

**REGULAMIN USŁUG TELEKONSULTACJI MEDYCZNYCH
DLA KLIENTÓW MDT MEDICAL Sp. z o.o.
zwany dalej „Regulaminem”
(obowiązuje od dnia 31 maja 2019 r.)**

1

Postanowienia Ogólne

§ 1

1. Niniejszy **Regulamin** określa zasady korzystania z Usług Telekonsultacji medycznych (zwanym dalej „Usługami”) dla Klientów MDT Medical Sp. z o.o. , z siedzibą w Białymstoku (15-540), przy ul. Żurawiej 71, numer KRS 0000464120, NIP: 846 166 13 53, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym dla Białegostoku, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.
2. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego **Regulaminu** jest prawo polskie.

Definicje pojęć użytych w niniejszym Regulaminie

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Ankieta Rejestracyjna** – dokument zawierający dane osobowe Klienta, w tym dane osobowe wrażliwe, oraz podstawowe dane o stanie zdrowia Klienta, a także dane do kontaktu, w tym dane osoby, którą Klient upoważni do otrzymywania informacji o stanie zdrowia Klienta, zawierający oświadczenie Klienta o zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem.
- 2) **Centrum Telemedyczne** – MDT Medical Sp. z o.o., z siedzibą w Białymstoku (15-540), przy ul. Żurawiej 71, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Białegostoku, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000464120, NIP: 846 166 13 53;
- 3) **Klient** – osoba fizyczna uprawniona do skorzystania z Usługi na podstawie Regulaminu;

- 4) **Lekarz Centrum Telemedycznego** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza, wskazana przez Centrum Telemedyczne do realizacji Usługi;
- 5) **Personel Centrum Telemedycznego** – pracownik Call Center lub pracownik administracyjny Centrum Telemedycznego wspierający proces realizacji Usługi;
- 6) **Personel Medyczny Centrum Telemedycznego** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu pielęgniarki, rehabilitanta lub ratownika medycznego, wskazana przez Centrum Telemedyczne do realizacji Usługi;
- 7) **Portal Pacjenta** - narzędzie oparte na platformie internetowej dostępnej z dowolnej przeglądarki internetowej. Pozwala na wymianę i gromadzenie informacji medycznych, informacji klinicznych, wyników badań Klienta przed realizacją Usługi lub na przekazywanie przez Centrum Telemedyczne, po wykonaniu Usługi, skierowań na płatne badania i/lub recept pełnopłatnych. Narzędzie to pozwala też na bieżący kontakt mailowy z Lekarzem Centrum Telemedycznego;
- 8) **Regulamin** – niniejszy Regulamin zasad korzystania z Usług dla Klientów Centrum Telemedycznego; Jest regulamieniem usług świadczonych drogą elektroniczną zgodnie za ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku Dz.U. 2002 Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami
- 9) **Serwis** - serwis internetowy umożliwiający zakup Usług, prowadzony przez Centrum Telemedyczne pod adresem: <https://mdtmedical.eu/>.
- 10) **Umowa** abonamentowa – umowa na świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Centrum Telemedycznym a Klientem, określające zasady współpracy, odpowiedzialności stron i warunki rozliczenia z tytułu świadczonych Usług;
- 11) **Usługa** – w zależności od wyboru Klienta:
 - a. **konsultacja telefoniczna lub wideokonsultacja medyczna ogólna** realizowana za pośrednictwem Centrum Telemedycznego przez Lekarza Centrum Telemedycznego. Usługę realizuje Lekarz pierwszego kontaktu.
 - b. **konsultacja telefoniczna lub wideokonsultacja medyczna specjalistyczna** realizowana za pośrednictwem Centrum Telemedycznego przez Lekarza Centrum Telemedycznego. Usługę realizuje Lekarz specjalista w danej specjalności medycznej będącej w aktualnej ofercie Centrum Telemedycznego.

Ogólne zasady świadczenia Usług

§ 3

1. Zasady świadczenia Usług określa niniejszy Regulamin, który wchodzi w życie z dniem 31 maja 2018r.
2. Usługi są realizowane przez czas trwania Umowy abonenckiej lub jednorazowo na podstawie zgłoszenia Klienta za pośrednictwem Serwisu Centrum Telemedycznego, dla Klientów spełniających warunki niniejszego Regulaminu.

Uczestnicy

§ 4

1. Korzystającymi z Usług mogą być tylko osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, które zakupiły Usługę za pośrednictwem Serwisu lub podpisały Umowę abonamentową.
2. Warunkiem otrzymania dostępu do korzystania z Usług jest:
 - a. w przypadku Umowy abonamentowej - wypełnienie, podpisanie Ankiety Rejestracyjnej, łącznie z oświadczeniem o zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem i odesłanie do Centrum Telemedycznego w sposób określony w jej treści lub
 - b. W przypadku jednorazowej Usługi - wypełnienie formularza zgłoszenia za pośrednictwem Serwisu.
3. Okres na skorzystanie z Usług wynosi:
 - a. w przypadku Umowy abonamentowej - 12 miesięcy i jest on liczony od pierwszego dnia następującego po późniejszej z dat - otrzymania przez Centrum Telemedyczne od Klienta wypełnionej i podpisanej Ankiety Rejestracyjnej oraz daty pierwszej opłaty
 - b. w przypadku jednorazowej Usługi - 30 dni i jest on liczony od pierwszego dnia następującego po późniejszej z dat - otrzymania przez Centrum Telemedyczne od Klienta wypełnionego formularza zgłoszenia za pośrednictwem Serwisu oraz daty opłaty za Usługę.

4. Klient może zrezygnować z korzystania z Usług w dowolnym momencie, informując o tym fakcie Centrum Telemedyczne w sposób określony poniżej.
5. Rezygnacja z Usługi, zgodnie z ust. 1 powyżej, wymaga złożenia jednoznacznego oświadczenia wskazującego dane identyfikujące Klienta (imię, nazwisko, numer Pesel lub numer paszportu, numer telefonu oraz e-mail):
 - a. w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: telemedycyna@mdtmedical.eu) lub
 - b. w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres MDT Medical Sp. z o.o., 15-540 Białystok, ul. Żurawia 71 z dopiskiem „Rezygnacja z Usług”).

Przedmiot i zakres świadczonych Usług

§ 5

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu są Usługi świadczone przez Centrum Telemedyczne.
2. Usługa jest realizowana z zachowaniem poniższych zasad:
 - a) czas oczekiwania na Usługę nie przekracza:
 - i. 2 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia Klienta przez Centrum Telemedyczne w przypadku konsultacji telefonicznej lub wideokonsultacji medycznej ogólnej,
 - ii. 3 dni roboczych (rozumianych jako dni tygodnia z wyłączeniem sobót, niedziel i świąt) od momentu otrzymania zgłoszenia Klienta przez Centrum Telemedyczne w przypadku konsultacji telefonicznej lub wideokonsultacji medycznej specjalistycznej,
 - b) Usługa realizowana jest w formie konsultacji telefonicznej, wideokonsultacji, konsultacji mailowej lub opcji zadawania pytań poprzez Portal Pacjenta według wyboru Klienta i jest dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
 - c) przed realizacją Usługi Klient może przesłać drogą mailową drogą mailową lub za pośrednictwem Portalu Pacjenta dokumentację medyczną dotyczącą jego stanu zdrowia, w celu jej omówienia z Lekarzem Centrum Telemedycznego lub Personelem Medycznym Centrum Telemedycznego.

- d) Lekarz Centrum Telemedycznego, po konsultacji telefonicznej lub wideokonsultacji może przesłać Klientowi drogą mailową lub za pośrednictwem Portalu Pacjenta skierowanie na płatne badania zalecone przez Lekarza Centrum Telemedycznego lub recepty pełnopłatne.
3. Centrum Telemedyczne podejmuje maksymalnie 3 (słownie: trzy) próby telefonicznego skontaktowania się z Klientem celem realizacji Usługi.
4. Limit i wartości Usług określa Cennik Usług dla Klientów Centrum Telemedycznego dostępny dla Klienta, łącznie z niniejszym Regulaminem, w formie:
- elektronicznej na stronie Serwisu Centrum Telemedycznego lub
 - papierowej w siedzibie MDT Medical Sp. z o.o..

Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności

§ 6

- Centrum Telemedyczne nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte w oparciu o błędnie dane i informacje podane przez Klienta w Ankiecie Rejestracyjnej, jak również podczas rozmowy z Personelem Centrum Telemedycznego, Personelem Medycznym Centrum Telemedycznego i Lekarzem Centrum Telemedycznego.
- Centrum Telemedyczne nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podejmowane przez Klienta na podstawie przekazanych przez Personel Centrum Telemedycznego, Personel Medyczny Centrum Telemedycznego i/lub Lekarza Centrum Telemedycznego informacji oraz zaleceń.
- Za sytuacje uniemożliwiające prawidłowe świadczenie usługi, które są wynikiem działania siły wyższej, awarii linii telefonicznej lub energetycznej, a także braku prezentacji numeru w Centrum Telemedycznym, umożliwiającej identyfikację Klienta.

Dane osobowe Klienta

§ 7

- Administratorem danych osobowych Klienta jest Centrum Telemedyczne.
- Klient powierza Centrum Telemedycznemu swoje dane osobowe w celu realizacji Usługi na podstawie:

- a) wyrażonej przez Klienta w Ankiecie Rejestracyjnej lub za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie, zgodzie na przetwarzanie przez Centrum Telemedyczne danych osobowych i danych wrażliwych podanych w procesie przystępowania do programu Usług oraz w Ankiecie Rejestracyjnej, zgodnie z odpowiednimi regulacjami umownymi w tym przedmiocie, w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi konsultacji telefonicznej lub wideokonsultacji medycznej ogólnej.
 - b) wyrażonej przez Klienta w Ankiecie Rejestracyjnej zgodzie na przetwarzanie przez Centrum Telemedyczne danych dotyczących jego stanu zdrowia, w tym w szczególności: wzrostu, wagi, grupy krwi, przebytych chorób, aktualnych chorób, chorób przewlekłych, uczuleń na leki, leków, które stale zażywa oraz innych danych dotyczących tej sfery życia Klienta, które mogą mieć znaczenie z punktu widzenia Centrum Telemedycznego przy wykonywaniu Usługi.
 - c) Klient upoważnia Centrum Telemedyczne do przekazania jego danych osobowych i danych odnośnie choroby podmiotom zewnętrznym o ile jest to niezbędne do realizacji usługi Drugiej Opinii Lekarskiej.
3. Personel Centrum Telemedycznego może kierować do Klienta informacje mające charakter marketingowy w zakresie nowych rozwiązań systemów telemedycznych lub teleopieki mogących mieć zastosowanie w jego przypadku, jedynie pod warunkiem, że Klient wyrazi zgodę w Ankiecie Rejestracyjnej lub za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie, na kontakty Centrum Telemedycznego w tym celu.
 4. Klient w każdym momencie świadczenia Usług posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania, przeniesienia i żądanie ich usunięcia.
 5. Dokumentacja mająca charakter dokumentacji medycznej będzie przechowywana przez Centrum Telemedyczne przez okres przewidziany prawem.

Okres świadczenia Usług

§ 8

1. Usługi dla danego Klienta świadczone są odpowiednio od daty określonej w § 4 ust. 3 i w przypadku Umowy abonamentowej obowiązują przez kolejne 12 miesięcy oraz mogą być automatycznie i przedłużane na kolejne roczne okresy.
2. W stosunku do danego Klienta świadczenie Usług wygasa:
 - a) z dniem śmierci Klienta,

- b) z ostatnim dniem miesiąca, w którym Klient złożył rezygnację z Umowy abonamentowej, na zasadach określonych w § 4 ust. 4-5.,
- c) z dniem następującym po dniu złożenia rezygnacji – w przypadku Usługi jednorazowej,
- d) odpowiednio z ostatnim dniem uprawniającym do realizacji Usług, o którym mowa w § 4 ust. 3 pkt a i b.

w zależności od tego, które z wyżej wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej.

Prawa i obowiązki stron

§ 9

1. Klientom przysługuje prawo do korzystania z Usług wskazanych w § 5, za pośrednictwem całodobowego Centrum Telemedycznego, dostępnego pod numerem telefonu: **+48 (85) 874 23 50**, dostępnym z telefonów stacjonarnych i komórkowych.
2. Aby skorzystać z Usług Klient jest zobowiązany podać Centrum Telemedycznemu następujące dane:
 - a) swoje imię i nazwisko,
 - b) swój numer Pesel lub numer paszportu, lub datę urodzenia
 - c) numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Klientem.
3. Jeżeli Klient nie dopełnił któregokolwiek z obowiązków określonych w ust. 2, Centrum Telemedyczne może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 5, jeżeli uniemożliwia to ustalenie uprawnień danej osoby do korzystania z Usług opisanych w niniejszym Regulaminie.
4. W przypadku Umowy abonamentowej Klient ma obowiązek powiadomienia Centrum Telemedycznego o wszelkich zmianach danych niezbędnych do prawidłowego działania Usług (numery telefonów, dane osób kontaktowych, stan zdrowia) udzielonych podczas przystępowania do programu niniejszych Usług poprzez ponowne wypełnienie Ankiety Rejestracyjnej z zaznaczeniem w jej treści, że jest to korekta Ankiety Rejestracyjnej.

REKLAMACJE

§ 10

1. Klienci mają prawo do wniesienia reklamacji do Centrum Telemedycznego. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres MDT Medical Sp. z o.o., 15-540 Białystok, ul. Żurawia 71 z dopiskiem „Dział Reklamacji”),
 - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu **+48 (85) 874 23 50**,
 - c) osobiście w siedzibie spółki MDT Medical Sp. z o.o., 15-540 Białystok, ul. Żurawia 71 lub
 - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: reklamacje@mdtmedical.eu).
2. Centrum Telemedyczne udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub na trwałym nośniku informacji, w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji w formie oraz w miejscu wskazanym w ust. 1 powyżej. Na żądanie Osoby składającej reklamację Centrum Telemedyczne może udzielić odpowiedzi, o której mowa w zdaniu poprzednim, za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej niniejszego artykułu, Centrum Telemedyczne wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności od ustalenia, których zależy rozpatrzenie reklamacji, a także określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Osoba składająca reklamację ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Postanowienia końcowe

§ 11

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Korzystanie z Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu jest jednoznaczny z akceptacją niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku jakiegokolwiek sporu wynikającego lub związanego z niniejszym Regulaminem, zostanie on przez strony rozstrzygnięty polubownie. W przeciwnym razie właściwy będzie sąd zgodnie z właściwością ogólną.

4. Zmiany niniejszego Regulaminu będą przekazywane Klientom w formie pisemnej na 30 dni przed ich wejściem w życie. W przypadku braku akceptacji wprowadzanych zmian Klient może pisemnie zrezygnować ze świadczenia Usług w terminie określonym jako termin obowiązywania nowego regulaminu. Brak wypowiedzenia umowy po otrzymaniu zmian regulaminu będzie rozumiany jednoznacznie jako akceptacja tych zmian.

PAMIĘTAJ, ABY MIEĆ DANE KONTAKTOWE ZAWSZE PRZY SOBIE.



Telefon kontaktowy do Centrum Telemedycznego:

+ 48 (85) 874 23 50

(dla połączeń krajowych i zagranicznych, zarówno z telefonów stacjonarnych jak i komórkowych według taryfy operatora telekomunikacyjnego)

Informacje o Usługach znajdziesz na stronie internetowej Centrum Telemedycznego:

<http://mdtmedical.eu>

Centrum Telemedyczne świadczy Usługi całodobowo, 7 dni w tygodniu.