

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO WWW.CALL-MED.PL

§ 1 Definicje

Ilekoć w niniejszym Regulaminie stosuje się poniższe określenia i definicje należy je rozumieć w sposób następujący:

Agent Rozliczeniowy – PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-166) przy ul. Grunwaldzkiej 186;

Cennik – cennik opłat za świadczenie Usług Telemedycznych, zamieszczony na stronie: www.call-med.pl;

Dzień Roboczy – dzień, w którym realizowane są Usługi Telemedyczne, przypadający od poniedziałku do niedzieli;

e-Recepta – recepta wydawana w formie elektronicznej zgodnie z przepisami ustawy – Prawo farmaceutyczne oraz przepisami wykonawczymi do tej ustawy;

e-Zwolnienie - zaświadczenie lekarskie wydawane w formie elektronicznej zgodnie z przepisami ustawy o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa oraz przepisami wykonawczymi do tej ustawy;

e-Skierowanie - skierowanie wydawane w formie elektronicznej zgodnie z przepisami ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz przepisami wykonawczymi do tej ustawy;

Formularz Wywiadu Medycznego – formularz znajdujący się na platformie internetowej, wypełniany przez Pacjenta w celu umożliwiający realizację Usług Telemedycznych, służący identyfikacji Pacjenta oraz zebraniu informacji o stanie zdrowia Pacjenta, a także wszelkich informacji potrzebnych do udzielenia Świadczenia Zdrowotnego, jak również prawidłowego wykonania Umowy o Usługę Telemedyczną;

Lekarz – lekarz wykonujący praktykę na podstawie umowy zawartej ze Świadczeniodawcą, udzielający Świadczenia Zdrowotnego na rzecz Pacjenta;

Pacjent – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych która korzysta z Platformy w celu skorzystania z Usług Telemedycznych lub przedstawiciel ustawowy albo opiekun prawny osoby niepełnoletniej lub ubezwłasnowolnionej, którzy korzystają w celu udzielenia Świadczenia Zdrowotnego na rzecz tej osoby;



Platforma – platforma internetowa znajdująca się na domenie www.call-med.pl poprzez którą Świadczeniodawca zawiera z Pacjentami Umowy o Usługi Telemedyczne, a także stanowiąca narzędzie pośredniczące pomiędzy Pacjentem a Lekarzem udzielającym Świadczenia Zdrowotnego;

Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia Usług Telemedycznych;

Świadczenie Zdrowotne – świadczenie zdrowotne w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy o działalności leczniczej, udzielane Pacjentowi przez Lekarza;

Świadczeniodawca - NIEPUBLICZNY ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ „ALL-MED” CENTRUM MEDYCZNE SPECJALISTYCZNE GABINETY LEKARSKIE MARCIN OGÓREK, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, al. ks. kard. Stefana Wyszyńskiego nr 29, 94-048 Łódź, (NIP 7281446718; REGON 471492515), będący podmiotem leczniczym, wpisanym do Rejestru Podmiotów Prowadzących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Łódzkiego pod numerem księgi rejestrowej 000000022011;

Umowa o Usługę Telemedyczną – umowa o świadczenie Usług Telemedycznych zawarta pomiędzy Świadczeniobiorcą a Pacjentem za pośrednictwem Platformy;

Usługa Telemedyczna – usługa świadczona przez Świadczeniodawcę na rzecz Pacjenta mająca za przedmiot Świadczenie Zdrowotne udzielane na odległość za pośrednictwem systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, polegająca na konsultacji medycznej wykonywanej przez Lekarza mogąca zakończyć się w szczególności wystawieniem e-Recepty, e-Zwolnienia, e-Skierowania;

Użytkownik – każda osoba korzystająca z Platformy w jakimkolwiek celu.

§ 2

Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa w szczególności:
 - a) zasady korzystania z Platformy;
 - b) zasady korzystania z Usług Telemedycznych świadczonych za pośrednictwem Platformy przez Świadczeniodawcę oraz warunki realizacji Usług Telemedycznych;
 - c) warunki zawierania i rozwiązywania Umów o Usługi Telemedyczne;
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin jest stale i nieodpłatnie udostępniony na stronie internetowej www.call-med.pl w sposób pozwalający Użytkownikom na jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalanie.

§ 3



Zasady korzystania z Platformy przez Użytkowników. Zakaz dostarczania treści bezprawnych

1. Świadczeniodawca zapewnia Użytkownikom nieodpłatny dostęp do Platformy, w szczególności umożliwia Użytkownikom przeglądanie treści dostępnych na stronie internetowej www.call-med.pl.
2. Umowa o korzystanie z treści dostępnych na Platformie zostaje zawarta z chwilą wpisania przez Użytkownika w przeglądarce internetowej adresu Platformy lub skorzystania przez Użytkownika z przekierowania na Platformę z innych stron internetowych lub wiadomości elektronicznych.
3. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z treści udostępnionych na Platformie. W takim przypadku, umowa o korzystanie z treści dostępnych na Platformie rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą opuszczenia Platformy przez Użytkownika.
4. Dostęp do Platformy wymaga dostępu do urządzenia końcowego (komputer, smartfon, tablet itp.) z dostępem do Internetu oraz przeglądarki internetowej (typu Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera itp.) w aktualnej wersji.
5. Przy prowadzeniu Platformy oraz świadczeniu Usług Telemedycznych, Świadczeniodawca korzysta z oprogramowania Aurero, którego producentem jest Medily sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (94-048) przy ul. Wyszyńskiego 29.
6. Platforma stanowi infrastrukturę pośredniczącą w zawieraniu Umów pomiędzy Świadczeniodawcą a Pacjentem, a także w udzielaniu Świadczeń Zdrowotnych na rzecz Pacjenta.
7. Świadczenie Usług Telemedycznych odbywa się odpłatnie.
8. Użytkownik zobowiązany jest używać Platformy zgodnie z jej przeznaczeniem, a także powstrzymać się od wszelkich działań mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie Platformy.
9. Zakazuje się wykorzystywania Platformy do umieszczania na niej lub dostarczania za jej pośrednictwem treści o charakterze bezprawnym.
10. Użytkownik jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Świadczeniodawcy lub osobom trzecim wskutek nie zastosowania się do zakazu dostarczania treści bezprawnych.
11. Każdy Użytkownik powinien zgłaszać Świadczeniodawcy fakt umieszczenia na Platformie treści o charakterze bezprawnym lub dostarczenia takich treści za pośrednictwem Platformy.

§ 4

Zasady korzystania z Usług Telemedycznych

1. Usługi Telemedyczne świadczone są odpłatnie. Ceny Usług Telemedycznych podane są w Cenniku.



2. Usługa Telemedyczna świadczona jest po wypełnieniu przez Pacjenta Formularza Wywiadu Medycznego oraz dokonaniu opłaty w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem.
3. Formularz Wywiadu Medycznego wymaga podania następujących informacji:
 - a) danych służących identyfikacji pacjenta (imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL);
 - b) danych kontaktowych (adres e-mail, numer telefonu);
 - c) informacji o stanie zdrowia Pacjenta, a także wszelkich informacji potrzebnych do udzielenia Świadczenia Zdrowotnego, jak również prawidłowego wykonania Umowy o Usługę Telemedyczną, w zależności od zamierzonego celu skorzystania z Usługi Telemedycznej.
4. Treść Formularza Wywiadu Medycznego może się różnić w zależności od celu, w którym Pacjent zamierza skorzystać z Usługi Telemedycznej. Pacjent wskazuje na cel skorzystania z Usługi Telemedycznej poprzez wybór jednego z dostępnych rodzajów Formularzy Wywiadu Medycznego:
 - a) e-Recepta;
 - b) e-Konsultacja;
 - c) e-Zwolnienie;
 - d) e-Skierowanie;
 - e) Concierge Medyczny.
5. Pacjent zobowiązuje się do podania w Formularzu Wywiadu Medycznego prawdziwych, rzetelnych i aktualnych danych, wystarczających dla świadczenia Usługi Telemedycznej. Pacjent może posługiwać się wyłącznie danymi swoimi lub osoby, której jest przedstawicielem ustawowym lub opiekunem prawnym.
6. Świadczeniodawca wskazuje, że wprowadzenie Lekarza w błąd lub niepoinformowanie o wszelkich istotnych z punktu świadczenia Usługi Telemedycznej okolicznościach, może zagrażać życiu i zdrowiu Pacjenta.
7. Do Formularza Wywiadu Medycznego Pacjent może załączyć kopie dokumentacji medycznej w formie skanów lub plików elektronicznych.
8. W przypadku, jeżeli Pacjent korzysta z Usługi Telemedycznej w celu uzyskania e-Recepty na lek w celu kontynuacji leczenia powinien załączyć do Formularza Wywiadu Medycznego dokumentację medyczną odzwierciedlającą w sposób kompletny i pełny stan zdrowia Pacjenta, pozwalającą na ustalenie, że zachodzą wskazania dla kontynuacji leczenia. Brak załączenia przez Pacjenta dokumentacji medycznej spełniającej powyższe wymagania, może skutkować brakiem możliwości wystawienia e-Recepty przez Lekarza.

§ 5



Warunki realizacji Usług Telemedycznych

1. Warunkiem skorzystania z Usługi Telemedycznej jest:
 - a) wcześniejsze zapoznanie się z warunkami niniejszego Regulaminu oraz zaakceptowanie tych warunków;
 - b) złożenie przez Pacjenta oświadczenia, że podane przez Pacjenta dane są prawdziwe i aktualne, a także oświadczenia, że jest on świadomy, że podszycie się pod inną osobę przy wykorzystaniu jej danych osobowych, w celu wyrządzenia jej szkody majątkowej lub osobistej, stanowi przestępstwo opisane w art. 190a § 2 kodeksu karnego;
 - c) wyrażenie zgody na udzielenie Świadczenia Zdrowotnego w formie Usługi Telemedycznej, obejmującej zgodę na badanie lub udzielenie Świadczenia Zdrowotnego za pośrednictwem systemu teleinformatycznego w postaci Platformy i/lub systemu łączności w postaci telefonu;
 - d) zapoznanie się z obowiązkiem informacyjnym w zakresie przetwarzania danych osobowych.
2. Niewykonanie któregokolwiek z warunków opisanych w pkt 1 skutkuje brakiem możliwości świadczenia Usługi Telemedycznej.
3. Świadczeniodawca może dokonać weryfikacji prawdziwości danych podanych przez Pacjenta, w szczególności zweryfikować tożsamość Pacjenta w oparciu o posiadane dane.

§ 6

Warunki udzielania Świadczeń Zdrowotnych w ramach Usług Telemedycznych

1. Świadczenie Zdrowotne udzielane jest przez Lekarza.
2. Dostępność Usług Telemedycznych zależna jest od indywidualnej dostępności Lekarzy.
3. Przy udzielaniu Świadczeń Zdrowotnych Lekarz postępuje zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, należytą starannością zawodową oraz stosownie do zasad etyki lekarskiej.
4. W ramach udzielanych Świadczeń Zdrowotnych, Pacjent może w szczególności otrzymać:
 - a) poradę medyczną;
 - b) e-Receptę;
 - c) e-Skierowanie;
 - d) e-Zwolnienie;
 - e) informacje na temat przyjmowanych leków oraz zalecenia dotyczące ich stosowania.
5. W ramach Usług Telemedycznych nie są udzielane świadczenia zdrowotne finansowane ze środków publicznych.



6. Świadczenia Zdrowotne udzielane są w warunkach gwarantujących poufność, w tym zapewnienie braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.
7. Lekarz dokonuje weryfikacji danych podanych przez Pacjenta w Formularzu Wywiadu Medycznego z załączoną dokumentacją medyczną. Jeżeli wymaga tego charakter Świadczenia Zdrowotnego, Lekarz przeprowadza badanie Pacjenta za pomocą środków porozumienia się na odległość, w rozmowie telefonicznej. Lekarz przeprowadzi badanie Pacjenta za pośrednictwem środków porozumienia się na odległość, zawsze, gdy Pacjent wypełni typ Formularza Wywiadu Medycznego, o którym mowa w § 4 pkt 4.
8. Lekarz zobowiązany jest ustalić, czy świadczenie zdrowotne udzielone w ramach Usługi Telemedycznej jest wystarczające dla problemu zdrowotnego Pacjenta. Lekarz poinformuje Pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z Pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie Świadczenia Zdrowotnego w ramach Usługi Telemedycznej.
9. Na żądanie Lekarza Pacjent ma obowiązek – w terminie 3 dni – udostępnić kopię dokumentacji medycznej, mogącą zawierać informacje istotne dla oceny stanu zdrowia Pacjenta lub doboru sposobu leczenia, jeżeli Lekarz uzna przedstawienie tej dokumentacji za konieczne. Udostępnienie kopii dokumentacji medycznej może nastąpić w szczególności poprzez przesłanie skanu dokumentacji na adres e-mail: dokumentacja@call-med.pl.
10. Niezwłocznie po zakończeniu udzielenia Świadczenia Zdrowotnego, na wskazany przez Pacjenta adres poczty elektronicznej zostanie wysłana wiadomość e-mail, do której dołączona będzie zaszyfrowana dokumentacja medyczna dotycząca udzielonego Świadczenia Zdrowotnego.
11. W przypadku wystawienia e-Recepty Pacjent otrzyma informację w drodze wiadomości SMS wysłanej na podany przez Pacjenta numer telefonu z kodem e-recepty.
12. Lekarz może odmówić wystawienia dokumentów, o których mowa w § 6 pkt 4 lit. b-e, w ramach udzielanego Świadczenia Zdrowotnego, jeżeli uzna, że wymaga tego stan zdrowia pacjenta lub prawidłowe leczenie. O odmowie Pacjent jest informowany bezpośrednio podczas rozmowy telefonicznej lub za pośrednictwem wiadomości SMS wysłanej na podany przez niego numer. Pacjentowi nie przysługują w takim wypadku względem Świadczeniodawcy roszczenia z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy o Usługę Telemedyczną.
13. W przypadku, o którym mowa w § 6 pkt 12, Pacjentowi nie przysługuje zwrot pobranej opłaty za Usługę Telemedyczną.
14. W ramach Usługi Telemedycznej polegającej na Doradcy Medycznym, Pacjentowi po udzieleniu Świadczenia Zdrowotnego, na zasadach wyżej opisanych, przysługuje uprawnienie do uzyskania kolejnej porady medycznej za pośrednictwem telefonu pod warunkiem wystania przez Pacjenta w terminie 30 dni od złożenia zamówienia na adres



- e-mail: conciierge@call-med.pl wiadomości zawierającej preferowany przez Pacjenta termin kolejnej porady. Kolejna porada medyczna jest udzielana Pacjentowi we wskazanym przez Pacjenta terminie, chyba że przypada on wcześniej niż w następnym Dniu Roboczym po dniu otrzymania wiadomości albo realizacja porady medycznej w preferowanym przez Pacjenta dniu nie jest możliwa z uwagi na brak dostępności Lekarza. W takim przypadku Świadczeniodawca niezwłocznie powiadomi Pacjenta – za pośrednictwem poczty elektronicznej - o możliwym terminie kolejnej porady medycznej.
15. W przypadku braku wystania przez Pacjenta wiadomości e-mail w terminie 30 dni od dnia złożenia zamówienia, uprawnienie do uzyskania kolejnej porady medycznej automatycznie wygasa.
 16. Świadczeniodawca prowadzi dokumentację medyczną Pacjenta zgodnie z zasadami określonymi w ustawie o prawach pacjenta. Pacjent ma prawo dostępu do dokumentacji medycznej na zasadach określonych w tej ustawie oraz Regulaminie Organizacyjnym dostępnym na stronie www.call-med.pl.
 17. Instrukcje o sposobie realizacji wystawionej e-Recepty, e-Skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne lub zlecenia badań dodatkowych wysłane zostaną Pacjentowi za pośrednictwem poczty elektronicznej jako załączniki do wiadomości e-mail, o której mowa w § 6 pkt 10 niniejszego Regulaminu.

§ 7

Warunki zawierania Umów o Usługi Telemedyczne

1. Umowę o Usługę Telemedyczną uważa się za zawartą w momencie potwierdzenia zamówienia przez Pacjenta. Potwierdzenie zamówienia następuje poprzez kliknięcie przycisku „zamawiam i płać”.
2. Świadczenie Usług Telemedycznych odbywa się odpłatnie. Wysokość opłat za Usługi Telemedyczne jest określona w Cenniku. Stawki opłat podanych w Cenniku są opłatami brutto, zawierającymi należny podatek od towarów i usług.
3. Świadczeniodawca jest uprawniony do wprowadzania zmian wysokości opłat, przy czym dokonana zmiana pozostaje bez wpływu na zamówienia złożone przed dniem, w którym zmiana opłaty weszła w życie, a strony Umowy o Usługę Telemedyczną wiążą dotychczasowa treść Cennika.
4. Przed zawarciem Umowy o Usługę Telemedyczną, Pacjent informowany jest o wysokości należnej opłaty. Potwierdzając zamówienie, Pacjent zobowiązuje się do zapłaty ceny za Usługę Telemedyczną w stawce określonej w Cenniku.
5. Opłata dokonywana jest wyłącznie za pośrednictwem Agenta Rozliczeniowego. W celu wykonania płatności Pacjent przekierowywany jest do serwisu Agenta Rozliczeniowego.
6. Po dokonaniu płatności na podany przez Pacjenta adres poczty elektronicznej zostanie wysłane potwierdzenie płatności za Usługę Telemedyczną w formie wiadomości e-mail.



7. Faktura VAT obejmująca należności związane ze świadczoną Usługą Telemedyczną wystawiana jest a prośbę Pacjenta. W celu wystawienia faktury VAT Pacjent powinien przesać wiadomość e-mail na adres: kontakt@call-med.pl z prośbą o wystawienie faktury, podając niezbędne dane, w szczególności NIP nabywcy, jeżeli nabywcą Usługi Telemedycznej jest podmiot prowadzący działalność gospodarczą.
8. Faktura VAT przesyłana jest w formie elektronicznej, a wysłanie prośby o wystawienie faktury VAT jest równoznaczne z udzieleniem zgody na przesłanie faktury VAT w formie elektronicznej.

§ 8

Zasady realizacji Usług Telemedycznych

1. Realizacja Usługi Telemedycznej rozpocznie się po potwierdzeniu przez Agenta Rozliczeniowego poprawnego wykonania płatności.
2. Usługi Telemedyczne realizowane są w Dni Robocze w godzinach 8:00 – 20:00.
3. Usługa Telemedyczna wykonywana jest nie później niż w następnym Dniu Roboczym po dniu złożenia zamówienia przez Pacjenta, przy czym w przypadku złożenia zamówienia w Dniu Roboczym w godzinach 8:00 – 20:00, Świadczeniodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby przystąpić do realizacji Usługi Telemedycznej w przeciągu 1 godziny od momentu potwierdzenia przez Agenta Rozliczeniowego poprawnego wykonania płatności, z zastrzeżeniem § 8 pkt 4 niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku Usługi Telemedycznej polegającej na Concierge Medycznym, Świadczeniodawca zobowiązuje się przystąpić do wykonania nie później niż w następnym Dniu Roboczym po dniu złożenia zamówienia przez Pacjenta.
5. Czas wykonania Usługi Telemedycznej ulega przedłużeniu o okres oczekiwania na przesłanie przez Pacjenta kopii dokumentacji medycznej, o której mowa w § 6 pkt 9 niniejszego Regulaminu.
6. Chwilą przystąpienia do wykonania Usługi Telemedycznej jest moment przystąpienia przez Lekarza do weryfikacji danych podanych przez Pacjenta w Formularzu Wywiadu Medycznego.
7. W przypadkach, gdy wykonanie Usługi Telemedycznej wymaga przeprowadzenia przez Lekarza rozmowy telefonicznej z Pacjentem, Lekarz zobowiązany jest do podjęcia trzykrotnej próby nawiązania połączenia telefonicznego na wskazany przez Pacjenta numer telefonu, przy czym, druga próba powinna zostać podjęta w odstępie nie krótszym niż 3 minuty od pierwszej, zaś trzecia – w odstępie nie krótszym niż 5 minut od drugiej próby. W przypadku gdy trzy próby nawiązania połączenia telefonicznego z Pacjentem okażą się bezskuteczne, dochodzi do odmowy udzielenia Świadczenia Zdrowotnego, przy czym Umowę o Usługę Telemedyczną uważa się za wykonaną, a Pacjentowi nie przysługuje roszczenie o zwrot opłaty za Usługę Telemedyczną.



8. Jeżeli podczas korzystania z Usług Telemedycznych wystąpią problemy techniczne lub dojdzie do zerwania połączenia telefonicznego Pacjent powinien dokonać próby nawiązania połączenia telefonicznego z Lekarzem.
9. Chwilą wykonania Umowy o Usługę Telemedyczną, z zastrzeżeniem § 8 pkt 10 niniejszego Regulaminu jest chwila udzielenia Świadczenia Zdrowotnego, tj.:
 - a) w przypadku wystawienia e-Recepty na lek w celu kontynuacji leczenia – chwila dostarczenia do Pacjenta na wskazany numer telefonu wiadomości SMS zawierającej kod recepty lub informacji o odmowie wystawienia e-Recepty;
 - b) w pozostałych przypadkach – chwila zakończenia połączenia telefonicznego Lekarza z Pacjentem, podczas której Lekarz udziela Pacjentowi Świadczenia Zdrowotnego lub informuje o odmowie jego udzielenia, z zastrzeżeniem § 8 pkt 7 niniejszego Regulaminu.
10. W przypadku Usługi Telemedycznej polegającej na Concierge Medycznym za chwilę wykonania Umowy uważa się moment zakończenia połączenia telefonicznego Lekarza z Pacjentem, podczas którego Lekarz udziela Pacjentowi kolejnej konsultacji, z zastrzeżeniem § 8 pkt 7 niniejszego Regulaminu, bądź też – w przypadku braku wysłania wiadomości e-mail, o której mowa w § 6 pkt 14 – z chwilą upływu terminu 30 dni od dnia złożenia zamówienia przez Pacjenta.

§ 9

Warunki rozwiązania Umów o Usługi Telemedyczne

1. Do chwili wykonania Usługi Telemedycznej Pacjent może zrezygnować z realizacji zamówienia, wysyłając wiadomość e-mail z rezygnacją na adres poczty elektronicznej: kontakt@call-med.pl. W przypadku skutecznego złożenia rezygnacji, Umowę o Usługi Telemedyczne uważa się za rozwiązaną.
2. Świadczeniodawca może rozwiązać Umowę o Usługę Telemedyczną za wypowiedzeniem w trybie natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Pacjenta niniejszego Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy może zostać złożone w formie elektronicznej i wysłane na adres poczty elektronicznej podany przez Pacjenta.
3. Po złożeniu zamówienia Pacjent otrzyma zwrot dokonanej opłaty za Usługę Telemedyczną w przypadku:
 - a) rezygnacji z realizacji zamówienia, o której mowa w § 9 pkt 1;
 - b) rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem przez Świadczeniodawcę, o którym mowa w § 9 pkt 2.
4. Zwrot opłaty, o którym mowa w pkt. 3 nastąpi na rachunek bankowy, z którego została uiszczona opłata na rzecz Agenta Rozliczeniowego, w terminie 7 dni od dnia wystąpienia zdarzenia, opisanego w § 9 pkt 3.



§ 10

Biuro Obsługi Użytkowników

1. Bieżącą obsługę Użytkowników zapewnia Biuro Obsługi Użytkowników funkcjonujące w ramach przedsiębiorstwa Świadczeniodawcy.
2. Do Biura Obsługi Użytkowników mogą być kierowane wszelkie zapytania dotyczące funkcjonowania Platformy oraz świadczonych usług, jak również problemy związane z działaniem Platformy.
3. Kontakt z Biurem Obsługi Użytkowników jest możliwy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@call-med.pl.
4. Odpowiedzi na kierowane do Biura Obsługi Użytkowników zapytania i zgłoszenia udzielaną będą bez zbędnej zwłoki w godzinach pracy Biura, tj. od poniedziałku do niedzieli w godz. 8:00-20:00.
5. Biuro Obsługi Użytkownika nie świadczy Usług Telemedycznych, nie udziela porad medycznych i nie przyjmuje, ani nie udziela informacji na temat stanu zdrowia.

§ 11

Odpowiedzialność Świadczeniodawcy

1. Świadczeniodawca ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika, w przypadku powstania szkody wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu na zasadach przewidzianych w odpowiednich przepisach prawa.
2. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli powstanie szkody jest wynikiem podania przez Pacjenta nieprawdziwych lub nieaktualnych informacji na temat jego stanu zdrowia.
3. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w realizacji Usługi Telemedycznej.

§ 12

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Użytkownik może kierować reklamacje w sprawach związanych z korzystaniem z usług określonych w niniejszym Regulaminie na adres poczty elektronicznej kontakt@call-med.pl.
2. Treść reklamacji powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Użytkownika, w tym w szczególności: imię, nazwisko, PESEL, adres e-mail, numer telefonu Użytkownika. Ponadto reklamacja powinna w szczególności zawierać dokładne określenie jej przedmiotu oraz określenie żądania Użytkownika
3. Świadczeniodawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania.



4. W przypadku, gdy złożona reklamacja zawiera braki uniemożliwiające jej rozpatrzenie, Świadczeniodawca może wezwać Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 (siedem) dni od dnia otrzymania wiadomości e-mail zawierającej to wezwanie. W wezwaniu należy określić zakres uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
5. Odpowiedź na reklamację Świadczeniodawca kieruje na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika w treści reklamacji.

§ 13

Przetwarzanie danych osobowych

Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników określa Polityka prywatności zamieszczona na stronie internetowej: www.call-med.pl.

§ 14

Informacja na temat szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną. Informacja o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Świadczeniodawcę do systemu teleinformatycznego, którym postuguje się Użytkownik

1. Świadczeniodawca zastrzega, że korzystanie przez Użytkowników z Platformy może wiązać się z ryzykiem. Ewentualne zagrożenia związane z korzystaniem z Platformy, a także środki techniczne dostępne Użytkownikom w celu ich zminimalizowania, opisane zostały w „Informacji o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Usługobiorców z usług świadczonych drogą elektroniczną przez NIEPUBLICZNY ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ „ALL-MED” CENTRUM MEDYCZNE SPECJALISTYCZNE GABINETY LEKARSKIE MARCIN OGÓREK” dostępnej na stronie internetowej www.call-med.pl.
2. Aktualne informacje o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usług, wprowadzanych do systemu teleinformatycznego, którym postuguje się Użytkownik, zawarte są w Polityce prywatności Świadczeniodawcy dostępnej na stronie internetowej pod adresem www.call-med.pl.
3. Ponadto Świadczeniodawca zobowiązuje się na każde żądanie Użytkownika przesłane na adres poczty elektronicznej kontakt@call-med.pl:
 - a) przesłać Użytkownikowi aktualną informację o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług;
 - b) poinformować Użytkownika o funkcji i celu oprogramowania lub danych, niebędących składnikiem treści usług, wprowadzanych przez Świadczeniodawcę do systemu teleinformatycznego, którym postuguje się Użytkownik.



4. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Świadczeniodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników oraz do przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
5. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza jego wpływem lub kontrolą.
6. Niezależnie od powyższego Świadczeniodawca ma prawo zaprzestać świadczenia usług w każdym czasie, jeżeli takie uzasadnione żądanie zostanie zgłoszone wobec niego przez dostawcę Internetu lub inny uprawniony podmiot.
7. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do przerywania świadczenia usług w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm społecznych i moralnych.

§ 15

Postanowienia dodatkowe

1. Z zastrzeżeniem trybu składania i rozpatrywania reklamacji, o którym mowa w § 12 Regulaminu, Usługodawca nie przewiduje korzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Świadczeniodawca zastrzega możliwość zmiany niniejszego Regulaminu. Zmieniona treść Regulaminu obowiązuje wyłącznie Użytkowników, którzy korzystają z usług po wejściu w życie zmienionej treści Regulaminu. Zmiana Regulaminu może nastąpić w następujących przypadkach:
 - a) zmiany obowiązujących przepisów prawa, skutkujących koniecznością zmiany Regulaminu;
 - b) okoliczności siły wyższej;
 - c) zmian w zakresie przedmiotu działalności gospodarczej Świadczeniodawcy;
 - d) zmiany statusu prawnego Świadczeniodawcy;
 - e) zmiany zakresu świadczonych Usług Telemedycznych;
 - f) zmian w sposobie płatności za Usługi Telemedyczne;
 - g) wystąpienia innych ważnych przyczyn mających wpływ na wykonywanie praw i obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
3. Wszelkie zmiany będą zamieszczane w Serwisie i będą wchodzić w życie w terminie 7 dni od dnia ich publikacji.
4. Zmiana regulaminu nie będzie mieć wpływu na zamówienia złożone przed dniem wejścia w życie zmiany.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21.07.2021 r., przy czym niniejsza wersja Regulaminu została opublikowana w dniu 16.11.2021.

