

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Serwis konsultacjalekarskaonline.pl jest platformą internetową poprzez którą, Usługodawca świadczy dla Użytkowników wskazane w Regulaminie świadczenia zdrowotne za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, Usługę Dostępową oraz świadczy inne usługi drogą elektroniczną.
2. Usługa Dostępową obejmuje m.in. organizację świadczenia Usług, komunikację za pomocą środków komunikacji elektronicznej i telefonicznej, udostępnianie i obsługę Platformy, rejestrację i obsługę Profilu, obsługę Infolinii, badanie satysfakcji z Usługi poprzez przesyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny o ocenę udzielonej usługi, badanie preferencji odnośnie do zapotrzebowania na produkty lub usługi poprzez przesyłanie zapytań lub kontakt telefoniczny z informacjami o produktach lub usługach.
3. Usługodawca świadczy Usługę Dostępową nieodpłatnie przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu w zakresie w jakim dotyczy to dostępu Użytkownika do Platformy.
4. Usługodawca 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 wyprzedzeniem.
5. Usługodawcą w zakresie usług świadczonych za pośrednictwem konsultacjalekarskaonline.pl jest spółka Telmedicin Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Marynarskiej 13, kod pocztowy 02-674, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000516452, NIP: 5272720484, świadczący usługi na podstawie Regulaminu, będący zarejestrowanym Podmiotem Wykonującym Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000191183;
6. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej www.konsultacjalekarskaonline.pl

w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.

7. Akceptując Regulamin Użytkownik akceptuje okoliczność, że Usługi świadczone są tylko za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

1. SŁOWNICZEK

Platforma

1.1 Platforma – aplikacja dostępna pod adresem internetowym telemedi.com i jego subdomen lub w formie aplikacji na urządzenia mobilne, stanowiąca część systemu teleinformatycznego, umożliwiająca świadczenie Usług Platformy;

1.2 Profil – indywidualne i autoryzowane konto Użytkownika na Platformie;

1.3 Login – adres poczty elektronicznej (adres e-mail) Użytkownika wskazany podczas zawarcia umowy. Adres służy do każdorazowego dostępu do Profilu;

1.4 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;

1.5 Formularz – Formularz internetowy, w którym Użytkownik uzupełnienia dane, niezbędne do zamówienia Świadczeń Telemedycznych zgodnie z Regulaminem;

Usługi

1.6 Usługi – usługi świadczone na podstawie Regulaminu;

1.7 Usługa Dostępowa – usługa dostępowa „Platforma serwisu konsultacjalekarskaonline.pl”,

świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną na rzecz Użytkowników, polegająca na udzielaniu dostępu i organizacji Usług E-Konsultacji;

1.8 E-Wizyta – rodzaj Usług obejmujący Świadczenia Telemedyczne oraz Porady;

1.9 Świadczenie Telemedyczne – świadczenie zdrowotne udzielane przez Konsultanta Medycznego za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej;

1.10 Dyżur – czas, w którym Konsultant lub Ekspert jest dostępny na Platformie i wykonuje Usługi E-Konsultacji w godzinach nieuwzględnionych w Harmonogramie;

1.11 Infolinia – telefoniczna obsługa Pacjenta, dostępna pod numerem telefonu +48 22 307 49 94 (koszt połączenia zgodnie z tabelami opłat operatorów telekomunikacyjnych);

1.12 Umowy – Umowy o świadczenie Usługi zawierane na podstawie Regulaminu;

1.13 Regulamin Organizacyjny – regulamin organizacyjny Usługodawcy, sporządzony na podstawie przepisów ustawy o działalności leczniczej, zamieszczony na stronie internetowej www.telemedi.com;

1.14 Regulamin – niniejszy Regulamin;

Podmioty

1.15 Użytkownik – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnej w tym również osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która korzysta z Usługi Dostępowej lub Usługi E-Konsultacji udzielanej przez Usługodawcę. Użytkownikiem - Pacjentem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.

1.16 Asystent – osoba fizyczna, wyznaczona przez Usługodawcę lub Partnera 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 lub zgodnie Regulaminem, może również nawiązać połączenie z Użytkownikiem w celu połączenia Użytkownika z Konsultantem;

1.17 Konsultant – osoba fizyczna prowadząca podmiot wykonujący działalność leczniczą zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej lub zatrudniona przez taki podmiot bądź też wykonująca pracę na rzecz Usługodawcy lub z nim współpracująca, udzielająca Świadczeń Telemedycznych przy użyciu Platformy w ramach umowy zawartej z Usługodawcą. Konsultanci, w zakresie w jaki świadczenia zdrowotne udzielane są przez Usługodawcę, udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie Regulaminu oraz Regulaminu Organizacyjnego Usługodawcy. W zakresie, w jakim świadczenia zdrowotne udzielane są przez Konsultantów działających jako niezależne od Usługodawcy podmioty, udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie własnych Regulaminów Organizacyjnych, o których mowa w ustawie o działalności leczniczej;

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1 Świadcząc Usługi oraz udzielając innych świadczeń zdrowotnych Konsultanci postępują zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi im za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób a także zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z zgodnie z należytą starannością.

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 innym podmiocie wykonującym działalność leczniczą.

2.2 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 najbliższego podmiotu wykonującego działalność leczniczą.

2.3 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 lub wezwać pogotowie ratunkowe.

2.4 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

2.5 Usługodawca jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej. Usługi mogą być świadczone przez Usługodawcę lub inne podmioty wykonujące działalność leczniczą na podstawie umów zawartych z Usługodawcą.

2.6 W zakresie usług Usługodawca może prowadzić akcje Promocji zdrowia, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi, w tym w szczególności z art. 3 ust. 2 pkt. 1 Ustawy o działalności leczniczej. Usługodawca określi zasady prowadzenia akcji Promocji zdrowia w odrębnych regulaminach lub warunkach. W sprawach nieuregulowanych regulaminem promocji, zastosowanie będzie mieć Regulamin Platformy.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1 Niektóre Usługi świadczone są odpłatnie. Płatność za Usługi następuje na zasadach określonych w Regulaminie. Konsultanci nie są uprawnieni do pobierania opłat od Użytkowników

3.2 Akceptując Regulamin Użytkownik uwzględnia okoliczność, że E-Wizyty świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.

3.3 Użytkownik powinien ujawnić Konsultantowi wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania E-Wizyty, w tym udostępnić kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne do udzielenia E-Wizyty. Użytkownik powinien ujawnić Konsultantowi wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć wpływ na udzielaną Usługę. Nieprzekazanie informacji lub nieudostępnienie dokumentacji medycznej może skutkować niemożnością kontynuacji udzielania świadczenia zdrowotnego. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie Usługi.

3.4 Świadczenie niektórych Usług organizowanych przez Usługodawcę, może być uwarunkowane koniecznością podania przez Użytkownika dodatkowych danych, określonych w stosownych postanowieniach Regulaminu.

3.5 Koszt wybranej Usługi E-Wizyty jest wskazany na Platformie.

4. E-WIZYTY

4.1 Konsultant może świadczyć Usługi E-Wizyty działając jako pracownik lub współpracownik Usługodawcy. Wówczas podmiotem leczniczym odpowiedzialnym

za opiekę zdrowotną nad użytkownikiem jest Usługodawca. Usługa E-Wizyty odbywa się zgodnie z procedurami i warunkami określonymi przez Usługodawcę.

4.2 Konsultant świadczy Usługi E-Wizyty, określone w Regulaminie, na rzecz Użytkownika za pośrednictwem Platformy.

6

4.3 Konsultanci wykonują Usługi E-Wizyty zgodnie z Harmonogramem lub podczas Dyżuru.

4.4 Warunkiem skorzystania z Usługi E-Wizyty jest spełnienie warunków określonych w Regulaminie .

4.5 Użytkownik dokonuje wyboru rodzaju Usługi E-Wizyty spośród dostępnych opcji:

4.6 Komunikacja Użytkownika z Konsultantem może przebiegać w formie:

4.7.1 asynchronicznej - Użytkownik uzupełnia pola formularza o wszelkie informacje wymagane do realizacji Usługi.

oraz w formie :

4.7.2. czatu – wymiany krótkich wiadomości tekstowych między Użytkownikiem a Konsultantem lub telekonferencji – przekazu audio między Użytkownikiem a Konsultantem za pośrednictwem telefonu lub Platformy,

4.8 Dostępność poszczególnych rodzajów Usług E-Wizyty oraz form komunikacji wskazana jest na Platformie i jest zależna od określonego Konsultanta, który świadczy usługi E-Wizyty.

4.9 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

zaproprowanej formy komunikacji.

4.10 Warunkiem zamówienia Świadczenia Telemedycznego jest uzupełnienie w Profilu następujących danych:

(1) imię (imiona) i nazwisko (nazwiska),

7

(2) data urodzenia,

(3) płeć,

(4) adres miejsca zamieszkania,

(6) numer PESEL, jeżeli został nadany lub inny numer ewidencyjny (w przypadku braku numeru PESEL),

(7) dane i dokumenty dotyczące stanu zdrowia związane z realizacją Świadczenia Telemedycznego (dołączane fakultatywnie),

(8) adres e-mail i numer telefonu kontaktowego (z wyłączeniem numeru telefonu stacjonarnego).

4.11 Dane, o których mowa w ustępie poprzedzającym, Użytkownik podaje w Formularzu.

4.12 Uprawniony Konsultant w ramach udzielania Świadczenia Telemedycznego może wystawić receptę, skierowanie, zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne oraz orzeczenie o niezdolności do pracy, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia użytkownika odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej.

4.13 Do wystawienia recepty Konsultant może wymagać od Użytkownika przedłożenia dokumentów potwierdzających stan zdrowia, w szczególności dokumentacji medycznej, takich jak karta wypisu ze szpitala, wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych, zaświadczenie od lekarza specjalisty.

4.14 Konsultanci prowadzą i przechowują dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach użytkownika. Użytkownik może uzyskać dostęp do dokumentacji medycznej na zasadach wynikających z ustawy o prawach użytkownika i Rzeczniku Praw Pacjenta. Usługodawca zapewnia także dostęp do dokumentacji medycznej za pośrednictwem Profilu na Platformie.

8

4.15 Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Użytkownika, dotychczasowego leczenia, wyników badań, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych i czynników ryzyka.

4.16 Konsultant przeprowadza badanie Użytkownika, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia.

4.17 Przebieg świadczenia Usług E-Wizyty może być rejestrowany przez Konsultanta, a jego zapis może być przechowywany na serwerach Usługodawcy. Przed rozpoczęciem poszczególnych Usług E-Wizyty, Użytkownik zostaje poinformowany o nagrywaniu. Kontynuacja rozmowy oznacza wyrażenie zgody na nagrywanie – o czym Użytkownik zostaje poinformowany przed rozpoczęciem nagrywania. W przypadku braku zgody na nagrywanie, Użytkownik zobowiązany jest do zakończenia rozmowy, w ramach której nastąpić ma realizacja Usług E-Wizyty.

5. USŁUGA WSPARCIA W REALIZACJI ZALECEŃ MEDYCZNYCH

5.1 W przypadku E-Wizyt realizowanych za pośrednictwem Platformy, Użytkownik będzie korzystał z Usługi wsparcia w realizacji zaleceń medycznych. Usługa wsparcia w realizacji zaleceń medycznych ma charakter bezpłatny. Usługa może być dostępna na Platformie i wybranych subdomenach Platformy.

5.2 W ramach Usługi wsparcia w realizacji zaleceń medycznych, Użytkownikowi, któremu podczas Świadczenia Telemedycznego wystawiona została e-recepta lub zalecono produkty lecznicze dostępne bez recepty lekarskiej, na podstawie analizy danych z realizacji E-Wizyty dotyczących produktów leczniczych wyświetlona zostanie lista tych produktów leczniczych wraz hiperłączem do strony internetowej apteki internetowej współpracującej z Usługodawcą, w której możliwe jest ich zamówienie lub zakupienie.

9

5.3 Po kliknięciu w hiperłącze Użytkownik zostanie automatycznie przekierowany na internetową platformę umożliwiającą składanie zamówień przez Użytkowników na Produkty dopuszczone do sprzedaży w aptekach ogólnodostępnych .

5.4 Zasady korzystania z internetowej platformy określa odrębny regulamin świadczenia usług dostępny na tej platformie internetowej. Wejście na stronę internetowej platformy nie zobowiązuje Użytkownika do zakupu określonych produktów leczniczych.

6. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

Zawieranie umów

6.1 Umowa zawierana na zasadach określonych w Regulaminie jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.

Zawieranie umowy o usługę dostępową

6.2 Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej zostaje zawarta w chwili złożenia Wniosku Rejestracyjnego oraz akceptacji Regulaminu i Polityki Prywatności.

6.3 Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej w sposób opisany w punkcie 6.2. podlega następującym warunkom:

6.3.1 we Wniosku Rejestracyjnym należy podać adres e-mail Użytkownika i numer telefonu kontaktowego (nie może to być numer telefonu stacjonarnego). Złożenie Wniosku Rejestracyjnego jest równoznaczne ze złożeniem przez osobę składającą Wniosek Rejestracyjny oświadczenia, że:

6.3.1.1 osoba składająca Wniosek Rejestracyjny ukończyła 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych;

6.3.1.2 wskazany we Wniosku Rejestracyjnym adres e-mail i numer telefonu należą do Użytkownika a ich podanie nie narusza praw osób trzecich.

6.3.1.3 w przypadku gdy Użytkownikiem jest osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych osobą składającą oświadczenie w jego imieniu jest jego przedstawiciel ustawowy. Uzyskanie dostępu do Usługi Dostępowej wymagać będzie w takim przypadku podania danych przedstawiciela ustawowego.

6.4 Jeżeli postanowienia odrębnych umów nie stanowią inaczej, Umowa o świadczenie Usługi Dostępowej ma charakter umowy ramowej i jest zawierana na czas nieokreślony.

Rozwiązywanie umów

6.5 Utrwalanie, zabezpieczanie i udostępnianie Użytkownikowi treści związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy o świadczenie Usługi Dostępowej następuje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

6.6 W zakresie Usługi dostępowej, Użytkownik może rozwiązać umowę z Usługodawcą 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 Usługodawca może wyrazić zgodę na krótszy okres wypowiedzenia.

6.7 W zakresie Usługi dostępowej, Usługodawca 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.

6.8 Użytkownik ma możliwość odstąpienia od Umowy w każdym czasie przed realizacją Usługi . Po wykonaniu Usługi Użytkownik traci możliwość odstąpienia od Umowy o czym zostaje poinformowany.

11

6.9 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.

7. PŁATNOŚCI

7.1 Płatność za pojedynczą Usługę jest pobierana przed jej rozpoczęciem: Użytkownik jest informowany o momencie uiszczenia płatności i ma możliwość rezygnacji z Usługi przed jej rozpoczęciem, jeżeli brak jest możliwości dokonania płatności po wykonaniu Usługi.

7.2 Opłaty za Usługi zostały uregulowane w Cenniku dostępnym na Platformie. Usługodawca pobiera opłaty za Usługi zgodnie z Cennikiem oraz informacjami skierowanymi do Użytkowników zamieszczonymi na Platformie.

7.3 Na żądanie Użytkownika Usługodawca wystawi fakturę VAT po dokonaniu stosownego zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: obsługa@telemedi.co

7.4 Usługodawca może wprowadzać promocje na Usługi. Szczegółowe zasady

promocji określa każdorazowo regulamin promocji.

7.5 Dokonanie płatności następuje poprzez:

7.5.1 usługę świadczoną przez zewnętrzny serwis rozliczeniowy – Użytkownik zostaje automatycznie przekierowany do zewnętrznego serwisu rozliczeniowego,

7.5.2 przelew bankowy – Użytkownik zostaje przekierowany do informacji, zawierającej dane rachunku bankowego Usługodawcy i wskazówkami dotyczącymi płatności,

7.5.3 voucher – uprzednio wykupiony pakiet Usług obejmujący pojedynczą Usługę lub ustaloną liczbę Usług i datę ważności.

7.6 Kwoty podane w Cenniku oraz na Platformie są kwotami brutto, wyrażonymi w walucie wskazanej na Platformie i są wiążące w chwili zawarcia Umowy.

7.7 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.

7.8 Płatność vou Użytkownika w momencie zamawiania Usługi.

7.9 W przypadku braku płatności, Usługodawca skieruje do Użytkownika wezwanie do jej uiszczenia. Jeżeli wezwanie do uiszczenia płatności okaże się bezskuteczne, Usługodawca jest uprawniony do windykacji należności, również przez zewnętrzną firmę windykacyjną.

8. WYMOGI TECHNICZNE

8.1 Korzystanie z Platformy wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z Systemem Teleinformatycznym, którym postępuje się Usługodawca:

8.1.1 urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,

8.1.2 zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,

8.1.3 uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),

8.1.4 aktywny adres e-mail,

8.1.5 telefon komórkowy.

8.2 W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.

13

8.3 Rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z Platformy za pomocą przeglądarki to 1024 × 768 pikseli.

8.4 Połączenie z Platformą odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.

8.5 W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia Usług oraz przesyłu danych, Usługodawca podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.

8.6 Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez Użytkownika wymagań, określonych w Regulaminie Platformy.

9. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

9.1 Usługodawca zastrzega sobie prawo do:

9.1.1 przejściowego zaprzestania świadczenia Usługi Dostępowej, w tym przede wszystkim ze względu na czynności konserwacyjne lub związane z modyfikacjami systemowymi Platformy,

9.1.2 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,

9.1.3 udostępniania danych Konsultantów wymaganych przepisami prawa oraz kalendarzy ich dostępności,

9.1.4 niezwłocznego powiadamiania o braku dostępności Konsultanta , będącej skutkiem okoliczności, które wyniknęły po dokonaniu wyboru terminu przez Użytkownika.

9.2 Numer PESEL oraz ID Użytkownika są powiązane z Profilem oraz służą do identyfikacji Użytkownika przez Usługodawcę, Konsultantów oraz komunikacji z

14
Użytkownikiem. Użytkownik zobowiązany jest poinformować Usługodawcę o zmianie adresu e-mail poprzez kontakt z Infolinią lub dokonanie stosownej zmiany za pomocą właściwego formularza na Platformie.

9.3 Założenie Profilu jest dobrowolne i nieodpłatne. Założenie Profilu jest warunkiem niezbędnym do korzystania z Usług .

9.4 Użytkownik zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do Profilu.

9.5 Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Usługodawcę, mailowo lub poprzez Infolinię, o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Profilu Użytkownika przez osoby nieuprawnione.

10. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

10.1 Odpowiedzialność za realizację Usług ponosi Usługodawca.

10.2 Usługodawca, Konsultant oraz Użytkownik zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona Umowy poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności.

10.3 Usługodawca ponosi względem Użytkownika odpowiedzialność za zawinione przez Usługodawcę niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy o świadczenie usługi dostępowej.

10.4 Usługodawca, Konsultant 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

10.5 Usługodawca, Konsultant nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usługi Dostępowej przez Użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem Platformy.

10.6 Usługodawca, Konsultant nie ponosi odpowiedzialności za:

10.6.1 szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Użytkowników z usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,

10.6.2 szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług, będące następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej,

10.6.3 działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Usługodawca ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,

10.6.4 podanie przez Użytkownika nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

10.7 Konsultant nie ponosi odpowiedzialności za Usługi świadczone przez Usługodawcę.

11. REKLAMACJE

11.1 Użytkownikowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku z korzystaniem z Usług. Zapytania, uwagi i reklamacje dotyczące Usług i działania Platformy i związanych z nią kwestii natury technicznej należy zgłaszać:

11.1.1 na adres e-mail obsługa@telemedi.co.

11.1.2 pod numerem Infolinii,

11.1.3 na piśmie na adres korespondencyjny Usługodawcy.

11.2 Rozpatrzenia reklamacji 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, chyba że odpowiedni Regulamin Organizacyjny przewiduje krótszy termin.

11.3 Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:

11.3.1 dane pozwalające na identyfikację Użytkownika: login , imię i nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie);

11.3.2 określenie przedmiotu reklamacji,

11.3.3 określenie ewentualnych żądań Użytkownika,

11.3.4 wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usługi .

11.3.5 numer rachunku bankowego – w przypadku żądania zwrotu

płatności **12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

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

12.2 Użytkownik ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Usług wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Użytkownika usługi telekomunikacyjne.

12.3 Platforma zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej.

17

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.

12.4 Usługodawca uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia:

12.4.1 okoliczności siły wyższej,

12.4.2 zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do świadczenia usług drogą elektroniczną lub transakcji zawieranych na odległość,

12.4.3 zmiany lub wprowadzenia nowych Usług, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do oferty.

12.5 Usługodawca poinformuje Użytkownika o wszelkich zmianach Regulaminu niezwłocznie po zalogowaniu się Użytkownika na Platformie. Użytkownik będzie zobowiązany postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowie go w terminie 14 dni od dnia opublikowania powiadomienia o zmianie Regulaminu.