REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH

przez podmiot leczniczy Wizdom24 sp. z o.o.
z siedzibą w Warszawie

§ 1. Preambuła

1. Niniejszy dokument reguluje zakres i zasady korzystania z usług serwisu internetowego wizyty24.pl oraz zasady świadczenia usług medycznych.
2. Regulamin został opracowany z uwzględnieniem Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Ustawa o prawach pacjenta określa m.in. prawa pacjenta, zasady udostępniania dokumentacji medycznej oraz obowiązki podmiotów udzielających świadczeń zdrowotnych.
3. Każdy specjalista medyczny korzystający z Serwisu (lekarz, pielęgniarka, położna, fizjoterapeuta itp.) posiada odpowiednie uprawnienia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Regulamin został sporządzony zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Integralną część niniejszego Regulaminu stanowią zasady płatności, anulowania i zwrotów zawarte w § 11–16 oraz Załącznik nr 1.

§ 2. Podmiot leczniczy i zakres Regulaminu

1. Świadczeń zdrowotnych objętych niniejszym Regulaminem udziela Spółka Wizdom24 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Aleksandra Prystora 4/54, 02-497 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001274334, posiadająca NIP 5223388239 oraz REGON 546025721, adres e-mail: kontakt@wizyty24.pl, numer telefonu: [numer infolinii], wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, zwana dalej „Spółka”.
2. Regulamin określa zasady zamawiania i udzielania świadczeń zdrowotnych przez Spółkę w zakresie wizyt domowych i/lub konsultacji telemedycznych w postaci: rozmów telefonicznych, videorozmów, konsultacji z lekarzami za pośrednictwem czatu udostępnionego przez Spółkę.
3. Aktualny zakres świadczeń, obszar ich dostępności oraz godziny realizacji są udostępniane w Serwisie lub przekazywane podczas kontaktu z udostępnioną przez Spółkę infolinią.

4. Wizyty domowe i badania realizowane są w miejscu pobytu Pacjenta znajdującego się na terenie Warszawy oraz w promieniu 30 km od Warszawy, a także w miejscowości Mława i w promieniu 30 km od Mławy, z zastrzeżeniem dostępności danego świadczenia pod wskazanym adresem. Możliwość realizacji świadczenia w konkretnym miejscu uzależniona jest od ostatecznego przyjęcia zlecenia przez Spółkę.
5. Konsultacje telemedyczne są dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z zastrzeżeniem możliwości ich prawidłowego i zgodnego z prawem udzielenia w danym przypadku.
6. Spółka może udzielać świadczeń zdrowotnych przy udziale zatrudnionego lub współpracującego Personelu Medycznego, a także współpracować z innymi podmiotami leczniczymi, laboratoriami i placówkami medycznymi. Informacje dotyczące podmiotu lub osoby udzielającej danego świadczenia są przekazywane Klientowi w zakresie wymaganym przepisami prawa.
7. Zasady technicznego korzystania z Serwisu określa Regulamin Serwisu.

§ 3. Definicje

Ilekroć w Regulaminie używane są poniższe pojęcia, należy je rozumieć w następujący sposób:

1) **Klient** – osoba składająca zamówienie na świadczenie dla siebie albo innego Pacjenta;
2) **Pacjent** – osoba fizyczna, której ma zostać udzielone świadczenie zdrowotne;
3) **Lekarz** – osoba posiadająca prawo wykonywania zawodu lekarza, zatrudniona przez Spółkę albo współpracująca ze Spółką na innej podstawie prawnej realizująca świadczenia na rzecz Pacjenta;
4) **Dostępny Lekarz** – Lekarz, który w danym czasie pełni dyżur zgodnie z grafikiem dyżurów Spółki albo zgłosił w Serwisie gotowość do przyjmowania zamówień i może zrealizować daną Usługę w danym terminie, a w przypadku Wizyty domowej także pod wskazanym adresem;
5) **Teleporada** – świadczenie udzielane na odległość przez telefon, połączenie audio-wideo albo inny dopuszczalny system łączności pacjentom powyżej 6 roku życia;
6) **Wizyta domowa** – świadczenie medyczne realizowane przez Lekarza na rzecz Pacjenta w miejscu pobytu Pacjenta wskazanym w zamówieniu;
7) **Dokumentacja medyczna** – dokumentacja prowadzona w związku z udzielaniem świadczeń zgodnie z przepisami o prawach pacjenta i dokumentacji medycznej;
8) **Usługa** – zbiorcza nazwa usług realizowanych przez Spółkę na rzecz Klienta w postaci Wizyty domowej oraz Teleporady, która może zostać wykupiona przez Klienta za pośrednictwem Serwisu na zasadach określonych w Regulaminie;

9) **Serwis** – serwis internetowy dostępny pod adresem wizyty24.pl oraz aplikacje mobilne Wizyty24, za pośrednictwem których możliwe jest zamawianie usług przez Klienta świadczonych przez Spółkę czyli: Wizyty domowe oraz Teleporady;

10) **Cennik** – katalog cen znajdujący się w zakładce „Cennik" dostępny na stronie wizyty24.pl. Na stronie znajduje się oficjalny, aktualny Cennik usług realizowanych przez Spółkę;

11) **MedFile** – zewnętrzny system teleinformatyczny wykorzystywany przez Spółkę do prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej oraz obsługi e-recept, e-skierowań i e-ZLA.

§ 4. Charakter świadczeń i sytuacje nagłe

1. Świadczenia zdrowotne objęte Regulaminem są udzielane w celu zachowania, ratowania, przywracania lub poprawy zdrowia, w zakresie odpowiadającym rodzajowi świadczenia oraz kwalifikacjom i uprawnieniom osoby udzielającej świadczenia.
2. Serwis nie służy do wzywania zespołów ratownictwa medycznego i nie zastępuje systemu ratownictwa medycznego ani numerów alarmowych. W przypadku nagłego zagrożenia życia lub zdrowia Pacjent powinien niezwłocznie zadzwonić pod numer alarmowy 112 lub 999 albo skorzystać z właściwej formy pilnej pomocy medycznej.
3. Klient składający zamówienie zobowiązany jest przekazać informacje dotyczące stanu zdrowia Pacjenta niezbędne do oceny możliwości realizacji określonego zamówienia.
4. Serwis pełni funkcję organizacyjną i nie dokonuje samodzielnej diagnozy medycznej. Składając zamówienie Klient za pośrednictwem Serwisu przekazuje informacje dotyczące stanu zdrowia Pacjenta, któremu ma zostać udzielona pomoc medyczna. Diagnoza jest dokonywana przez Lekarza udzielającego pomocy medycznej.
5. Jeżeli podczas Wizyty domowej lub Konsultacji telemedycznej zostanie stwierdzone nagłe zagrożenie życia lub zdrowia Pacjenta, osoba udzielająca świadczenia podejmuje działania odpowiednie do sytuacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zakresem swoich uprawnień, w tym w razie potrzeby wzywa odpowiednie służby ratunkowe.

§ 5. Zamówienie Usługi

1. Klient może zamówić Usługi świadczone za pośrednictwem Serwisu internetowego, obejmujące Wizyty Domowe oraz Teleporady, za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem wizyty24.pl, po zalogowaniu się na indywidualne Konto Klienta albo bez konieczności logowania, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Klient może zamówić Usługę na własną rzecz albo na rzecz osoby trzeciej (Pacjenta). W przypadku zamówienia Usługi na rzecz osoby trzeciej Klient zobowiązany jest do podania

danych Pacjenta niezbędnych do realizacji Usługi oraz zapewnienia, że jest uprawniony do przekazania tych danych Spółce. Klient zobowiązany jest również do przekazania informacji dotyczących stanu zdrowia Pacjenta, zgłaszanych objawów oraz przyczyny skorzystania z Usługi, w zakresie niezbędnym do jej realizacji.

3. Proces składania zamówienia rozpoczyna się poprzez wybór przez Klienta rodzaju Usługi dostępnej w Serwisie, tj. Wizyty Domowej albo Teleporady, a następnie wypełnienie formularza zamówienia i przekazanie informacji wymaganych przez Serwis.
4. W przypadku zamawiania Wizyty Domowej Klient zobowiązany jest do wskazania dokładnego adresu, pod którym Wizyta Domowa ma zostać zrealizowana, preferowanego terminu jej realizacji oraz innych informacji niezbędnych do oceny możliwości realizacji zamówienia przez Spółkę.
5. Na podstawie informacji przekazanych przez Klienta Serwis dokonuje weryfikacji możliwości realizacji Wizyty Domowej pod wskazanym adresem i w preferowanym terminie. W przypadku pozytywnej weryfikacji Klient otrzymuje informację o możliwości realizacji Wizyty Domowej oraz proponowanym przedziale czasowym jej realizacji.
6. Wskazany Klientowi przedział czasowy określa przewidywany czas przyjazdu Lekarza i nie stanowi gwarancji rozpoczęcia Wizyty Domowej o konkretnej godzinie. Spółka dokłada należytej staranności, aby Wizyta Domowa odbyła się w przedstawionym przedziale czasowym. W przypadku wystąpienia okoliczności mogących wpłynąć na termin realizacji Spółka informuje Klienta o zmianie, o ile jest to możliwe.
7. Warunkiem złożenia zamówienia Wizyty Domowej jest zaakceptowanie przez Klienta Regulaminu oraz dokonanie płatności z góry w wysokości wskazanej w Serwisie przed ostatecznym zatwierdzeniem zamówienia. Przed dokonaniem płatności Klient otrzymuje informację o całkowitej cenie wybranej przez Klienta Usługi, jej zakresie oraz zasadach realizacji, anulowania i zwrotu środków.
8. Warunkiem zamówienia Teleporady jest złożenie przez Klienta oświadczenia, że zapoznał się z charakterem i specyfiką Teleporady, rozumie, na czym polega świadczenie usług medycznych na odległość oraz przyjmuje do wiadomości, że Teleporada odbywa się bez bezpośredniego kontaktu Lekarza z Pacjentem.
9. W celu zamówienia Teleporady Klient wypełnia formularz zamówienia, wskazuje objawy występujące u niego lub u Pacjenta, a następnie udziela odpowiedzi na pytania zadawane przez Serwis w ramach wywiadu medycznego. Klient zobowiązany jest do udzielania prawdziwych i kompletnych odpowiedzi. Informacje przekazane przez Klienta w formularzu zamówienia oraz odpowiedzi udzielone w ramach wywiadu medycznego mają na celu wstępne zapoznanie

się z sytuacją zdrowotną Pacjenta i usprawnienie przebiegu Teleporady. Lekarz udzielający świadczenia przeprowadza odpowiednie badania.

10. Po wypełnieniu formularza Klient wybiera dostępny sposób przeprowadzenia Teleporady, a Serwis informuje go o możliwości jej realizacji oraz dalszych etapach składania zamówienia.
11. Warunkiem złożenia zamówienia Teleporady jest zaakceptowanie przez Klienta Regulaminu oraz dokonanie płatności z góry w wysokości wskazanej w Serwisie. Przed dokonaniem płatności Klient otrzymuje informację o całkowitej cenie Usługi oraz zasadach jej realizacji.

§ 6. Zawarcie umowy

1. Usługi są świadczone przez Spółkę w godzinach określonych na oficjalnej stronie internetowej wizyty24.pl.
2. Ceny usług są określone na stronie internetowej wizyty24.pl w zakładce Cennik.
3. Złożenie przez Klienta zamówienia oraz dokonanie płatności, o których mowa w § 5 Regulaminu, stanowią ofertę zawarcia umowy na warunkach określonych w Regulaminie oraz opisie wybranej Usługi. Samo dokonanie płatności nie oznacza automatycznego przyjęcia zamówienia do realizacji przez Lekarza.
4. Przyjęcia zamówienia do realizacji dokonuje Spółka. Serwis umożliwia złożenie zamówienia wyłącznie na termin, w którym jest Dostępny Lekarz, dlatego przyjęcie zamówienia następuje automatycznie, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego Serwisu, niezwłocznie po dokonaniu płatności. Wyjątek stanowi Wizyta Domowa zamówiona w trybie „Jak najszybciej”, której przyjęcie do realizacji następuje z chwilą potwierdzenia jej realizacji przez Lekarza, w terminie i na zasadach określonych dla tego trybu poniżej. Do tego momentu zamówienie pozostaje w trakcie weryfikacji i oczekuje na przyjęcie do realizacji.
5. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Spółkę przyjęcia zamówienia do realizacji, chyba że z charakteru danej Usługi lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wynika inny moment zawarcia umowy. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia przekazywane jest Klientowi za pośrednictwem wiadomości SMS, poczty elektronicznej lub komunikatu w Serwisie.
6. Informacja o możliwości zamówienia Teleporady nie stanowi gwarancji jej realizacji. Ostateczna ocena możliwości udzielenia świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady należy do Lekarza, z uwzględnieniem stanu zdrowia Pacjenta i wskazań medycznych.
7. W przypadku Wizyty Domowej zamówionej na określony przedział czasowy, jeżeli żaden Lekarz nie potwierdzi przyjazdu najpóźniej na 2 (dwie) godziny przed rozpoczęciem przedziału czasowego wskazanego Klientowi, Spółka niezwłocznie informuje o tym Klienta i proponuje

mu do wyboru: inny dostępny przedział czasowy Wizyty Domowej, Teleporadę albo anulowanie zamówienia ze zwrotem całości Opłaty. Zmiana terminu albo zamiana na Teleporadę nie wymaga dopłaty, a jeżeli cena wybranej Usługi według Cennika jest niższa, Spółka zwraca Klientowi różnicę na zasadach określonych w ust. 10. Jeżeli Klient nie dokona wyboru w terminie 30 (trzydziestu) minut od otrzymania propozycji, zamówienie zostaje automatycznie anulowane.

8. W przypadku zamówienia Wizyty Domowej w trybie „Jak najszybciej" zamówienie powinno zostać przyjęte przez Lekarza w terminie 15 (piętnastu) minut od momentu dokonania płatności. Jeżeli w tym terminie żaden Lekarz nie przyjmie zamówienia, zamówienie zostaje automatycznie anulowane.

9. W przypadkach określonych w ust. 7 i 8 Klient zostaje poinformowany o anulowaniu zamówienia za pośrednictwem wiadomości SMS, poczty elektronicznej lub innego kanału komunikacji dostępnego w Serwisie.

10. W przypadku anulowania zamówienia na podstawie ust. 7 lub 8 Spółka dokonuje zwrotu całości kwoty uiszczonej przez Klienta za niezrealizowaną Usługę. Zwrot następuje przy wykorzystaniu tej samej metody płatności, którą posłużył się Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu. Spółka inicjuje zwrot niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia anulowania zamówienia, z zastrzeżeniem czasu potrzebnego operatorowi płatności lub bankowi na zaksięgowanie zwracanych środków.

11. Do chwili potwierdzenia przyjęcia zamówienia Teleporady zamówienie pozostaje w trakcie weryfikacji. Teleporadę w trybie „Jak najszybciej" można zamówić wyłącznie wtedy, gdy jest Dostępny Lekarz. Lekarz nawiązuje kontakt z Pacjentem albo podejmuje próbę jego nawiązania nie później niż w terminie 3 (trzech) godzin od momentu dokonania płatności. Teleporada zamówiona na wybrany przedział czasowy jest realizowana w tym przedziale. Jeżeli w danym czasie, w szczególności w godzinach nocnych, nie ma Dostępnego Lekarza, Serwis nie umożliwia zamówienia Teleporady w trybie „Jak najszybciej" i przedstawia Klientowi najbliższe dostępne przedziały czasowe.

12. Jeżeli Lekarz nie nawiąże kontaktu z Pacjentem ani nie podejmie próby jego nawiązania w terminach, o których mowa w ustępie poprzedzającym, albo realizacja Teleporady okaże się niemożliwa, zamówienie zostaje anulowane, a Klient otrzymuje zwrot całości uiszczonej kwoty przy wykorzystaniu tej samej metody płatności, chyba że wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu. Spółka inicjuje zwrot nie później niż w terminie 14 dni od dnia anulowania zamówienia.

13. Spółka zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zamówienia albo jego anulowania przed przyjęciem go do realizacji przez Lekarza, jeżeli realizacja Usługi nie jest możliwa z przyczyn organizacyjnych, technicznych, terytorialnych, kadrowych lub innych uzasadnionych przyczyn

uniemożliwiających jej realizację. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot całości uiszczonej kwoty na zasadach określonych w ust. 10.

§ 7. Oświadczenia i obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych oraz informacji niezbędnych do realizacji Usługi, w szczególności prawidłowego adresu realizacji Wizyty Domowej, danych kontaktowych oraz informacji dotyczących stanu zdrowia Pacjenta.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości prawidłowej realizacji Usługi wynikający z podania przez Klienta nieprawidłowych, niekompletnych lub nieaktualnych danych, jeżeli okoliczności te miały wpływ na możliwość realizacji Usługi, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Klient zobowiązany jest zapewnić możliwość kontaktu z Pacjentem oraz, w przypadku Wizyty Domowej, dostęp do miejsca jej realizacji w uzgodnionym przedziale czasowym. W przypadku braku kontaktu z Pacjentem lub braku możliwości dostępu do miejsca realizacji Wizyty Domowej Spółka lub Lekarz podejmuje, w miarę możliwości, próbę kontaktu z Klientem lub Pacjentem w celu ustalenia przyczyny zaistniałej sytuacji.
4. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających realizację Usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Pacjenta, w szczególności w przypadku nieobecności Pacjenta pod wskazanym adresem, podania nieprawidłowego adresu lub braku możliwości nawiązania kontaktu, Spółka podejmuje działania zmierzające do ustalenia możliwości dalszej realizacji zamówienia. W takiej sytuacji Spółka nie jest zobowiązana do zwrotu na rzecz Klienta ceny za daną Usługę.
5. Lekarz może odmówić przeprowadzenia Teleporady, jeżeli uzna, że ze względów medycznych taka forma konsultacji jest niewystarczająca lub niewłaściwa, i zalecić Pacjentowi konsultację bezpośrednią albo inną odpowiednią formę pomocy medycznej. W takim przypadku sposób rozliczenia Usługi uwzględnia zakres świadczenia faktycznie udzielonego Pacjentowi oraz obowiązujące przepisy prawa.
6. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych oraz informacji dotyczących stanu zdrowia Pacjenta, a także zapewnienia możliwości kontaktu z Pacjentem w terminie realizacji Teleporady.
7. Klient zobowiązany jest zapewnić warunki techniczne umożliwiające przeprowadzenie Teleporady, w szczególności dostęp do telefonu, Internetu lub innych urządzeń wymaganych dla wybranego sposobu komunikacji.
8. W przypadku braku kontaktu z Pacjentem, nieodebrania połączenia lub problemów technicznych Spółka lub Lekarz może podjąć próbę ponownego nawiązania kontaktu. Jeżeli

przeprowadzenie Teleporady nie będzie możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Pacjenta, dalsze postępowanie i ewentualne rozliczenie zamówienia odbywają się na zasadach określonych w Regulaminie, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.

9. W przypadku problemów technicznych lub organizacyjnych leżących po stronie Spółki, które uniemożliwiają przeprowadzenie Teleporady, Spółka podejmuje działania zmierzające do ustalenia nowego terminu realizacji albo dokonuje zwrotu uiszczonej opłaty, jeżeli Usługa nie została zrealizowana.
10. Teleporada może nie pozwalać na przeprowadzenie pełnego badania fizykalnego Pacjenta. Jeżeli ocena stanu zdrowia wymaga bezpośredniego badania lub dodatkowej diagnostyki, Lekarz może zalecić Pacjentowi osobistą konsultację medyczną lub wykonanie odpowiednich badań.
11. W przypadku wystąpienia objawów mogących wskazywać na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego lub życia Pacjent powinien niezwłocznie skorzystać z odpowiedniej pomocy medycznej, w szczególności zadzwonić pod numer alarmowy 112 lub 999, zamiast oczekiwać na realizację Teleporady.
12. Klient może zrezygnować z zamówionej Usługi na zasadach określonych w Regulaminie. Szczegółowe zasady rezygnacji, w tym ewentualne konsekwencje finansowe rezygnacji dokonanej po przyjęciu zamówienia do realizacji, określają odrębne postanowienia Regulaminu. Zasady te nie ograniczają uprawnień konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
13. Klient może zrezygnować z zamówionej Teleporady na zasadach określonych w Regulaminie. Szczegółowe zasady rezygnacji i ewentualnych rozliczeń określają postanowienia dotyczące anulowania zamówień i zwrotu środków.
14. Złożenie zamówienia na rzecz osoby trzeciej nie zwalnia Klienta z obowiązku prawidłowego przekazania danych niezbędnych do realizacji Usługi. Jednocześnie realizacja Usługi na rzecz Pacjenta odbywa się z uwzględnieniem jego praw jako osoby korzystającej ze świadczeń zdrowotnych.
15. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Klienta lub Pacjenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów dotyczących praw konsumenta, praw pacjenta oraz ochrony danych osobowych.

§ 8. E-recepty i inne dokumenty medyczne

1. Zamówienie Usługi oznacza zamówienie konsultacji medycznej w postaci Wizyty domowej lub Teleporady w ramach której Lekarz po przeprowadzeniu badania, zgodnie ze sztuką

lekarską ocenia, czy wystawienie recepty bądź wystawienie zwolnienia jest zasadne i dopuszczalne.

2. Dokonanie przez Klienta opłaty nie stanowi zapłaty za gwarantowane wystawienie recepty. Jeżeli konsultacja medyczna zostanie przez Lekarza przeprowadzona w sposób odpowiedni, a Lekarz uzna, że wystawienie recepty bądź zwolnienia nie jest konieczne i odmówi ich wystawienia, Spółka nie jest zobowiązana do zwrotu na rzecz Klienta wpłaconych środków, przeprowadzona w ten sposób konsultacja medyczna uznawana jest za odbytą.
3. Lekarz po analizie formularza, dokumentacji i przeprowadzeniu właściwego badania wywiadu lub konsultacji decyduje o wystawieniu albo odmowie wystawienia e-recepty, rodzaju leku, ilości i dawkowaniu.
4. Lekarz może wystawić receptę bez osobistego badania wyłącznie w przypadkach dopuszczonych prawem, w szczególności gdy jest ona niezbędna do kontynuacji leczenia i jest to uzasadnione stanem zdrowia odzwierciedlonym w Dokumentacji medycznej.
5. Klient obowiązany jest do dostarczenia dokumentacji medycznej. Lekarz nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość dokumentacji medycznej przekazanej przez Klienta. Jeżeli Klient przekazuje dokumentację medyczną nie swoją lecz w imieniu osoby trzeciej, jest on uprawniony do posługiwania się nią i do jej przekazania dla potrzeb zamówienia usługi.
6. Recepty na preparaty zawierające środki odurzające, substancje psychotropowe lub prekursory kategorii 1 są wystawiane wyłącznie po spełnieniu dodatkowych warunków wynikających z aktualnych przepisów, w tym – zależnie od preparatu i sytuacji – po sprawdzeniu historii recept, zebraniu wywiadu, osobistym badaniu Pacjenta albo potwierdzeniu, że od ostatniego badania upłynął okres nieprzekraczający dopuszczalnego terminu. Jeśli chodzi o te leki nie ma w ich przypadku automatycznych przedłużeń.
7. W przypadkach określonych przepisami osobiste badanie jest obowiązkowe, w szczególności dla preparatów ujętych w aktualnym urzędowym wykazie substancji, których przepisanie jest możliwe po osobistym zbadaniu Pacjenta.
8. Recepta dotycząca preparatu zawierającego środek odurzający grupy I-N albo substancję psychotropową grupy II-P może obejmować ilość nieprzekraczającą zapotrzebowania Pacjenta na maksymalnie 90 dni stosowania, z uwzględnieniem aktualnych przepisów szczególnych.
9. Lekarz odmawia wystawienia e-recepty, jeżeli nie są spełnione wymogi prawa albo względy medyczne przemawiają przeciw jej wystawieniu. Informuje Pacjenta lub Klienta jeśli poinformowanie bezpośrednio Pacjenta jest niemożliwe, o przyczynach decyzji i, gdy jest to zasadne, o potrzebie dodatkowych badań lub konsultacji stacjonarnej.

10. W razie wystawienia e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyrób medyczny albo zlecenia badań Lekarz informuje Pacjenta o sposobie realizacji dokumentu i możliwości korzystania z Internetowego indywidualnego konta. Powyższe zasady stosuje się odpowiednio do e-skierowań, zaświadczeń i zwolnień. O ich wystawieniu zawsze decyduje uprawniona osoba po dokonaniu oceny medycznej i prawnej.

§ 9. Dokumentacja medyczna

1. Dokumentacja medyczna Pacjenta jest prowadzona w postaci elektronicznej przy użyciu systemu MedFile. MedFile jest narzędziem technicznym wykorzystywanym przez Spółkę; nie zmienia to odpowiedzialności Spółki za prawidłowe prowadzenie, zabezpieczenie i udostępnianie dokumentacji medycznej.
2. Spółka jako podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych, prowadzi i przechowuje dokumentację medyczną Pacjenta zgodnie z przepisami dotyczącymi praw pacjenta, działalności leczniczej, systemu informacji w ochronie zdrowia oraz dokumentacji medycznej.
3. W dokumentacji mogą być odnotowywane informacje przekazane przez Pacjenta, przebieg konsultacji, rozpoznania, zalecenia, wystawione dokumenty, wyniki badań oraz inne informacje wymagane prawem lub konieczne dla ciągłości leczenia.
4. Dane zawarte w dokumentacji medycznej nie są przechowywane wyłącznie w zwykłej skrzynce e-mail ani w panelu sklepowym Serwisu. Wiadomości lub załączniki istotne medycznie są włączane do dokumentacji w MedFile w zakresie koniecznym dla udzielenia i udokumentowania świadczenia.
5. Dokumentacja medyczna jest przechowywana przez okresy wynikające z obowiązujących przepisów prawa. Pacjent ma prawo dostępu do swojej dokumentacji medycznej oraz do jej udostępnienia na zasadach określonych w ustawie. W celu uzyskania dokumentacji Pacjent składa wniosek do Spółki, najlepiej w formie wiadomości e-mail na adres kontakt@wizyty24.pl. Spółka udostępnia dokumentację w uzgodniony z Pacjentem sposób bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia złożenia wniosku.
6. Szczegółowe informacje o administratorze danych, odbiorcach danych, podstawach przetwarzania, prawach Pacjenta i korzystaniu z dostawców systemów informatycznych zawiera Polityka prywatności oraz klauzula informacyjna RODO.

§ 10. Prawo odstąpienia od umowy

1. Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa. Termin do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient może złożyć wiadomością e-mail

na adres kontakt@wizyty24.pl lub pisemnie na adres siedziby Spółki, w tym z wykorzystaniem wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu.

2. Klient, który chce, aby świadczenie Usługi rozpoczęło się przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, może złożyć stosowne oświadczenia za pośrednictwem Serwisu, poprzez zaznaczenie odpowiednich, odrębnych pól wyboru (checkboxów) w formularzu zamówienia, obejmujących a) wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy; b) potwierdzenie przyjęcia do wiadomości informacji, że w przypadku pełnego wykonania Usługi przez Spółkę Klient utraci prawo odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta.
3. Oświadczenia, o których mowa w ust. 2, są niezbędne do złożenia zamówienia, jeżeli termin realizacji Usługi przypada przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, ponieważ bez nich Spółka nie mogłaby rozpocząć świadczenia w wybranym terminie. Pola wyboru służące do złożenia tych oświadczeń nie mogą być domyślnie zaznaczone.
4. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi po pełnym wykonaniu Usługi, jeżeli Klient przed rozpoczęciem świadczenia Usługi wyraził na to zgodę, został poinformowany o utracie prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu Usługi oraz przyjął tę informację do wiadomości, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 11. Zmiana terminu

1. Wniosek o zmianę terminu Klient składa niezwłocznie przez dostępny kanał kontaktu, poprzez kliknięcie funkcji „Zmiana terminu” albo wiadomością e-mail na adres kontakt@wizyty24.pl. Zmiana wymaga potwierdzenia przez Spółkę i zależy od dostępności Lekarza.
2. Brak potwierdzenia nowego terminu oznacza, że obowiązuje termin dotychczasowy.
3. Jeżeli Spółka proponuje zmianę z powodu okoliczności uniemożliwiających świadczenie, Klient może przyjąć nowy termin albo zrezygnować i uzyskać zwrot wpłaconych środków.

§ 12. Anulowanie przez Klienta

1. Klient może anulować Zamówienie, kontaktując się ze Spółką przez funkcję dostępną w Serwisie albo kanał wskazany w potwierdzeniu, w tym wiadomością e-mail na adres kontakt@wizyty24.pl.
2. Do chwili rozpoczęcia świadczenia Klient może anulować Zamówienie i otrzymuje zwrot całości Opłaty. Za rozpoczęcie świadczenia uważa się w przypadku Wizyty domowej rozpoczęcie przez Lekarza dojazdu do Pacjenta (status „Lekarz w drodze”), a w przypadku Teleporady rozpoczęcie rozmowy z Lekarzem. Jeżeli Klient anuluje Wizytę domową po

rozpoczęciu dojazdu przez Lekarza, Spółka zwraca Opłatę pomniejszoną o koszt dojazdu wskazany w Cenniku, odpowiadający świadczeniu spełnionemu do chwili anulowania.

3. Opłata nie podlega zwrotowi również wtedy, gdy świadczenie nie dojdzie do skutku z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Pacjenta, w szczególności z powodu:
   a) nieobecności Pacjenta w uzgodnionym miejscu i czasie;
   b) niewpuszczenia Personelu Medycznego do miejsca wizyty;
   c) podania błędnego albo niedostępnego adresu;
   d) braku kontaktu uniemożliwiającego realizację;
   e) nieodebrania połączenia albo odmowy kontaktu podczas Teleporady;
   f) agresywnego, wulgarnego lub zagrażającego zachowania;
   g) stanu po spożyciu alkoholu albo środków odurzających uniemożliwiającego bezpieczne udzielenie świadczenia.
4. Status „Lekarz w drodze" oznacza, że Lekarz rozpoczął dojazd do Pacjenta. Od tej chwili anulowanie Wizyty domowej oznacza zwrot Opłaty pomniejszonej o koszt dojazdu. Jeżeli Klient anuluje wtedy świadczenie albo uniemożliwi jego realizację, stosuje się zasady określone w ust. 2 i 3 powyżej.

§ 13. Brak realizacji z przyczyn dotyczących Pacjenta

1. Opłata nie podlega zwrotowi, jeżeli:
   a) Teleporada nie mogła się odbyć wskutek odmowy albo niemożności odebrania połączenia przez Pacjenta;
   b) Wizyta domowa nie mogła się odbyć wskutek niewpuszczenia Lekarza, nieobecności Pacjenta albo okoliczności uniemożliwiających bezpieczne świadczenie.
2. Odmowa wystawienia e-recepty, e-skierowania, zaświadczenia lub zwolnienia po przeprowadzeniu konsultacji i oceny medycznej nie stanowi niewykonania usługi i nie powoduje zwrotu Opłaty. Jeżeli Lekarz odmówi wystawienia e-recepty z powodu niespełnienia wymogów prawnych lub medycznych opisanych w Regulaminie świadczenia usług medycznych, Opłata za przeprowadzoną usługę dotyczącą e-recepty nie podlega zwrotowi.

§ 14. Odwołanie Usługi z winy Spółki

1. Jeżeli potwierdzona i opłacona Wizyta domowa albo Teleporada zostanie odwołana z przyczyn leżących po stronie Lekarza lub Spółki, Spółka zwraca Klientowi całą Opłatę.

2. Spółka nie odpowiada za opóźnienie wynikające z przyczyn losowych albo innych okoliczności niezależnych od Spółki lub Personelu Medycznego, ale informuje o istotnym opóźnieniu i umożliwia Klientowi podjęcie decyzji co do dalszej realizacji.

§ 15. Płatność za niepotwierdzone Zamówienie i zwroty

1. Jeżeli Klient zapłaci za Wizytę domową albo Teleporadę, której Spółka nie potwierdziła i która nie doszła do skutku, Spółka zwraca wpłacone środki.
2. Jeżeli Klient z własnej winy zapłaci kwotę wyższą niż należna Opłata, Spółka zwraca nadpłatę.
3. W przypadku zwrotu transakcji dokonanej kartą płatniczą środki są zwracane na rachunek przypisany do karty, chyba że przepisy lub operator płatności wymagają innego sposobu.
4. Co do zasady zwrot następuje tym samym sposobem, którego użyto do zapłaty, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się dla niego z kosztami.
5. Czas zaksięgowania zwrotu na rachunku Klienta zależy również od operatora płatności i banku.

§ 16. Reklamacje płatnicze

1. Reklamacje dotyczące ceny, obciążenia, zwrotu, dokumentu sprzedaży albo podwójnej płatności można składać na adres e-mail: kontakt@wizyty24.pl lub pisemnie na adres siedziby Spółki: ul. Aleksandra Prystora 4/54, 02-497 Warszawa.
2. Warto podać numer Zamówienia, datę, kwotę, metodę płatności, opis problemu i oczekiwany sposób rozwiązania. Nie należy przesyłać pełnego numeru karty, kodu CVV/CVC ani danych logowania do banku.
3. Spółka odpowiada niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji.
4. Jeżeli sprawa dotyczy działania usługi płatniczej operatora, za pośrednictwem którego Klient dokonał płatności, Spółka może przekazać Klientowi właściwy kanał reklamacyjny operatora albo współpracować z nim w wyjaśnieniu transakcji.
5. Wszczęcie procedury chargeback nie wyłącza możliwości wcześniejszego złożenia reklamacji do Spółki, a wynik procedury prowadzonej przez bank lub operatora płatności podlega ich odrębnym zasadom.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Spółka może zmienić niniejszy Regulamin z ważnej przyczyny na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu.
2. Zmiana nie wpływa na Zamówienia potwierdzone przed jej wejściem w życie, chyba że wymagają tego przepisy albo Klient zaakceptuje zmianę.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem …… r.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług medycznych

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:
Wizdom24 sp. z o.o.
ul. Aleksandra Prystora 4/54
02-497 Warszawa
e-mail: kontakt@wizyty24.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

.....

.....

Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

.....

Data: .....

……
Podpis konsumenta(-ów)
(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

(*) Niepotrzebne skreślić.

Wypełniony formularz można przesłać wiadomością e-mail (np. jako skan lub zdjęcie) na adres kontakt@wizyty24.pl albo pocztą na adres Spółki.