

## Regulamin Usługi E-Konsultacji

### § 1. Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie Usług E-Konsultacji pojęcia rozumie się:
  - a. Usługodawca – Centrum Medyczne sp. z o.o. z siedzibą w Puławach przy ul. Gen. Fieldorfa Nila 10, kod pocztowy 24-100, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Lublinie, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po nr KRS: 0000379140, NIP: 7161893716, świadczący usługi na podstawie Regulaminu, będący zarejestrowanym Podmiotem Wykonującym Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000003033;
  - b. E-Konsultacja – teleporada, usługa, obejmująca świadczenie telemedyczne, świadczone wyłącznie przez Konsultantów za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;
  - c. Katalog - informacje dotyczące Konsultantów, udostępnione na stronie [www.internus.pl](http://www.internus.pl), zawierające m.in. ich imiona i nazwiska, specjalizacje, zakresy udzielanych świadczeń.
  - d. Dostępność – dostępność świadczenia usług jest uzgadniana na infolinii Usługodawcy pod numerem 818 200 300
  - e. Konsultant - osoba fizyczna będąca podmiotem wykonującym działalność leczniczą zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej bądź też wykonująca pracę na rzecz Usługodawcy, w ramach zawartej umowy;
  - f. Konsultant Niemedyczny - osoba fizyczna wykonująca zawód dietetyka, psychologa, coacha, trenera personalnego, udzielająca Porad i Informacji Zdrowotnej w ramach umowy zawartej z Usługodawcą; Konsultant Niemedyczny nie jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz nie udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;
  - g. Porada - forma E-Wizyty, świadczona przez Konsultanta Niemedycznego, która może mieć postać porady dietetycznej, psychologicznej, coachingowej, treningowej itp.;
  - h. Umowa - umowa o świadczenie Usług E-Konsultacji, zawierana na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji.
  - i. Cena – cenę teleporady określa aktualnie obowiązujący cennik usług CM Internus
  - j. Pacjent - osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnej w tym również osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która korzysta z Usługi Dostępowej udzielanej przez Usługodawcę. Pacjentem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.
  - k. Infolinia - telefoniczna obsługa Pacjenta, dostępna pod numerem telefonu +48 818 200 300 (koszt połączenia zgodnie z tabelami opłat operatorów telekomunikacyjnych)
2. Podmiotem świadczącym Usługi E-Konsultacji jest Konsultant zaakceptowany przez Pacjenta.
3. Akceptacja Konsultanta Medycznego jest równoznaczna z udzieleniem zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego.
4. Konsultant świadczy Usługi E-Konsultacji, określone w Regulaminie Usług E-Konsultacji, na rzecz Pacjenta za pośrednictwem dostępnych środków telekomunikacji.
5. Konsultanci wykonują Usługi E-Konsultacji po uprzednim ustaleniu dostępności.
6. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej [www.internus.pl](http://www.internus.pl) w sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
7. Akceptując Regulamin Pacjent uwzględnia okoliczność, że Usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
8. Jeśli połączenie z Konsultantem nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Pacjenta pogarsza się, Pacjent powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w placówce służby zdrowia.
9. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.
10. Kontakt bądź próba kontaktu z Konsultantem nie mogą opóźnić lub zastąpić wykonania działań wskazanych w pkt. 8 i 9.

11. Niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio do Umów zawieranych z klientami korporacyjnymi w zakresie nieuregulowanym w tych umowach.
12. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

## § 2. Usługi E-Konsultacji

1. Usługi E-Konsultacji będzie świadczona w formie umówionej - w dniu oraz godzinie ustalonej w trakcie kontaktu z infolinią Centrum Medycznego Internus.
2. Komunikacja Pacjenta z Konsultantem może przebiegać w formie:
  - a. telekonferencji - przekazu audio między Pacjentem a Konsultantem lub Ekspertem za pośrednictwem telefonu lub Platformy,
  - b. wideokonferencji - przekazu audiowizualnego między Pacjentem a Konsultantem lub Ekspertem za pośrednictwem telefonu lub Platformy,
  - c. wymiany wiadomości email.
  - d. wymiany wiadomości smsowych i mmsowych.
3. Dostępność poszczególnych rodzajów Usług E-Konsultacji oraz form komunikacji jest zależna od określonego Konsultanta, który świadczy usługi E-Wizyty lub udziela Informacji Zdrowotnych.
4. Do wystawienia recepty Konsultant Medyczny może wymagać od Pacjenta przedłożenia dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, takich jak:
  - a. karta wypisu ze szpitala,
  - b. dokumentacja medyczna,
  - c. wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych.
5. Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
6. Udzielanie przez Konsultantów Medycznych Świadczeń Telemedycznych, następuje w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej i naukowej, dostępnymi za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, metodami i środkami rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.
7. Uprawnienia Konsultantów wynikające z przepisów obowiązującego prawa zostały zweryfikowane podczas zawierania umów o współpracę.
8. Konsultanci prowadzą dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach pacjenta.
9. Konsultant Medyczny przeprowadza badanie Pacjenta, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia.
10. Pacjent ma wgląd do swojej dokumentacji medycznej zgodnie z ogólnymi zasadami dostępu do dokumentacji medycznej w Centrum Medycznym Internus.

## § 3. Warunki zawierania i rozwiązywania umów

1. Umowa zawierana na zasadach określonych w Regulaminie Usług E-Konsultacji jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.
2. Akceptacja Konsultanta przez Pacjenta podczas rozmowy z infolinią jest równoznaczna z zawarciem umowy o Usługi E-Konsultacji oraz akceptacją Regulaminu Usług E-Konsultacji.
3. Umowa zostaje zawarta na czas wykonywania Usługi E-Konsultacji.
4. Pacjent ma możliwość odstąpienia od Umowy w każdym czasie. W przypadku Usług E-Konsultacji umawianych, modyfikacja lub rezygnacja z Usługi E-Konsultacji może skutkować

obowiązkiem uiszczenia opłaty zgodnie z Regulaminem Platformy. Po wykonaniu Usługi E-Konsultacji Pacjent traci możliwość odstąpienia od Umowy.

5. Każda ze stron może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia przez drugą stronę warunków Umowy, przepisów prawa lub praw drugiej strony lub osoby trzeciej.

#### § 4. Warunki świadczenia usług

1. Konsultanci świadczą Usługi E-Konsultacji odpłatnie.
2. Konsultanci nie są uprawnieni do pobierania opłat od Pacjentów.
3. Akceptując Regulamin Pacjent uwzględnia okoliczność, że E-Konsultacje świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
4. Pacjent ma możliwość nieodpłatnej modyfikacji umawianej Usługi E-Konsultacji na 1 godzinę przed jej wykonaniem.
5. Pacjent zobowiązuje się ujawnić Konsultantowi Medycznemu wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania Świadczeń Telemedycznych, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne do udzielenia Świadczenia Telemedycznego. Pacjent zobowiązuje się również ujawnić Konsultantowi Niemedycznemu wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć wpływ na udzielaną Poradę.
6. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie Usługi E-Konsultacji.

#### § 5. Płatności

1. Usługodawca świadczy Usługę Dostępową odpłatnie na podstawie Regulaminu.
2. Płatność za jest realizowana przez Pacjenta poprzez wykupienie usługi E-Konsultacji.
3. Płatność za Usługę E-Konsultacji jest pobierana przed jej rozpoczęciem.
4. Pacjent jest informowany o momencie uiszczenia płatności i ma możliwość rezygnacji z Usługi E-Konsultacji przed jej rozpoczęciem, jeżeli brak jest możliwości dokonania płatności po wykonaniu Usługi E-Konsultacji.
5. Na żądanie Pacjenta Usługodawca wystawi fakturę VAT po dokonaniu stosownego zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@internus.pl.
6. Dokonanie płatności następuje poprzez:
  - a. usługę świadczoną przez zewnętrzny serwis rozliczeniowy - Pacjent zostaje automatycznie przekierowany do zewnętrznego serwisu rozliczeniowego,
  - b. przelew bankowy - Pacjent zostaje przekierowany do informacji, zawierającej dane rachunku bankowego Usługodawcy i wskazówkami dotyczącymi płatności,
7. Pacjent zostaje przekierowany do metod płatności automatycznie lub za pośrednictwem hiperlinka, przesłanego na adres e-mail Pacjenta.
8. Autoryzacja transakcji płatności kartą kredytową dokonywana jest przez serwis rozliczeniowy, będący odrębnym podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną. Dane wprowadzane do formularza autoryzacji transakcji przekazywane są bezpośrednio do serwisu rozliczeniowego.
9. W przypadku braku płatności, Usługodawca skieruje do Pacjenta wezwanie do jej uiszczenia. Jeżeli wezwanie do uiszczenia płatności okaże się bezskuteczne, Usługodawca jest uprawniony do windykacji należności, również przez zewnętrzną firmę windykacyjną.

## § 6. Zasady odpowiedzialności

1. Konsultant ponosi względem Pacjenta odpowiedzialność jedynie za zawinione przez Konsultanta niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
2. Konsultant nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta niekompletnych, nieprawdziwych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na Pacjencie.
3. Konsultant nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług przez Pacjenta w sposób sprzeczny z Regulaminem.
4. Konsultant nie ponosi odpowiedzialności za:
  - szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Pacjentów z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
  - szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług, będące następstwem okoliczności, za które Konsultant nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej, działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Konsultant ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
  - podanie przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

## § 7. Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku z wykonywaniem Usług E-Konsultacji. Zapytania, uwagi i reklamacje dotyczące działania Platformy i związanych z nią kwestii natury technicznej należy zgłaszać na adres e-mail sekretariat@internus.pl. Wszelkie informacje powinny być zabezpieczone np. zaszyfrowane przy użyciu hasła. Hasło powinno być udostępnione innym kanałem komunikacji.
2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych.
3. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
  - a. dane pozwalające na identyfikację Pacjenta: login Pacjenta, imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie);
  - b. określenie przedmiotu reklamacji,
  - c. określenie ewentualnych żądań Pacjenta,
  - d. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależytym wykonaniu Usługi E-Konsultacji.

## § 8. Postanowienia końcowe

1. Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Usług wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.
2. Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Usługodawcy 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. Usługodawca uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia:
  - a. okoliczności siły wyższej,
  - b. zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do świadczenia usług drogą elektroniczną lub transakcji zawieranych na odległość,
  - c. zmiany lub wprowadzenia nowych Usług, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do oferty.