

**Regulamin świadczenia E-Konsultacji dla Klientów SANTANDER BANK POLSKA S.A.,
którzy zakupili Abonament do 14.09 2022 roku**

Słownik pojęć:

§ 1

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:
 - 1) Abonament – Umowa zawarta pomiędzy Świadczeniodawcą a Uprawnionym na warunkach wskazanych w niniejszym Regulaminie;
 - 2) E-Konsultacje/Usługi – świadczenia zdrowotne wykonywane przez Świadczeniodawcę na rzecz Uprawnionego na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (odpowiednio w formie czatu, wideokonsultacji lub konsultacji telefonicznej, obsługiwanych za pośrednictwem Wirtualnej kliniki lub telefonu);
 - 3) Hasło – ciąg znaków służący do uzyskania autoryzowanego dostępu do strony Wirtualnej kliniki oraz używany do identyfikacji Uprawnionego przy świadczeniu E-Konsultacji ustalany samodzielnie przez osobę dokonującą rejestracji bądź nadawany automatycznie przez system podczas rejestracji Uprawnionego, o długości co najmniej 8 znaków, zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne;
 - 4) Klient – osoba uprawniona do korzystania z E-Konsultacji, która posiada w Santander Bank Polska S.A. („Bank”) usługę Santander internet;
 - 5) Kod Voucher – kod alfanumeryczny uprawniający do korzystania z E-Konsultacji bezpłatnie lub ze zniżką;
 - 6) Osoba trzecia - osoba uprawniona do korzystania z E-Konsultacji na podstawie Kodu Voucher; Osobą trzecią może być również osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego;
 - 7) Login – numer PESEL Uprawnionego lub inny numer wygenerowany przez system, służący do identyfikacji Uprawnionego przez Świadczeniodawcę oraz do komunikacji z nim. Uprawniony zobowiązany jest poinformować Świadczeniodawcę o zmianie wszystkich danych (nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu) za pomocą właściwego formularza na stronie Wirtualnej kliniki.
 - 8) Indywidualne Konto Klienta (IKP)– indywidualne i autoryzowane konto Klienta lub Osoby trzeciej chronione spersonalizowanym Loginem i Hasłem tworzone przez Uprawnionego na Wirtualnej Klinice; Usługi w ramach IKP są realizowane wyłącznie na rzecz osoby, wskazanej w formularzu do założenia IKP.
 - 9) Regulamin – niniejszy Regulamin określający warunki świadczenia E-Konsultacji.
 - 10) Organizator - Visa Europe Limited.
 - 11) Partner/Bank - Santander Bank Polska S.A.
 - 12) Świadczeniodawca – TELMEDICIN Sp. z o. o z siedzibą w Warszawie, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO KRS 0000516452, o nr NIP 5272720484, będący zarejestrowanym Podmiotem Wykonującym Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000191183;
 - 13) Uprawniony – Klient lub Osoba trzecia;
 - 14) Usługa Dostępowa - usługa dostępowa „Wirtualna klinika”, świadczona przez Świadczeniodawcę drogą elektroniczną na rzecz Uprawnionych, polegająca na udzielaniu dostępu i organizacji Usług E-Konsultacji oraz zakupu Abonamentu;
 - 15) Wirtualna klinika – aplikacja dostępna pod adresem internetowym lekarz.teledi.co lub w formie aplikacji na urządzenia mobilne, stanowiąca część systemu teleinformatycznego, na której tworzone są Indywidualne Konta Klientów;
2. Do 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 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
 - 4) Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
 - 5) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 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 również: „RODO”),
 - 6) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na Wirtualnej klinice Świadczeniodawcy w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
4. Akceptując Regulamin, Uprawniony uwzględnia okoliczność, że Usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a w przypadku podania numeru telefonu przez Uprawnionego - również w formie komunikacji telefonicznej, prowadzonej przez Świadczeniodawcę w celu realizacji E-Konsultacji oraz w celu przekazywania informacji o ew. zmianach Regulaminu.
5. Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie, a szczególnie w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja będzie zamieszczona w serwisie Wirtualnej kliniki .
6. Informacja o zmianie Regulaminu, o której mowa w pkt 5 powyżej, przekazywana jest do Uprawnionego posiadającego Indywidualne Konto Klienta co najmniej na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Informacja o zmianach przekazywana jest za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres Uprawnionego.
7. Zmiany zakresu i warunków oferowanych Usług i uiszczanych opłat nie mogą być wprowadzone przed końcem obowiązywania umowy Abonamentu.
8. Uprawniony, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia przesłania informacji o zmianie Regulaminu, złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na jego zmianę. Złożenie takiego oświadczenia oznacza rozwiązanie Umowy z dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu bez możliwości dalszego korzystania z Serwisu Wirtualnej kliniki.
9. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Uprawniony powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.
10. Wszelkie utrudnienia związane z realizacją E-Konsultacji nie mogą opóźnić lub zastąpić wykonania działań wskazanych w pkt 9.
11. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

§ 2

Postanowienia Ogólne - Usługa Dostępowa

1. Usługa Dostępowa obejmuje:

- 1.1. rejestrację i obsługę Indywidualnego Konta Klienta,
 - 1.2. organizację świadczenia Usług E-Konsultacji, w tym dokonanie zakupu Abonamentu, zgodnie z ofertą Abonamentu udostępnioną Uprawnionemu po rejestracji Indywidualnego Konta Klienta,
 - 1.3. organizację i dokonanie zakupu E-Konsultacji i innych usług udostępnionych w aplikacji Wirtualnej Kliniki,
 - 1.4. komunikację za pomocą środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej,
 - 1.5. kontakt z infolinią obsługową,
 - 1.6. obsługę reklamacji, pobieranie opłat,
 - 1.7. badanie satysfakcji z usługi poprzez przesyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny o ocenę udzielonej usługi,
 - 1.8. badanie preferencji odnośnie do zapotrzebowania na produkty lub usługi poprzez przesyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny z informacjami o produktach lub usługach.
2. Świadczeniodawca świadczy Usługę Dostępową 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu w zakresie w jakim dotyczy to dostępu Uprawnionego do Wirtualnej kliniki. W zakresie E-konsultacji dostępność wyznaczają godziny dostępności poszczególnych lekarzy, określone w ramach Wirtualnej kliniki.
3. Świadczeniodawca świadczy Usługę Dostępową nieodpłatnie na podstawie Regulaminu.

Postanowienia Ogólne - Abonament

§ 3

1. Abonament świadczony jest wyłącznie dla Uprawnionych.
2. W ramach Abonamentu Uprawniony może korzystać z E-Konsultacji z lekarzami:
 - 2.1. internistą, ogólnym, pediatrą - bez ograniczeń,
 - 2.2. kardiologiem, diabetologiem, endokrynologiem, dermatologiem, alergologiem, ginekologiem, chirurgiem, ortopedą, onkologiem, neurologiem – z ograniczeniem do 3 konsultacji łącznie w okresie obowiązywania Umowy,
 - 2.3. psychologiem – z ograniczeniem do 3 konsultacji w okresie obowiązywania Umowy.
3. Przypisanie lekarza do E-Konsultacji odbywa się na podstawie bieżącej dostępności lekarzy . W przypadku korzystania przez Uprawnionego z usług nieobjętych Abonamentem, Uprawniony zobowiązany jest do uiszczenia opłaty zgodnie z cennikiem usług udostępnionym Uprawnionemu na Wirtualnej Klinice.
4. E-Konsultacje są realizowane po uprzedniej aktywacji Abonamentu przez Uprawnionego na stronie Wirtualnej kliniki lekarz.telemedi.co :

- 4.1. przez dokonanie zakupu Abonamentu, zgodnie z ofertą Abonamentu udostępnioną Klientowi po rejestracji Indywidualnego Konta Klienta,
- 4.2. w przypadku Osoby trzeciej, przez wpisanie Kodu Vouchera wygenerowanego po zakupie Abonamentu przez Klienta lub inną Osobę trzecią,
- 4.3. zapoznaniu się i zaakceptowaniu Regulaminu oraz Polityki Prywatności Świadczeniodawcy; w przypadku osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych osobą akceptującą Regulamin jest przedstawiciel ustawowy osoby,
- 4.4. wyrażeniu zgody na przekazanie Organizatorowi i Partnerowi statystycznych informacji o zrealizowanych przez Uprawnionego E-Konsultacjach oraz identyfikatora (numeru PESEL lub innych danych identyfikacyjnych w przypadku jego braku).
5. Brak zgody Uprawnionego, o której mowa w pkt 4.4, uniemożliwia aktywację Abonamentu.

Postanowienia szczególne dla dokonujących zakupu Abonamentu

§ 4

1. Abonament może zakupić :
 - 1) Klient:
 - a) dla siebie, lub
 - b) dla siebie oraz dla Osoby trzeciej, lub
 - c) dla Osoby trzeciej, lub
 - 2) Osoba trzecia:
 - a) dla siebie, lub
 - b) dla siebie oraz dla innej Osoby trzeciej, lub
 - c) dla innej Osoby trzeciej.
2. W przypadku zakupu Abonamentu, Uprawniony korzysta z Usługi Dostępowej przez okres nie krótszy niż okres obowiązywania Umowy Abonamentu.
3. Umowa Abonamentu jest zawierana na okres sześciu miesięcy, począwszy od dnia zaakceptowania Regulaminu, i jest przedłużana automatycznie na kolejne sześciomiesięczne okresy, chyba że przed datą upływu 6 miesięcy od dnia wejścia w życie umowy, nastąpi jej wypowiedzenie przez jedną ze stron umowy. Wypowiedzenie może zostać złożone przez każdą ze stron najpóźniej przedostatniego dnia roboczego szóstego miesiąca obowiązywania umowy Abonamentu, z zastrzeżeniem pkt 4.
4. Jeżeli Klientłoży wypowiedzenie Abonamentu zakupionego dla siebie, w okresie trzech pierwszych miesięcy obowiązywania umowy Abonamentu, umowa ulegnie rozwiązaniu z końcem trzeciego miesiąca jej obowiązywania. Wypowiedzenie może zostać złożone najpóźniej przedostatniego dnia roboczego trzeciego miesiąca obowiązywania umowy.
5. W przypadku przedłużenia umowy na kolejny sześciomiesięczny okres, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, ze skutkiem na koniec opłaconego okresu obowiązywania Umowy.
6. ~~Oplata ryczałtowa za gotowość do wykonywania oraz za wykonywanie E-Konsultacji wynosi 72 zł brutto za sześciomiesięczny okres obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem pkt 6.2. Oplata jest pobierana cyklicznie, kwartalnie, w wysokości 36 zł brutto.~~
- 6.1 Pierwsza opłata kwartalna pobierana jest w momencie zakupu Abonamentu (dotyczy Abonamentu dla Osoby trzeciej), kolejne opłaty (dotyczy wszystkich Uprawnionych) pobierane są z góry i przypadają na ostatni dzień każdego kwartalnego cyklu rozliczeniowego poprzedzającego dzień aktywacji Abonamentu.
- 6.2 Dla Klientów, którzy zakupili Abonament dla siebie, pierwsze trzy miesiące obowiązywania umowy są bezpłatne.
7. Opłaty za Abonament uiszcza się przy wykorzystaniu płatności kartą płatniczą kupującego Abonament, za pośrednictwem upoważnionego serwisu obsługującego płatności, z którym współpracuje Świadczeniodawca. Kupujący Abonament przyjmuje, iż warunkiem dokonywania opłat w opisany powyżej sposób, będzie zaakceptowanie przez niego zasad płatności upoważnionego serwisu, które będą dostępne za pośrednictwem strony do płatności, do której kupujący zostanie przekierowany.
8. W przypadku Klientów, o których mowa w pkt 6.2, weryfikacja karty płatniczej do pobierania opłaty abonamentowej jest dokonywana w momencie zawarcia umowy Abonamentu przez realizację testowej transakcji polegającej na pobraniu przez Telmedicin Sp. z o.o., a następnie zwrocie, kwoty w wysokości 1 zł.

9. Świadczeniodawca informuje, a kupujący Abonament przyjmuje do wiadomości, że w celu umożliwienia płatności za pośrednictwem dostawcy usług płatności on-line, dane osobowe kupującego Abonament, niezbędne do zrealizowania płatności, mogą zostać udostępnione przez Świadczeniodawcę dostawcy lub kupujący Abonament zostanie zobowiązany do ich uzupełnienia.
10. Kupujący Abonament powinien zapewnić środki na wskazanej do obciążeń karcie kredytowej lub karcie debetowej (odpowiednio na rachunku karty kredytowej lub rachunku płatniczym, do którego podłączona jest karta debetowa) w dniu terminu płatności za Abonament. Jeżeli w dniu terminu płatności próba pobrania opłaty będzie nieskuteczna, próba zostanie ponowiona po siedmiu dniach. Jeżeli obie próby pobrania będą nieskuteczne, umowa Abonamentu zostanie rozwiązana. O zbliżających się terminach płatności za Abonament kupujący Abonament będzie informowany za pośrednictwem email oraz wiadomości SMS.
11. W przypadku rozwiązania umowy Abonamentu, o którym mowa w pkt 10, zarówno opłacający Abonament, jak i korzystający z Abonamentu, tracą uprawnienie do ponownej aktywacji Abonamentu na warunkach opisanych w niniejszym Regulaminie przez okres 6 miesięcy.
12. W ciągu 14 dni od dnia aktywacji Abonamentu, Uprawniony może odstąpić od umowy bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie i przesyłając je na adres: obsługa@telemedi.co, a pobrana opłata za Abonament zostanie zwrócona na rachunek, z którego była pobrana.
13. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku skorzystania przez Uprawnionego z E-Konsultacji, przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Warunki świadczenia E-Konsultacji

§ 5

1. Świadczeniodawca świadczy E-Konsultacje drogą elektroniczną Uprawnionym, zgodnie z Regulaminem 24 h/dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Maksymalny czas oczekiwania na realizację E-Konsultacji wynosi :
 - 1) w przypadku E-Konsultacji z lekarzami wskazanym w pkt 2.1. Regulaminu – do 3 godzin,
 - 2) w przypadku E-Konsultacji z lekarzami wskazanymi w pkt 2.2. i 2.3. Regulaminu – do 72 godzin roboczych.
3. E-Konsultacja może przebiegać w zależności od decyzji Uprawnionego w formie:
 - 1) czatu – wymiany krótkich wiadomości tekstowych między Uprawnionym a lekarzem za pośrednictwem Wirtualnej Kliniki,
 - 2) telekonferencji – przekazu audio między Uprawnionym a lekarzem za pośrednictwem telefonu,
 - 3) wideokonferencji – przekazu audiowizualnego między Uprawnionym a lekarzem za pośrednictwem telefonu lub Wirtualnej kliniki .
4. Świadczeniodawca przed przystąpieniem do świadczenia E-Konsultacji na rzecz Uprawnionego weryfikuje jego tożsamość poprzez zwrócenie się o podanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL lub daty urodzenia.
5. W celu wykonania E-Konsultacji Świadczeniodawca przy pierwszej rejestracji utworzy Uprawnionemu Indywidualne Konto Klienta .
 - 5.1. W przypadku wyboru usługi czatu lub wideokonferencji kontakt Uprawnionego z lekarzem nastąpi za pośrednictwem Indywidualnego Konta Klienta na Wirtualnej klinice. W tym celu Uprawniony jest zobowiązany zalogować się do Indywidualnego Konta Klienta w terminie potwierdzonym przez Świadczeniodawcę w wiadomości SMS lub e-mail przesłanej do Uprawnionego,
 - 5.2. W przypadku wyboru usługi telekonferencji lekarz skontaktuje się telefonicznie z Uprawnionym w terminie potwierdzonym przez Świadczeniodawcę w wiadomości SMS lub e-mail przesłanej do Uprawnionego.
6. Świadczeniodawca zapewni Uprawnionym dostęp do Wirtualnej kliniki 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Wirtualnej kliniki, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych. O wszystkich przypadkach ograniczenia dostępności Wirtualnej kliniki Uprawnieni będą informowani z odpowiednim wyprzedzeniem poprzez Indywidualne Konto Klienta.
7. Świadczeniodawca udostępnia Uprawnionemu na Indywidualnym Koncie Klienta jego dokumentację medyczną, w tym w szczególności w zakresie co najmniej: historię udzielonych konsultacji, zaleceń pokonsultacyjnych, e-recepty oraz dokumenty udostępnione przez Uprawnionego.
8. Świadczeniodawca zapewni Uprawnionemu możliwość przesyłania dokumentów medycznych oraz wydruku zapisanych w Indywidualnym Koncie Klienta dokumentów i danych medycznych.
9. Uprawniony zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do Indywidualnego Konta Klienta. Uprawniony zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Świadczeniodawcę poprzez e-mail: obsługa@telemedi.co o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Indywidualnego Konta Klienta przez osoby nieuprawnione.

10. Klient jest uprawniony przez 24 h po zakończeniu realizacji E-Konsultacji do bezpłatnego jednorazowego zadania pytania w formie tekstowej lekarzowi za pośrednictwem Indywidualnego Konta Klienta.
11. Jeżeli wymaga tego postawiona uprzednio diagnoza, uprawniony lekarz w ramach E-Konsultacji może wystawić receptę, skierowanie, zwolnienie lekarskie niezbędne do kontynuacji leczenia/zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Uprawnionego odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej.
12. Wystawienie recepty może wymagać przedłożenia lekarzowi przez Uprawnionego dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, między innymi :
 - 1) kartę wypisu ze szpitala,
 - 2) dokumentację medyczną,
 - 3) wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych.
13. Lekarz w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
14. Lekarze prowadzą dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
15. Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Uprawnionego, dotychczasowego leczenia, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych.
16. Lekarz przeprowadza badanie podmiotowe Klienta, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia.
17. Uprawniony zobowiązuje się przekazać lekarzowi wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla świadczenia E-Konsultacji, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne.
18. Uprawniony ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie E-Konsultacji.
19. Przebieg świadczenia E-Konsultacji może być rejestrowany przez Świadczeniodawcę. Akceptując Regulamin Uprawniony wyraża zgodę na rejestrację przebiegu E-Konsultacji, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego.

Wymogi techniczne

§ 6

1. Korzystanie z Wirtualnej kliniki wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z Systemem Teleinformatycznym, którym posługuje się Świadczeniodawca:
 - 1) urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, MacOS iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,
 - 2) zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome lub Firefox z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,
 - 3) uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
 - 4) aktywny adres e-mail,
 - 5) telefon komórkowy.
2. W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.
3. Rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z Wirtualnej kliniki za pomocą przeglądarki to 1024x768 pikseli.
4. Połączenie z Wirtualną kliniką odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia E-Konsultacji oraz przesyłu danych, Świadczeniodawca podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.
6. Uprawniony ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie E-Konsultacji wynikające z niespełnienia przez Uprawnionego wymagań technicznych, określonych w Regulaminie.

Reklamacje

§ 7

1. Uprawnionemu przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczeniem E-Konsultacji na zasadach opisanych w Regulaminie.
2. Reklamacje mogą być składane drogą elektroniczną, na adres email: obsługa@telemedi.co lub drogą korespondencyjną na adres: Telemedico , ul. Marynarska 13, 02-674 Warszawa.
3. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane pozwalające na identyfikację Uprawnionego: imię i nazwisko, PESEL, adres e-mail lub adres korespondencyjny, na który ma być wysłana odpowiedź,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji,
 - 3) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu E-Konsultacji.

4. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji, dotyczących działania Wirtualnej kliniki i związanych z nimi kwestii technicznych następuje w najszybszym możliwym terminie, a w przypadku reklamacji dotyczących E-Konsultacji nie później niż w terminie 14 dni roboczych.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres korespondencyjny lub na wniosek klienta pocztą elektroniczną.

Ochrona danych osobowych

§ 8

1. Administratorem danych osobowych Uprawnionych jest Telmedicin sp. z o.o., Marynarska 13, 02-674 Warszawa.
2. Szczegółowe informacje o zasadach ochrony danych osobowych Uprawnionych i przysługujących im prawach znajdują się w Polityce prywatności Telmedicin dostępnej w aplikacji Wirtualnej Kliniki.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji wyznaczonych celów przetwarzania, w szczególności zawarcia i wykonania umowy na warunkach wskazanych w niniejszym Regulaminie.
4. Uprawnionemu przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu wobec przetwarzania, jak również ich przeniesienia.
5. W zakresie, w jakim dane są przetwarzane na podstawie zgody, w każdej chwili Uprawnionemu przysługuje prawo do wycofania zgody na przetwarzanie jego danych osobowych.

Postanowienia końcowe

§ 9

1. Uprawniony ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z E-Konsultacji wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Uprawnionego usługi telekomunikacyjne.
2. Przesyłanie 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, jest zabronione.
3. Umowa zawierana na zasadach określonych w Regulaminie jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu art. 3 pkt 7 ustawy o prawach konsumenta.
4. Rejestracja Indywidualnego Konta Klienta na Wirtualnej klinice jest równoznaczna ze złożeniem przez Uprawnionego oświadczenia, że:
 - 1) ukończył 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych; w przypadku, gdy Uprawnionym jest osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, osobą składającą oświadczenie jest przedstawiciel ustawowy Uprawnionego.
 - 2) wskazany przez Uprawnionego lub przedstawiciela ustawowego Uprawnionego numer telefonu i adres e-mail należą do Uprawnionego lub przedstawiciela ustawowego Uprawnionego, a ich podanie nie narusza praw osób trzecich;
5. Utrwalanie, zabezpieczanie i udostępnianie Uprawnionemu treści związanych z wykonaniem umowy Abonamentu następuje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
6. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
7. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Świadczeniodawcy powinny być składane na piśmie (ul. Marynarska 13, 02-674 Warszawa) lub drogą elektroniczną na adres obsługa@telemedi.co

**Regulamin świadczenia E-Konsultacji dla Klientów SANTANDER BANK POLSKA S.A.,
którzy zakupili Abonament od 15 września 2022 roku**

Słownik pojęć:

§ 1

12. Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:

- 16) **Abonament** – Umowa zawarta pomiędzy Świadczeniodawcą a Uprawnionym na warunkach wskazanych w niniejszym Regulaminie;
- 17) **E-Konsultacje/Usługi** – świadczenia zdrowotne wykonywane przez Świadczeniodawcę na rzecz Uprawnionego na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (odpowiednio w formie czatu, wideokonsultacji lub konsultacji telefonicznej, obsługiwanych za pośrednictwem Wirtualnej kliniki lub telefonu);
- 18) **Hasło** – ciąg znaków służący do uzyskania autoryzowanego dostępu do strony Wirtualnej kliniki oraz używany do identyfikacji Uprawnionego przy świadczeniu E-Konsultacji ustalany samodzielnie przez osobę dokonującą rejestracji bądź nadawany automatycznie przez system podczas rejestracji Uprawnionego, o długości co najmniej 8 znaków, zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne;
- 19) **Klient** – osoba uprawniona do korzystania z E-Konsultacji, która posiada w Santander Bank Polska S.A. („Bank”) usługę Santander internet;
- 20) **Kod Voucher** – kod alfanumeryczny uprawniający do korzystania z E-Konsultacji bezpłatnie lub ze zniżką;
- 21) **Osoba trzecia** - osoba uprawniona do korzystania z E-Konsultacji na podstawie Kodu Voucher; Osobą trzecią może być również osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego;
- 22) **Login** – numer PESEL Uprawnionego lub inny numer wygenerowany przez system, służący do identyfikacji Uprawnionego przez Świadczeniodawcę oraz do komunikacji z nim. Uprawniony zobowiązany jest poinformować Świadczeniodawcę o zmianie wszystkich danych (nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu) za pomocą właściwego formularza na stronie Wirtualnej kliniki.
- 23) **Indywidualne Konto Klienta (IKP)**– indywidualne i autoryzowane konto Klienta lub Osoby trzeciej chronione spersonalizowanym Loginem i Hasłem tworzone przez Uprawnionego na Wirtualnej Klinice; Usługi w ramach IKP są realizowane wyłącznie na rzecz osoby, wskazanej w formularzu do założenia IKP.

- 24) **Regulamin** – niniejszy Regulamin określający warunki świadczenia E-Konsultacji.
 - 25) **Organizator** - **Visa Europe Limited**.
 - 26) **Partner/Bank** - Santander Bank Polska S.A.
 - 27) **Świadczeniodawca** – TELMEDICIN Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO KRS 0000516452, o nr NIP 5272720484, będący zarejestrowanym Podmiotem Wykonującym Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000191183;
 - 28) **Uprawniony** – Klient lub Osoba trzecia;
 - 29) **Usługa Dostępowa** - usługa dostępowa „Wirtualna klinika”, świadczona przez Świadczeniodawcę drogą elektroniczną na rzecz Uprawnionych, polegająca na udzielaniu dostępu i organizacji Usług E-Konsultacji oraz zakupu Abonamentu;
 - 30) **Wirtualna klinika** – aplikacja dostępna pod adresem internetowym lekarz.telemedi.co lub w formie aplikacji na urządzenia mobilne, stanowiąca część systemu teleinformatycznego, na której tworzone są Indywidualne Konta Klientów;
13. Do 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 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
 - 4) Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
 - 5) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 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 również: „RODO”),
 - 6) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.
14. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na Wirtualnej klinice Świadczeniodawcy w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
15. Akceptując Regulamin, Uprawniony uwzględnia okoliczność, że Usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a w przypadku podania numeru telefonu przez Uprawnionego - również w formie komunikacji telefonicznej, prowadzonej przez Świadczeniodawcę w celu realizacji E-Konsultacji oraz w celu przekazywania informacji o ew. zmianach Regulaminu.
16. Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie, a szczególnie w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa. W przypadku zmiany Regulaminu jego aktualna wersja będzie zamieszczona w serwisie Wirtualnej kliniki .
17. Informacja o zmianie Regulaminu, o której mowa w pkt 5 powyżej, przekazywana jest do Uprawnionego posiadającego Indywidualne Konto Klienta co najmniej na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Informacja o zmianach przekazywana jest za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres Uprawnionego.
18. Zmiany zakresu i warunków oferowanych Usług i uiszczanych opłat nie mogą być wprowadzone przed końcem obowiązywania umowy Abonamentu.
19. Uprawniony, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień Regulaminu, może w terminie 14 dni od dnia przesłania informacji o zmianie Regulaminu, złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na jego zmianę. Złożenie takiego oświadczenia oznacza rozwiązanie Umowy z dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu bez możliwości dalszego korzystania z Serwisu Wirtualnej kliniki.

20. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Uprawniony powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.
21. Wszelkie utrudnienia związane z realizacją E-Konsultacji nie mogą opóźniać lub zastąpić wykonania działań wskazanych w pkt 9.
22. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

§ 2

Postanowienia Ogólne - Usługa Dostępowa

1. Usługa Dostępowa obejmuje:
 - 1.1. rejestrację i obsługę Indywidualnego Konta Klienta,
 - 1.2. organizację świadczenia Usług E-Konsultacji, w tym dokonanie zakupu Abonamentu, zgodnie z ofertą Abonamentu udostępnioną Uprawnionemu po rejestracji Indywidualnego Konta Klienta,
 - 1.3. organizację i dokonanie zakupu E-Konsultacji i innych usług udostępnionych w aplikacji Wirtualnej Kliniki,
 - 1.4. komunikację za pomocą środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej,
 - 1.5. kontakt z infolinią obsługową,
 - 1.6. obsługę reklamacji, pobieranie opłat,
 - 1.7. badanie satysfakcji z usługi poprzez przysyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny o ocenę udzielonej usługi,
 - 1.8. badanie preferencji odnośnie do zapotrzebowania na produkty lub usługi poprzez przysyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny z informacjami o produktach lub usługach.
2. Świadczeniodawca świadczy Usługę Dostępową 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu w zakresie w jakim dotyczy to dostępu Uprawnionego do Wirtualnej kliniki. W zakresie E-konsultacji dostępność wyznaczają godziny dostępności poszczególnych lekarzy, określone w ramach Wirtualnej kliniki.
3. Świadczeniodawca świadczy Usługę Dostępową nieodpłatnie na podstawie Regulaminu.

Postanowienia Ogólne - Abonament

§ 3

1. Abonament świadczony jest wyłącznie dla Uprawnionych.
2. W ramach Abonamentu Uprawniony może korzystać z E-Konsultacji z lekarzami:
 - 2.1. internistą, ogólnym, pediatrą - bez ograniczeń,
 - 2.2. kardiologiem, diabetologiem, endokrynologiem, dermatologiem, alergologiem, ginekologiem, chirurgiem, ortopedą, onkologiem, neurologiem – z ograniczeniem łącznie do 3 konsultacji w okresie obowiązywania Umowy.
 - 2.3. psychologiem – z ograniczeniem do 3 konsultacji w okresie obowiązywania Umowy.
3. Przypisanie lekarza do E-Konsultacji odbywa się na podstawie bieżącej dostępności lekarzy. W przypadku korzystania przez Uprawnionego z usług nieobjętych Abonamentem, Uprawniony zobowiązany jest do uiszczenia opłaty zgodnie z cennikiem usług udostępnionym Uprawnionemu na Wirtualnej Klinice.

6. E-Konsultacje są realizowane po uprzedniej aktywacji Abonamentu przez Uprawnionego na stronie Wirtualnej kliniki **lekarz.telemedi.co** :
 - 6.1. przez dokonanie zakupu Abonamentu, zgodnie z ofertą Abonamentu udostępnioną Klientowi po rejestracji Indywidualnego Konta Klienta,
 - 6.2. w przypadku Osoby trzeciej, przez wpisanie Kodu Vouchera wygenerowanego po zakupie Abonamentu przez Klienta lub inną Osobę trzecią,
 - 6.3. zapoznaniu się i zaakceptowaniu Regulaminu oraz Polityki Prywatności Świadczeniodawcy; w przypadku osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych osobą akceptującą Regulamin jest przedstawiciel ustawowy osoby,
 - 6.4. wyrażeniu zgody na przekazanie Organizatorowi i Partnerowi statystycznych informacji o zrealizowanych przez Uprawnionego E-Konsultacjach oraz identyfikatora (numeru PESEL lub innych danych identyfikacyjnych w przypadku jego braku).
7. Brak zgody Uprawnionego, o której mowa w pkt 4.4, uniemożliwia aktywację Abonamentu.

Postanowienia szczególne dla dokonujących zakupu Abonamentu

§ 4

1. Abonament może zakupić :

1) Klient:

- a) dla siebie, lub
- b) dla siebie oraz dla Osoby trzeciej, lub
- c) dla Osoby trzeciej, lub

2) Osoba trzecia:

- a) dla siebie, lub
- b) dla siebie oraz dla innej Osoby trzeciej, lub
- c) dla innej Osoby trzeciej.

2. W przypadku zakupu Abonamentu, Uprawniony korzysta z Usługi Dostępowej przez okres nie krótszy niż okres obowiązywania Umowy Abonamentu.

3. Umowa Abonamentu jest zawierana na okres sześciu miesięcy, począwszy od dnia zaakceptowania Regulaminu, i jest przedłużana automatycznie na kolejne sześciomiesięczne okresy, chyba że przed datą upływu 6 miesięcy od dnia wejścia w życie umowy, nastąpi jej wypowiedzenie przez jedną ze stron umowy. Wypowiedzenie może zostać złożone przez każdą ze stron najpóźniej przedostatniego dnia roboczego szóstego miesiąca obowiązywania umowy Abonamentu, z zastrzeżeniem pkt 4.

4. Jeżeli Klient złoży wypowiedzenie Abonamentu zakupionego dla siebie, w okresie trzech pierwszych miesięcy obowiązywania umowy Abonamentu, umowa ulegnie rozwiązaniu z końcem trzeciego miesiąca jej obowiązywania. Wypowiedzenie może zostać złożone najpóźniej przedostatniego dnia roboczego trzeciego miesiąca obowiązywania umowy.

5. W przypadku przedłużenia umowy na kolejny sześciomiesięczny okres, każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, ze skutkiem na koniec opłaconego okresu obowiązywania Umowy.

6. Opłata ryczałtowa za gotowość do wykonywania oraz za wykonywanie E-Konsultacji wynosi 72 zł brutto za sześciomiesięczny okres obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem pkt 6.2. Do 14.09.2022 opłata jest pobierana cyklicznie, kwartalnie, w wysokości 36 zł brutto. Od 15.09.2022 opłata jest pobierana cyklicznie, miesięcznie, w wysokości 12 zł brutto.

6.1 Pierwsza opłata pobierana jest w momencie zakupu Abonamentu (dotyczy Abonamentu dla Osoby trzeciej) , kolejne opłaty (dotyczy wszystkich Uprawnionych) pobierane są z góry i przypadają na ostatni dzień każdego miesiąca poprzedzającego dzień aktywacji Abonamentu.

6.2 Dla Klientów, którzy zakupili Abonament dla siebie, pierwsze trzy miesiące obowiązywania umowy są bezpłatne.

7. Opłaty za Abonament uiszczą się przy wykorzystaniu płatności kartą płatniczą kupującego Abonament, za pośrednictwem upoważnionego serwisu obsługującego płatności, z którym współpracuje Świadczeniodawca. Kupujący Abonament przyjmuje, iż warunkiem dokonywania opłat w opisany powyżej sposób, będzie zaakceptowanie przez niego zasad płatności upoważnionego serwisu, które będą dostępne za pośrednictwem strony do płatności, do której kupujący zostanie przekierowany.
8. W przypadku Klientów, o których mowa w pkt 6.2, weryfikacja karty płatniczej do pobierania opłaty abonamentowej jest dokonywana w momencie zawarcia umowy Abonamentu przez realizację testowej transakcji polegającej na pobraniu przez Telmedicin Sp. z o.o., a następnie zwrocie, kwoty w wysokości 1 zł.
9. Świadczeniodawca informuje, a kupujący Abonament przyjmuje do wiadomości, że w celu umożliwienia płatności za pośrednictwem dostawcy usług płatności on-line, dane osobowe kupującego Abonament, niezbędne do zrealizowania płatności, mogą zostać udostępnione przez Świadczeniodawcę dostawcy lub kupujący Abonament zostanie zobowiązany do ich uzupełnienia.
10. Kupujący Abonament powinien zapewnić środki na wskazanej do obciążeń karcie kredytowej lub karcie debetowej (odpowiednio na rachunku karty kredytowej lub rachunku płatniczym, do którego podłączona jest karta debetowa) w dniu terminu płatności za Abonament. Jeżeli w dniu terminu płatności próba pobrania opłaty będzie nieskuteczna, próba zostanie ponowiona po siedmiu dniach. Jeżeli obie próby pobrania będą nieskuteczne, umowa Abonamentu zostanie rozwiązana. O zbliżających się terminach płatności za Abonament kupujący Abonament będzie informowany za pośrednictwem email oraz wiadomości SMS.
11. W przypadku rozwiązania umowy Abonamentu, o którym mowa w pkt 10, zarówno opłacający Abonament, jak i korzystający z Abonamentu, tracą uprawnienie do ponownej aktywacji Abonamentu na warunkach opisanych w niniejszym Regulaminie przez okres 6 miesięcy.
12. W ciągu 14 dni od dnia aktywacji Abonamentu, Uprawniony może odstąpić od umowy bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie i przesyłając je na adres: obsługa@telemedi.co, a pobrana opłata za Abonament zostanie zwrócona na rachunek, z którego była pobrana.
13. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku skorzystania przez Uprawnionego z E-Konsultacji, przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Warunki świadczenia E-Konsultacji

§ 5

1. Świadczeniodawca świadczy E-Konsultacje drogą elektroniczną Uprawnionym, zgodnie z Regulaminem 24 h/dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Maksymalny czas oczekiwania na realizację E-Konsultacji wynosi :
 - 1) w przypadku E-Konsultacji z lekarzami wskazanym w pkt 2.1. Regulaminu – do 3 godzin,
 - 2) w przypadku E-Konsultacji z lekarzami wskazanymi w pkt 2.2. Regulaminu – do 72 godzin roboczych.
3. E-Konsultacja może przebiegać w zależności od decyzji Uprawnionego w formie:
 - 1) czatu – wymiany krótkich wiadomości tekstowych między Uprawnionym a lekarzem za pośrednictwem Wirtualnej Kliniki,
 - 2) telekonferencji – przekazu audio między Uprawnionym a lekarzem za pośrednictwem telefonu,
 - 3) wideokonferencji – przekazu audiowizualnego między Uprawnionym a lekarzem za pośrednictwem telefonu lub Wirtualnej kliniki .
4. Świadczeniodawca przed przystąpieniem do świadczenia E-Konsultacji na rzecz Uprawnionego weryfikuje jego tożsamość poprzez zwrócenie się o podanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL lub daty urodzenia.

5. W celu wykonania E-Konsultacji Świadczeniodawca przy pierwszej rejestracji utworzy Uprawnionemu Indywidualne Konto Klienta .
 - 5.1. W przypadku wyboru usługi czatu lub wideokonferencji kontakt Uprawnionego z lekarzem nastąpi za pośrednictwem Indywidualnego Konta Klienta na Wirtualnej klinice. W tym celu Uprawniony jest zobowiązany zalogować się do Indywidualnego Konta Klienta w terminie potwierdzonym przez Świadczeniodawcę w wiadomości SMS lub e-mail przesłanej do Uprawnionego, 5.2. W przypadku wyboru usługi telekonferencji lekarz skontaktuje się telefonicznie z Uprawnionym w terminie potwierdzonym przez Świadczeniodawcę w wiadomości SMS lub e-mail przesłanej do Uprawnionego.
6. Świadczeniodawca zapewni Uprawnionym dostęp do Wirtualnej kliniki 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Wirtualnej kliniki, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych. O wszystkich przypadkach ograniczenia dostępności Wirtualnej kliniki Uprawnieni będą informowani z odpowiednim wyprzedzeniem poprzez Indywidualne Konto Klienta.
7. Świadczeniodawca udostępnia Uprawnionemu na Indywidualnym Koncie Klienta jego dokumentację medyczną, w tym w szczególności w zakresie co najmniej: historię udzielonych konsultacji, zaleceń pokonsultacyjnych, e-recepty oraz dokumenty udostępnione przez Uprawnionego.
8. Świadczeniodawca zapewni Uprawnionemu możliwość przesyłania dokumentów medycznych oraz wydruku zapisanych w Indywidualnym Koncie Klienta dokumentów i danych medycznych.
9. Uprawniony zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do Indywidualnego Konta Klienta. Uprawniony zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Świadczeniodawcę poprzez e-mail: obsługa@telemedi.co o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Indywidualnego Konta Klienta przez osoby nieuprawnione.
10. Klient jest uprawniony przez 24 h po zakończeniu realizacji E-Konsultacji do bezpłatnego jednorazowego zadania pytania w formie tekstowej lekarzowi za pośrednictwem Indywidualnego Konta Klienta.
11. Jeżeli wymaga tego postawiona uprzednio diagnoza, uprawniony lekarz w ramach E-Konsultacji może wystawić receptę, skierowanie, zwolnienie lekarskie niezbędne do kontynuacji leczenia/zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Uprawnionego odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej.
12. Wystawienie recepty może wymagać przedłożenia lekarzowi przez Uprawnionego dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, między innymi :
 - 1) kartę wypisu ze szpitala,
 - 2) dokumentację medyczną,
 - 3) wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych.
13. Lekarz w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
14. Lekarze prowadzą dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
15. Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Uprawnionego, dotychczasowego leczenia, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych.
16. Lekarz przeprowadza badanie podmiotowe Klienta, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia.
17. Uprawniony zobowiązuje się przekazać lekarzowi wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla świadczenia E-Konsultacji, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne.
18. Uprawniony ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie E-Konsultacji.

19. Przebieg świadczenia E-Konsultacji może być rejestrowany przez Świadczeniodawcę. Akceptując Regulamin Uprawniony wyraża zgodę na rejestrację przebiegu E-Konsultacji, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego.

Wymogi techniczne

§ 6

1. Korzystanie z Wirtualnej kliniki wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z Systemem Teleinformatycznym, którym posługuje się Świadczeniodawca:

- 1) urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, MacOS iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,
- 2) zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome lub Firefox z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,
- 3) uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
- 4) aktywny adres e-mail,
- 5) telefon komórkowy.

2. W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.

3. Rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z Wirtualnej kliniki za pomocą przeglądarki to 1024x768 pikseli.

4. Połączenie z Wirtualną kliniką odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.

5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia E-Konsultacji oraz przesyłu danych, Świadczeniodawca podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.

6. Uprawniony ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie E-Konsultacji wynikające z niespełnienia przez Uprawnionego wymagań technicznych, określonych w Regulaminie.

Reklamacje

§ 7

1. Uprawnionemu przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczeniem E-Konsultacji na zasadach opisanych w Regulaminie.

2. Reklamacje mogą być składane drogą elektroniczną, na adres email: obsługa@telemedi.co lub drogą korespondencyjną na adres: Telemedico , ul. Marynarska 13, 02-674 Warszawa.

3. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:

- 1) dane pozwalające na identyfikację Uprawnionego: imię i nazwisko, PESEL, adres e-mail lub adres korespondencyjny, na który ma być wysłana odpowiedź,
- 2) określenie przedmiotu reklamacji,
- 3) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu E-Konsultacji.

4. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji, dotyczących działania Wirtualnej kliniki i związanych z nimi kwestii technicznych następuje w najszybszym możliwym terminie, a w przypadku reklamacji dotyczących E-Konsultacji nie później niż w terminie 14 dni roboczych.

5. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres korespondencyjny lub na wniosek klienta pocztą elektroniczną.

Ochrona danych osobowych

§ 8

1. Administratorem danych osobowych Uprawnionych jest Telmedicin sp. z o.o., Marynarska 13, 02-674 Warszawa.
2. Szczegółowe informacje o zasadach ochrony danych osobowych Uprawnionych i przysługujących im prawach znajdują się w Polityce prywatności Telmedicin dostępnej w aplikacji Wirtualnej Kliniki.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji wyznaczonych celów przetwarzania, w szczególności zawarcia i wykonania umowy na warunkach wskazanych w niniejszym Regulaminie.
4. Uprawnionemu przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu wobec przetwarzania, jak również ich przeniesienia.
5. W zakresie, w jakim dane są przetwarzane na podstawie zgody, w każdej chwili Uprawnionemu przysługuje prawo do wycofania zgody na przetwarzanie jego danych osobowych.

Postanowienia końcowe

§ 9

1. Uprawniony ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z E-Konsultacji wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Uprawnionego usługi telekomunikacyjne.
2. Przesyłanie 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, jest zabronione.
3. Umowa zawierana na zasadach określonych w Regulaminie jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu art. 3 pkt 7 ustawy o prawach konsumenta.
4. Rejestracja Indywidualnego Konta Klienta na Wirtualnej klinice jest równoznaczna ze złożeniem przez Uprawnionego oświadczenia, że:
 - 3) ukończył 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych; w przypadku, gdy Uprawnionym jest osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, osobą składającą oświadczenie jest przedstawiciel ustawowy Uprawnionego.
 - 4) wskazany przez Uprawnionego lub przedstawiciela ustawowego Uprawnionego numer telefonu i adres e-mail należą do Uprawnionego lub przedstawiciela ustawowego Uprawnionego, a ich podanie nie narusza praw osób trzecich;
5. Utrwalanie, zabezpieczanie i udostępnianie Uprawnionemu treści związanych z wykonaniem umowy Abonamentu następuje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
6. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
7. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Świadczeniodawcy powinny być składane na piśmie (ul. Marynarska 13, 02-674 Warszawa) lub drogą elektroniczną na adres obsługa@telemеди.co