

## Regulamin świadczenia usług

- a) **Regulamin** - oznacza regulamin świadczenia usług technicznych i operacyjnych drogą elektroniczną przez Telmedicin Sp. z o.o. (dalej: Telmedicin) z siedzibą w Warszawie przy ulicy Marynarskiej 13 (02-674 Warszawa), NIP: 5272720484, REGON: 147453940.
- b) **Ustawa o działalności leczniczej** - oznacza ustawę z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j.: Dz.U. z 2018 r., poz.160 z późn. zm.);
- c) **Ustawa o podatku od towarów i usług** - oznacza ustawę z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j.: Dz.U. z 2017 r. poz. 1221 z późn. zm.);
- d) **Działalność lecznicza** - oznacza działalność, o której mowa w art. 3 Ustawy o działalności leczniczej;
- e) **E-Konsultacje** - świadczenia zdrowotne lub inne, udzielane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość przez Usługodawcę na zasadach określonych w Regulaminie; E-Konsultacje obejmują m. in. świadczenia z zakresu opieki medycznej, służące profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia, a także usługi polegające na dostawie towarów i świadczeniu usług ściśle z tymi usługami związanymi realizowanych przez osoby wykonujące Działalność leczniczą oraz działalność niebędącą Działalnością leczniczą, w ramach wykonywania zawodów lekarza w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej oraz obejmujące inne usługi konsultacyjne, niemające charakteru Działalności leczniczej za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
- f) **Klient** - inaczej zwany Uprawnionym, oznacza osobę upoważnioną do korzystania z Usługi Dostępowej;
- g) **Usługa Dostępowa** - świadczenie zdrowotne lub inne, udzielane przez Usługodawcę drogą elektroniczną na rzecz Klientów za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i systemów łączności przez Telmedicin, polegające na udzielaniu dostępu i świadczeniu E-Konsultacji;
- h) **Platforma** - oznacza oprogramowanie umożliwiające funkcjonowanie aplikacji internetowej dostępne pod adresem skonfigurowanym we współpracy z Telmedicin stanowiące część systemu teleinformatycznego Telmedicin, umożliwiające Uprawnionemu kontakt z osobami, które wykonują E-Konsultacje, a także transfer danych pomiędzy Klientami a ww. osobami przy użyciu środków komunikacji elektronicznej;
- i) **Usługodawca** - osoba fizyczna posiadająca indywidualne konto dostępne do Platformy, która zaakceptowała niniejszy Regulamin, w tym warunki świadczenia usług technicznych, wykonująca Działalność leczniczą oraz działalność niebędącą Działalnością leczniczą oraz jest Stroną umowy cywilnoprawnej zawartej z Telmedicin lub zawrze taką umowę najpóźniej w dniu wykonania pierwszej E-Konsultacji lub prowadzi Działalność leczniczą w formie jednoosobowej działalności gospodarczej i wprowadziła dane osobiste oraz teleadresowe niezbędne do weryfikacji oraz rozliczenia w przeznaczonym do tego miejscu w ramach Platformy.

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

1. Przedmiotem Umowy pomiędzy Telmedicin a Usługodawcą jest udostępnienie przez Telmedicin oprogramowania Platformy w celu udzielania przez Usługodawcę za jej pośrednictwem Usługi Dostępowej Klientom, a także świadczenie usług zapewnienia bieżącego funkcjonowania Platformy oraz obsługi serwisowej Platformy;

2. Akceptacja niniejszego Regulaminu i rejestracja przez Usługodawcę konta w serwisie Telmedicin stanowi zawarcie umowy na świadczenie usług technicznych i operacyjnych drogą elektroniczną (dalej: Umowa).

## **II. UDOSTĘPNIENIE PLATFORMY**

1. Telmedicin zapewni dostęp do Platformy, który umożliwi przeprowadzenie E-Konsultacji z Klientami, którzy zarezerwowali E-Konsultację za pośrednictwem Platformy. Platforma zapewnia dostęp do następujących funkcji:
  - a) przeprowadzanie E-Konsultacji przez telefon, połączenie wideo lub czat tekstowy;
  - b) przygotowywanie, przetwarzanie i archiwizowanie dokumentacji medycznej;
  - c) prowadzenie rejestru E - Konsultacji; i
  - d) przyjmowanie płatności online od Klientów za E-Konsultacje.
2. Wdrożenie Platformy do obsługi wymaga utworzenia Konta przez Usługodawcę przy użyciu loginu i hasła. Usługodawca jest zobowiązany do zachowania loginu i hasła w ścisłej tajemnicy.
3. Telmedicin jest odpowiedzialna za zapewnienie bieżącego funkcjonowania Platformy.
4. Telmedicin zapewni obsługę serwisową Platformy, opisaną w pkt IV poniżej.

## **III. OŚWIADCZENIA**

1. Telmedicin oświadcza, że posiada wszelkie prawa autorskie do oprogramowania Platformy oraz posiada środki osobowe i finansowe, jak również odpowiednie zaplecze infrastruktury technicznej, konieczne do realizacji niniejszej usługi,
2. Usługodawca oświadcza, że przekaże na rzecz Telmedicin wszelkie dane, dokumenty i informacje żądane przez Telmedicin niezbędne do wykonania niniejszej Umowy.
3. Platforma zostanie wykorzystana przez Usługodawcę przede wszystkim do realizacji przedmiotu Umowy.
4. Telmedicin jako dostawca Platformy, nie ponosi odpowiedzialności za żaden aspekt ani konsekwencje E-Konsultacji świadczonych przez Usługodawcę.
5. Usługodawca oświadcza i gwarantuje, że:
  - a) jest licencjonowanym dostawcą opieki zdrowotnej i posiada odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia wymagane do świadczenia E-Konsultacji;
  - b) będzie przestrzegać wszystkich przepisów ustawowych, wykonawczych, zasad i kodeksów etycznych związanych z prowadzeniem E- Konsultacji;
  - c) jest osobą fizyczną, która najpóźniej w dniu wykonania pierwszej E-Konsultacji zawrze z Telmedicin umowę cywilnoprawną na okoliczność świadczenia usług E-Konsultacji; lub
  - d) jest osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą, która staje się stroną umowy na potrzeby dokonywania rozliczeń związanych z użytkowaniem Platformy;
  - e) posiada i zachowuje przez okres obowiązywania niniejszej umowy ważną polisę ubezpieczeniową, która obejmuje działalność zawodową.

## **IV. USŁUGA SERWISOWA**

1. Telmedicin zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych polegających na bieżącym serwisowaniu Platformy w zakresie koniecznym do utrzymania jej funkcjonalności, w tym do wskazywania działań koniecznych do ich utrzymania i funkcjonowania celem realizacji celów określonych w przedmiocie Umowy.

2. Telmedicin zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości dostępu do Platformy i ciągłości realizacji E-Konsultacji oraz do bieżącego wprowadzania niezbędnych aktualizacji w szczególności służących usunięciu problemów zgłaszanych przez Usługodawcę. Zgłoszenia dotyczące usterek będą kierowane na adres: [serwis@telemedi.co](mailto:serwis@telemedi.co), lub telefonicznie pod nr **+48 22 307 49 94**.
3. Usługi serwisowe będą świadczone w okresie trwania Umowy.
4. Strony uzgadniają następujące terminy usunięcia usterek (w dni robocze, w oknie serwisowym pomiędzy 9.00 a 17.00) z gwarantowanym terminem usunięcia usterki od momentu zgłoszenia do 8 h.  
Przykłady usterek:
  - nie można zalogować się do systemu z winy Telmedicin,
  - nie można utworzyć konsultacji z winy Telmedicin,
  - nie można przeprowadzić lub podsumować konsultacji z winy Telmedicin.Usterkę uważa się za usuniętą z chwilą potwierdzenia usunięcia usterki w formie mailowej w ciągu maksymalnie 2h w ramach okna serwisowego od uzyskania z Telmedicin informacji o usuniętej usterce na adres mailowy: [serwis@telemedi.co](mailto:serwis@telemedi.co).
5. Na obsługę całości systemu, Telmedicin gwarantuje SLA na poziomie 99 % rocznie. W czas dotyczący naliczenia niedostępności nie są wliczane okresy zapowiedzianych i uzgodnionych z Usługodawcą prac konserwatorskich.

#### **V. WYNAGRODZENIE I CZAS TRWANIA UMOWY.**

1. Należność Usługodawcy - wartość środków, które Telmedicin pobrała od Uprawnionych poprzez systemy przekazów pieniężnych (PayU, PayPal, itp.). Należność Usługodawcy zostanie przekazana na rachunek Usługodawcy podany w miejscu do tego przeznaczonym na Platformie, w terminie do 30 dni po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, z uwzględnieniem postanowień niniejszej Umowy.
2. Wynagrodzenie Telmedicin będzie wynosiło 2 zł (słownie: dwa złote) netto za każdą zrealizowaną E-Konsultację przez Klientów w ramach Platformy, rozliczane miesięcznie na pokrycie kosztów komunikacji.
3. Należność Usługodawcy, o której mowa w ust. 3 powyżej, zostanie pomniejszona o prowizje/opłaty instytucji, o których mowa w ust. 2 powyżej, oraz koszty ew. konwersji walut, które stanowią od 1,2 % do 5% transakcji, w zależności od waluty transakcji (typowo 1,2 %).

#### **VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Każda ze Stron ponosi względem drugiej Strony odpowiedzialność w zakresie własnych działań.
2. Strona powołująca się na siłę wyższą jest zobowiązana zawiadomić niezwłocznie drugą Stronę na piśmie, zarówno o zaistnieniu, jak i o ustaniu okoliczności uznawanych za siłę wyższą oraz do przedstawienia w terminie 3 (słownie: trzech) dni od ustąpienia stanu siły wyższej dowodów potwierdzających ich wystąpienie.
3. Telmedicin zastrzega, że standard skorzystania z E-Konsultacji jest uzależniony od spełnienia przez Użytkownika wymagań technicznych.
4. Korzystanie z Platformy przez Użytkownika wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
  - a) urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,
  - b) zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,

- c) uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
  - d) aktywny adres e-mail,
  - e) numer telefonu komórkowego.
5. Telmedicin nie ponosi odpowiedzialności za skutki niespełnienia któregokolwiek z tych wymogów przez Usługodawcę lub Klienta.

## **VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. W celu wykonania niniejszej umowy Telmedicin będzie przetwarzać niektóre dane osobowe dotyczące Usługodawcy, w tym dane rachunku płatniczego, oraz niektóre dane osobowe dotyczące Pacjentów zgodnie z Polityką Prywatności Telmedicin.
2. Usługodawca oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w stosunku do danych powierzonych Telmedicin.
3. Telmedicin może przetwarzać dane osobowe powierzone przez Usługodawcę jedynie w celu niezbędnym do prawidłowej realizacji umowy.

## **VIII. OBOWIĄZYWANIE UMOWY**

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony od dnia akceptacji Regulaminu (zaznaczenie opcji „akceptuję regulamin” w procesie zakładania konta) i może być wypowiedziana przez każdą ze Stron z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia.
2. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron ze skutkiem natychmiastowym, w razie rażącego naruszenia przez drugą Stronę obowiązków wynikających z Umowy. Przed złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w trybie natychmiastowym, Strona ma obowiązek wezwać drugą Stronę do niezwłocznego przywrócenia stanu zgodnego z Umową w wyznaczonym w tym celu terminie, pod rygorem złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy po jego bezskutecznym upływie.

Umowa może zostać wypowiedziana przez Telmedicin ze skutkiem natychmiastowym, w razie:

- a) zaniechania zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 5 Umowy, za 2 pełne okresy rozliczeniowe,
  - b) wykorzystywania Platformy niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Przed złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w trybie natychmiastowym, Telmedicin ma obowiązek wezwać drugą Stronę do niezwłocznej zapłaty w wyznaczonym w tym celu terminie nie krótszym niż 14 (czternaście) dni pod rygorem złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy po jego bezskutecznym upływie.

## **IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają akceptacji Stron pod rygorem nieważności.
2. Żadna ze Stron nie może przenieść praw i zobowiązań wynikających z Umowy bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Niniejsza umowa podlega prawu polskiemu.
4. Strony zobowiązują się rozstrzygać wszelkie spory wynikłe z łączącego ich stosunku prawnego w pierwszej kolejności w drodze mediacji lub arbitrażu (zapis na sąd polubowny).
5. Spory powstałe na tle niniejszej umowy będzie rozstrzygał sąd polski.