

## **REGULAMIN USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

### **I. Postanowienia wspólne**

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:
  - a. **Usługi E-Konsultacji** – usługi świadczone drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji;
  - b. **Ekspert** – podmiot udzielający Informacji Zdrowotnych na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji;
  - c. **Formularz** – Formularz internetowy, w którym Użytkownik uzupełnia dane, niezbędne do udzielenia Świadczeń Telemedycznych zgodnie z regulaminem E-Konsultacji;
  - d. **Harmonogram** – terminarz dostępności Konsultantów i Ekspertów;
  - e. **Hasło** – ciąg znaków służący do uzyskania autoryzowanego dostępu do Profilu na Platformie oraz używany do identyfikacji Użytkownika przy świadczeniu Usług, ustalany samodzielnie przez osobę dokonującą rejestracji Profilu lub Użytkownika bądź nadawane automatycznie przez system podczas rejestracji Profilu, o długości co najmniej 8 znaków, zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne;
  - f. **Katalog Konsultantów** – zestawienie informacji o Konsultantach i Ekspertach oraz świadczonych przez nich usługach wraz z wszelkimi informacjami wymaganymi przez przepisy prawa;
  - g. **Konsultant** – podmiot świadczący usługi w postaci E-Wizyt na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji;
  - h. **Login** – adres poczty elektronicznej (adres e-mail) Użytkownika wskazany we Wniosku Rejestracyjnym i służący do każdorazowego dostępu do Profilu;
  - i. **Organizator** – Telmedicin spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie ul. Radziwie 7/260, 01-164 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000516452;
  - j. **Platforma** – aplikacja dostępna pod adresem internetowym [www.telemedi.co](http://www.telemedi.co) lub w formie aplikacji na urządzenia mobilne, stanowiąca część systemu teleinformatycznego, umożliwiająca świadczenie Usług Platformy;
  - k. **Profil** – indywidualne i autoryzowane konto Użytkownika na Platformie;
  - l. **Regulamin** – niniejszy Regulamin;

- m. **Regulamin Usług E-Konsultacji** – Regulamin świadczenia Usług E-Konsultacji drogą elektroniczną, zawarty w sekcji III. Regulaminu;
  - n. **Regulamin Platformy** – Regulamin świadczenia Usługi Dostępowej „Platforma Telemedi.co” drogą elektroniczną, zawarty w sekcji II. Regulaminu;
  - o. **Umowy** – Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej i Usług E-Konsultacji, zawierane na podstawie Regulaminu Platformy oraz Regulaminu Usług E-Konsultacji;
  - p. **Usługa Dostępowa** – usługa dostępowa „Platforma Telemedi.co”, świadczona przez Organizatora drogą elektroniczną na rzecz Użytkowników, polegająca na udzielaniu dostępu i organizacji Usług E-Konsultacji;
  - q. **Usługi** – Usługi świadczone na podstawie Regulaminu;
  - r. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnej w tym również osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawarła z Organizatorem umowę o świadczenie Usługi Dostępowej.
2. Do Regulaminu zastosowanie mają przede wszystkim następujące akty prawne:
- a. prawo telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.);
  - b. ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422 z późn. zm.);
  - c. ustawa o działalności leczniczej – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 618 z późn. zm.);
  - d. ustawa o prawach pacjenta – Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzecznik Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 186);
  - e. ustawa o ochronie danych osobowych – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922);
  - f. kodeks cywilny – Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 380 z późn. zm.).
3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej [www.telemedi.co](http://www.telemedi.co) w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
4. Akceptując Regulamin Użytkownik uwzględnia okoliczność, że Usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
5. Jeśli połączenie z Konsultantem nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo a stan zdrowia lub samopoczucie Użytkownika pogarsza się, Użytkownik powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w placówce służby zdrowia.

6. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.
7. Kontakt bądź próba kontaktu z Konsultantem nie mogą opóźniać lub zastąpić wykonania działań wskazanych w pkt 5 i 6.
8. Niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio do Umów zawieranych z klientami korporacyjnymi w zakresie nieuregulowanym w tych umowach.
9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

## II. Regulamin Platformy

### § 1. Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie Platformy pojęcia rozumie się:

- a) **Abonament** – forma rozliczenia płatności za Usługi wg. cen określonych w Cenniku lub odrębnej umowie;
- b) **Asystent** – osoba fizyczna, wyznaczona przez Organizatora do rejestracji Użytkowników, udzielania za pośrednictwem Infolinii podstawowych informacji o Usługach, działaniu Systemu Teleinformatycznego oraz dostępności Konsultantów i Usług. Asystent kieruje połączenie Użytkownika do Konsultanta zgodnie z §2 ust. 5 Regulaminu, może również nawiązać połączenie z Użytkownikiem w celu połączenia Użytkownika z Konsultantem;
- c) **Cennik** – załącznik do Regulaminu Platformy, określający wynagrodzenie należne Organizatorowi za świadczone Usługi; Cennik jest dostępny na Platformie;
- d) **Infolinia** – telefoniczna obsługa Użytkownika, dostępna pod numerem telefonu +48 735 696 970 (koszt połączenia zgodnie z tabelami opłat operatorów telekomunikacyjnych);
- e) **Informacja Handlowa** – informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Organizatora, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach niesłużącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i podmiotów świadczących usługi;
- f) **Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej** – umowa o świadczenie Usługi Dostępowej na zasadach określonych w Regulaminie Platformy.
- g) **Wniosek Rejestracyjny** – interaktywny formularz którego wypełnienie i przesłanie zgodnie z zasadami przewidzianymi w Regulaminie jest równoznaczne z zawarciem Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej i założeniem Profilu na Platformie;
- h) **Wynagrodzenie** – należność za Usługi pobierana przez Organizatora zgodnie z Cennikiem.

2. Organizator świadczy Usługę Dostępową działając jako organizator Usług E-Konsultacji za pośrednictwem Platformy.

3. Organizator nie jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz nie udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej.

4. W zakresie usług związanych z realizacją akcji promocyjnych stosowane będą odrębne regulaminy lub warunki promocji, które Organizator udostępni Użytkownikom na Platformie. Warunkiem świadczenia takich usług jest zaakceptowanie przez Użytkownika właściwego regulaminu akcji promocyjnej. W sprawach nieuregulowanych regulaminem promocji, zastosowanie będzie mieć Regulamin Platformy.
5. Akceptacja Regulaminu Platformy jest równoznaczna z wyrażeniem zgody na komunikację za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a w przypadku podania numeru telefonu również na komunikację telefoniczną, prowadzoną przez Organizatora w celu realizacji Usługi Dostępowej, przekazywania Informacji Handlowej lub o zmianach Regulaminu. Komunikacja odbywa się na koszt Organizatora.

## § 2. Usługa Dostępowa.

1. Usługa Dostępowa obejmuje:
  - a) organizację świadczenia Usług E-Konsultacji przez Konsultantów i Ekspertów,
  - b) udostępnianie Platformy Użytkownikom, Ekspertom i Konsultantom,
  - c) obsługę Platformy,
  - d) transfer danych między Użytkownikiem a Konsultantem lub Ekspertem,
  - e) udostępnianie informacji o Usługach E-Konsultacjach,
  - f) umożliwianie nawiązania połączenia z Konsultantami i Ekspertami,
  - g) rejestrację i obsługę Profilu,
  - h) obsługę Infolinii,
  - i) obsługę reklamacji,
  - j) pobieranie opłat,
  - k) zapewnienie bezpieczeństwa transferu danych między Użytkownikiem a Konsultantem lub Ekspertem.
2. Organizator świadczy Usługę Dostępową 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
3. W ramach organizacji Usług E-Konsultacji Asystent może odbierać lub inicjować połączenia z Użytkownikiem na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Asystent uprawniony jest do dokonania wstępnej rejestracji danych i połączenia Użytkownika, na jego życzenie, z Konsultantem lub Ekspertem.
5. Przebieg komunikacji z Asystentem jest rejestrowany. Akceptując Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na zarejestrowanie komunikacji z Asystentem.
6. Organizator zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Usługi Dostępowej, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac

konserwacyjnych i serwisowych. O wszystkich przypadkach ograniczenia Użytkownicy będą informowani z odpowiednim wyprzedzeniem.

7. Organizator weryfikuje uprawnienia Konsultantów wynikające z przepisów obowiązującego prawa.
8. Organizator udostępnia Użytkownikom Katalog Konsultantów.

### § 3. Warunki zawierania i rozwiązywania umów

1. Umowa zawierana na zasadach określonych w Regulaminie Platformy jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.
2. Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej zostaje zawarta w chwili złożenia Wniosku Rejestracyjnego.
3. We Wniosku Rejestracyjnym należy podać adres e-mail Użytkownika. Użytkownik ma również możliwość nadania Hasła. W przypadku braku podania Hasła, może ono zostać nadane automatycznie przez system Organizatora, o czym zostanie poinformowany.
4. Złożenie Wniosku Rejestracyjnego jest równoznaczne ze złożeniem przez osobę składającą Wniosek Rejestracyjny oświadczenia, że:
  - a. osoba składająca Wniosek Rejestracyjny ukończyła 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
  - b. wskazany we Wniosku Rejestracyjnym adres e-mail należy do Użytkownika a jego podanie nie narusza praw osób trzecich.
5. Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego Wniosku Rejestracyjnego Organizator tworzy indywidualny Profil Użytkownika na Platformie, do którego Użytkownik ma dostęp przy użyciu Loginu i Hasła.
6. Złożenie Wniosku Rejestracyjnego jest równoznaczne z akceptacją przez Użytkownika treści Regulaminu Platformy.
7. Adres e-mail Użytkownika jest powiązany z Profilem, służy do identyfikacji Użytkownika przez Organizatora, Konsultantów i Ekspertów oraz komunikacji z Użytkownikiem. Użytkownik zobowiązany jest poinformować Organizatora o zmianie adresu e-mail poprzez kontakt z Infolinią lub dokonanie stosownej zmiany za pomocą właściwego formularza na Platformie.
8. Założenie Profilu jest nieodpłatne.
9. Użytkownik może uzupełnić Profil, wprowadzając dodatkowe dane za pośrednictwem Formularza, w tym dane o których mowa w §2 pkt 7 Regulaminu Usług E-Konsultacji, dodatkowy e-mail lub numer telefonu.
10. Użytkownik zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do Profilu.

11. Jeżeli postanowienia odrębnych umów nie stanowią inaczej, Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej ma charakter umowy ramowej i jest zawierana na czas nieokreślony.
12. Organizator pobiera opłaty za organizację Usług E-Konsultacji zgodnie z Cennikiem oraz informacjami skierowanymi do Użytkowników zamieszczonymi na Platformie. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Organizatora, mailowo lub poprzez Infolinię, o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Profilu Użytkownika przez osoby nieuprawnione.
13. Utrwalanie, zabezpieczanie i udostępnianie Użytkownikowi treści związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej następuje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
14. W przypadku uzyskania wiarygodnej informacji, że Użytkownik może wymagać udzielenia natychmiastowej pomocy oraz informacji o miejscu przebywania Użytkownika, Asystent, Konsultant lub Ekspert – realizując obowiązek niesienia pomocy – może udzielić Użytkownikowi pomocy przekazując niezbędne informacje.
15. Użytkownik może rozwiązać umowę z Organizatorem w każdej chwili za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, składając w tym celu oświadczenie w sposób przewidziany dla składania reklamacji, chyba że postanowienia odrębnej umowy stanowią inaczej. Na wniosek Użytkownika Organizator może wyrazić zgodę na krótszy okres wypowiedzenia
16. Organizator może rozwiązać umowę z Użytkownikiem w każdej chwili za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia, składając w tym celu oświadczenie na wskazany adres e-mail Użytkownika, chyba że postanowienia odrębnej umowy stanowią inaczej.
17. 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. Świadczenie niektórych Usług E-Konsultacji organizowanych przez Organizatora, może być uwarunkowane koniecznością podania przez Użytkownika dodatkowych danych, określonych w stosownych postanowieniach Regulaminu E-Konsultacji.
2. Jednostkowa Usługa E-Konsultacji trwa 15 minut (jedna jednostka czasu). Jeżeli Usługa E-Konsultacji wymaga wykorzystania więcej niż jednej jednostki czasu, Konsultant lub Organizator niezwłocznie zawiadamia Użytkownika o zaistnieniu okoliczności, wpływającej na konieczność zakupu dodatkowych jednostek czasu oraz ich liczbie. Do płatności za dodatkowe jednostki czasu postanowienia dotyczące płatności za Usługi E-Konsultacji stosuje się odpowiednio.
3. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z Konsultantem w godzinach ich dostępności, pod warunkiem spełnienia przez Użytkownika warunków wskazanych w Regulaminie E-Konsultacji, wynosi 60 min. W przypadku wydłużenia czasu oczekiwania na połączenie lub braku dostępności Konsultantów Organizator informuje o tym Użytkownika stosownym

komunikatem. Postanowienia dotyczące maksymalnego czasu oczekiwania nie mają zastosowania do Usług E-Konsultacji, umówionych zgodnie z postanowieniami Regulaminu Usług E-Konsultacji.

4. Użytkownik ma możliwość nieodpłatnej modyfikacji zamówionej Usługi E-Konsultacji nie później niż w ciągu 24 h od jej rozpoczęcia.
5. Użytkownik zobowiązany jest odwołać zamówioną Usługę E-Konsultacji najpóźniej 24h przed jej planowanym rozpoczęciem. Jeżeli nie połączy się lub nie odbierze połączenia od Konsultanta, Asystenta lub Eksperta w wybranim uprzednio terminie, Organizator zastrzega sobie prawo do obciążenia Użytkownika opłatą w wysokości równej cenie zamówionej Usługi E-Konsultacji.
6. Koszt Usługi E-Konsultacji jest zależny od rodzaju wybranej Usługi E-Konsultacji. Ceny podane w Cenniku obejmują jednostkową Usługę E-Konsultacji.

#### § 5. Płatności

1. Z wyjątkiem przypadków przewidzianych w Regulaminie, Organizator świadczy Usługę Dostępową odpłatnie na podstawie Regulaminu.
2. Płatność za Usługi może być realizowana:
  - a) za Usługę E-Konsultacji przy czym w przypadku wykorzystania dodatkowych jednostek czasu zostanie naliczona opłata za wszystkie wykorzystane jednostki czasu wg Cennika;
  - b) na zasadzie Abonamentu w przypadku, gdy opcja taka jest dostępna dla Użytkownika.
3. Organizator rezerwuje sobie prawo do ograniczenia dostępności zakupu Abonamentu, o czym poinformuje Użytkownika.
4. Opłaty za Usługi zostały uregulowane w Cenniku, stanowiącym załącznik do Regulaminu Platformy, dostępnym na Platformie.
5. Na żądanie Użytkownika Organizator wystawi fakturę VAT po dokonaniu stosownego zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: info@telemedi.co.
6. Płatność za pojedynczą Usługę E-Konsultacji jest pobierana przed jej rozpoczęciem lub po jej wykonaniu. Użytkownik 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.
7. Odwołanie E-Konsultacji z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24 godziny przed terminem na który została umówiona zgodnie z Regulaminem E-Konsultacji spowoduje automatyczny zwrot pobranej płatności.
8. Pobranie płatności może nastąpić poprzez:

- a. usługę świadczoną przez zewnętrzny serwis rozliczeniowy – Użytkownik zostaje automatycznie przekierowany do zewnętrznego serwisu rozliczeniowego,
  - b. przelew bankowy – Użytkownik zostaje przekierowany do informacji, zawierającej dane rachunku bankowego Organizatora i wskazówkami dotyczącymi płatności.
9. Użytkownik zostaje przekierowany do metod płatności automatycznie lub za pośrednictwem hyperlinka, przesłanego na adres e-mail Użytkownika.
10. Kwoty podane w Cenniku oraz na Platformie są kwotami brutto, wyrażonymi w złotych polskich, dolarach amerykańskich, funtach brytyjskich, euro lub koronie czeskiej i są wiążące w chwili zawarcia Umowy.
11. W ramach Abonamentu Użytkownik uzyskuje dostęp do Usług E-Konsultacji z chwilą rejestracji Profilu, jeśli odrębna Umowa nie stanowi inaczej. Zakres Usług E-Konsultacji, dostępnych w ramach Abonamentu może podlegać ograniczeniom, zgodnie z Abonamentem.
12. Aby nabyć Abonament należy:
  - a) dokonać rejestracji lub zalogować się do Profilu,
  - a) udać się do sekcji „Abonament” na stronie głównej,
  - b) wybrać opcję Abonamentu,
  - c) podać wymagane dane karty kredytowej,
  - d) wyrazić zgodę na cykliczne obciążanie karty kredytowej,
  - e) zaakceptować treść regulaminu promocji,
  - f) potwierdzić swój wybór za pomocą przycisku.
13. Płatność za Abonament następuje na zasadach, przewidzianych dla płatności za pojedynczą Usługę E-Konsultacji, przy czym:
  - a) pierwsza płatność dokonywana jest z góry w zależności od wyboru Abonamentu, zgodnie z ceną podaną w Cenniku,
  - b) każda następna płatność zostanie pobrana każdego następnego miesiąca kalendarzowego w dniu odpowiadającym dacie zawarcia Umowy.
14. Zamówienia na Abonament realizowane są automatycznie 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę. Realizacja zamówienia, w tym udostępnienie Użytkownikowi Usługi związanej z wybranym Abonamentem, następuje od momentu przekazania organizatorowi przez serwis rozliczeniowy informacji o uiszczeniu przez Użytkownika opłaty za wybrany Abonament.
15. 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.

16. Umowa zostaje zawarta na czas określony w zależności od wybranej opcji Abonamentu, chyba że postanowienia odrębnych umów stanowią inaczej.
17. Użytkownik ma prawo wypowiedzieć Umowę w każdym czasie na zasadach określonych w Regulaminie, chyba że zasady te zostały uregulowane w odrębnej umowie.
18. Organizator zastrzega sobie prawo do przeprowadzania akcji promocyjnych w ramach oferty Abonamentowej. Korzystanie Użytkowników z akcji promocyjnych jest dobrowolne i nie podlegają one łączeniu z inną akcją promocyjną oraz nie mają wpływu na umowy zawarte poza okresem trwania akcji promocyjnej.
19. Aktualizacja cen Abonamentów nie wymaga zmiany Regulaminu. Zaktualizowana cena będzie miała zastosowanie w przypadku zawierania nowej Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej. Zmiana ceny Abonamentu nie będzie miała wpływu na Umowy zawarte przed zmianą ceny Abonamentu.
20. W przypadku braku płatności, Organizator skieruje do Użytkownika wezwanie do jej uiszczenia. Jeżeli wezwanie do uiszczenia płatności okaże się bezskuteczne, Organizator jest uprawniony do windykacji należności, również przez zewnętrzną firmę windykacyjną.

#### § 6. Wymogi techniczne

1. Korzystanie z Platformy wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z Systemem Teleinformatycznym, którym posługuje się Organizator:
  - 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) telefon stacjonarny lub komórkowy.
2. W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.
3. W przypadku korzystania z Platformy na urządzeniach mobilnych wymagane jest posiadanie zainstalowanej aplikacji Telemedi.co, dostępnej w serwisie Google Play ([www.play.google.com](http://www.play.google.com)) lub Appstore ([www.appstore.com](http://www.appstore.com)).
4. Rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z Platformy za pomocą przeglądarki to 1024x768 pikseli.

5. Połączenie z Platformą odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia Usług oraz przesyłu danych, Organizator podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.
7. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez Użytkownika wymagań, określonych w Regulaminie Platformy.

#### § 7. Prawa i obowiązki Stron

1. Organizator zastrzega sobie prawo do:
  - a) przejściowego zaprzestania świadczenia Usługi Dostępowej, w tym przede wszystkim ze względu na czynności konserwacyjne lub związane z modyfikacjami systemowymi Platformy,
  - b) wysyłania na adres e-mail Użytkowników komunikatów prawnych, technicznych i transakcyjnych, związanych z funkcjonowaniem Platformy i świadczeniem usługi Dostępowej, w tym w szczególności informacji o zmianach Regulaminu oraz o regulaminach promocji,
  - c) udostępniania danych Konsultantów wymaganych przepisami prawa oraz kalendarzy ich dostępności,
  - d) niezwłocznego powiadamiania o braku dostępności Konsultanta, będącej skutkiem okoliczności, które wyniknęły po dokonaniu wyboru terminu przez Użytkownika,
  - e) wysyłania Informacji Handlowej w formie newslettera na zasadach określonych w §9.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi Dostępowej, usunięcia wszelkich danych Użytkowników, przeniesienia praw do Platformy na inny podmiot. Użytkownikowi przysługuje żądanie zwrotu pobranej równowartości niewykorzystanego Abonamentu od Organizatora.
3. Organizator zobowiązuje się do zachowania w pełnej poufności uzyskanych danych osobowych.

#### § 8. Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczeniem Usługi Dostępowej.
2. Zapytania, uwagi i reklamacje należy zgłaszać:
  - pod numerem Infolinii,
  - na adres e-mail [reklamacjetechniczne@telemedi.co],
  - na piśmie na adres korespondencyjny Organizatora Radziwie 7/260, 01-164 Warszawa.

3. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji, dotyczących działania Platformy i związanych z nimi kwestii technicznych następuje w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej, odpowiednio do formy złożenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych.
4. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
  - a) dane pozwalające na identyfikację Użytkownika: login Użytkownika, imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie);
  - b) określenie przedmiotu reklamacji,
  - c) określenie ewentualnych żądań Użytkownika,
  - d) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależytym wykonaniu Usługi Dostępowej,
  - e) numer rachunku bankowego – w przypadku żądania zwrotu płatności.

#### § 9. Zasady gromadzenia i przetwarzania danych

1. Użytkownik ma dostęp do swoich danych, utrwalonych w ramach wykonywania Usługi Dostępowej po zalogowaniu do Profilu.
2. Organizator zabezpiecza świadczenie Usług oraz transfer danych przed dostępem osób trzecich, zgodnie z wymaganiami przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych oraz aktów wykonawczych.
3. Administratorem danych osobowych Użytkownika zamieszczonych w Profilu, innych, niż dane sensytywne o stanie zdrowia Użytkownika, niezbędnych do świadczenia Usługi Dostępowej, jest Organizator. Zawierając Umowę Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Organizatora jego danych osobowych w celu realizacji Usługi Dostępowej.
4. Organizator nie gromadzi danych dotyczących kart płatniczych, którymi dokonywane są płatności jak również jakichkolwiek innych danych udostępnianych przez Użytkownika przy dokonywaniu przez Użytkowników płatności za pośrednictwem zewnętrznego serwisu rozliczeniowego.
5. Użytkownik, którego dane osobowe przetwarzane przez Organizatora uległy zmianie, obowiązany jest zgłosić ten fakt odpowiednio Organizatorowi.
6. Dane osobowe są przetwarzane w celu nawiązywania, zmiany, ukształtowania treści lub rozwiązania stosunku prawnego, wynikającego z Umów oraz w celu świadczenia Usługi Dostępowej zgodnie z Regulaminem.
7. Administrator danych zobowiązuje się do zachowania danych osobowych w poufności i nie ujawniania ich innym podmiotom. Administrator danych nie przekazuje, nie sprzedaje i nie użycza zgromadzonych danych osobowych Użytkowników innym osobom lub instytucjom, chyba że żądają tego uprawnione na podstawie prawa organy państwa na potrzeby

prowadzonych przez nie postępowań. Administrator danych może przeprowadzać powyższe czynności jedynie za wyraźną zgodą lub na życzenie Użytkownika.

8. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne.
9. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia.
10. Informacje Handlowe mogą być przesyłane przez Organizatora Użytkownikom, którzy wyrazili zgodę na ich otrzymywanie oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie ich danych osobowych w celach marketingowych.
11. Użytkownik może złożyć sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych, w sposób przewidziany dla dokonania reklamacji.
12. Organizator zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa danych Użytkowników na poziomie wysokim.

#### § 10. Zasady odpowiedzialności

1. Organizator i Użytkownik zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona Umowy poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu Platformy, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za Usługi E-Konsultacji świadczone przez Konsultantów lub Ekspertów.
3. Organizator ponosi względem Użytkownika odpowiedzialność jedynie za zawinione przez Organizatora niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usługi dostępowej.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika 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 Użytkowniku.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usługi Dostępowej przez Użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem Platformy.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Użytkowników z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
  - szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług, będące następstwem okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej, działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Organizator ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,

- podanie przez Użytkownika nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

#### § 11. Postanowienia końcowe

1. Użytkownik ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Usług wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Użytkownika usługi telekomunikacyjne.
2. Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Organizatora 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. Platforma zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, zdjęcia, programy, grafika, znaki towarowe, ikony, logotypy itp. prezentowane w serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania treści zamieszczonych na Platformie wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
4. Organizator poinformuje Użytkownika o wszelkich zmianach Regulaminu niezwłocznie po zalogowaniu się Użytkownika na Platformie. W celu dalszego korzystania z Usług niezbędna jest akceptacja zmian Regulaminu przez Użytkownika. Użytkownikowi korzystającemu z Platformy w ramach Abonamentu, który nie zaakceptuje zmiany Regulaminu, przysługuje zwrot niewykorzystanej kwoty Abonamentu.

### III. Regulamin Usług E-Konsultacji

#### § 1. Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie Usług E-Konsultacji pojęcia rozumie się:

- a) **Dyżur** – czas, w którym Konsultant lub Ekspert jest dostępny na Platformie i wykonuje Usługi E-Konsultacji w godzinach niuwzględnionych w Harmonogramie;
- b) **E-Wizyta** – rodzaj Usług E-Konsultacji, obejmujący Świadczenia Telemedyczne oraz Porady, świadczone wyłącznie przez Konsultantów;
- c) **Informacja Zdrowotna** – Usługa, polegająca na udzielaniu przez Konsultanta, inną osobę wykonującą zawód medyczny lub studenta studiów medycznych, który ukończył co najmniej 3 rok studiów Użytkownikowi zalogowanemu na Platformie informacji o charakterze edukacyjnym i prozdrowotnym, niezwiązanych ze stanem zdrowia określonej osoby. Udzielanie Informacji Zdrowotnej nie stanowi wykonywaniem działalności leczniczej w myśl przepisów ustawy o działalności leczniczej.
- d) **Katalog** – informacje dotyczące Konsultantów/Ekspertów, udostępnione na Platformie, zawierające m. in. ich imiona i nazwiska, specjalizacje, zakresy udzielanych świadczeń, adresy e-mail, kalendarze dostępności, Regulaminy Organizacyjne podmiotów wykonujących działalność leczniczą lub podmiotów w ramach których świadczone są usługi dietetyków, coachów, trenerów personalnych oraz inne informacje, w tym w szczególności wymagane przepisami obowiązującego prawa;
- e) **Konsultant Medyczny** – osoba fizyczna będąca podmiotem wykonującym działalność leczniczą zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej bądź też wykonująca pracę na rzecz podmiotu wykonującego działalność leczniczą, udzielająca Świadczeń Telemedycznych i Informacji Zdrowotnej przy użyciu Platformy w ramach umowy zawartej z Organizatorem; Konsultanci udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie Regulaminu oraz własnych Regulaminów Organizacyjnych, o których mowa w ustawie o działalności leczniczej;
- f) **Konsultant Niemedyczny** – osoba fizyczna wykonująca zawód dietetyka, psychologa, coacha, trenera personalnego, udzielająca Porad i Informacji Zdrowotnej przy użyciu Platformy w ramach umowy zawartej z Organizatorem; 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) **Regulamin Organizacyjny** – regulamin organizacyjny podmiotu wykonującego działalność leczniczą, o którym mowa w ustawie o działalności leczniczej; regulaminy organizacyjne podmiotów wykonujących działalność leczniczą, w ramach których Konsultanci udzielają świadczeń zdrowotnych, udostępniane są na Platformie;
  - i) **Świadczenie Telemedyczne** – świadczenie zdrowotne udzielane przez Konsultanta Medycznego za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;
  - j) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług E-Konsultacji, zawierana na zasadach określonych w Regulaminie E-Konsultacji.
2. Podmiotem świadczącym Usługi E-Konsultacji jest Konsultant lub Ekspert zaakceptowany przez Użytkownika. Konsultant lub Ekspert może zostać wybrany losowo przez system – zawarcie umowy z Konsultantem lub Ekspertem następuje po zaakceptowaniu osoby Konsultanta lub Eksperta. Użytkownik może odmówić akceptacji Konsultanta lub Eksperta – w takim wypadku połączenie z Konsultantem lub Ekspertem zostanie przerwane a Użytkownik nie zostanie obciążony płatnością za E-Wizytę lub Informację Zdrowotną.
  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 Użytkownika za pośrednictwem Platformy.
  5. Akceptacja Regulaminu Usług E-Konsultacji jest równoznaczna z wyrażeniem zgody na komunikację za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a w przypadku podania numeru telefonu również komunikację telefoniczną, prowadzoną przez Konsultanta w celu realizacji Usług E-Konsultacji lub informowania o zmianach Regulaminu Usług E-Konsultacji.
  6. Konsultanci i Eksperci wykonują Usługi E-Konsultacji zgodnie z Harmonogramem lub podczas Dyżuru.

## § 2. Usługi E-Konsultacji

1. Warunkiem skorzystania z Usługi E-Konsultacji jest spełnienie warunków określonych w Regulaminie Platformy oraz akceptacja Konsultanta/Eksperta.
2. Rodzaje Usług E-Konsultacji:
  - a. E-Wizyta
    - i. Porada albo

ii. Świadczenie Telemedyczne;

b. Informacja Zdrowotna.

3. Użytkownik dokonuje wyboru rodzaju Usługi E-Konsultacji spośród dostępnych opcji:
  - a. natychmiastowej – wymiana informacji następuje po dokonaniu wyboru opcji Usługi E-Konsultacji natychmiastowej, akceptacji Konsultanta lub Eksperta pełniącego Dyżur i nawiązaniu połączenia z Konsultantem lub Ekspertem; w przypadku Usługi E-Konsultacji natychmiastowej Użytkownik ma możliwość skontaktowania się z Konsultantem na Dyżurze;
  - b. umawiana – wymiana informacji następuje po dokonaniu wyboru opcji Usługi E-Konsultacji umawianej, dokonaniu wyboru terminu i akceptacji Konsultanta lub Eksperta; nawiązanie połączenia z Konsultantem lub Ekspertem wymaga ponownego zalogowania Użytkownika na Platformie w dniu oraz godzinie odpowiadającej wybranemu terminowi lub – jeżeli usługa ma być świadczona w telefonicznie – dostępności pod wskazanym numerem telefonu;
  - c. asynchroniczna – wymiana informacji następuje po dokonaniu wyboru opcji Usługi E-Konsultacji asynchronicznej, akceptacji Konsultanta lub Eksperta i wypełnieniu elektronicznego formularza. W ramach wymiany asynchronicznej Użytkownik może załączyć określone dokumenty i przesać je do Konsultanta, który udziela odpowiedzi w ciągu 48 godzin.
4. Komunikacja Użytkownika z Konsultantem lub Ekspertem może przebiegać w formie:
  - a. czatu – wymiany krótkich wiadomości tekstowych między Użytkownikiem a Konsultantem lub Ekspertem,
  - b. telekonferencji – przekazu audio między Użytkownikiem a Konsultantem lub Ekspertem za pośrednictwem telefonu lub Platformy,
  - c. wideokonferencji – przekazu audiowizualnego między Użytkownikiem a Konsultantem lub Ekspertem za pośrednictwem telefonu lub Platformy.
5. Dostępność poszczególnych rodzajów Usług E-Konsultacji oraz form komunikacji jest zależna od określonego Konsultanta/Eksperta, który świadczy usługi E-Wizyty lub udziela Informacji Zdrowotnych;
6. Forma asynchroniczna inicjowana jest w formie chatu, natomiast kontakt ze strony Konsultanta/Eksperta może nastąpić w każdej formie, w zależności od wyboru dokonanego przez Użytkownika lub dostępnej opcji. Jeżeli Konsultant uzna, że nie jest możliwe udzielenie odpowiedzi w formie wybranej przez Użytkownika, Użytkownik zostanie o tym fakcie poinformowany za pośrednictwem Platformy lub w formie wiadomości e-mail lub wiadomości tekstowej wysyłanej na telefon komórkowy. Użytkownik decyduje o skorzystaniu z zaproponowanej formy komunikacji.

7. Warunkiem udzielenia Użytkownikowi Świadczenia Telemedycznego jest uzupełnienie w Profilu następujących danych:
  - a. imię (imiona) i nazwisko (nazwiska),
  - b. data urodzenia,
  - c. płeć,
  - d. adres miejsca zamieszkania,
  - e. numer PESEL, jeżeli został nadany lub inny numer ewidencyjny (w przypadku braku numeru PESEL),
  - f. dane i dokumenty dotyczące stanu zdrowia, niezbędne do realizacji Świadczenia Telemedycznego.
8. Dane, o których mowa w ustępie poprzedzającym, Użytkownik podaje w Formularzu.
9. Informacja Zdrowotna jest udzielana przez Ekspertów.
10. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Informacja Zdrowotna ma charakter wyłącznie edukacyjny i informacyjny, nie jest świadczeniem zdrowotnym oraz nie odnosi się do stanu zdrowia konkretnej osoby. Informacja Zdrowotna nie powinna być postawą decyzji Użytkownika o skorzystaniu lub nieskorzystaniu z konsultacji z osobą wykonującą zawód medyczny.
11. Świadczenia Telemedyczne udzielane są przez Konsultantów Medycznych w zakresie wskazanym w Katalogu oraz Regulaminach Organizacyjnych, z uwzględnieniem szczególnego charakteru Świadczenia Telemedycznego. Świadczenia Telemedyczne nie obejmują świadczeń zdrowotnych wymagających osobistego, bezpośredniego kontaktu z osobą wykonującą zawód medyczny.
12. Jeżeli wymaga tego postawiona uprzednio diagnoza, a Użytkownik wyraził zgodę oraz upoważnił Konsultanta Medycznego do przekazania recepty, skierowania lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne osobom zajmujących się świadczeniem usług pocztowych, uprawniony Konsultant Medyczny w ramach udzielania Świadczenia Telemedycznego może wystawić receptę, skierowanie lub zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne, niezbędne do kontynuacji leczenia/zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. W takim przypadku może zostać pobrana opłata manipulacyjna zgodnie z Cennikiem. Opłata manipulacyjna nie stanowi formy wynagrodzenia za wystawienie recepty, lecz służy pokryciu kosztów związanych z wysyłką recepty na adres wskazany przez Użytkownika.
13. W przypadku odbioru recepty, skierowania lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, osoba zajmująca się świadczeniem usług pocztowych może zażądać okazania dowodu tożsamości Użytkownika, w przypadku nieokazania dowodu tożsamości wskazane dokumenty mogą być zwrócone do Konsultanta Medycznego.

14. Wystawienie recepty wymaga przedłożenia Konsultantowi Medycznemu przez Użytkownika dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, takich jak:
  - a) karta wypisu ze szpitala,
  - b) dokumentacja medyczna,
  - c) wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych.
15. W celu otrzymania recepty na wskazany w profilu adres e-mail Użytkownika zostanie przesłany e-mail z prośbą o wyrażenie zgody na wystawienie i przekazanie recepty.
16. Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
17. Konsultanci Medyczni posiadają wszelkie wymagane przepisami prawa uprawnienia i kwalifikacje do udzielania Świadczeń Telemedycznych w zakresie wskazanym w Regulaminie Organizacyjnym
18. 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.
19. Organizator weryfikuje uprawnienia Konsultantów wynikające z przepisów obowiązującego prawa.
20. E-Konsultacje odbywają się za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.
21. Konsultanci Medyczni prowadzą dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach pacjenta. Konsultanci Niemedyczni sporządzają opis przebiegu Usługi E-Konsultacji.
22. Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Użytkownika, dotychczasowego leczenia, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych
23. Konsultant Medyczny przeprowadza badanie Użytkownika, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia.
24. Przebieg świadczenia Usług E-Konsultacji może być rejestrowany przez Konsultanta, a jego zapis może być przechowywany na serwerach wskazanych przez Konsultanta. Akceptując Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Usług E-Konsultacji, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego.
25. Użytkownik ma wgląd do swojej dokumentacji medycznej. Może również otrzymać kopię dokumentacji medycznej w miejscu jej przechowywania lub udzielania świadczeń, określonym przez Konsultanta Medycznego lub za pośrednictwem operatora świadczącego usługi pocztowe za odpłatnością określoną w Cenniku.

### § 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/Eksperta przez Użytkownika jest równoznaczna z zawarciem umowy o Usługę E-Konsultacji oraz akceptacją Regulaminu Usług E-Konsultacji.
3. Umowa zostaje zawarta na czas wykonywania Usługi E-Konsultacji.
4. Użytkownik 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 Użytkownik traci możliwość odstąpienia od Umowy o czym zostaje poinformowany.
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. Płatność za Usługi E-Konsultacji następuje na zasadach określonych w Regulaminie Platformy.
2. Konsultanci nie są uprawnieni do pobierania opłat od Użytkowników.
3. Akceptując Regulamin Użytkownik uwzględnia okoliczność, że E-Wizyty lub Porady świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
4. Użytkownik ma możliwość nieodpłatnej modyfikacji umawianej Usługi E-Konsultacji na zasadach określonych w Regulaminie Platformy.
5. Użytkownik 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. Użytkownik zobowiązuje się również ujawnić Konsultantowi Niemedycznemu wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć wpływ na udzielaną Poradę.
6. Użytkownik 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. Wymogi techniczne

Celem przeprowadzenia Usług E-konsultacji Użytkownik zobowiązany jest spełnić warunki techniczne, określone w Regulaminie Platformy.

#### § 6. Zasady gromadzenia i przetwarzania danych

1. Użytkownik ma dostęp do swoich danych utrwalonych w ramach wykonywania E-Konsultacji po zalogowaniu do Profilu.
2. Administratorem danych wskazanych w §2 pkt 7 oraz innych danych, uzyskanych w związku z udzielaniem Świadczeń Telemedycznych, w tym w szczególności dotyczących stanu zdrowia Użytkownika oraz przebiegu leczenia, jest Konsultant Medyczny lub podmiot wykonujący działalność leczniczą zatrudniający Konsultanta, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Organizatorem.
3. Administratorem danych wskazanych w §2 pkt 7 oraz innych danych, uzyskanych w związku z udzielaniem Porad, jest Konsultant Niemedyczny jest Konsultant Medyczny lub podmiot go zatrudniający, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Organizatorem.
4. Administratorem danych uzyskanych w związku z udzielaniem Informacji Zdrowotnej jest Konsultant lub Ekspert lub podmiot wykonujący działalność leczniczą zatrudniający Konsultanta lub Eksperta, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Organizatorem.
5. Konsultant, Ekspert lub podmiot w ramach których działają powierza Organizatorowi przetwarzanie wrażliwych danych osobowych wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do zapewnienia komunikacji między Konsultantem a Użytkownikiem, w szczególności w celu zarządzania procesem przekazywania reklamacji dotyczących udzielanych świadczeń zdrowotnych. Umowa powierzenia przetwarzania spełnia wymogi obowiązującego prawa, w szczególności wymogi określone w ustawie o ochronie danych osobowych oraz ustawie o prawach pacjenta.
6. Użytkownik, którego dane osobowe, przetwarzane przez Konsultanta albo Eksperta uległy zmianie, obowiązany jest zgłosić ten fakt Konsultantowi albo Ekspertowi.
7. Dane osobowe są przetwarzane w celu nawiązywania, zmiany, ukształtowania treści lub rozwiązania stosunku prawnego, wynikającego z Umów oraz w celu udzielania Świadczeń Telemedycznych, Porad i Informacji Zdrowotnej.
8. Administrator danych zobowiązuje się do zachowania danych osobowych w poufności i nie ujawniania ich innym podmiotom. Administrator danych nie przekazuje, nie sprzedaje i nie użycza zgromadzonych danych osobowych Użytkowników innym osobom lub instytucjom, chyba że żądają tego uprawnione na podstawie prawa organy państwa na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań. Administrator danych może przeprowadzać powyższe czynności jedynie za wyraźną zgodą lub na życzenie Użytkownika.
9. Zasady prowadzenia, przechowywania i udostępniania dokumentacji medycznej przez Konsultantów oraz podmioty wykonujące działalność leczniczą zostały określone w przepisach prawa, w szczególności w ustawie o prawach pacjenta oraz przepisach wykonawczych.

10. Akceptując Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na udostępnianie przez Konsultanta Medycznego jego danych osobowych, w tym dokumentacji medycznej, innym Konsultantom Medycznym lub innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą jeżeli jest to niezbędne do udzielania świadczeń zdrowotnych.
11. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na udostępnianie swoich danych, w tym danych zawartych w dokumentacji medycznej za pośrednictwem Platformy, podmiotom wykonującym działalność leczniczą w ramach których działają Konsultanci, przez inne podmioty wykonujące działalność leczniczą w ramach których działają Konsultanci w zakresie w jakim jest to niezbędne do kontynuacji leczenia Użytkownika zgodnie z niniejszym Regulaminem (przekazywanie danych między podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w celu zapewnienia ciągłości leczenia przez Konsultantów współpracujących z Organizatorem w ramach Platformy).
12. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z obowiązującym prawem, w szczególności ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą o ochronie danych osobowych.
13. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, przy czym w przypadku korzystania przez Użytkownika ze Świadczeń Telemedycznych podanie jego danych osobowych w zakresie wskazanym w §2 pkt 7 jest niezbędne w związku z wymogami prawnymi dotyczącymi prowadzenia dokumentacji medycznej.
14. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia. Użytkownik ma zagwarantowane prawo dostępu do dokumentacji medycznej zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami.
15. Podanie numeru telefonu jest niezbędne do komunikacji przy użyciu łącza telefonicznego.
16. Podanie danych wymienionych w §2 pkt 7 jest niezbędne przypadku E-Wizyt przeprowadzanych przez Konsultantów Medycznych.

## § 12. Zasady odpowiedzialności

1. Konsultant/Ekspert i Użytkownik zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona Umowy poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez nich obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu Usług E-Konsultacji, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które strona ta nie ponosi odpowiedzialności.
2. Konsultant/Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za Usługi Platformy, świadczone przez Organizatora.
3. Konsultant/Ekspert ponosi względem Użytkownika odpowiedzialność jedynie za zawinione przez Konsultanta/Eksperta niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
4. Konsultant/Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika 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 Użytkowniku.

5. Konsultant/Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług przez Użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem.
6. Konsultant/Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za:
  - szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Użytkowników z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
  - szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług, będące następstwem okoliczności, za które Konsultant/Ekspert nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej, działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Konsultant/Ekspert ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
  - podanie przez Użytkownika nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

### § 13. Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze wykonywaniem Usług E-Konsultacji. Zapytania, uwagi i reklamacje dotyczące działania Platformy i związanych z nią kwestii natury technicznej należy zgłaszać na adres e-mail [reklamajekonsultanci@telemedi.co](mailto:reklamajekonsultanci@telemedi.co).
2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych, chyba że odpowiedni Regulamin Organizacyjny przewiduje krótszy termin.
5. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
  - a) dane pozwalające na identyfikację Użytkownika: login Użytkownika, imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie);
  - b) określenie przedmiotu reklamacji,
  - c) określenie ewentualnych żądań Użytkownika,
  - d) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usługi E-Konsultacji.

### § 14. Postanowienia końcowe

Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Organizatora 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.