

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ
ORTHOS SZPITAL WIELOSPECJALISTYCZNY SP. Z O.O. ZA POŚREDNICTWEM
SYSTEMÓW TELEINFORMATYCZNYCH ORAZ SYSTEMÓW ŁĄCZNOŚCI**

§1 Definicje

W niniejszym dokumencie, zwanym dalej Regulaminem, stosuje się następujące definicje:

1. **Usługodawca** - ORTHOS Szpital Wielospecjalistyczny Sp. z o.o. z siedzibą w Komorowicach, ul. Wrocławska nr 2 A, kod 52-229, poczta Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000330319, NIP: 8961484262, REGON: 020982430, kapitał zakładowy: 400 000,00 zł.
2. **Platforma** – system dostępny pod adresem internetowym <https://whereby.com>.
3. **Usługobiorca** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która skontaktowała się z recepcją Usługodawcy w celu rejestracji na Konsultację Online, opisaną poniżej.
4. **Konsultacja Online** – połączenie za pomocą Platformy pomiędzy pracownikiem medycznym Usługodawcy a Usługobiorcą w celu uzyskania świadczenia medycznego.
5. **Konsultant** – pracownik medyczny udzielający Konsultacji Online.
6. **E-recepta** – recepta sporządzona i wydana na rzecz Usługobiorcy w postaci elektronicznej.
7. **Cennik** – dokument określający wysokość opłat za świadczone przez Usługodawcę świadczenia medyczne.
8. **Minimalne Wymagania Techniczne** – oznaczają poniższe wymagania techniczne jakie powinien spełnić Usługobiorca celem skorzystania z usługi Konsultacji Online:
 - a) posiadanie urządzenia końcowego z dostępem do Internetu;
 - b) zainstalowana przeglądarka stron www w najnowszej wersji (rekomendowane Chrome, Mozilla Firefox, Safari);
 - c) system operacyjny umożliwiający uruchomienie przeglądarek;
 - d) wbudowane w urządzenie końcowe lub zainstalowane i skonfigurowane: kamera i mikrofon;
 - e) brak blokad na działaniu kamery i mikrofonu (usunięte blokady przeglądarki, programów antywirusowych, zapory systemowej).

§2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 r., Nr 144, poz. 1204, ze zm.) przez Usługodawcę poprzez Platformę.
2. Korespondencję elektroniczną dotyczącą świadczonej usługi należy wysyłać na adres e-mail: ktomczyk@orthos.pl, natomiast korespondencję w formie przesyłki pocztowej należy kierować na adres: ORTHOS Szpital Wielospecjalistyczny Sp. z o.o. ul. Wrocławska 2A, Komorowice, 52-229, poczta Wrocław.

3. Usługodawca jest podmiotem leczniczym wpisanym do księgi rejestrowej podmiotów leczniczych przez Wojewodę Dolnośląskiego pod nr 000000023907.
4. Usługodawca poprzez wykorzystanie Platformy prowadzi działalność leczniczą polegająca na udzielaniu świadczeń zdrowotnych za pomocą systemów teleinformatycznych, zgodnie z art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej, w postaci Konsultacji Online.
5. Jeśli udział w Konsultacji Online nie jest możliwy lub jest istotnie utrudniony, a stan zdrowia Usługobiorcy pogarsza się, Usługobiorca powinien, stosownie do okoliczności, zwrócić się o pomoc do najbliższej placówki służby zdrowia lub skontaktować się z numerem alarmowym 112.
6. Udział w Konsultacji Online równoznaczny jest z akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu oraz wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych Usługobiorcy przez Usługodawcę w zakresie wskazanym w Regulaminie.

§3 Warunki wzięcia udziału w Konsultacji Online.

Zasady płatności.

1. Warunkiem wzięcia udziału w Konsultacji Online jest dokonanie wstępnej rejestracji telefonicznej, a następnie uiszczenie opłaty zgodnej z Cennikiem za świadczenie usługi medycznej, wypełnienie Karty Informacyjnej, odesłanie na adres ktomczyk@orthos.pl wypełnionej Karty Informacyjnej oraz potwierdzenia uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem, a także spełnienie Minimalnych Wymagań Technicznych niezbędnych do korzystania z Platformy.
2. Celem umówienia się na Konsultację Online konieczny jest kontakt z rejestracją Usługodawcy, podczas którego rejestratorzy Usługodawcy zaproponują Konsultację Online u wybranego specjalisty oraz wstępnie zarezerwują Usługobiorcy wybrany termin kontaktu z lekarzem.
3. Drogą mailową, na podany (w drodze rozmowy telefonicznej lub sms lub pisemnie) przez Usługobiorcę adres e-mail, przesłane zostaną informacje potwierdzające umówienie Konsultacji Online wraz z danymi dotyczącymi wysokości należnej opłaty za usługę, zgodnej z Cennikiem, oraz szczegółami transakcji płatniczej.
4. Potwierdzeniem przez Usługobiorcę rejestracji Konsultacji Online jest uiszczenie płatności za tę usługę na rachunek bankowy wskazany przez Usługodawcę. Usługobiorca zobowiązany jest do przesłania potwierdzenia uiszczenia płatności do Usługodawcy drogą mailową na adres ktomczyk@orthos.pl, co najmniej dwie godziny przed planowaną Konsultacją Online.
5. Usługobiorca wypełnia otrzymany załącznik – Karta Informacyjna i przesyła do Usługodawcy drogą mailową na adres ktomczyk@orthos.pl, co najmniej dwie godziny przed planowaną Konsultacją Online.
6. W przypadku nieopłacenia lub niepełnego opłacenia w terminie, o którym mowa w punkcie 5 i 6 powyżej, lub opłacenia Konsultacji Online w sposób inny, niż wskazany w punkcie 4 powyżej, rejestracja wizyty może być odwołana przez Usługodawcę. W takiej sytuacji opłata uzyskana przez Usługodawcę jest zwracana.
7. Każdej ze stron przysługuje prawo do odstąpienia od zaplanowanej Konsultacji Online najpóźniej dwie godziny przed terminem jej rozpoczęcia. W takiej sytuacji opłata, jeżeli została uiszczona, będzie zwracana na numer rachunku z którego uiszczona była opłata za Konsultację Online.
8. Jeżeli Usługobiorca nie weźmie udziału w Konsultacji Online w umówionym terminie, Usługodawca ma prawo do obciążenia Usługobiorcy opłatą w wysokości równej cenie zamówionej Konsultacji Online.
9. Usługobiorca ponosi koszty wynikające z korzystania przez siebie ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Konsultacji Online.

§4 Organizacja Konsultacji Online

1. Świadczenie Konsultacji Online odbywa się z wykorzystaniem Platformy www.whereby.com. Informacje o zasadach funkcjonowania powyższego narzędzia dostępne są pod wskazanymi adresami mailowymi i zapoznanie się z nimi jest niezbędnym elementem przeprowadzenia Konsultacji Online: Zasady Świadczenia Usług <https://whereby.com/information/tos/> oraz Polityka Prywatności <https://whereby.com/information/tos/privacy-policy/>. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, w których do Konsultacji Online nie dojdzie w skutek niespełnienia przez Usługobiorcę warunków wymaganych do korzystania z Platformy.
2. Usługa Konsultacji Online trwa około 20 minut. Konsultant przedłuża czas trwania konsultacji w razie potrzeby uzasadnionej problemem medycznym Usługobiorcy. Za przedłużenie czasu trwania jednostkowej konsultacji opłata nie jest pobierana.
3. W szczególnych przypadkach, zwłaszcza na skutek opisanego w punkcie 2. działania wobec innych Usługobiorców, czas rozpoczęcia kolejnej Konsultacji Online może ulegać przesunięciu. W przypadku opóźnień w rozpoczęciu Konsultacji Online przekraczających 60 minut Usługodawca zaproponuje nowy termin lub zwrot opłaty.
4. W Konsultacji Online mogą brać udział wyłącznie Usługobiorca oraz Konsultant. W przypadku, gdy Usługobiorca wykupuje Konsultację Online dla osoby, w stosunku do której pozostaje przedstawicielem ustawowym, przepisy Regulaminu stosuje się odpowiednio.
5. Przebieg Konsultacji Online może być rejestrowany i utrwalany przez Usługodawcę. Akceptując Regulamin Usługobiorca wyraża zgodę na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego z przebiegu Konsultacji Online.

§5 Przebieg Konsultacji Online

1. Konsultacje Online są przeprowadzane z uwzględnieniem szczególnego charakteru wynikającego ze szczególnych uwarunkowań wynikających ze świadczenia usług drogą elektroniczną, a w szczególności nie obejmują świadczeń zdrowotnych wymagających osobistego, bezpośredniego kontaktu z osobą wykonującą zawód medyczny. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności w sytuacji, gdy postawienie diagnozy lub wykonanie innych czynności medycznych nie będzie możliwe w skutek tego typu ograniczeń.
2. W czasie wizyty Konsultant może wystawić e-receptę, e-ZLA, skierowanie lub zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Usługobiorcy odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. W takim przypadku Usługobiorca może zażądać wysłania tych dokumentów pocztą za opłatą zgodną z Cennikiem.
3. Konsultant może uzależnić wydanie dokumentów, o których mowa w punkcie 2, od przedstawienia przez Usługobiorcę dokumentów potwierdzających przedstawione dane, w formie skanu lub oryginału, zależnie od decyzji Konsultanta.
4. Udzielanie przez Konsultantów Świadczeń Medycznych następuje w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej i naukowej zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.
5. Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Usługobiorcy, dotychczasowego leczenia, wyników badań, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych.
6. Usługobiorca ma wgląd i dostęp do swojej dokumentacji medycznej na zasadach przewidzianych przepisami Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

§ 6 Moment zawarcia umowy. Prawo odstąpienia.

1. Za moment zawarcia umowy przyjmuje się dokonanie płatności przez Usługobiorcę za usługę.
2. Każdej ze stron przysługuje prawo do odstąpienia od zaplanowanej Konsultacji Online najpóźniej na dwie godziny przed terminem jej rozpoczęcia. W takiej sytuacji opłata, jeżeli została uiszczona, będzie zwracana Usługobiorcy.
3. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcy nieodpłatnie na stronie www.orthos.pl oraz w wiadomości mailowej w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, zapisanie i wydrukowanie.

§ 7. Zasady odpowiedzialności

1. Usługodawca i Usługobiorca zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona 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.
2. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za zawinione przez Usługodawcę niewykonanie lub nienależyte wykonanie Konsultacji Online.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. podanie przez Usługobiorcę niekompletnych lub nieprawdziwych danych,
 - b. szkody powstałe w wyniku postępowania Usługobiorcy w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
 - c. niezapewnienie usług wskutek działania siły wyższej,
 - d. działania i zaniechania osób trzecich.

§8 Przetwarzanie danych osobowych.

1. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca.
2. Usługodawca przetwarza dane osobowe w celu dokonania czynności niezbędnych do prawidłowego przeprowadzenia Konsultacji Online oraz w czasie i zakresie określonymi przepisami prawa. W szczególności, Usługodawca może przetwarzać następujące dane osobowe, niezbędne do przeprowadzenia procesu rejestracji:
 - a. nazwisko i imiona Usługobiorcy;
 - b. numer ewidencyjny PESEL lub - gdy ten numer nie został nadany - numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość;
 - c. adres zameldowania na pobyt stały i adres do korespondencji;
 - d. adresy elektroniczne i numer telefonu Usługobiorcy.
3. Konsultanci prowadzą dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
4. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z przepisami Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.UE L119 z 4 maja 2016 r.; dalej: "RODO"), ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000). Podanie danych osobowych jest ~~dobrowolne, lecz niezbędne do udziału w Konsultacji Online.~~

5. Pacjenci mają prawo dostępu do swoich danych oraz do ich aktualizacji na warunkach określonych w RODO.

§ 9 Reklamacje.

1. Reklamacje należy składać w formie mailowej na adres office@orthos.pl bądź listownie na adres: ORTHOS Szpital Wielospecjalistyczny Sp. z o.o. ul. Wrocławska 2A, Komorowice, 52-229, poczta Wrocław.
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest wskazanie w reklamacji następujących informacji: danych Usługobiorcy zgłaszającego reklamację (imię, nazwisko, PESEL) oraz przedstawienia zgłaszanych zarzutów.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo sporządzonego zgłoszenia reklamacyjnego (zawierającego dane wskazane w punkcie 2 powyżej).
4. W przypadku uwzględnienia reklamacji, jeżeli opłata została uiszczona, będzie ona zwracana na numer rachunku z którego została uiszczona.

§10 Postanowienia końcowe.

1. Usługodawca jest uprawniony do dokonania zmian Regulaminu.
2. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 2019 poz. 1145 z późn. zm.), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 r., Nr 144, poz. 1204, ze zm.), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2019 r., poz. 134 z późn. zm.) i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego.