

Regulamin serwisu "Telekonsultacja"

I.POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na potrzeby niniejszych Ogólnych Zasad Świadczenia Usług Telekonsultacji, poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:
 1. Ogólne Zasady Świadczenia Usług Telekonsultacji – niniejszy dokument, stanowiący wzorzec umowny, w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego, określający zasady świadczenia przez Świadczeniodawcę usług Telekonsultacji.
 2. Użytkownik – użytkownik Serwisu, osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z usług oferowanych przez Świadczeniodawcę.
 3. RODO – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
 4. Serwis – serwis internetowy, umożliwiający Użytkownikom realizację Telekonsultacji u Świadczeniodawcy. Z funkcjonalności Serwisu można korzystać także w ramach aplikacji mobilnej VisiMed.
 5. Świadczeniodawca – podmiot świadczący usługi, w tym usługi zdrowotne, oferujący Użytkownikom możliwość realizacji Telekonsultacji w ramach Serwisu: ESKULAP BIS S.C. EWA MOLSKA STANISŁAW MOLSKI, KOPERKOWA 2, 86- 031 OSIELSKO, REGON: 340745981, NIP: 5542870674. Kontakt telefoniczny tel. 52 3265800 w dni powszednie godzinach od 7 do 21.
 6. Telekonsultacja – konsultacja przeprowadzona przez Świadczeniodawcę w formie wideokonferencji (przekazu audiowizualnego), telekonferencji (przekazu audio) lub chatu (wymiany krótkich wiadomości tekstowych), przeprowadzona na zlecenie i rzecz Użytkownika w ramach Serwisu.
 7. Usługa Zdrowotna – usługa zdrowotna, o której mowa w Ustawie o Prawach Konsumenta, świadczona przez pracownika/ów służby zdrowia pacjentom, w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej.
 8. Ustawa o Prawach Konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. W ramach niniejszego Serwisu możliwe jest zarezerwowanie terminu Telekonsultacji u Świadczeniodawcy (zamówienie usługi Telekonsultacji).

3. W przypadku skutecznego zamówienia Telekonsultacji, Użytkownik otrzyma instrukcję realizacji Telekonsultacji telefonicznie lub w emailu lub odpowiednie powiadomienie w ramach aplikacji mobilnej VisiMed.
4. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w trakcie Telekonsultacji może okazać się, iż z uwagi na konkretny stan faktyczny konieczne jest wykonanie badania osobistego Użytkownika lub przeprowadzenie przez niego dodatkowych badań.
5. Użytkownik, bez względu na fakt rezerwacji terminu Telekonsultacji, w przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, zobowiązany jest niezwłocznie udać się do najbliższej placówki medycznej lub skontaktować się z numerem alarmowym 112, w celu wezwania pogotowia ratunkowego.
6. Użytkownik zobowiązuje się przekazać Świadczeniodawcy wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla świadczenia usługi Telekonsultacji. W przypadku, gdy Telekonsultacja stanowi badanie lekarskie, Świadczeniodawca może zażądać od Użytkownika także kopii dokumentacji medycznej lub wyników badań.
7. Użytkownik może odwołać zarezerwowany termin Telekonsultacji bez podania przyczyny, nie później niż na 7 dni przed tym terminem.
8. Świadczeniodawca może odwołać Telekonsultację bez podania przyczyny, nie później niż na 7 dni przed zarezerwowanym przez Pacjenta terminem Telekonsultacji. Odwołanie Telekonsultacji w terminie późniejszym może nastąpić wyłącznie z ważnych powodów (np. choroba lekarza, awaria sprzętu medycznego).
9. Świadczeniodawca informuje, iż do Usług Zdrowotnych nie stosuje się Ustawy o Prawach Konsumentów.
10. W przypadku, w którym Telekonsultacja nie stanowi Usługi Zdrowotnej, Użytkownik ponadto może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy na realizację Telekonsultacji odstąpić od tej umowy bez podawania przyczyny, na zasadach określonych w przepisach prawa. Pouczenie o przysługującym Użytkownikowi prawie do odstąpienia od umowy oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy znajduje się pod adresem "<https://lekarzebezkolejki.pl/doc/wzorOswiadczenia.pdf>". Przy czym Użytkownik nie może odstąpić od umowy, której przedmiotem jest oświadczenie usługi Telekonsultacji, jeżeli wyrazi zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy.
11. W celu skorzystania z Serwisu oraz przeprowadzenia Telekonsultacji, konieczne jest posiadanie urządzenia typu komputer z dostępem do Internetu, wraz z:
 1. przeglądarką stron WWW obsługującą język JavaScript,
 2. włączoną w przeglądarce obsługą plików cookies.
Ponadto zalecane jest korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek:
 3. Internet Explorer od wersji 11,
 4. Mozilla Firefox od wersji 68,

5. Opera od wersji 62,
 6. Chrome od wersji 75.
 7. Safari od wersji 12.
-
12. W przypadku korzystania z Serwisu przez Pacjenta w ramach aplikacji mobilnej VisiMed (dostępna w na IOS i Android), konieczne jest posiadanie urządzenia typu smartfon z dostępem do Internetu. Połączenie z Serwisem odbywa się przy użyciu szyfrowanego protokołu komunikacyjnego.
 13. Korzystanie z jakichkolwiek usług świadczonych drogą elektroniczną, za pośrednictwem sieci Internet, nieodzownie łączy się z niebezpieczeństwem wystąpienia zagrożeń istniejących w tej sieci. Zagrożeniem takim w szczególności jest niebezpieczeństwo podszywania się pod daną osobę przez inne osoby, narażenie się na otrzymywanie spamu oraz rozprzestrzenianie się złośliwego, a mogącego wyrządzić szkody oprogramowania takiego jak np.: wirusy komputerowe, konie trojańskie, robaki. W celu uniknięcia zagrożeń, o których mowa wyżej osoba poruszająca się w Internecie powinna:
 1. Na używanym przez siebie komputerze korzystać z oprogramowania antywirusowego oraz aplikacji typu firewall.
 2. Na bieżąco aktualizować używane przez siebie oprogramowanie – sugeruje się włączenie opcji aktualizacji automatycznych.
 3. Unikać nie budzących zaufania witryn internetowych, jak i nie odbierać poczty internetowej od nieznanym nadawców.
 13. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie usługi Telekonsultacji, wynikające z niespełnienia przez Użytkownika wymagań technicznych określonych powyżej.
 14. Zabronione jest przesyłanie przez Użytkownika w ramach Serwisu treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Świadczeniodawcy 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.
 15. Świadczeniodawca zastrzega możliwość wystąpienia czasowej niemożliwości korzystania z Serwisu, a wynikającej z konieczności dokonania zmian lub ulepszeń w Serwisie przez Operatora OSOZ. Prace związane z modyfikacją Serwisu mogą mieć charakter planowany lub wymuszony nieprzewidzianymi wcześniej okolicznościami. Świadczeniodawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Serwisu, wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności wynikających z braku spełnienia wymogów technicznych dla korzystania z Serwisu po stronie Użytkownika lub

stanowiących siłę wyższą (m.in. pożary, powódzie, klęski żywiołowe). W pozostałych przypadkach, gdy nie doszło do odbycia Telekonsultacji, Strony ustalą nowy termin Telekonsultacji albo Telekonsultacja zostanie anulowana, a Pacjent otrzyma zwrot dokonanej z tego tytułu płatności.

16. Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód, spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Użytkowników lub osób trzecich, w szczególności za korzystanie przez nich z Serwisu w sposób niezgodny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa.
17. Przewidziane w Regulaminie wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności Świadczeniodawcy nie mają zastosowania w przypadkach, w których ze względu na treść bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa nie jest możliwe wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności, w szczególności nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych Użytkownikowi umyślnie.
18. Użytkownikowi przysługuje prawo zgłaszania reklamacji w związku ze świadczeniem usług Telekonsultacji. Reklamacje powinny przekazane na adres wskazany w Regulaminie. Reklamacje będą rozpatrywane pisemnie, w terminie 14 dni od daty ich doręczenia Świadczeniodawcy. Użytkownik zostanie poinformowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji na adres, z którego wysłał do Świadczeniodawcy reklamację, bądź adres wskazany w treści reklamacji.
19. Ponadto, w przypadku, gdy usługa Telekonsultacji nie stanowi Usługi Zdrowotnej, Użytkownik ma także prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności, Konsument ma prawo:
 1. wystąpić do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów tj. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, o udzielenie bezpłatnej pomocy prawnej;
 2. wystąpić do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
 3. wystąpić do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej o wszczęcie postępowania mediacyjnego;
 4. skorzystać z platformy do internetowego rozstrzygania sporów (ODR), dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów

Inspekcji Handlowej.

20. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w Ogólnych Zasadach Świadczenia Usług Telekonsultacji, z zastrzeżeniem, że Użytkownika obowiązuje treść Ogólnych Zasad Świadczenia Usług Telekonsultacji aktualnego na dzień dokonania rezerwacji Terminu Telekonsultacji.
21. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Ogólnych Zasadach Świadczenia Usług Telekonsultacji stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Polski.

II. DODATKOWE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PŁATNOŚCI

1. Warunkiem skutecznego zamówienia Telekonsultacji jest konieczność uiszczenia przez Użytkownika zapłaty za tę usługę, niezwłocznie po dokonaniu rezerwacji terminu Telekonsultacji. W takim przypadku stosowna informacja o konieczności dokonania płatności oraz o wysokości wynagrodzenia z tytułu realizacji Telekonsultacji zostanie wyświetlona w Serwisie lub przekazana przez Świadczeniodawcę telefonicznie lub przez email.
2. Jeśli w ciągu 2 godzin od otrzymania przez Użytkownika wiadomości, zawierającej przekierowanie do serwisu płatności elektronicznych, płatność nie zostanie dokonana i potwierdzona, nastąpi automatyczne anulowanie dokonanej przez Użytkownika rezerwacji terminu Telekonsultacji. Umowa na realizację Telekonsultacji pomiędzy Świadczeniodawcą i Użytkownikiem zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Użytkownika potwierdzenia dokonanej płatności.
3. Świadczeniodawca, po otrzymaniu wynagrodzenia z tytułu zamówionej Telekonsultacji, wystawi paragon lub fakturę, która zostanie udostępniona Pacjentowi.
4. W przypadku odwołania Telekonsultacji przez Użytkownika, z zachowaniem terminu wskazanego w I.Postanowieniach Ogólnych, Świadczeniodawca zwróci Użytkownikowi dokonaną płatność. Odwołanie Telekonsultacji w terminie późniejszym niż wskazany w I.Postanowieniach Ogólnych lub niepodłączenie się do Telekonsultacji w zarezerwowanym i nieodwołanym przez niego terminie wizyty, uprawnia Świadczeniodawcę do zatrzymania pełnej kwoty usługi, chyba że Użytkownik udowodni, że niemożliwość realizacji Telekonsultacji wynikała z siły wyższej w rozumieniu przyjętym w orzecznictwie sądowym, w takim przypadku Użytkownik otrzymuje zwrot zgodnie z pkt 3 powyżej. Potrącana kwota stanowi rekompensatę związaną z koniecznością poniesienia przez Świadczeniodawcę kosztów obsługi procesu rezerwacji i zapewnienia gotowości do świadczenia usług przez lekarza oraz udostępniania w tym celu pomieszczeń, sprzętu medycznego i innej infrastruktury.
5. W przypadku odwołania wizyty przez Świadczeniodawcę, Świadczeniodawca zwraca Pacjentowi dokonaną płatność.

6. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy przez Użytkownika, Świadczeniodawca zwraca Użytkownikowi dokonaną płatność.
7. Zwrot płatności dokonywany jest przez Świadczeniodawcę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odwołania Telekonsultacji lub otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
8. Wszelkie zwroty płatności dokonanych przez Użytkownika następują w formie uznania na konto, z którego wpłynęła należność.