

## **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną centrumpacjentaonline.pl**

### **§ 1.**

#### **Przedmiot regulacji**

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej centrumpacjentaonline.pl w tym: rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w tym wymagania techniczne niezbędne do korzystania z serwisu centrumpacjentaonline.pl, jak również warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

### **§ 2.**

#### **Definicje**

**Centrum Pacjenta Online (Usługodawca)** – MEDIRIE GROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, 02-844 Warszawa, ul. Puławska 479 lok. 8, NIP 9512562958

**Cena** – cena za Wizytę określona w Cenniku;

**Cennik** – cennik usług świadczonych przez Centrum Pacjenta Online;

**Konto Pacjenta** – indywidualny dostęp Pacjenta do serwisu zabezpieczony loginem i hasłem;

**Pacjent** – osoba korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usług, w tym świadczeń zdrowotnych, udzielanych przez CENTRUM PACJENTA ONLINE;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin;

**Serwis** – strona internetowa centrumpacjentaonline.pl;

**Specjalista** – osoba wykonująca zawód medyczny udzielająca świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjenta, a w zakresie Usług niestanowiących świadczeń zdrowotnych osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje i wykształcenie umożliwiające świadczenie tych Usług ;

**Świadczenie zdrowotne** – działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia;

**Świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

**Umowa** – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy CENTRUM PACJENTA ONLINE a Pacjentem wskutek złożenia Zamówienia;

**Usługi** – usługi świadczone przez CENTRUM PACJENTA ONLINE drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu;

**Ustawa o prawach konsumenta** – Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287)

**Teleporada** – udzielenie świadczenia zdrowotnego, w tym zakończone wystawieniem e-recepty lub e-zwolnienia, za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych, w tym w szczególności połączenia telefonicznego, czatu online, połączenia video, komunikatora;

**Zamówienie** – zakup odpowiedniej Usługi polegający na wyborze odpowiedniej Usługi lub Usług i zapłacie Ceny.

### **§ 3.**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym do domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, a także do wzorców, formularzy, logotypów zamieszczanych w Serwisie przysługują CENTRUM PACJENTA ONLINE, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem oraz za uprzednią zgodą CENTRUM PACJENTA ONLINE wyrażoną na piśmie.

2. Do korzystania z Serwisu niezbędne jest posiadanie komputera lub innego urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci Internet przy wykorzystaniu jednej ze standardowych przeglądarek internetowych, w tym w szczególności Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari lub Opera, posiadających możliwość zapisu plików cookies oraz zapewniających obsługę skryptu Java.
3. Zakazane jest dostarczanie przez Pacjenta treści o charakterze bezprawnym oraz korzystanie z Serwisu w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający prawa osób trzecich.
4. Informacje zawarte na stronie internetowej Serwisu, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie Pacjentów do składania ofert zawarcia Umowy. Złożenie Zamówienia przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem przez Pacjenta oferty zawarcia Umowy.

#### **§ 4.**

##### **Usługi i Płatności**

1. Za pośrednictwem Serwisu CENTRUM PACJENTA ONLINE świadczy następujące Usługi:
  - 1) „Konsultacja medyczna”;
  - 2) „Konsultacja specjalistyczna”
  - 3) „Usługa diagnostyczna”
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 pkt 1 świadczone są odpłatnie. Dostępne formy płatności to:
  - 1) szybki przelew elektroniczny,
  - 2) przelew tradycyjny,
  - 3) BLIK,
  - 4) płatność kartą.
3. Płatności w Serwisie realizowane są za pośrednictwem serwisu PayU.
4. Ceny wyrażone są w złotych polskich, w kwotach brutto.
5. CENTRUM PACJENTA ONLINE może stosować rabaty, które mogą być naliczane za pomocą kuponów rabatowych przyznawanych przez CENTRUM PACJENTA ONLINE w trakcie akcji promocyjnych, o których CENTRUM PACJENTA ONLINE informuje w swoich kanałach informacji, w tym za pośrednictwem Serwisu.

#### **§ 5.**

##### **Usługi**

1. Zamówienie Usługi następuje poprzez złożenie Zamówienia za pośrednictwem Serwisu. Złożenie Zamówienia nie wymaga założenia Konta Pacjenta.
2. W celu założenia Konta Pacjenta, pacjent powinien:
  - a. utworzyć login i hasło;
  - b. zapoznać się z Regulaminem i Polityką prywatności i zaakceptować ich postanowienia;
  - c. wypełnić formularz rejestracyjny.
3. Klient obowiązany jest zabezpieczyć login i hasło przed dostępem osób nieuprawnionych. Przekazywanie loginu lub hasła osobom trzecim jest zabronione i może stanowić podstawę do usunięcia konta klienta.
4. Pacjent może usunąć konto w dowolnym momencie. W tym celu Pacjent powinien wysłać wiadomość na adres e-mail [biuro@centrumpacjentaonline.pl](mailto:biuro@centrumpacjentaonline.pl). Usunięcie Konta Pacjenta skutkuje usunięciem wszystkich danych zawartych w Koncie Pacjenta.
5. W celu złożenia Zamówienia Pacjent:
  - 1) wybiera odpowiednią Usługę lub Usługi;
  - 2) wybiera Specjalistę oraz termin konsultacji;
  - 3) uzupełnia dane osobowe w formularzu rejestracji, w tym:

- a. imię i nazwisko;
  - b. PESEL;
  - c. numer telefonu;
  - d. adres e-mail;
- 4) wypełnia ankietę medyczną;
  - 5) akceptuje Zamówienie poprzez kliknięcie przycisku „Zamów”;
  - 6) przekazuje, w razie konieczności, dodatkowe informacje w polu „Informacje dodatkowe”
  - 7) wybiera formę płatności i dokonuje zapłaty.
6. Pacjent ma obowiązek podać dane zgodne z prawdą i nie zatajając żadnych informacji istotnych z punktu widzenia udzielanego Świadczenia zdrowotnego.
  7. W celu finalizacji Zamówienia konieczne jest dokonanie przez Pacjenta akceptacji treści Regulaminu i Polityki prywatności, oraz naciśnięcie przycisku „Kupuję i płacę”. Złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
  8. Wybór przycisku „Kupuję i płacę” w formularzu Zamówienia jest równoznaczny z zawarciem Umowy. W przypadku nieopłacenia Usługi w terminie 6 godzin od złożenia zamówienia, Rejestracja jest anulowana, a Umowa uważana jest za niezawartą.
  9. Po opłaceniu Zamówienia następuje rozpoczęcie świadczenia Usługi. Klient otrzymuje na podany przez siebie adres mailowy wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie zakupu oraz informację o sposobie i terminie realizacji Usługi.
  10. Teleporady udzielane są przez 7 dni w tygodniu, w godzinach dostępności Specjalistów. W celu udzielenia Teleporady Specjalista w uzgodnionym dniu i godzinie nawiązuje połączenie z Pacjentem w celu wykonania Usługi. Ustalona godzina jest godziną umowną, a usługa może być wykonana w czasie +/- 30 min.
  11. Pacjent nie może mieć ustawionej w swoim urządzeniu końcowym ustawionych jakichkolwiek blokad, lub zainstalowanego oprogramowania, które mogłyby uniemożliwić wykonanie połączenia przez Specjalistę, w tym połączenia z numeru zastrzeżonego.
  12. W przypadku, gdy Pacjent nie odbierze połączenia Specjalisty lub w inny sposób swoim działaniem lub zaniechaniem uniemożliwi wykonanie Usługi, należność za Usługę nie podlega zwrotowi.
  13. Pacjent zobowiązany jest posiadać przy sobie dokument tożsamości oraz okazać go na każdą prośbę Specjalisty w celu identyfikacji.
  14. O czasie trwania Teleporady decyduje Specjalista biorąc pod uwagę dobro Pacjenta oraz cel udzielonego Świadczenia zdrowotnego.
  15. Specjalista może przerwać udzielanie Teleporady w każdym czasie, gdy Pacjent dopuści się naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu. Usługa przerwana w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, uważana jest za zrealizowaną i nie stanowi podstawy do zwrotu należności za Usługę.
  16. Specjalista uprawniony jest do odmowy wystawienia E-recepty lub E-zwolnienia w każdym przypadku, gdy jej wystawienie pozostawałoby w sprzeczności z aktualną wiedzą medyczną lub w przypadku, gdy udzielone przez Pacjenta informacje, w tym dane zawarte w dokumentacji medycznej, są niewystarczające dla jej wystawienia. Odmowa wystawienia E-recepty lub E-zwolnienia w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie stanowi podstawy do zwrotu należności za Usługę.
  17. W przypadku wystawienia E-recepty, Specjalista przekazuje Pacjentowi, na wskazany przez niego numer telefonu, kod recepty lub ujawnia receptę w Internetowym Koncie Pacjenta.
  18. Świadczenia zdrowotne są dokumentowane w dokumentacji medycznej prowadzonej zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

## § 6.

### **Odstąpienie od Umowy, reklamacje i zwrot należności**

1. Pacjent przed wykonaniem przedmiotu Umowy może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy o prawach konsumenta.
2. Pacjent może odstąpić od umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta, ale nie jest to konieczne.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy wysłać pocztą na adres CENTRUM PACJENTA ONLINE: 02-844 Warszawa, ul. Puławska 479 lok. 8, lub drogą elektroniczną na adres mailowy kontakt@centrumpacjentaonline.pl
4. W przypadku odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą.
5. Prawo odstąpienia od Umowy na odległość nie przysługuje Pacjentowi, jeżeli CENTRUM PACJENTA ONLINE wykonało w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Pacjenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez CENTRUM PACJENTA ONLINE utraci prawo odstąpienia od umowy.
6. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą Usługi wysyłając wiadomość e-mail na adres: kontakt@centrumpacjentaonline.pl.
7. Zgłoszenie reklamacji winno zawierać w szczególności: imię i nazwisko Pacjenta, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Pacjent życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, wskazanie daty Usługi, dokładny opis przyczyn reklamacji oraz datę jej stwierdzenia, żądanie Pacjenta, a także preferowany przez Pacjenta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
8. CENTRUM PACJENTA ONLINE rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Pacjent zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.
9. W przypadku, gdy realizacja Usługi będzie niemożliwa z przyczyn zawinionych przez CENTRUM PACJENTA ONLINE, CENTRUM PACJENTA ONLINE poinformuje Pacjenta o powyższej okoliczności. W terminie 7 dni od powzięcia informacji o powyższej okoliczności Pacjent może, według swojego wyboru:
  - a. odstąpić od Umowy i żądać zwrotu zapłaconej przez Ceny, lub
  - b. uzgodnić z CENTRUM PACJENTA ONLINE inny termin wykonania Usługi.
10. Należność za Usługę nie podlega zwrotowi, gdy brak możliwości wykonania Usługi wynika z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności, gdy Pacjent:
  - a. poda nieprawdziwe lub nierzetelne dane, w tym informacje dotyczące swojego stanu zdrowia;
  - b. złoży nieprawdziwe lub nierzetelne oświadczenie;
  - c. przedstawi nieprawdziwe lub nierzetelne dokumenty;
  - d. nie będzie odbierał połączeń od Specjalisty w związku z próbą realizacji Teleporady w inny sposób naruszy postanowienia Regulaminu.
11. Zwrot zapłaconej Ceny w przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy przez Pacjenta nastąpi niezwłocznie, według wyboru Pacjenta:
  - a. na wskazany przez niego rachunek bankowy, lub
  - b. w takiej samej formie, w jakiej dokonał zapłaty Ceny.

## **§ 8.**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, z tym, że do Umów nie stosuje się przepisów ustawy o prawach konsumenta, z wyłączeniem art. 12 ust. 1 pkt 1-12 i ust. 2, art. 13, art. 14, art. 15 ust. 1 i 3, art. 19, art. 21-24, art. 26-37 oraz art. 38 pkt 1, 3-6 i 8 powyższej ustawy.

2. CENTRUM PACJENTA ONLINE zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna i wchodzi w życie w terminie wskazanym przez CENTRUM PACJENTA ONLINE, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu zamieszczenia na stronie internetowej [centrumpacjentaonline.pl](http://centrumpacjentaonline.pl) informacji o zmianie Regulaminu.
3. Regulamin zawiera następujące załączniki:
  - a. Załącznik nr 1 – Polityka prywatności;
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18.05.2023 r.