

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH ON-LINE

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług medycznych on-line („**Regulamin**”) określa zasady świadczenia przez usługodawcę - Warsaw Genomics usług telemedycznych, tj. świadczeń zdrowotnych oferowanych przez Warsaw Genomics, wykonywanych przez lekarzy na rzecz Pacjentów, na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w formie wideocztatu, tj. przekazu audiowizualnego pomiędzy lekarzem a Pacjentem („**Usługi telemedyczne**”).
2. Usługodawcą jest „Warsaw Genomics spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Kiwerska 33A , 01-682 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000554477, REGON 361337464, NIP 7010479232, będąca podmiotem diagnostyczno-leczniczym nr Z-178028-20150909 („**Warsaw Genomics**”).
3. Do świadczenia Usług telemedycznych mają zastosowanie następujące akty prawne:
 - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne,
 - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
 - ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
 - 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) („**RODO**”),
 - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

§2. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEMEDYCZNYCH

1. Korzystanie z Usług telemedycznych wymaga uprzedniej akceptacji Regulaminu.
2. W celu skorzystania z Usługi telemedycznej pacjent dokonuje wyboru dziedziny, z zakresu której Usługa telemedyczna ma być świadczona, lekarza oraz preferowanej godziny wideocztatu. Lista dostępnych porad z danych dziedzin medycyny oraz lekarzy danych specjalności jest dostępna na stronie warsawgenomics.pl/poradnia
3. Następnie pacjent zobowiązany jest:
 - a. zarejestrować się poprzez stronę warsawgenomics.pl w serwisie rejestracyjnym („Medfile” lub „HaloDoctor”) („**Serwis**”) oraz podać **prawdziwe** dane umożliwiające jego identyfikację, tj.: imię, nazwisko, miejsce zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu, numer PESEL, a w przypadku, gdy pacjent nie posiada numeru PESEL - datę urodzenia.
 - b. zaakceptować Regulamin,
 - c. udzielić zgody na przetwarzanie danych osobowych dla celów świadczenia Usług telemedycznych, poprzez akceptację oświadczenia zawartego na stronie rejestracji w Serwisie,
 - d. w przypadku wizyty płatnej - dokonać płatności, zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie warsawgenomics.pl/poradnia.
4. Po zakończeniu procedury rejestracji zgodnie z postanowieniami ust. 4 Pacjent otrzyma na wskazany adres e-mail potwierdzenie rejestracji.
5. Po dokonaniu płatności i zaksięgowaniu płatności na rachunku Warsaw Genomics Pacjent otrzyma - na podany w trakcie rejestracji adres e-mail - link do wideocztatu na wybraną konsultację. Pacjent zobowiązany jest zabezpieczyć link przed dostępem osób trzecich. Warsaw Genomics nie ponosi odpowiedzialności za udostępnienie linka przez Pacjenta innym osobom, jak również za skorzystanie z linka przez osoby trzecie bez wiedzy i zgody Pacjenta. Warsaw Genomics może odmówić wykonania Usługi, jeżeli po przeprowadzeniu procedury identyfikacji okaże się, że z linka korzysta osoba inna niż zarejestrowany Pacjent.
6. W przypadku, gdy płatność nie zostanie dokonana w terminie oznaczonym w trakcie rejestracji w Serwisie, rejestracja oraz rezerwacja terminu Usługi telemedycznej zostaje anulowana.

7. Akceptacja Regulaminu oznacza, że Pacjent:
 - a. zapoznał się z treścią Regulaminu oraz treścią Polityki Prywatności i Polityki Cookies,
 - b. wyraża zgodę na wszystkie postanowienia Regulaminu i zobowiązuje się do jego przestrzegania,
 - c. wprowadza dane osobowe, które są zgodne z prawdą - posługiwanie się fikcyjnymi lub nieprawdziwymi danymi identyfikacyjnymi stanowi naruszenie Regulaminu i będzie skutkowało odmową świadczenia Usług teledywidualnych,
 - d. wyraża zgodę na świadczenie Usług teledywidualnych za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w tym na wykorzystanie podanego adresu e-mail oraz numeru telefonu w celu realizacji Usługi teledywidualnej.
8. Akceptacja Regulaminu odbywa się poprzez zaznaczenie opcji „Akceptuję postanowienia Regulaminu” w trakcie procedury rejestracji Pacjenta. Niezaakceptowanie Regulaminu lub brak akceptacji dla któregokolwiek z postanowień Regulaminu skutkuje brakiem możliwości świadczenia Usług teledywidualnych.
9. Pacjent zobowiązany jest do uaktualnienia wszystkich danych, wprowadzonych podczas procesu rejestracji, w przypadku gdy doszło do ich zmiany.
10. Pacjent ponosi wszelkie negatywne konsekwencje wynikające z podania nieprawdziwych danych lub niedokonania aktualizacji danych.
11. W przypadku pogorszenia się stanu zdrowia Pacjenta Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z najbliższą placówką służby zdrowia lub zadzwonić pod numer alarmowy 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego.

§3. WYMOGI TECHNICZNE

W celu prawidłowego korzystania z serwisu, poprzez który dostępne są Usługi teledywidualne, oraz dla celów odbycia konsultacji poprzez wideoczat Pacjent musi:

- a. posiadać dostęp do sieci Internet,
- b. korzystać z przeglądarki internetowej Google Chrome, Mozilla Firefox,
- c. uruchomić kamerę i mikrofon w sposób umożliwiający prowadzenie wideoczatu,
- d. mieć aktywne konto e-mail zarejestrowane na jego prawdziwe dane.

§4. WYKONYWANIE USŁUGI TELEDYDUALNEJ

1. Szczegółowe informacje o dostępności poszczególnych Usług teledywidualnych świadczonych przez poszczególnych lekarzy Warsaw Genomics są dostępne na stronie warsawgenomics.pl/poradnia.
2. Osoby świadczące Usługi teledywidualne posiadają uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza danej specjalności.
3. Lekarze świadczący Usługi teledywidualne prowadzą dokumentację medyczną Pacjenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. W wybranej dacie konsultacji teledywidualnej Pacjent będzie mógł połączyć się z wybranym lekarzem poprzez otrzymany link.
5. Udzielenie konsultacji teledywidualnej będzie poprzedzone identyfikacją Pacjenta, w tym celu Pacjent zostanie poproszony o okazanie dokumentu stwierdzającego tożsamość; przy czym, w przypadku braku możliwości połączenia wideo, identyfikacja Pacjenta zostanie dokonana poprzez weryfikację jego danych osobowych i w tym celu pacjent zostanie poproszony o podanie swoich danych (imię, nazwisko, nr PESEL, data urodzenia). Warsaw Genomics nie ponosi odpowiedzialności za posłużenie się danymi Pacjenta przez osoby trzecie.
6. Konsultacja z lekarzem w ramach Usługi teledywidualnej może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej stanu zdrowia Pacjenta, przebytych chorób, przyjmowanych lekarstw, predyspozycji genetycznych itp.
7. Maksymalny czas trwania konsultacji teledywidualnej zależy od rodzaju konsultacji i jest wskazany w serwisie. W przypadku, gdy konsultacja przekroczy czas określony w serwisie na jej przeprowadzenie lekarz może zakończyć konsultację.
8. W przypadku, gdy będzie wymagała tego diagnoza postawiona w trakcie świadczenia Usługi teledywidualnej, lekarz konsultujący może wystawić e-zwolnienie oraz e-receptę, która zostanie udostępniona Pacjentowi poprzez przesłanie telekodu w formie wiadomości sms na podany numer telefonu lub w formie wiadomości elektronicznej przesłanej na podany adres e-mail.

9. Akceptując Regulamin Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w danym przypadku Usługa telemedyczna może być niewystarczająca dla postawienia diagnozy lub ustalenia leczenia i lekarz udzielający Usługi telemedycznej może zalecić odbycie wizyty stacjonarnej w innym podmiocie leczniczym, udanie się do Szpitalnego Oddziału Ratunkowego lub wezwanie pogotowia ratunkowego.
10. Pacjent zobowiązany jest podać lekarzowi w trakcie Usługi telemedycznej wszelkie informacje dotyczące stanu jego zdrowia, a na prośbę lekarza udostępnić posiadaną dokumentację medyczną, w sposób ustalony z lekarzem, zapewniający poufność przekazywanych informacji i dokumentów.
11. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych lub niepełnych informacji, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie Usługi telemedycznej.
12. W przypadku, gdy odbycie wideocztatu nie jest możliwe:
 - a. z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności z powodu niespełnienia przez Pacjenta warunków technicznych lub niezgłoszenia się Pacjenta – termin wideocztatu przepada, a Pacjent nie jest uprawniony do żądania zwrotu dokonanej opłaty,
 - b. z przyczyn leżących po stronie Warsaw Genomics lub niezależnych od żadnej ze stron – Warsaw Genomics zaproponuje Pacjentowi inny termin odbycia wideocztatu lub zwróci Pacjentowi kwotę dokonanej opłaty za Usługę telemedyczną.
13. Pacjent może przełożyć termin wizyty nie później niż 24 godziny przed ustalonym terminem wizyty, dzwoniąc pod numer 880 257 108.
14. Pacjent może anulować wizytę za zwrotem dokonanej opłaty nie później niż 24 godziny przed ustalonym terminem wizyty dzwoniąc pod numer 880 257 108. W celu uzyskania zwrotu opłaty za wizytę anulowaną przed upływem 24 godzin od ustalonego terminu Pacjent powinien napisać mail na adres poradnia@warsawgenomics.pl z informacją o anulowaniu wizyty. Opłata za anulowaną wizytę zostanie zwrócona Pacjentowi w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania przez Warsaw Genomics wiadomości e-mail o anulowaniu wizyty, odpowiednio: na rachunek bankowy Pacjenta, z którego opłata została dokonana lub poprzez uznanie karty płatniczej/kredytowej Pacjenta, za pomocą której płatność została dokonana.
15. Na wniosek Pacjenta Warsaw Genomics udostępni Pacjentowi dokumentację medyczną sporządzoną w związku ze świadczoną na rzecz Pacjenta Usługą telemedyczną. Wydanie kopii dokumentacji medycznej możliwe będzie po identyfikacji Pacjenta lub należycie upoważnionej przez niego osoby.
16. Zasady określone w niniejszym paragrafie mają także zastosowanie do umówienia za pośrednictwem serwisu wizyty stacjonarnej w Poradni.

§5. OGRANICZENIE KORZYSTANIA Z SERWISU

1. Korzystanie z serwisu, poprzez który dostępne są Usługi telemedyczne podlega ograniczeniom wynikającym z przepisów prawa polskiego oraz z powszechnie przyjmowanych zasad postępowania odnoszących się do wszystkich użytkowników Internetu, które mają na celu ochronę ich interesów oraz interesów osób trzecich.
2. Korzystanie z serwisu polega wyłącznie na podejmowaniu działań zgodnych z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami.
3. Zakazane jest dokonywanie zmian, zniekształcanie lub uszkodzanie serwisu, dodawanie jakichkolwiek nieautoryzowanych materiałów do Serwisu, w szczególności treści o charakterze bezprawnym.
4. Warsaw Genomics zastrzega sobie prawo do usuwania treści o charakterze bezprawnym.

§6. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Pacjent zawiera umowę o jednorazowe wykonanie Usługi telemedycznej („Umowa”).
2. Umowa zostaje zawarta na czas określony – do momentu dostarczenia usługi telemedycznej oraz zakończenia związanej z tą usługą komunikacji między lekarzem a pacjentem.
3. Umowę uznaje się za zawartą, gdy spełnione są łącznie wszystkie warunki określone w §2 ust. 3 Regulaminu. Niespełnienie któregośkolwiek ze wskazanych warunków uniemożliwia zawarcie Umowy.
4. Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest wiadomość przekazana drogą elektroniczną (e-mail), wysyłana do Pacjenta po spełnieniu przez niego warunków, o których mowa w ust. 3 powyżej, na podany przez Pacjenta adres e-mail.

§7. PRAWO DO ODSTĄPIENIA I WYPOWIEDZENIA UMOWY

1. Pacjentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia.
2. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje, jeżeli świadczenie Usługi telemedycznej zostało rozpoczęte, za zgodą Pacjenta, przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, w szczególności po odbyciu wideoczatu.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy, Warsaw Genomics zwróci Pacjentowi dokonaną płatność w terminie 14 (czternastu) dni od pisemnego zgłoszenia odstąpienia od Umowy, przesłanego na adres poradnia@warsawgenomics.pl.
4. Prawo wypowiedzenia Umowy przysługuje Pacjentowi wyłącznie w przypadkach określonych w Regulaminie.
5. Pacjentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy poprzez przesłanie stosownego oświadczenia woli w formie pisemnej, jeżeli Pacjent nie akceptuje nowego Regulaminu bądź jego zmian - w przypadku złożenia oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy w ciągu 14 dni od daty zamieszczenia w serwisie nowej treści Regulaminu lub jego zmiany.
6. Warsaw Genomics zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdyby zmiana obowiązujących przepisów lub ich interpretacji uniemożliwiła lub znacznie utrudniła prowadzenie działalności wynikającej z Regulaminu.

§8. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacja Pacjenta w związku z zastrzeżeniami co do funkcjonowania serwisu bądź świadczonej za jego pośrednictwem Usługi telemedycznej powinna zostać przesłana do Warsaw Genomics w formie pisemnej lub drogą elektroniczną na adres poradnia@warsawgenomics.pl, w nieprzekraczalnym terminie 14 dni od dnia świadczenia Usługi telemedycznej i określać:
 - a. dane Pacjenta umożliwiające kontakt z nim,
 - b. zarzuty wraz z ich uzasadnieniem,
 - c. ewentualnie żądany przez Pacjenta sposób usunięcia zarzucanego naruszenia.
2. Reklamacje złożone w innej formie lub w innym terminie, niż określone w ust. 1 nie będą rozpatrywane.
3. Warsaw Genomics zobowiązany jest udzielić pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją uwzględnić lub informuje o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. W przypadku konieczności wyjaśnienia dodatkowych okoliczności związanych z usługami świadczonymi na rzecz Warsaw Genomics przez podmioty, za które nie ponosi odpowiedzialności, bądź które działają na jego rzecz jako podwykonawcy, Warsaw Genomics przesyła Pacjentowi w terminie 7 dni informację o potrzebie wyjaśnienia tych okoliczności, a czas rozpatrzenia reklamacji ulega odpowiedniemu przedłużeniu.
4. Reklamację dotyczącą zakłóceń lub przerw w transmisji danych, które zostały spowodowane bezpośrednio lub pośrednio nieprawidłowym działaniem Pacjenta, brakiem wymaganego sprzętu i oprogramowania lub niezastosowaniem się do wymagań Regulaminu pozostawia się bez rozpatrzenia.

§9. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Serwis oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami ustaw: z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (j.t. Dz. U. z 2017 r. poz. 880), z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (j.t. Dz. U. z 2003 r. nr 153 poz. 1503 ze -zm.) oraz z dnia 27 lipca 2001 roku o ochronie baz danych (Dz. U. nr 128, poz. 1402 ze zm.).
2. Niedozwolone jest utrwalanie, przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie w celach komercyjnych informacji uzyskanych za pośrednictwem serwisu bez zgody Warsaw Genomics.

§10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin ma także odpowiednie zastosowanie (z wyłączeniem postanowień §4) do zakupu innych niż telemedyczne usług medycznych - wizyt stacjonarnych za pośrednictwem serwisu Warsaw Genomics poprzez stronę warsawgenomics.pl, które będą świadczone w poradni Warsaw Genomics.
2. Pacjent obowiązany jest do nieużywania słów lub zwrotów niecenzuralnych, obraźliwych lub naruszających dobra osobiste lekarza lub innych osób, lub naruszających przepisy obowiązującego prawa. To samo dotyczy plików przesyłanych lekarzowi wykonującemu usługę medyczną. W przypadku nieprzestrzegania tego wymogu, lekarz ma prawo, po uprzednim ostrzeżeniu, przerwać wykonywanie

usługi.

3. Warsaw Genomics uprawniona jest do wprowadzania zmian postanowień Regulaminu w każdym czasie.
4. Uczestnik przy rejestracji zostanie powiadomiony o zmianach w Regulaminie i o możliwości ich akceptacji za pośrednictwem wiadomości sms lub e-mail, na podany numer telefonu lub adres e-mail, odpowiednio. Zmieniony Regulamin obowiązuje po upływie (14) czternastu dni od dnia poinformowania Pacjenta, o ile Pacjent w tym okresie nie złoży oświadczenia o braku zgody na dokonanie zmiany Regulaminu. W przypadku złożenia takiego oświadczenia Umowa ulega rozwiązaniu. Zmiana Regulaminu nie ma wpływu na realizację Umów zawartych przed upływem powyższego okresu, które realizowane są zgodnie z dotychczas obowiązującym Regulaminem. W przypadku braku akceptacji wprowadzonych zmian Pacjent może zrezygnować z korzystania z Usług telemedycznych. Korzystanie z Usług telemedycznych po wprowadzeniu zmian w Regulaminie, traktowane będzie jako wyrażenie przez Pacjenta zgody na wprowadzone zmiany.
5. Regulamin dostępny jest przez cały okres świadczenia przez Warsaw Genomics Usług telemedycznych, a dostęp do jego aktualnej treści możliwy jest poprzez stronę warsawgenomics.pl, w sposób umożliwiający zapoznanie się z nim, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
6. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Warsaw Genomics powinny być przesłane listem poleconym na adres 01-682 Warszawa, ul. Kiwerska 33A lub drogą elektroniczną na adres poradnia@warsawgenomics.pl.
7. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia związane z funkcjonowaniem serwisu albo wynikające z zawartej Umowy, kierowane będą do Pacjenta na piśmie i przesłane listem poleconym na adres korespondencyjny Pacjenta lub drogą elektroniczną na adres e-mail wskazanym podczas rejestracji.
8. Serwis oraz świadczone za jego pośrednictwem Usługi telemedyczne podlegają przepisom prawa polskiego.
9. Osoby naruszające przepisy prawa oraz warunki korzystania serwisu, ponoszą pełną odpowiedzialność za takie działania.
10. Warsaw Genomics dołoży wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe działanie Serwisu jednak nie może zapewnić i zagwarantować, że Serwis lub którakolwiek z jego funkcji będą dostępne nieprzerwanie oraz że będą wolne od jakichkolwiek błędów. Serwis może być czasowo niedostępny ze względu na konserwację dokonywaną przez Warsaw Genomics lub dostawców zewnętrznych bądź z innych przyczyn pozostających poza kontrolą Warsaw Genomics.
11. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania na stronie.