

Regulamin świadczenia usług medycznych drogą elektroniczną

przez MEDIMOST spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej jako „Regulamin”) określa warunki świadczenia usług przez MEDIMOST spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie, ul. Hugo Kołłątaja 3/15, 20-006 Lublin, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Lublin- Wschód w Lublinie, z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 844042, REGON: 386179646, NIP: 7123402863 (dalej „Usługodawca”)
2. Usługodawca za pomocą strony <https://zdorovo.pl/> (dalej „Serwis”) świadczy usługi medyczne umożliwiające Pacjentom dokonywanie rezerwacji wizyt oraz zakup konsultacji medycznych i psychologicznych prowadzonych przez lekarzy i specjalistów, w tym, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
3. Pacjentem w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest osoba fizyczna, która korzysta lub zamierza skorzystać z usług Serwisu (dalej „Pacjent”).

§ 2. Ogólne warunki świadczenia usług

1. Serwis stanowi narzędzie do rezerwacji wizyt oraz zakupu usług medycznych:
 - medycznych konsultacji prowadzonych przez lekarzy oraz konsultacji psychologicznych prowadzonych przez specjalistów, zatrudnionych przez Usługodawcę, świadczonych drogą elektroniczną w formie telefonicznej konsultacji lub wideo konsultacji (dalej „e-wizyta”).
 - medycznych konsultacji prowadzonych przez lekarzy oraz konsultacji psychologicznych prowadzonych przez specjalistów świadczonych w siedzibie podmiotów medycznych współpracujących z Usługodawcą (dalej „wizyta stacjonarna”)
2. Wszystkie usługi medyczne są świadczone przez wykwalifikowany personel medyczny i specjalistów w dziedzinie psychologii. Konsultacji medycznych udzielają lekarze i specjaliści zatrudnione przez Usługodawcę lub przez podmioty medyczne współpracujące z Usługodawcą.
3. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że e-wizyta odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z brzmieniem ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Korzystanie z Serwisu może odbywać się wyłącznie na zasadach określonych w treści niniejszego Regulaminu oraz innych dokumentów dostępnych na stronie <https://zdorovo.pl/>.
5. W celu właściwego korzystania z Serwisu Pacjent powinien posiadać komputer lub urządzenie z zainstalowanym oprogramowaniem pozwalającym na przeglądanie stron internetowych oraz dostęp do Sieci Internet.
6. Serwis udostępnia Pacjentowi możliwość rezerwacji e-wizyt i wizyt stacjonarnych oraz opłaty usług medycznych.
7. Korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne, jednak Pacjent chcąc dokonać zakupu medycznych konsultacji prowadzonych przez lekarzy lub konsultacji psychologicznych prowadzonych przez specjalistów, zobowiązany jest do uiszczenia płatności za wybraną przez siebie usługę zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem znajdującym się na stronie Serwisu. Przed dokonaniem zakupu usług Pacjent zostanie poinformowany o ich całkowitym koszcie.

8. Pacjent może przeglądać zawartość Serwisu bez dokonania rejestracji.
9. W celu złożenia zamówienia Pacjent podaje następujące dane osobowe:
 - a) Imię;
 - b) Nazwisko;
 - c) Email;
 - d) Numer telefonu;
 - e) Adres;
 - f) Kod;
 - g) Miasto;
 - h) PESEL lub numer paszportu.
10. Przed złożeniem zamówienia na usługę Pacjent zobowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu i dokonać jego akceptacji.
11. Po dokonaniu zamówienia na usługę Pacjent otrzymuje na podany przez siebie adres poczty elektronicznej wiadomość potwierdzającą złożenie zamówienia.
12. Świadczenie usług odbywa się w języku polskim, ukraińskim lub rosyjskim. Świadczenie usług jest możliwe również w innych językach, pod warunkiem znajomości tego języka przez lekarza lub specjalistę i Pacjenta i za ich zgodą.
13. W celu należytego świadczenia usług, w tym zapewnienia kontaktu z Pacjentem, Usługodawca będzie przysyłał na podany przez Pacjenta adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu krótkie wiadomości o charakterze technicznym i/lub organizacyjnym, dotyczące dokonanych zamówień. W celu uniknięcia wątpliwości, komunikaty, o których mowa w zdaniu poprzednim nie stanowią informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
14. Pacjent jest zobowiązany do korzystania z Serwisu w sposób nieuciążliwy dla innych użytkowników oraz do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Serwisu.
15. Pacjent może korzystać z Serwisu 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę niezależnie od tego, czy dokonał zakupu którejsz z usług medycznych.

§ 3 Zakup usług

1. Zakup usług można dokonać za pomocą Serwisu. Pacjent ma możliwość dokonania zakupu usługi medycznej takiej jak:
 - e-wizyta;
 - wizyta stacjonarna.
2. Zakupu usługi można dokonać również drogą telefoniczną łącząc się z infolinią Usługodawcy za pomocą numeru +48815032278. Infolinia jest czynna w dni robocze od 9:00 do 17:00 (dalej "infolinia").
3. Usługa e-wizyty jest realizowana, po uprzedniej rezerwacji terminu w Serwisie lub za pomocą infolinii, za pomocą połączenia telefonicznego lub wideokonferencji między Pacjentem a lekarzem w celu uzyskania medycznych konsultacji lub specjalistą w celu uzyskania konsultacji psychologicznej.
4. Usługa wizyty stacjonarnej jest realizowana, po uprzedniej rezerwacji terminu w Serwisie lub za pomocą infolinii, w siedzibie jednego z partnerów Usługodawcy, wybranego przez Pacjenta podczas rezerwacji.
5. Czas trwania jednej konsultacji medycznej wynosi maksymalnie 20 minut. Czas trwania konsultacji psychologicznej wynosi maksymalnie 45 minut.

6. Po złożeniu zamówienia za pomocą Serwisu lub infolinii, Pacjent na podany przez siebie numer telefonu otrzyma wiadomość potwierdzającą rezerwację.
7. Warunkiem złożenia zamówienia jest jego opłacenie w Serwisie. Pacjent nie ma możliwości zamówienia usługi oferowanej przez Usługodawcę na stronie Serwisu bez jej jednoczesnego opłacenia. Usługodawca zastrzega, iż płatność jest warunkiem koniecznym do dokonania zakupu usług przez Pacjenta.
8. Dokonując zakupu usług Usługodawcy za pomocą Serwisu Pacjent równocześnie wyraża zgodę na kontakt drogą mailową i telefoniczną ze strony Usługodawcy w celu potwierdzenia terminu wykonania usługi (w tym daty i godziny).

§ 4. Opłata zamówienia

1. Pacjent może dokonać zakupu usług za cenę wynikającą z cennika. Cena widoczna jest przed potwierdzeniem zakupu, po wybraniu usługi.
2. Ceny usług podawane są w złotych polskich. Usługodawca świadczy usługi medyczne rozumiane jako świadczenia służące profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia. Usługi te są zwolnione od podatku VAT.
3. Zakup oraz rezerwację szczegółów zamówienia usługi za pomocą Serwisu Pacjent potwierdza poprzez kliknięcie przycisku „Potwierdź rezerwację”. Po kliknięciu Pacjent zostanie przekierowany do strony płatności. W przypadku zakupu telefonicznego lub w przypadku nieopłaty zamówienia na stronie płatności, na adres mailowy podany przy składaniu zamówienia zostanie wysłany link do strony płatności.
4. Płatności za usługi dokonywane są przez Pacjenta z góry za pośrednictwem zintegrowanej z Serwisem platformy płatności Przelewy24.
5. Pacjent, który przerwał lub zakończył e-wizytę lub wizytę stacjonarną przed planowanym czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostał do zakończenia konsultacji medycznej.
6. Podczas trwania e-wizyty lub wizyty stacjonarnej Pacjent ma możliwość przesłania lub osobistego przekazania lekarzowi bądź specjalście Usługodawcy wyników badań, bądź innych niezbędnych informacji dotyczących aktualnego stanu zdrowia. Informacje te dołączane zostają do dokumentacji medycznej prowadzonej dla Pacjenta.

§ 5. Wymagania

1. E-wizyty realizowane są z wykorzystaniem tradycyjnego połączenia audio (w przypadku telefonicznych konsultacji medycznych), za pomocą serwisu Zoom, Google Meet, MyDr, po przedniej rezerwacji wizytu w Serwisie lub za pośrednictwem infolinii. Pacjent powinien być podłączony do sieci Internet chyba, że wykorzystuje jedynie telefon komórkowy w celu wykonania telefonicznej konsultacji medycznej. Do odbycia e-wizyty Pacjent może wykorzystać komputer lub aparat telefoniczny. Urządzenie to musi być wyposażone w sprawnie działający mikrofon oraz kamerę (w przypadku wideo konsultacji medycznych). Przed wizytą należy wyrazić zgodę na uruchomienie mikrofonu oraz kamery (odpowiednio skonfigurować Ustawienia komputera lub aparatu telefonicznego).

§ 6. Anulowanie lub zmiana terminu usługi

1. Pacjent ma możliwość anulować zamówienie po jego opłacie, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej 24 godziny przed terminem realizacji usługi. W przypadku anulowania zamówienia Pacjent powinien wysłać maila na adres poliklinika@zdorovo.pl wskazując w tytule termin wizyty i nazwisko lekarza. Pismo elektroniczne powinno być wysłane z konta poczty elektronicznej wykorzystywanej podczas zamówienia usługi.
2. W przypadku anulowania usługi w czasie krótszym, niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem kwota opłaty za usługę nie będzie zwracana.
3. Pacjent może dokonywać modyfikacji zakupionej usługi najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonaniem poprzez zmianę terminu jej realizacji. Zmiana odbywa się za pomocą połączenia telefonicznego lub mailowo na adres poliklinika@zdorovo.pl W przypadku zmiany zamówienia za pomocą poczty elektronicznej Pacjent powinien wskazać w tytule termin wizyty i nazwisko lekarza. Pismo elektroniczne powinno być wysłane z konta poczty elektronicznej wykorzystywanej podczas zamówienia usługi.
4. W przypadku odwołania lub zmiany terminu usługi Pacjent otrzymuje potwierdzenie dokonanej czynności w postaci komunikatu przesłanego na podany przez siebie numer telefonu.
5. W przypadku odwołania usługi w czasie dłuższym, niż 24 godziny przed jej planowanym rozpoczęciem następuje zwrot uiszczanego wynagrodzenia w sposób odpowiadający sposobowi zapłaty za usługę (za pomocą serwisu Przelewy24) lub przelewem na podany przez Pacjenta numer konta bankowego. Usługodawca dokonuje zwrotu środków Pacjentowi w terminie 14 dni od momentu anulowania. W przypadku zwrotu należności Pacjent może zostać obciążony kosztami prowizji i opłat, które obciążały Serwis w związku z tą usługą przez Przelewy24 (zgodnie z regulaminem usługi) lub bank w przypadku przelewu zagranicznego (zgodnie z opłatami nałożonymi przez bank).

§ 7. Odpowiedzialność

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez Pacjenta z Serwisu, jak również skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie danych do wejścia do szczegółów zamówienia Pacjenta, jeżeli jest to wynikiem niezachowania ostrożności przez Pacjenta.
2. Pacjent zobowiązuje się w trakcie składania zamówienia w Serwisie i podczas świadczenia usługi do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Usługodawca oraz jego personel medyczny nie ponosi odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Pacjenta nieprawdziwych danych lub składania nieprawdziwych oświadczeń.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których Pacjent łączy się z siecią Internet w celu korzystania z Serwisu.
4. Pacjent może w każdej chwili zaprzestać korzystania z Serwisu w tym przerwać trwającą e-wizytę lub wizytę stacjonarną bez ponoszenia żadnych konsekwencji. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, iż usługa przerwana przez Pacjenta jest traktowana jako usługa nadana.
5. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć usługi na najwyższym możliwym poziomie. W przypadku wystąpienia ewentualnych problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Serwisu, niezależnych od Usługodawcy, których skutkiem może być ewentualna kolizja zarezerwowanego terminu usług z terminem wybranym w tym samym czasie przez innego Pacjenta, Usługodawca

zastrzega sobie możliwość zapewnienia Pacjentowi możliwie najbardziej dogodnego terminu zamiennego dla wybranej usługi. Pacjent ma prawo nie zaakceptować innego terminu zaproponowanego przez Usługodawcę a tym samym może zrezygnować z usługi, otrzymując zwrot poniesionych kosztów.

§ 8. Reklamacje

1. W przypadku świadczenia usług w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem bądź przepisami powszechnie obowiązującego prawa polskiego, Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres: poliklinika@zdorovo.pl w terminie nieprzekraczającym 7 dni od daty świadczenia usługi.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane osobowe Pacjenta umożliwiające jego identyfikację oraz zapewnienie kontaktu oraz opis przyczyny reklamacji wraz z zakresem żądań.
4. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 7 dni od daty ich otrzymania. W przypadku złożonej sprawy lub braku możliwości uzyskania stosownych wyjaśnień od personelu spowodowanych czasową ich niezdolnością do pracy, urlopem itp. odpowiedź na skargę może być udzielona w późniejszym terminie. O tym fakcie Pacjent zostaje powiadomiony