjny wykaz cen, wskazujący wyłącznie dolną granicę ceny usługi – w takim przypadku zaleca się Pacjentom weryfikację cen wskazanych w Serwisie przed dokonaniem rezerwacji terminu wizyty – dzwoniąc na numer telefonu wskazany przez Świadczeniodawcę. W przypadku braku wskazania cennika w Serwisie, wszelkie informacje o cenach za świadczone usługi można uzyskać telefonicznie, dzwoniąc na numer telefonu wskazany przez Świadczeniodawcę.
8. Pacjent może odwołać zarezerwowany termin wizyty bez podania przyczyny, nie później niż na 7 dni przed tym terminem. W takim przypadku Pacjentowi zwracana jest kwota wpłaconej zaliczki lub przedpłaty.

9. Odwołanie wizyty w terminie późniejszym niż wskazany w pkt 8 powyżej lub niepojawienie się Pacjenta u Świadczeniodawcy w zarezerwowanym i nieodwołanym przez niego terminie wizyty, uprawnia Świadczeniodawcę do zatrzymania kwoty wpłaconej zaliczki, a w przypadku dokonania przedpłaty całej ceny z tytułu wizyty – kwoty nie mniejszej niż 20,00 zł, ale nie większej niż 30% ceny za wizytę z zastrzeżeniem, że nie więcej niż 100 zł, chyba że Pacjent udowodni, że niemożliwość pojawienia się u Świadczeniodawcy wynikała z siły wyższej w rozumieniu przyjętym w orzecznictwie sądowym. W takim przypadku Pacjentowi otrzymuje zwrot zgodnie z pkt 8. Potrącana kwota zaliczki stanowi rekompensatę związaną z koniecznością poniesienia przez Świadczeniodawcę kosztów obsługi procesu rezerwacji i zapewnienia gotowości do świadczenia usług przez lekarza oraz udostępniania w tym celu pomieszczeń, sprzętu medycznego i innej infrastruktury.
10. Świadczeniodawca może odwołać wizytę bez podania przyczyny nie później niż na 7 dni przed zarezerwowanym przez Pacjenta terminem wizyty. Odwołanie wizyty w terminie późniejszym może nastąpić wyłącznie z ważnych powodów (np. choroba lekarza, awaria sprzętu medycznego). W przypadku odwołania wizyty przez Świadczeniodawcę, Świadczeniodawca zwraca Pacjentowi całą kwotę wpłaconej zaliczki.
11. Wszelkie zwroty zaliczek, wpłaconych przez Pacjenta, dokonywane są w formie uznania na konto, z którego wpłynęła należność, za pośrednictwem dostawcy usług płatniczych.
12. Świadczeniodawca informuje, iż do usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom, w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej, nie stosuje się ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zgodnie z jej art. 3 ust.1 pkt 7).
13. Z zastrzeżeniem pkt 12 powyżej, Pacjent ma prawo złożyć reklamację na świadczone przez Świadczeniodawcę usługi, w formie pisemnej na adres korespondencyjny Świadczeniodawcy wskazany w pkt 4 powyżej. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej: dane kontaktowe reklamującego, informacje o numerze rezerwacji oraz krótki opis zdarzenia reklamacyjnego. Jeżeli podane w zgłoszeniu reklamacyjnym dane lub informacje będą wymagać uzupełnienia w celu umożliwienia rozpatrzenia reklamacji, Świadczeniodawca zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Reklamacja zostanie rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, maksymalnie w ciągu 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.
14. Świadczeniodawca, po potwierdzeniu otrzymania zaliczki lub przedpłaty całej kwoty wynagrodzenia z tytułu zarezerwowanej wizyty, wystawi stosowny paragon lub fakturę, także w formie elektronicznej, w szczególności na każde żądanie Pacjenta zgłoszone w terminie 3 miesięcy od daty wpłacenia zaliczki. Ponadto w dniu wizyty zostanie wystawiony paragon lub faktura końcowa, jeżeli zaliczka nie obejmowała pełnej ceny za wizytę. Dokumenty, o których mowa powyżej będą dostępne do odbioru przez Pacjenta w lokalizacji Świadczeniodawcy.