

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PORTALU E-KONSULTACJE.PL

§1. Definicje

Ilekcroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) **Ankiecie medycznej** – oznacza to formularz stworzony i przypisany do danej, dostępnej w Portalu funkcjonalności, którego wypełnienie konieczne jest do złożenia Wniosku;
- 2) **e-konsultacji** – oznacza to udzielenie przez Lekarza świadczenia zdrowotnego w jednej z dostępnych w Portalu funkcjonalności online, tj. za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w rozumieniu Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
- 3) **e-recepte** – oznacza to receptę w postaci elektronicznej;
- 4) **Karcie wizyty** – oznacza to dokument sporządzony przez Lekarza w formie elektronicznej, zawierający podsumowanie przeprowadzonej wizyty online wraz z zaleceniami;
- 5) **Koncie Użytkownika** – oznacza to indywidualny profil Użytkownika, założony w wyniku dobrowolnej rejestracji w Portalu, chroniony loginem i hasłem;
- 6) **Lekarzu** – oznacza to osobę wykonującą zawód lekarza w rozumieniu Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry, współpracującą z Portalem;
- 7) **Portalu** – oznacza to stronę internetową www.e-konsultacja.pl;
- 8) **Regulaminie** – oznacza to niniejszy Regulamin;
- 9) **Usługobiorcy** – oznacza to osobę fizyczną, która ukończyła 18 lat, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, korzystającą z usług Portalu;
- 10) **Usługodawcy** – oznacza to Telehealth Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-765) przy ul. Bergamotki 2/2, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000832571, NIP: 5213892692, kapitał zakładowy w wysokości 5.000 zł w całości wpłacony, która jest właścicielem Portalu;
- 11) **Użytkownik** – oznacza to Usługobiorcę, który zarejestrował się w Portalu i posiada aktywne Konto Użytkownika;
- 12) **Wniosku** – oznacza to żądanie Usługobiorcy przekazania przez Portal wypełnionej przez niego Ankiety medycznej wraz z załączonym do niej załącznikami Lekarzowi, celem zrealizowania e-konsultacji w jednej z dostępnych w Portalu funkcjonalności.

§2. Rodzaj i zakres świadczonych usług

1. Portal służy pośredniczeniu w nawiązaniu przez Użytkownika kontaktu z Lekarzem, skutkującym zrealizowaniem e-konsultacji w czasie nieprzekraczającym 48h od chwili zaksięgowania płatności na rachunku Usługodawcy, z zastrzeżeniem § 4 ust. 4 lit. a-c bez konieczności umawiania daty i godziny wizyty. W tym celu Użytkownik składa Wniosek oraz załącza niezbędne dokumenty, które następnie przekazywane są bezpośrednio Lekarzowi realizującemu e-konsultację.
2. Usługodawca nie prowadzi działalności leczniczej i nie udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej. Usługodawca nie ingeruje we Wniosek Użytkownika, który przekazywany jest Lekarzowi.

3. Usługodawca nie prowadzi dokumentacji medycznej w rozumieniu Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i o Rzeczniku Praw Pacjenta. Historia złożonych Wniosków, załączone do Wniosków załączniki oraz wykaz zrealizowanych, niezrealizowanych, oczekujących oraz będących w trakcie realizacji e-konsultacji dostępne są na Koncie Użytkownika.
4. Użytkownik może złożyć Wniosek w ramach następujących funkcjonalności Portalu:
 - 1) Antykoncepcja
 - 2) Konsultacja lekarska
 - 3) Leczenie bólu
 - 4) Przedłużenie recepty
5. **Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Portalu nie zastępuje połączenia z numerem alarmowym 112 lub 999 w sytuacjach nagłych, w sytuacjach zagrożenia życia oraz gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia Usługobiorcy.**

§3. Rejestracja i logowanie

1. Rejestracja w Portalu jest bezpłatna.
2. W Portalu może zarejestrować się osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Rejestracja polega na podaniu imienia, nazwiska, adresu e-mail oraz numeru telefonu i ustanowieniu hasła, a następnie potwierdzenia woli zarejestrowania się w Portalu poprzez link przesłany na podany przez Usługobiorcę adres e-mail. Rejestracja skutkuje utworzeniem Konta Użytkownika.
4. Usługobiorca może posiadać w Portalu tylko jedno Konto Użytkownika. Usługodawca zastrzega sobie prawo do usunięcia zwielokrotnionych Kont Użytkownika bez odrębnego informowania o tym fakcie Użytkownika.
5. Po utworzeniu Konta Użytkownika, Użytkownik loguje się do niego za pomocą loginu oraz ustanowionego podczas rejestracji hasła.

§ 4. Złożenie Wniosku i realizacja e-konsultacji

1. Po zalogowaniu się do Konta Użytkownika, Użytkownik może złożyć Wniosek o realizację e-konsultacji w jednej z funkcjonalności określonych w §2 ust. 4.
 - 1.1. Złożenie Wniosku polega na:
 - 1) wypełnieniu przypisanej do danej funkcjonalności Ankiety medycznej,
 - 2) załączeniu załączników (o ile jest to konieczne),
 - 3) zaakceptowaniu Regulaminu,
 - 4) wysłaniu Wniosku do realizacji za pomocą przycisku „wyślij”.
 - 1.2. Dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym jest zakazane.
2. Po złożeniu przez Użytkownika Wniosku, Usługodawca przekazuje Wniosek do realizacji Lekarzowi, który analizuje Wniosek, a następnie decyduje, czy e-konsultacja może zostać zrealizowana.
 - 2.1. Lekarz ma prawo odrzucić Wniosek, zgodnie z art. 38 ust. 1 Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry, jeżeli problem medyczny opisany we Wniosku nie może zostać rozwiązany podczas e-konsultacji lub gdy Wniosek wymaga uzupełnienia. W przypadku odrzucenia Wniosku Użytkownik otrzymuje informację o przyczynie odrzucenia. Informacja widoczna jest na Koncie Użytkownika oraz wysyłana jest na podany przez Użytkownika adres e-mail.

- 2.2. W przypadku odrzucenia Wniosku przez Lekarza, Użytkownik nie ponosi opłaty.
- 2.3. Po wyeliminowaniu przyczyny odrzucenia Wniosku i/lub jego uzupełnieniu, Użytkownik może złożyć Wniosek ponownie, edytując odpowiednie pola w uzupełnionej poprzednio Ankiecie medycznej i/lub załączając niezbędne dokumenty oraz postępując dalej zgodnie z ust.1 pkt 1.1. powyżej.
3. W przypadku zaakceptowania Wniosku przez Lekarza, Użytkownik zobowiązany jest do dokonania płatności. Informacja o zaakceptowaniu Wniosku widoczna jest na Koncie Użytkownika. Informacja o konieczności dokonania płatności zostaje wysłana także na podany przez Użytkownika adres e-mail wraz z linkiem przekierowującym na stronę płatności Przelewy24.
4. Lekarz realizuje e-konsultację:
 - a) w ciągu 2h od momentu zaksięgowania płatności na rachunku Usługodawcy, jeżeli płatność została zaksięgowana w dniu roboczym, w godzinach 07.00-20.00;
 - b) w następnym dniu roboczym do godz. 09.00 od momentu zaksięgowania płatności na rachunku Usługodawcy, jeżeli płatność została zaksięgowana w dniu roboczym, w godzinach 20.00-07.00;
 - c) w następnym dniu roboczym do godz. 12.00 od momentu zaksięgowania płatności na rachunku Usługodawcy, jeżeli płatność została zaksięgowana w sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy;
- 4.1. Z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności w przypadku awarii technicznej lub niezawinionej niemożności nawiązania kontaktu z Lekarzem, czas realizacji e-konsultacji może ulec wydłużeniu do chwili ustania danej przeszkody. W przypadku realizacji e-konsultacji w czasie przekraczającym 48h od chwili zaksięgowania płatności na rachunku Usługodawcy, z zastrzeżeniem ust. 4 lit. a-c powyżej, Użytkownik uprawniony będzie do żądania zwrotu kosztu usługi.
- 4.2. W wyniku realizacji e-konsultacji Użytkownik otrzymuje Kartę wizyty oraz e-receptę, jeżeli została wystawiona. Karta wizyty oraz e-recepta dostępne są na Koncie Użytkownika oraz wysyłane są na podany przez Użytkownika adres e-mail.

§5. Metody płatności

1. Płatność realizowana jest w systemie Przelewy24.
2. Podczas procesu zamawiania e-konsultacji (składania Wniosku) Użytkownik przekierowywany jest na stronę Przelewy24, na której wybiera swój bank, po czym zostaje przekierowany na stronę banku w celu sfinalizowania płatności. Po przekierowaniu na stronę banku Użytkownik loguje się za pomocą danych dostępu do bankowości internetowej oraz potwierdzić płatność. Należy pamiętać o uważnym czytaniu komunikatów otrzymywanych z systemu bankowości internetowej, Użytkownik zobowiązany jest w szczególności do sprawdzenia kwoty oraz odbiorcy transakcji przed jej zatwierdzeniem.

§6. Warunki zawarcia i rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia Usługobiorcy Regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści, tj. na stronie internetowej www.e-konsultacja.pl w zakładce „Regulamin”, w formacie pdf.

2. Umowa zostaje zawarta podczas rejestracji w Portalu, w momencie zaakceptowania przez Użytkownika Regulaminu.
 - 2.1. Składając Wniosek Użytkownik każdorazowo potwierdza akceptację Regulaminu w sposób opisany w ust. 2 powyżej.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
4. Umowa może zostać wypowiedziana przez Usługobiorcę w każdym czasie z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
 - 4.1. Wypowiedzenie umowy przez Użytkownika skutkuje usunięciem jego Konta Użytkownika po upływie okresu wypowiedzenia.
5. Umowa może zostać wypowiedziana przez Usługodawcę z ważnych powodów z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Do ww. ważnych powodów zaliczają się w szczególności:
 - 1) zakończenie działalności Portalu,
 - 2) zakończenie działalności Usługodawcy,
 - 3) zmiana charakteru działalności Usługodawcy,
 - 4) decyzje organów państwowych.
6. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez drugą Stronę postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności w przypadku braku realizacji przez Usługodawcę Wniosku w terminach określonych w §4 Regulaminu, podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych lub dostarczenia przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym oraz korzystania przez Użytkownika z Portalu w sposób niezgodny z jego celem i przeznaczeniem.

§7. Odstąpienie od umowy

1. Usługobiorca może odstąpić od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu w formie umożliwiającej Usługodawcy zapoznanie się z nim, np. w formie elektronicznej na adres Usługodawcy kontakt@e-konsultacja.pl.
2. Usługobiorca traci prawo do odstąpienia od umowy w momencie spełnienia świadczenia przez Usługodawcę.

§8. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z przyczyn wskazanych poniżej:
 - 1) konieczność dostosowania treści Regulaminu do zmian w przepisach powszechnie obowiązującego prawa,
 - 2) uzyskanie przez Usługodawcę statusu podmiotu leczniczego w rozumieniu Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
 - 3) zmiana formy prawnej Usługodawcy,
 - 4) zmiana danych teleadresowych Usługodawcy,
 - 5) zmiana profilu działalności lub zakresu usług świadczonych przez Usługodawcę,
 - 6) wprowadzenie nowych lub usunięcie istniejących funkcjonalności Portalu.
2. Usługodawca informuje Usługobiorcę o planowanych zmianach Regulaminu drogą elektroniczną na adres e-mail Użytkownika podany podczas rejestracji w Portalu najpóźniej na 14 dni przed planowanym wejściem zmian w życie.
3. Usługobiorca może złożyć sprzeciw wobec planowanych zmian w Regulaminie do czasu jego wejścia w życie poprzez wysłanie stosownego oświadczenia pocztą elektroniczną na adres

e-mail Usługodawcy kontakt@e-konsultacja.pl. W takim wypadku umowa ulega rozwiązaniu w terminie 14 dni od daty doręczenia Usługodawcy oświadczenia zawierającego sprzeciw.

4. Zmiany szaty graficznej oraz wizualnego układu Portalu, a także zmiana parametrów oraz rozwiązań technicznych nie wymagają zmiany Regulaminu.

§9. Reklamacje

1. Usługobiorca może złożyć reklamację w zakresie usług świadczonych przez Usługodawcę w formie elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy kontakt@e-konsultacja.pl.
2. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji w formie pisemnej lub w przypadku niepodania przez Usługobiorcę adresu korespondencyjnego - na adres e-mail Usługobiorcy, z którego reklamacja została wysłana.
3. Stronom przysługuje prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń za pośrednictwem europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR) dostępnej pod adresem: ec.europa.eu/consumers/odr.

§10. Wymagania techniczne

1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Portalu:
 - 1) system operacyjny w wersji nie niższej (starszej) niż: Microsoft Windows 7, MacOS Mojave 10.14.6, IOS 13.3.1., Android 9.
 - 2) połączenie z siecią Internet (przewodowe lub bezprzewodowe);
 - 3) przeglądarka internetowa umożliwiająca wywołanie i przeglądanie na ekranie komputera, telefonu komórkowego lub innego urządzenia elektronicznego plików hipertekstowych (HTML);
 - 4) oprogramowanie umożliwiające czytanie plików PDF;
2. Portal może działać również z innymi systemami operacyjnymi niż wymienione w ust. 1 pkt 1 powyżej, przy czym Usługodawca nie odpowiada za poprawność działania Portalu z takimi systemami.

§11. Odpowiedzialność

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie oraz skutki przekazania przez Użytkownika nieprawdziwych danych osobowych, nieprawdziwych informacji dotyczących jego stanu zdrowia oraz nieprawdziwej (m.in. przerobionej, podrobionej, sfałszowanej) lub nieaktualnej dokumentacji medycznej, a także jakichkolwiek innych informacji przekazywanych w Ankiecie medycznej lub w korespondencji z Lekarzem prowadzonej za pośrednictwem Portalu. Usługodawca nie ingeruje w żaden sposób w treść Wniosku, który jest przekazywany Lekarzowi w niezmienionej treści, ustalonej przez Użytkownika.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za treści zamieszczane w Portalu.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść e-konsultacji. Wszelkie zalecenia medyczne udzielane są Użytkownikowi bezpośrednio i wyłącznie przez Lekarza, do którego za pośrednictwem Portalu został skierowany Wniosek, w ramach prowadzonej przez danego Lekarza praktyki zawodowej.
 - 3.1. Powyższe znajduje zastosowanie także do wystawionych przez Lekarza e-recept.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zaistnienie przerw w funkcjonowaniu Portalu lub dostępnych w nim usług w przypadku zaistnienia problemów technicznych niezależnych od Usługodawcy.

§12. Postanowienia końcowe

1. Akceptując Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych na zasadach określonych w Polityce Prywatności.
2. Dane teleadresowe Usługodawcy to:
Telehealth sp. z o.o.
ul. Bergamotki 2/2
02-765 Warszawa
e-mail: kontakt@e-konsultacja.pl
3. Do Regulaminu zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
4. Regulamin wchodzi w życie w dniu 5 marca 2020 r.

Polityka Prywatności

1. Wyrazy pisane wielką literą, niezdefiniowane w niniejszej Polityce Prywatności, mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
2. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Telehealth Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-765) przy ul. Bergamotki 2/2, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000832571, NIP: 5213892692, kapitał zakładowy w wysokości 5.000 zł w całości wpłacony, adres e-mail: kontakt@e-konsultacja.pl, dalej: „Administrator”.
3. Administrator gromadzi i przetwarza dane osobowe udostępnione dobrowolnie przez Użytkownika zgodnie z Rozporządzeniem 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), dalej: „RODO”.
4. Administrator gromadzi i przetwarza dane osobowe w następujących celach:
 - podjęcia działań zmierzających do zawarcia umowy oraz w celu jej realizacji (art. 6 ust. 1 lit. b RODO, art. 9 ust. 2 lit. a RODO)
 - profilowania w związku z tworzeniem modeli statystycznych, w celu poprawy zarządzania Portalem, w tym jego infrastrukturą IT (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - dochodzenia i obrony przed ewentualnymi roszczeniami związanymi z zawartą umową lub z jej niezawarciem (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - marketingu, profilowania dla celów marketingu, promocji produktów i usług oferowanych przez Administratora w trakcie wykonywania umowy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - spersonalizowanego marketingu i promocji produktów i usług oferowanych przez Administratora po wygaśnięciu umowy i w razie odstąpienia od jej zawarcia (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
 - administracji wewnętrznej Administratora, w tym utrzymania infrastruktury IT, procesowania zmian w infrastrukturze IT i testowania tych zmian na środowisku testowym, statystyki i raportowania wewnętrznego (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
5. Użytkownikowi przysługuje prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a lub art. 9 ust. 2 lit. a w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem

przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

6. Użytkownikowi przysługuje prawo do wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie danych opartego na art. 6 ust. 1 lit. f, w tym na profilowanie danych osobowych.
7. W związku z przetwarzaniem danych w celach wskazanych powyżej dane Użytkownika mogą być przekazywane Lekarzowi współpracującemu z Portalem celem realizacji e-konsultacji. Postanowienia niniejszej Polityki Prywatności nie dotyczą dokumentacji medycznej gromadzonej i przechowywanej przez Lekarza udzielającego świadczeń zdrowotnych na podstawie odrębnych przepisów, w tym Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i o Rzeczniku Praw Pacjenta.
8. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika, Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych (art. 15 RODO), ich sprostowania (art. 16 RODO), usunięcia danych (art. 17 RODO), ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO), przenoszenia danych (art. 20 RODO) i wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO).
9. Podanie przez Użytkownika danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest ono warunkiem zawarcia umowy. Niepodanie tych danych osobowych będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia umowy. Dane dla celu marketingowego są podawane dobrowolnie i nie warunkują zawarcia i wykonywania umowy.
10. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego do spraw ochrony danych osobowych (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2 00-193 Warszawa).
11. Dane osobowe Użytkownika będą przechowywane przez okres realizacji umowy, a po rozwiązaniu umowy przez okres konieczny dla zabezpieczenia dochodzenia ewentualnych roszczeń oraz spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, a w przypadku cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych lub złożenia sprzeciwu – do momentu odpowiednio wycofania zgody lub złożenia sprzeciwu. W sytuacji, w której przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie przepisów prawa, dane będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów szczególnych.