

# Regulamin platformy internetowej Medicept.pl

Wersja aktualna

## 1. Definicje

Niniejsze sformułowania, mają następujące znaczenie o ile co innego nie wynika wprost z samego Regulaminu:

**Czas Pełnej Dostępności** – czas pracy Medicept wynikający z Harmonogramu znajdującego się na Platformie

**Formularze** – Wstępny Formularz Medyczny oraz Formularz Danych Pacjenta

**Wstępny Formularz Medyczny** - formularz znajdujący się w Platformie, wypełniany przez Pacjenta w celu odbycia Konsultacji On-line, Teleporady lub Wizyty Stacjonarnej służący do wstępnego zebrania informacji o stanie zdrowia pacjenta, przyjmowanych lekach, przebytych chorobach, przebytych i trwającym leczeniu, oraz innych danych medycznych dotyczących pacjenta, który jest następnie przekazywany do Lekarza, w celu dokonania na podstawie zebranych informacji wstępnej analizy stanu zdrowia pacjenta, przed odbyciem właściwej konsultacji zdrowotnej, w tym w celu dokonania oceny kwalifikacji danego przypadku klinicznego do udzielenia świadczenia w formie świadczenia telemedycznego (triage).

**Formularz Danych Pacjenta** – formularz znajdujący się w Platformie, wypełniany przez Pacjenta w celu założenia Konta Pacjenta służący do zebrania danych Pacjenta, niezbędnych do identyfikacji Pacjenta, kontaktu z pacjentem, prowadzenia Konta Pacjenta, prowadzenia dokumentacji medycznej Pacjenta oraz do wykonania Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej a także do odebrania od Pacjenta niezbędnych zgód i oświadczeń.

**Harmonogram** – dokument określający czas pracy (dni i godziny) obowiązujący w podmiocie leczniczym Medicept, znajdujący się na Platformie

**Konto Pacjenta** - zindywidualizowany zapis informatyczny utworzony przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika w celu korzystania z Usług Konsultacji Telemedycznej oraz gromadzenia w tym celu niezbędnych informacji. Dostęp do Konta zapewnia login, którym jest PESEL podany podczas rejestracji i hasło

**Lekarz** – osoba posiadającą wymagane kwalifikacje, potwierdzone odpowiednimi dokumentami, do udzielania świadczeń zdrowotnych i posiadająca prawo do wykonywania zawodu lekarza, w rozumieniu Ustawy o zawodzie lekarza, zatrudniona przez lub współpracująca z Medicept w celu świadczeniu Usług Konsultacji Telemedycznej

**medicept.pl/Portal/Platforma** - platforma internetowa znajdującą się w domenie [www.medicept.pl](http://www.medicept.pl) .

**Narzędzia Weryfikacyjne** – usługi za pośrednictwem których Usługodawca dokonuje Weryfikacji Tożsamości, które zostały opisane w artykule 7 Regulaminu. Aktualnie dostępnymi narzędziami weryfikacji są:

1. Wideoweryfikacja
2. Narzędzie Przelew

**Pacjent** – Użytkownik korzystający z Usługi Konsultacji Telemedycznej lub Wizyty Stacjonarnej

**Regulamin** – niniejszy dokument w aktualnie obowiązującej wersji, stanowiący Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz regulamin zawierania umów o świadczenie usług zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i systemów łączności

**Regulamin Organizacyjny** – Regulamin Organizacyjny podmiotu leczniczego Medicept, o którym mowa w Ustawie o działalności leczniczej, znajdujący się na Platformie

**Treści Bezprawne** – treści określone w art. 17 ust. 4 Regulaminu

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług

**Umowa o Usługę Konsultacji On-line lub Umowa o Konsultację On-Line** – umowa o świadczenie Usługi Konsultacji Telemedycznej

**Umowa o Usługę Teleporady lub Umowa o Teleporadę** – umowa o świadczenie Usługi Teleporady

**Usługa** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Medicept, opisane w Regulaminie

**Usługa Konsultacji Telemedycznej lub Konsultacja Telemedyczna** – oznacza Konsultację Online lub Teleporadę. Zasady świadczenia Usług Konsultacji Telemedycznych (wspólne dla Konsultacji Online i Teleporad) zostały opisane w art. 9 Regulaminu).

**Usługa Konsultacji On-line lub Konsultacja On-line** – usługa świadczona przez Usługodawcę do Pacjenta, mająca za przedmiot świadczenie zdrowotne w postaci konsultacji lekarskiej udzielanej na odległość za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i systemów łączności w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 2 ust. 4 Ustawy o zawodzie lekarza, w postaci komunikatora live chat (on-line) dostępnego w Serwisie, która została opisana w art. 9a Regulaminu

**Usługa Teleporady lub Teleporada** - usługa świadczona przez Usługodawcę do Pacjenta, mająca za przedmiot świadczenie zdrowotne w postaci konsultacji lekarskiej udzielanej na odległość za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i systemów łączności w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 2 ust. 4 Ustawy o zawodzie lekarza, za pośrednictwem rozmowy telefonicznej, która została opisana w art. 9b Regulaminu

**Usługodawca** - Medicept Sp. z o. o. z siedzibą w Toruniu, przy ul. Mostowej 38/1, 87-100 Toruń, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0001064735, NIP: 9562360211, REGON: 385895033, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Kujawsko-Pomorskiego, numer księgi: 000000228538, adres elektroniczny: [kontakt@medicept.pl](mailto:kontakt@medicept.pl) .

**Ustawa o działalności leczniczej** – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. 2020 poz. 295 ze zm.)

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

**Ustawa o prawach pacjenta** – Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U. 2020 poz. 849)

**Ustawa o zawodzie lekarza** – Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry (t.j. Dz.U. 2020 poz. 514 ze zm.)

**Użytkownik** - każdy, kto korzysta z usług świadczonych za pośrednictwem Portalu lub w jakikolwiek inny zgodny z prawem sposób korzysta z Portalu

**Weryfikacja Tożsamości** – proces w którym Usługodawca identyfikuje tożsamość Użytkownika, opisany szczegółowo w art. 7 Regulaminu. Poddanie się przez Użytkownika Weryfikacji Tożsamości jest warunkiem koniecznym skorzystania z Usług Konsultacji Telemedycznych. Usługodawca, w związku z wykonywaniem działalności leczniczej, jest zobowiązany do przeprowadzania weryfikacji tożsamości pacjentów na mocy art. 25 ust. 1 pkt 1 Ustawy o prawach pacjenta, w celu realizacji prawa pacjenta do sporządzenia i prowadzenia dokumentacji medycznej.

**Wizyta Stacjonarna** - usługa świadczona przez Usługodawcę do Pacjenta, mająca za przedmiot świadczenie zdrowotne w postaci konsultacji lekarskiej odbywającej się w trakcie stacjonarnej wizyty pacjenta w gabinecie lekarskim Medicept, która została opisana w art. 9c. Regulaminu

**Zewnętrzny Operator Płatności** – agent rozliczeniowy w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. 2020 poz. 794), czyli profesjonalny podmiot prowadzący działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej

## 2. Postanowienia ogólne

1. Medicept.pl jest platformą internetową znajdującą się w domenie www.medicept.pl, poprzez którą, Usługodawca świadczy do Użytkowników wskazane w Regulaminie świadczenia zdrowotne, w zakresie wynikającym z Regulaminu Organizacyjnego, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, oraz świadczy inne usługi drogą elektroniczną.
2. Usługodawcą w zakresie usług świadczonych za pośrednictwem medicept.pl jest spółka Medicept Sp. z o. o. z siedzibą w Toruniu, przy ul. Mostowej 38/1 30, 87-100 Toruń, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0001064735, NIP: 9562360211, REGON: 385895033, będąca podmiotem leczniczym, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Kujawsko-Pomorskiego, numer księgi: 000000228538, adres elektroniczny: [kontakt@medicept.pl](mailto:kontakt@medicept.pl).
3. O ile co innego nie wynika z Regulaminu, dostawcą usług świadczonych za pośrednictwem medicept.pl jest Usługodawca.

4. Regulamin jest nieodpłatnie, stale udostępniany Użytkownikom na stronie internetowej [www.medicept.pl](http://www.medicept.pl) za której pośrednictwem, Użytkownicy mogą pozyskać, odtwarzać i utrzymywać jego treść.
5. Regulamin określa m.in.:
  - a. rodzaje i zakres usług świadczonych za pośrednictwem Medicept.pl
  - b. warunki świadczenia usług za pośrednictwem medicept.pl, w tym:
    - i. wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca
    - ii. zakaz dostarczania przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym
  - c. warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług przez Medicept.pl
  - d. tryb postępowania reklamacyjnego.

### **3. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Usługodawca świadczy Użytkownikom następujące rodzaje usług:
  - a. Usługa dostępu do Platformy i możliwości przeglądania jej treści
  - b. Usługa Konto Pacjenta
  - c. Usługa Wideo weryfikacji
  - d. Usługi Konsultacji Telemedycznych
    - i. Konsultacja On-line
    - ii. Teleporada.
  - e. Usługa rejestracji na:
    - i. Konsultację On-line
    - ii. Teleporade
    - iii. Wizytę Stacjonarną
2. Usługodawca świadczy wyżej wymienione usługi w zakresie wynikającym z postanowień Regulaminu, a w przypadku Usług mających za przedmiot świadczenia zdrowotne, także w zakresie wynikającym z Regulaminu Organizacyjnego.

### **4. Warunki świadczenia usług przez Medicept.pl**

1. Dostęp do i korzystanie z medicept.pl wymagają dostępu do urządzenia końcowego (komputera stacjonarnego, komputera przenośnego, smartfonu, tabletu itp.) z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową (typu Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari lub innej podobnej) w aktualnej wersji, posiadanie adresu poczty elektronicznej i dostępu do komunikatora poczty elektronicznej; włączonej (w przeglądarce na urządzeniu końcowym) obsługi JavaScript, włączonej obsługi plików cookies.
2. Usługa dostępu do Platformy i możliwości przeglądania jej treści jest dostępna dla wszystkich Użytkowników na równych zasadach wynikających z niniejszego Regulaminu.

3. Usługi dostępu do Platformy i możliwości przeglądania jej treści, założenia Konta Pacjenta oraz Weryfikacji Tożsamości są świadczone nieodpłatnie.
4. Usługi Konsultacji Telemedycznych są dostępne wyłącznie dla Użytkowników będących osobami fizycznymi, które osiągnęły pełnoletniość oraz mają pełną zdolność do czynności prawnych.
5. Usługa Rejestracji na Wizytę Stacjonarną może dotyczyć dziecka w wieku powyżej 1 roku. W takim wypadku uprawnionym do dokonania Rejestracji na Wizytę Stacjonarną jest rodzic lub opiekun prawny dziecka.
6. Warunkiem świadczenia usług Konsultacji Telemedycznych oraz Usługi Rejestracji na Wizytę Stacjonarną jest posiadanie Konta Pacjenta.
7. Usługi Konsultacji Telemedycznych oraz Wizyt Stacjonarnych są świadczone odpłatnie. Ceny Usług są podane w Cenniku dostępnym na platformie medicept.pl .
8. Koszt Usługi Konsultacji Telemedycznej lub Wizyty Stacjonarnej obciąża w całości wyłącznie Pacjenta. Medicept nie udziela świadczeń zdrowotnych w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia.
9. Szczegółowe warunki świadczenia Usług Konsultacji Telemedycznych są określone w art. 9, 9a i 9a Regulaminu, a rejestracji na Wizytę Stacjonarną w art. 9c Regulaminu
10. Korzystanie z platformy Medicept.pl jest możliwe
  - a. w zakresie korzystania z Weryfikacji Tożsamości oraz Usług Konsultacji Telemedycznych w Czasie Pełnej Dostępności.
  - b. W pozostałym zakresie przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę

## **5. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Do zawarcia umowy o świadczenie usługi dostępu do Platformy i możliwości przeglądania jej treści dochodzi poprzez rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania z tej Usługi. Użytkownik, przystępując do korzystania z danej Usługi oświadcza, że akceptuje niniejszy Regulamin tj. zapoznał się z jego treścią i zobowiązuje się go przestrzegać.
2. Korzystanie przez Użytkownika z danej Usługi odbywa się na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie
3. Umowa o Usługę Konsultacji Telemedycznej jest umową o udzielenie świadczenia zdrowotnego w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 2 ust. 4 Ustawy o zawodzie lekarza i mają do niej zastosowanie przepisy tych ustaw, a także przepisy Ustawy o prawach pacjenta.
4. W przypadku podejrzenia podszycia się przez Użytkownika pod inna osobę, Lekarz może zażądać od Użytkownika poddania się Weryfikacji Tożsamości. W takiej sytuacji, warunkiem zawarcia i wykonania Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej jest poddanie się przez Pacjenta Weryfikacji Tożsamości na zasadach opisanych w art. 7.

5. Umowa o Usługę Konsultacji Telemedycznej jest zawierana w sposób wskazany w art. 8 w momencie akceptacji Regulaminu.
6. Umowa o udzielenia świadczenia w ramach Wizyty Stacjonarnej jest zawierana w sposób wskazany w art. 8c Regulaminu
7. Usługodawca może rozwiązać Umowę o Usługę Konsultacji Telemedycznej lub o udzielenia świadczenia w ramach Wizyty Stacjonarnej w przypadku naruszenia przez Pacjenta niniejszego Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku uprzedniego pobrania opłaty od Pacjenta, jeżeli usługa nie została jeszcze wykonana, zostanie ona zwrócona.

## **6. Konto Pacjenta**

1. Korzystanie z Usług Konsultacji Telemedycznych oraz Usługi Rejestracji na Wizytę Stacjonarną wymaga posiadania Konta Pacjenta.
2. Użytkownik może założyć Konto Pacjenta po wejściu na medicept.pl za pośrednictwem dedykowanej zakładki „Konto pacjenta” (lub o innej podobnej nazwie) lub w trakcie składania zamówienia na Usługę Konsultacji Telemedycznej.
3. W celu założenia Konta Pacjenta Użytkownik zostanie poproszony o wypełnienie Formularza Danych Pacjenta, podanie hasła oraz akceptację Regulaminu.
4. Obowiązkiem Użytkownika jest podanie prawdziwych, zgodnych ze stanem faktycznym danych osobowych oraz ich ochrona przed dostępem osób nieuprawnionych.
5. Podanie niepełnych danych uniemożliwia założenie Konta Pacjenta.
6. Pacjent ma obowiązek posługiwać się danymi dotyczącymi wyłącznie jego osoby. Nie dotyczy to sytuacji, gdy rodzic lub opiekun prawny dziecka do 1 roku życia, zakłada Konto Pacjenta w celu dokonania Rejestracji na Wizytę Stacjonarną dziecka.
7. Podanie nieprawdziwych danych stanowi naruszenie Regulaminu i stanowi podstawę odmowy świadczenia Usługi Konsultacji Telemedycznej lub Usługi Rejestracji na Wizytę Stacjonarną. Podanie danych innej osoby może stanowić podstawę odpowiedzialności prawnej, w tym karnej, osoby posługującej się takimi danymi.
8. W celu zalogowania się do Konta Pacjenta Użytkownik powinien po wejściu na medicept.pl skorzystać z dedykowanej zakładki „Logowanie” (lub o innej podobnej nazwie). Danymi logowania są PESEL Użytkownika podany w Formularzu Danych Pacjenta oraz ustanowione hasło.
9. Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie zaktualizować dane podane w Formularzu Danych Pacjenta w przypadku ich zmiany.
10. Dane logowania Użytkownika są prywatne i poufne, Usługodawca nie ma dostępu do hasła, a Użytkownik powinien dołożyć należytej staranności w celu ochrony danych logowania przed dostępem osób nieuprawnionych.
11. Zabronione jest udostępnianie swojego Konta Pacjenta innym Użytkownikom i osobom trzecim, jak również korzystanie z Kont Pacjenta należących do innych Użytkowników. W przypadku podejrzenia naruszenia prywatności Konta Pacjenta, Użytkownik powinien zgłosić ten fakt Usługodawcy.

12. Użytkownik może w każdym czasie bez podawania przyczyny zrezygnować z usługi Konto Pacjenta. W tym celu Użytkownik powinien skontaktować się z Usługodawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@medicept.pl](mailto:kontakt@medicept.pl) i złożyć dyspozycję usunięcia Konta Pacjenta.
13. W przypadku podejrzenia podszycia się przez Użytkownika pod inną osobę, Lekarz może zażądać od Użytkownika poddania się Weryfikacji Tożsamości. Usługodawca zastrzega, że w przypadku nie poddania się przez Użytkownika Weryfikacji Tożsamości, Konto Pacjenta zostanie usunięte.
14. Usługodawca zastrzega sobie możliwość usunięcia Konta Pacjenta w przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia Regulaminu przez Użytkownika lub osobę korzystającą z Konta Pacjenta.
15. Usunięcie Konta Pacjenta nie uniemożliwia Użytkownikowi powtórzenia założenia nowego Konta Pacjenta.

## 7. Weryfikacja Tożsamości

1. W każdym czasie, w szczególności w przypadku podejrzenia podszycia się przez Użytkownika pod inną osobę, Lekarz może zażądać od Użytkownika poddania się Weryfikacji Tożsamości.
2. W sytuacji opisanej w ust. 1 Lekarz poinstruuje Pacjenta co do sposobu postępowania w celu dokonania Weryfikacji Tożsamości, a Użytkownik powinien postępować zgodnie z instrukcjami Lekarza. Wśród dostępnych Narzędzi Weryfikacyjnych Medicept udostępnia:

### Wideoverifyfikacja

3. W celu poddania się Weryfikacji Tożsamości narzędziem Wideoverifyfikacji Użytkownik powinien postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.
4. W celu poddania się Weryfikacji Tożsamości narzędziem Wideoverifyfikacji Użytkownik zostanie poproszony o zrobienie za pośrednictwem dedykowanego narzędzia wideo lub przesłanie w formacie pdf. lub jpg. dwóch zdjęć (plików graficznych) przedstawiających:

#### Pierwsze zdjęcie:

- a. twarz Użytkownika, trzymającego obok twarzy dokument tożsamości awerssem (przodem) do aparatu, przy czym zdjęcie powinno spełniać następujące wymagania:
  - i. zdjęcie powinno zostać zrobione w dniu poddawania się Weryfikacji Tożsamości
  - ii. na zdjęciu Użytkownik nie może mieć nakrycia głowy, okularów z ciemnymi szklami ani innych rzeczy, które utrudniają rozpoznanie
  - iii. zdjęcie powinno przedstawiać całą głowę (od jej czubka) i dobrze widoczną twarz
  - iv. dokument tożsamości powinien być skierowany awerssem (przodem) do aparatu



- v. zdjęcie powinno być dobrej jakości i umożliwiać skuteczną identyfikację Użytkownika (porównanie twarzy Użytkownika z twarzą widoczną na zdjęciu znajdującym się na dokumencie tożsamości)
- vi. zdjęcie powinno umożliwiać odczytanie danych znajdujących się na awersie (przodzie) dokumentu tożsamości

#### **Drugie zdjęcie:**

- b. rewers (tył) dokumentu tożsamości, przy czym zdjęcie powinno spełniać następujące wymagania:
    - i. dokument tożsamości powinien być skierowany rewersem (tyłem) do aparatu
    - ii. zdjęcie powinno być dobrej jakości i umożliwiać odczytanie danych znajdujących się na rewersie (tyły) dokumentu tożsamości
5. Usługodawca informuje, że zdjęcia przesyłane przez Użytkowników w celu przeprowadzenia Weryfikacji Tożsamości są trwale usuwane z baz Usługodawcy niezwłocznie po dokonaniu Weryfikacji Tożsamości.
  6. Zrobienie zdjęcia za pośrednictwem dedykowanego narzędzia wideo wymaga od Użytkownika dostępu do urządzenia końcowego wyposażonego w kamerę lub aparat fotograficzny.
  7. Przesłanie zdjęcia nie spełniającego wymagań opisanych w ustępie 7 uniemożliwia dokonanie Weryfikacji Tożsamości.

#### **Narzędzie Przelew**

8. Narzędzie Przelew jest usługą świadczoną przez podmiot współpracujący z Usługodawcą będący dostawcą usług weryfikacji tożsamości - firmę: Authologic sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-482), ul. Sklepowa 24, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000851095, NIP: 5223186837 lub podmiot trzeci współpracujący z Authologic.
9. Usługa Narzędzie Przelew jest świadczona zgodnie z regulaminem świadczenia usług przez Authologic, który znajduje się na stronie internetowej [www.authologic.com/pl/docs/regulamin](http://www.authologic.com/pl/docs/regulamin).
10. Narzędzie Przelew umożliwia potwierdzenie danych Użytkownika na podstawie informacji pozyskanych z wykorzystaniem usługi dostępu do informacji o rachunku bankowym.
11. Skorzystanie z Narzędzia Przelew wymaga od Użytkownika akceptacji regulaminu świadczenia usług przez Authologic, oraz złożenia oświadczeń wymaganych przez Authologic lub podmiot trzeci współpracujący z Authologic.
12. Po wybraniu Narzędzia Przelew Użytkownik zostanie przeniesiony na zewnętrzną stronę internetową Narzędzia. W celu dokonania Weryfikacji Tożsamości Użytkownik powinien postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie.



13. W przypadku gdy nie jest możliwe skuteczne zweryfikowanie tożsamości pacjenta w wyżej opisany sposób, lub gdy po przeprowadzeniu Weryfikacji Tożsamości pacjenta w wyżej opisany sposób lekarz nie ma pewności co do tożsamości pacjenta, lekarz może poprosić pacjenta o wykonanie dodatkowych czynności celem weryfikacji jego tożsamości lub odmówić udzielenia świadczenia zdrowotnego.
14. Nie poddanie się Weryfikacji Tożsamości, w przypadku gdy zażądał tego Lekarz, skutkuje niemożnością świadczenia Usługi Konsultacji Telemedycznej.
15. Po przeprowadzeniu Weryfikacji Tożsamości lekarz zamieszcza stosowny wpis na ten temat w dokumentacji medycznej pacjenta.

## **8. Wstępny Formularz Medyczny**

1. Odbycie Konsultacji Telemedycznej lub Wizyty Stacjonarnej poprzedza wypełnienie przez Pacjenta Wstępnego Formularza Medycznego oraz przesłanie go do Lekarza.
2. Wypełnienie oraz przesłanie Wstępnego Formularza Medycznego odbywa się za pośrednictwem Platformy.
3. Wypełnienie i przesłanie Wstępnego Formularza Medycznego jest obowiązkową, integralną częścią procesu udzielania świadczeń zdrowotnych Pacjentom przez Medicept.
4. Wstępny Formularz Medyczny służy do zebrania informacji o stanie zdrowia Pacjenta, przyjmowanych lekach, przebytych chorobach, przebyłym i trwającym leczeniu, oraz innych danych medycznych dotyczących Pacjenta i jego przypadku klinicznego, a także dokumentacji medycznej Pacjenta.
5. Wstępny Formularz Medyczny służy do dokonania przez Lekarza wstępnej oceny medycznej przypadku klinicznego danego pacjenta, przed odbyciem właściwej konsultacji lekarskiej (triage). Ta procedura ma na celu m.in. usprawnienie procesu udzielania świadczeń zdrowotnych i podniesienie ich jakości, a także umożliwienie dokonania oceny kwalifikowalności danego przypadku klinicznego do udzielenia świadczenia w formie telemedycznej.
6. Pytania i zakres informacji wymaganych we Wstępnym Formularzu Medycznym mogą być aktualizowane lub zmieniane oraz różnić się w zależności od formy świadczenia zdrowotnego (Konsultacja Online a Teleporada a Wizyta Stacjonarna).
7. Pacjent przyjmuje do wiadomości oraz akceptuje, że Lekarz po zapoznaniu się ze Wstępnym Formularzem Medycznym może zdecydować, iż:
  - a. przypadek kliniczny Pacjenta wymaga zmiany wybranej przez Pacjenta formy udzielenia świadczenia telemedycznego przez Medicept z Konsultacji On-line na Teleporadę i zażądać kontaktu telefonicznego z Pacjentem
  - b. przypadek kliniczny Pacjenta wymaga zmiany wybranej przez Pacjenta formy udzielenia świadczenia zdrowotnego przez Medicept z telemedycznej na stacjonarną i skierować pacjenta na Wizytę Stacjonarną w gabinecie lekarskim Medicept
  - c. przypadek kliniczny Pacjenta wymaga wizyty stacjonarnej, konsultacji lekarskiej ze specjalistą lub specjalistycznej pomocy lekarskiej innego rodzaju, które

wykraczają poza zakres świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Medicept, oraz zalecić Pacjentowi odbycie takiej wizyty/konsultacji lub uzyskanie tego rodzaju pomocy lekarskiej, w innej placówce opieki zdrowotnej poza Medicept, ze wskazaniem Pacjentowi możliwych sposobów jej uzyskania w takich placówkach.

8. W sytuacji o której mowa w:
  - a. ustępie 7 a. powyżej – zmiana formy udzielenia świadczenia telemedycznego przez Medicept z Konsultacji Online na Teleporadę – nie podlega dodatkowej opłacie ze strony Pacjenta.
  - b. ustępie 7 b. powyżej - zmiany formy udzielenia świadczenia zdrowotnego przez Medicept z telemedycznej na Wizytę Stacjonarną – wymaga uiszczenia dodatkowej opłaty przez Pacjenta, wynoszącej różnicę pomiędzy uiszczoną ceną za Konsultację Online lub Teleporadę a aktualną ceną za Wizytę Stacjonarną.
  - c. ustępie 7 c. powyżej, w przypadku zalecenia Pacjentowi w ramach Konsultacji On-line, Teleporady lub Wizyty Stacjonarnej odbycia specjalistycznej konsultacji lekarskiej lub zasięgnięcia innego świadczenia zdrowotnego w innej placówce opieki zdrowotnej, świadczenie zdrowotne Medicept uznaje się za wykonane a uiszczona opłata nie podlega zwrotowi.

## **9. Podstawowe Zasady Udzielania Konsultacji Telemedycznych (Konsultacji Online i Teleporad)**

1. Usługi Konsultacji Telemedycznych są świadczeniami zdrowotnymi udzielanymi Pacjentom przez Lekarzy bez fizycznego kontaktu pomiędzy nimi, przy wykorzystaniu systemów teleinformatycznych i systemów łączności:
  - a. W przypadku Konsultacji On-Line – w postaci strony internetowej medicept.pl i komunikatora live chatu (on-line) dostępnego na Platformie w zakładce „Moje Konto”, „Live Chat”;
  - b. W przypadku Teleporady – w postaci strony internetowej medicept.pl oraz poprzez kontakt telefoniczny Lekarza z Pacjentem.
2. Zawarcie Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej następuje poprzez wypełnienie i wysłanie Wstępnego Formularza Medycznego na Platformie oraz dokonanie płatności.
3. Medicept informuje, że podanie nieprawdziwych lub niepełnych danych we Wstępnym Formularzu Medycznym, może prowadzić do błędnej diagnozy lub błędnego doboru leczenia i w efekcie stanowić zagrożenie dla życia lub zdrowia Pacjenta.
4. Warunkiem zawarcia Umowy o Usługę Telemedycznej jest:
  - a. posiadanie aktywnego Konta Pacjenta
  - b. zapoznanie się z treścią niniejszego Regulaminu oraz jego zaakceptowanie
  - c. wyrażenie przez Pacjenta zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Konsultacji Telemedycznej (wyrażenia zgody na badanie oraz na udzielenie świadczenia zdrowotnego drogą teleinformatyczną, czyli za

pośrednictwem medicept.pl oraz/lub poprzez kontakt telefoniczny Lekarza z Pacjentem) oraz złożenie oświadczenia o potwierdzającego, że Pacjent rozumie, iż udzielenie świadczenia zdrowotnego odbywa się na odległość i w tym kontekście, nie zastępuje osobistego badania lekarskiego

- d. zapoznanie się z obowiązkiem informacyjnym w zakresie przetwarzania danych osobowych.
  - e. dokonanie płatności.
5. Nie wykonanie, niepełne lub nieprawidłowe wykonanie przez Użytkownika którejkolwiek z czynności wymienionych w ustępie 2 i 4 skutkuje brakiem możliwości świadczenia Usługi Konsultacji Telemedycznej przez Usługodawcę i w żadnym wypadku nie prowadzi do zawarcia Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej.
  6. W ramach udzielenia świadczenia Konsultacji Telemedycznej Pacjent po zakończeniu konsultacji otrzymuje drogą wiadomości e-mail instrukcję o sposobie realizacji: e-recepty, e-skierowania lub e-zlecenia na wyroby medyczne.
  7. Medicept prowadzi dokumentację medyczną Pacjenta zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie o prawach pacjenta. Pacjent ma dostęp do swojej dokumentacji Medycznej. Szczegółowe zasady dostępu Pacjenta do dokumentacji Medycznej są opisane w Regulaminie Organizacyjnym oraz w Informacji o Prawach Pacjenta dostępnych na Platformie.
  8. Medicept udziela świadczeń zdrowotnych wyłącznie za pośrednictwem usług lekarzy w rozumieniu przepisów Ustawy o zawodzie lekarza.

## **9A. Konsultacja On-line**

1. Usługa Konsultacji On-line odbywa się poprzez kontakt Lekarza z Pacjentem za pośrednictwem komunikatora live chatu (on-line) dostępnego na Platformie w zakładce „Moje Konto”, „Live Chat”.

### **Alternatywny kanał komunikacji**

2. W przypadku każdej Konsultacji On-line Medicept zapewnia Lekarzowi i Pacjentowi, jako alternatywny kanał komunikacji, możliwość kontaktu telefonicznego:
  - a. Pacjent który korzysta z Konsultacji On-line, może poprosić Lekarza dodatkowo o kontakt telefoniczny w celu omówienia swojego problemu zdrowotnego, wydanych zaleceń lub przepisanej terapii. W tym celu Pacjent powinien poinformować Lekarza w trakcie Konsultacji On-line za pośrednictwem komunikatora live chat o potrzebie kontaktu telefonicznego a Lekarz wówczas skontaktuje się z Pacjentem niezwłocznie. Ponadto, jeżeli Pacjent zdecyduje dopiero po zakończeniu Konsultacji Online że chciałby nawiązać z Lekarzem dodatkowy kontakt telefoniczny, może tego dokonać klikając w przycisk „prośba o kontakt telefoniczny”, który znajduje się w wiadomości e-mail z podsumowaniem konsultacji przesyłanym do Pacjenta po jej zakończeniu. Pacjent ma na to 48 godzin od zakończenia konsultacji. Wówczas Lekarz skontaktuje się z Pacjentem w ciągu 24 godzin od otrzymania prośby o kontakt. Obowiązek, o którym mowa w zdaniu pierwszym, uważa się za zrealizowany jeżeli Lekarzowi udało się nawiązać

kontakt telefoniczny z Pacjentem w ciągu 24 godzin po otrzymaniu prośby o kontakt. W sytuacji gdy nie uda się nawiązać kontaktu telefonicznego z Pacjentem przy pierwszej próbie kontaktu, Lekarz podejmie dwie (2) dodatkowe próby kontaktu z Pacjentem (w ciągu 24 godzin liczonych od momentu otrzymania prośby o kontakt). Teleporadę uważa się za wykonaną, jeżeli Lekarz podjął trzy (3) bezskuteczne próby kontaktu z Pacjentem w ciągu tych 24 godzin.

- b. Lekarz ma możliwość w każdym czasie zażądać kontaktu telefonicznego z Pacjentem, jeżeli uzna że wymagają tego względy prawidłowego leczenia lub w jego ocenie zachodzi ryzyko podszycia się pod Pacjenta przez inną osobę. Odmowa lub brak kontaktu telefonicznego może skutkować odmową leczenia w trybie świadczenia telemedycznego, oraz wydaniem zaleceń o konieczności odbycia wizyty stacjonarnej. Usługę uważa się za wykonaną, a opłata nie podlega zwrotowi. Pacjent wyraża na to zgodę.
3. Rejestracja na Konsultację Online odbywa się poprzez stronę [www.mediccept.pl](http://www.mediccept.pl). Pacjent powinien wybrać na stronie odpowiednią zakładkę, oraz przejść przez proces rejestracyjny zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.
4. Przed odbyciem Konsultacji On-line Lekarz weryfikuje dane przesłane przez Pacjenta we Wstępnym Formularzu Medycznym, (zobacz: art. 8 niniejszego Regulaminu), w celu dokonania wstępnej oceny stanu zdrowia Pacjenta oraz oceny kwalifikowalności jego przypadku klinicznego do leczenia w formie telemedycznej.
5. Pacjent może, a na wyraźne żądanie lekarza Pacjent ma obowiązek, udostępnić kopię dokumentacji medycznej, wyników badań, zaleceń lekarskich, karty wypisu ze szpitala oraz wszelkie inne dane, informacje lub dokumenty świadczące o jego stanie zdrowia, przebytych chorobach, przebyтым lub trwającym leczeniu, przyjmowanych lekach lub w inny sposób mogące mieć znaczenie dla oceny stanu zdrowia Pacjenta lub doboru leczenia.
6. Po przeprowadzeniu weryfikacji, o której mowa w ust. 3 powyżej, Lekarz kontaktuje się z Pacjentem za pośrednictwem komunikatora live chatu (on-line) dostępnego na Platformie w zakładce „Moje Konto”, „Live Chat”, w celu odbycia Konsultacji On-line, wdrożenia właściwych metod leczenia, udzielenia konsultacji lekarskiej, wydania opinii lub zaleceń lekarskich.
7. W momencie podjęcia przez Lekarza kontaktu Pacjentem poprzez live chat (on-line), Pacjent otrzymuje drogą wiadomości SMS lub e-mail (na podane dane kontaktowe) stosowne powiadomienie. W przypadku braku kontaktu zwrotnego ze strony Pacjenta, Pacjent otrzyma jeszcze dwa (2) dodatkowe powiadomienia. W przypadku dalszego braku kontaktu, usługę uważa się za wykonaną (zobacz art. 10 ust. 3 lit. a. niniejszego Regulaminu).
8. W przypadku zawarcia Umowy o Konsultację On-line w Czasie Pełnej Dostępności, Mediccept zobowiązuje się zapewnić, aby Lekarz nawiązał z Pacjentem kontakt za pośrednictwem komunikatora live chat (on-line) w celu odbycia konsultacji w ciągu 1 godziny od momentu otrzymania Wstępnego Formularza Medycznego. Jednocześnie

Medicept informuje, że czas ten może ulec wydłużeniu w przypadku potrzeby wydłużonej analizy stanu zdrowia pacjenta, awarii technicznej Platformy lub innego zdarzenia, skutkującego niemożnością świadczenia usług drogą elektroniczną, za które Medicept nie ponosi odpowiedzialności.

9. W przypadku zawarcia Umowy o Usługę Konsultacji On-line poza Czasem Pełnej Dostępności, Medicept zobowiązuje się zapewnić, aby Lekarz nawiązał z Pacjentem kontakt za pośrednictwem komunikatora live chat (on-line) w celu odbycia konsultacji, w ciągu 1 godziny zegarowej w najbliższym Czasie Pełnej Dostępności.
10. Świadcząc Usługi Konsultacji On-line Lekarze postępują zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi im za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób a także zgodnie z zasadami wykonywania zawodu lekarza, etyki zawodowej oraz należyłą starannością.
11. Lekarz może zalecić Pacjentowi osobistą konsultację z lekarzem lub inną osobą wykonującą zawód medyczny lub odmówić przepisania leczenia w trybie Umowy o Usługę Konsultacji On-line jeżeli, na podstawie zasad wskazanych w ustępie 9 powyżej uzna, że wymaga tego stan zdrowia Pacjenta lub jego prawidłowe leczenie.
12. Podstawą zalecenia Pacjentowi osobistej konsultacji z lekarzem lub inną osobą wykonującą zawód medyczny lub podstawą odmowy przepisania leczenia w trybie Umowy o Usługę Konsultacji On-line może być również fakt nie udostępnienia przez Pacjenta na żądanie Lekarza kopii dokumentacji medycznej, wyników badań, zaleceń lekarskich, karty wypisu ze szpitala oraz wszelkich innych danych, informacji lub dokumentów świadczących o stanie zdrowia, przebytych chorobach, przebytych lub trwającym leczeniu, przyjmowanych lekach lub w inny sposób mogących mieć znaczenie dla oceny stanu zdrowia Pacjenta lub doboru leczenia, jeżeli Lekarz uzna je za konieczne do należytej oceny stanu zdrowia pacjenta oraz/lub dobrania i wdrożenia należytych metod leczenia.
13. W sytuacjach opisanych w ustępach 10 i 11 powyżej Pacjent zobowiązuje się zaakceptować decyzję Lekarza oraz potwierdza, iż jest świadomy, że ze względów własnego bezpieczeństwa powinien zastosować się do zaleceń Lekarza.
14. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Lekarz ma prawo wezwać zespół ratunkowy lub wyspecjalizowaną pomoc medyczną do miejsca, w którym wedle jego wiedzy znajduje się Pacjent, również bez takiej prośby lub zgody Pacjenta.
15. Pacjent dokonuje Płatności za Konsultacje On-line na zasadach opisanych w art. 9 Regulaminu.

## **9B. Teleporada**

1. Usługa Teleporady odbywa się poprzez telefoniczny kontakt Lekarza z Pacjentem na numer telefonu podany w Formularzu Danych Pacjenta przy rejestracji Konta Pacjenta.
2. Rejestracja na Teleporadę odbywa się poprzez stronę [www.medicept.pl](http://www.medicept.pl). Pacjent powinien wybrać na stronie odpowiednią zakładkę, oraz przejść przez proces rejestracyjny zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.

3. W celu odbycia Teleporady Pacjent wybiera preferowany termin kontaktu. Wybranie terminu Teleporady polega na wskazaniu dnia oraz okna czasowego (trwającego 1 godzinę zegarową, pomiędzy pełnymi godzinami), w ciągu których Lekarz, zgodnie z życzeniem Pacjenta, ma nawiązać kontakt telefoniczny .
4. Przed odbyciem Teleporady Lekarz weryfikuje dane przesłane przez Pacjenta we Wstępnym Formularzu Medycznym (zobacz art. 8 niniejszego Regulaminu), w celu dokonania wstępnej oceny stanu zdrowia Pacjenta oraz oceny kwalifikowalności jego przypadku klinicznego do leczenia w formie telemedycznej.
5. Medicept zobowiązuje się zapewnić, aby Lekarz skontaktował się z Pacjentem w wybranym dniu oraz oknie czasowym. Obowiązek, o którym mowa w zdaniu pierwszym, uważa się za zrealizowany jeżeli Lekarzowi udało się nawiązać kontakt telefoniczny z Pacjentem w wybranym dniu oraz oknie czasowym (trwającym 1 godzinę zegarową, pomiędzy pełnymi godzinami).
6. W sytuacji gdy nie uda się nawiązać kontaktu telefonicznego z Pacjentem przy pierwszej próbie kontaktu, Lekarz podejmie dwie (2) dodatkowe próby kontaktu z Pacjentem w wybranym dniu oraz oknie czasowym. Teleporadę uważa się za wykonaną, jeżeli Lekarz podjął trzy (3) bezskuteczne próby kontaktu z Pacjentem w wybranym dniu oraz oknie czasowym.
7. Pacjent może, a na każde żądanie lekarza, Pacjent ma obowiązek udostępnić kopię dokumentacji medycznej, wyników badań, zaleceń lekarskich, karty wypisu ze szpitala oraz wszelkie inne dane, informacje lub dokumenty świadczące o stanie zdrowia, przebytych chorobach, przebyłym lub trwającym leczeniu, przyjmowanych lekach lub w inny sposób mogące mieć znaczenie dla oceny stanu zdrowia Pacjenta lub doboru leczenia.
8. Po przeprowadzeniu weryfikacji, o której mowa w ust. 4 powyżej, Lekarz kontaktuje się z Pacjentem telefonicznie w uzgodnionym terminie, w celu odbycia Teleporady i wdrożenia właściwych metod leczenia, udzielenia konsultacji lekarskiej, wydajnia opinii lub zaleceń lekarskich.
9. Świadcząc Usługi Teleporady Lekarze postępują zgodnie ze wskazaniem aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi im za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób a także zgodnie z zasadami wykonywania zawodu lekarza, etyki zawodowej oraz należyłą starannością
10. Lekarz może zalecić Pacjentowi osobistą konsultację z lekarzem lub inną osobą wykonującą zawód medyczny lub odmówić przepisania leczenia w trybie Umowy o Teleporadę jeżeli, na podstawie zasad wskazanych w ustępie 9 powyżej uzna, że wymaga tego stan zdrowia Pacjenta lub jego prawidłowe leczenie.
11. Podstawą zalecenia Pacjentowi osobistej konsultacji z lekarzem lub inną osobą wykonującą zawód medyczny lub podstawą odmowy przepisania leczenia w trybie Umowy o Teleporadę może być również nie udostępnienie przez Pacjenta na żądanie lekarza kopii dokumentacji medycznej, wyników badań, zaleceń lekarskich, karty wypisu ze szpitala oraz wszelkich innych danych, informacji lub dokumentów świadczących o stanie zdrowia, przebytych chorobach, przebyłym lub trwającym leczeniu,

przyjmowanych lekach lub w inny sposób mogących mieć znaczenie dla oceny stanu zdrowia Pacjenta lub doboru leczenia, jeżeli Lekarz uzna je za konieczne do należytej oceny stanu zdrowia pacjenta oraz/lub dobrania i wdrożenia należytych metod leczenia, a także uzasadnione podejrzenie, że Pacjent posługuje się nieprawdziwymi danymi osobowymi lub danymi innej osoby.

12. W sytuacjach opisanych w ustępach 10 i 11 powyżej, Pacjent zobowiązuje się zaakceptować decyzję Lekarza oraz potwierdza, iż jest świadomy, że ze względów własnego bezpieczeństwa powinien zastosować się do zaleceń Lekarza.
13. W sytuacji poważnego zagrożenia życia lub zdrowia Lekarz ma prawo wezwać zespół ratunkowy lub wyspecjalizowaną pomoc medyczną do miejsca, w którym wedle jego wiedzy znajduje się Pacjent, również bez takiej prośby lub zgody Pacjenta.
14. Pacjent dokonuje Płatności na zasadach opisanych w art. 9 Regulaminu.

### **9C. Rejestracja na Wizytę Stacjonarną**

1. Wizyta Stacjonarna obejmuje udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie osobistego kontaktu Pacjenta z Lekarzem.
2. Medicept udziela świadczeń zdrowotnych w formie Wizyt Stacjonarnych wyłącznie w wyznaczonych gabinetach lekarskich, które znajdują się w wybranych lokalizacjach.
3. Informacja o aktualnych lokalizacjach w których znajdują się gabinety lekarskie wyznaczone do udzielania świadczeń zdrowotnych w formie Wizyt Stacjonarnych, znajduje się na stronie internetowej [www.medicept.pl](http://www.medicept.pl) oraz w Regulaminie Organizacyjnym Podmiotu Leczniczego Medicept, który jest stale dostępny na stronie internetowej [www.medicept.pl](http://www.medicept.pl).
4. Rejestracja na Wizytę Stacjonarną odbywa się poprzez stronę [www.medicept.pl](http://www.medicept.pl). Pacjent powinien wybrać na stronie odpowiednią zakładkę, oraz przejść przez proces rejestracyjny zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.
5. Warunkiem dokonania rejestracji na Wizyte Stacjonarną jest:
  - a. posiadanie aktywnego Konta Pacjenta (w przypadku Wizyty Stacjonarnej dziecka do 1 roku życia, Konto Pacjenta zakładane jest przez rodzica lub opiekuna prawnego dziecka na dane dziecka)
  - b. zapoznanie się z treścią niniejszego Regulaminu oraz jego zaakceptowanie
  - c. zapoznanie się z obowiązkiem informacyjnym w zakresie przetwarzanie danych osobowych
  - d. dokonanie płatności
6. Umowa o udzielenie świadczenia w ramach Wizyty Stacjonarnej jest zawierana pod warunkiem spełnienia warunków wymienionych w ustępie 5 powyżej, po dokonaniu płatności.
7. W celu dokonania rejestracji na Wizytę Stacjonarną Pacjent wybiera datę oraz godzinę oraz lokalizację, w których chce odbyć Wizytę Stacjonarną.
8. Po dokonaniu rejestracji Pacjent otrzyma potwierdzenie rejestracji drogą mailową lub sms, na dane kontaktowe podane przy rejestracji.



9. Pacjent ma obowiązek stawić się w celu odbycia Wizyty Stacjonarnej w wybranym miejscu oraz czasie. W przypadku gdy Pacjent nie stawi się na Wizytę Stacjonarną w wskazanym dniu ciągu 30 minut od wybranej godziny, Lekarz ma prawo odmówić przyjęcia Pacjenta, a usługę uważa się za wykonaną i pobrana z tego tytułu opłata nie podlega zwrotowi.
10. Pacjent może bezpłatnie odwołać Wizytę Stacjonarną najpóźniej na 1 godzinę zegarową przed umówionym terminem. W takim przypadku Medicept zwróci Pacjentowi całą uiszczoną opłatę. W przypadku odwołania wizyty z mniejszym wyprzedzeniem, uiszczona opłata nie podlega zwrotowi.
11. Pacjent dokonuje Płatności za Wizytę Stacjonarną na zasadach opisanych w art. 9 Regulaminu.

## **10. Płatności**

1. Opłaty za Usługi są uregulowane w Cenniku znajdującym się na stronie na Platformie lub są podane na Platformie. Ceny Usług podane w Cenniku są cenami brutto, wyrażonymi w złotych polskich i są wiążące w chwili zawarcia Umowy.
2. Medicept jednostronnie ustala Opłaty za Usługi, oraz może je dowolnie zmieniać. Nowa wysokość Opłat za Usługi obowiązuje od chwili zamieszczenia ich na Platformie.
3. Płatność za Usługę Konsultacji Telemedycznej lub Wizyty Stacjonarnej jest pobierana w trakcie składania zamówienia na Platformie.
4. Użytkownik jest informowany o momencie uiszczenia płatności i ma możliwość rezygnacji z Usługi Konsultacji Telemedycznej lub Wizyty Stacjonarnej przed jej uiszczeniem.
5. W celu otrzymania zwrotu płatności za niewykonaną jeszcze Usługę Konsultacji Telemedycznej lub Wizytę Stacjonarną z zastrzeżeniem art. 8c ust. 8, Użytkownik powinien przesłać na adres e-mail Usługodawcy: [kontakt@medicept.pl](mailto:kontakt@medicept.pl) oświadczenie o woli rozwiązania Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej ze wskazaniem numeru zamówienia, wygenerowanego i wyświetlonego Użytkownikowi po dokonaniu płatności.
6. Zwrot płatności za niewykonaną Usługę Konsultacji Telemedycznej lub Wizytę Stacjonarną zostanie dokonany w terminie do 5 dni roboczych, od momentu otrzymania oświadczenia, o którym mowa w ustępie 8.
7. W sytuacji Lekarz zażądał poddania się przez Pacjenta Weryfikacji Tożsamości, a Pacjent: (i) nie poddał się Weryfikacji Tożsamości lub gdy (ii) nie jest możliwe skuteczne zweryfikowanie tożsamości Pacjenta za pomocą Narzędzi Weryfikacyjnych, lub gdy (iii) po przeprowadzeniu Weryfikacji Tożsamości Pacjenta za pomocą Narzędzi Weryfikacyjnych Lekarz nie ma pewności co do tożsamości pacjenta i wątpliwości tych nie udało się usunąć za pomocą dodatkowych czynności podjętych przez Lekarza w celu weryfikacji tożsamości Pacjenta (np. za pomocą próby kontaktu z Pacjentem drogą telefoniczną lub zadaniu dodatkowych pytań Pacjentowi drogą wiadomości e-mail), lub gdy (iv) Pacjent nie poddał się tym dodatkowym czynnościom weryfikacyjnym podjętym przez Lekarza, Usługa Konsultacji Telemedycznej nie zostanie wykonana a Usługodawca zwróci Użytkownikowi wpłacone środki w całości.

8. W sytuacji opisanej w ustępie 10 powyżej Lekarz skontaktuje się z Pacjentem za pośrednictwem poczty e-mail w celu dokonania Weryfikacji Tożsamości lub dokonania zwrotu płatności za Usługę Konsultacji Telemedycznej. Pacjent powinien postępować zgodnie z instrukcjami przekazanymi w wiadomości e-mail w celu dokonania Weryfikacji Tożsamości lub uzyskania zwrotu płatności za Usługę Konsultacji Telemedycznej. W przypadku nie podjęcia przez Pacjenta żadnego działania w ciągu 48 godzin od otrzymania wiadomości e-mail, Medicept dokona automatycznego zwrotu płatności na numer rachunku bankowego, z którego płatność została dokonana.
9. W przypadku Konsultacji On-line, w sytuacji gdy po dokonaniu Weryfikacji Tożsamości oraz przesłaniu Formularza przez Pacjenta Lekarz skontaktuje się z Pacjentem w celu uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do oceny stanu zdrowia Pacjenta i podjęcia decyzji o leczeniu, a Pacjent nie udzieli Lekarzowi żądanych informacji, nie podejmie próby kontaktu ze strony Lekarza lub Lekarzowi nie uda się skontaktować z Pacjentem za pośrednictwem podanych przez Pacjenta danych kontaktowych, Usługę Konsultacji On-line uważa się za wykonaną po upływie 48 godzin od próby kontaktu Lekarza z Pacjentem (wysłania wiadomości e-mail lub wykonania połączenia telefonicznego do Pacjenta), a pobrana płatność nie podlega zwrotowi.
10. Płatności realizowane są wyłącznie za pośrednictwem Zewnętrznego Operatora Płatności.
11. Zewnętrznymi Operatorami Płatności obsługującymi płatności dokonywane za pośrednictwem Platformy są:
  - a. PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-166), przy ul. Grunwaldzkiej 186
12. Płatności realizowane są na podstawie oraz zgodnie z Regulaminem właściwego Zewnętrznego Operatora Płatności.
13. Metodami płatności dostępnymi w platformie Medicept.pl są:
  - a. Płatność za pośrednictwem Zewnętrznego Operatora Płatności
14. W celu dokonania płatności Użytkownik zostaje automatycznie przekierowany do serwisu rozliczeniowego Zewnętrznego Operatora Płatności.
15. Za dokonanie płatności Medicept nie pobiera od Użytkownika opłat.
16. Medicept przyjmuje reklamacje Użytkowników dotyczące płatności. Reklamacje dotyczące płatności należy składać w trybie określonym w art. 12 Regulaminu. Przepisy art. 12 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

## **11. Prawo odstąpienia od Umowy**

1. Medicept informuje Użytkownika, że nie przysługuje mu prawo do odstąpienia od Umowy Konsultacji Telemedycznej po wykonaniu przez Lekarza objętej nią usługi.
2. Użytkownik zostaje poinformowany (na Platformie) utracie prawa do odstąpienia od Umowy Konsultacji Telemedycznej przed jej zawarciem, oraz wyraża zgodę na taki stan rzeczy poprzez złożenie oświadczenia o jego akceptacji.
3. Usługę uważa się za wykonaną:
  - a. W przypadku Konsultacji On-line –

- i. po zapoznaniu się przez Lekarza z informacjami podanymi w Formularzu Konsultacji On-line, dokumentacji medycznej oraz innymi informacjami o stanie zdrowia pacjenta oraz nawiązaniu kontaktu z pacjentem przez live chat (on-line) dostępny na Platformie w zakładce „Moje Konto”, „Live Chat”, o czym Pacjent jest powiadamiany drogą wiadomości SMS lub e-mail, a w przypadku braku kontaktu zwrotnego ze strony Pacjenta, po bezskutecznym wysłaniu dwóch dodatkowych (2) powiadomień o tym, że Lekarz oczekuje na kontakt ze strony Pacjenta (usługę uważa się za wykonaną również w przypadku odmowy przepisania leczenia w sytuacjach, o których mowa w Art. 9A. ust. 7, 11 i 12 Regulaminu)
  - b. W przypadku Teleporady –
    - i. po nawiązaniu połączenia telefonicznego z Pacjentem i zapoznaniu się przez Lekarza z informacjami podanymi w Formularzu Teleporady, dokumentacji medycznej oraz innymi informacjami o stanie zdrowia pacjenta (usługę uważa się za wykonaną również w przypadku odmowy przepisania leczenia w sytuacjach, o których mowa w Art. 9B. ust. 6, 10 i 11 Regulaminu) lub jeżeli Lekarz podjął trzy (3) bezskuteczne próby kontaktu z Pacjentem w wybranym dniu oraz oknie czasowym.
4. Po wykonaniu Usługi Użytkownik nie ma prawa do odstąpienia od Umowy Konsultacji Telemedycznej, co oznacza, że uiszczona przez Użytkownika płatność nie podlega zwrotowi.
5. W pozostałych przypadkach (innych niż opisane w ust 1- 4 powyżej), z uwagi na to, że Umowa Konsultacji Telemedycznej jest umową zawieraną poza lokalem przedsiębiorstwa, a także w przypadku Wizyty Stacjonarnej, Użytkownik może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, 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.
6. W celu skorzystania z prawa, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Użytkownik powinien wysłać do Medicept oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem wskazanego terminu.
7. Użytkownik chcący złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może wykorzystać w tym celu wzór formularza znajdujący się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
8. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może być wysłane:
  - a. Listem na adres:
    - i. Medicept, ul. Mostowa 38/a, 87-100 Toruń, lub
    - ii. Medicept, ul. Budowlana 26A, 78-100 Kołobrzeg,
  - b. Za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się pod adresem: <https://medicept.pl/kontakt/>
  - c. Mailem na adres e-mail: [kontakt@medicept.pl](mailto:kontakt@medicept.pl)

9. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w sposób wskazany w ust. 8 lit. b) lub c) Medicept prześle niezwłocznie Użytkownikowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy – na adres e-mail Użytkownika.

## **12. Dokumentacja zakupu Usługi**

1. Dokumentami potwierdzającymi dokonanie zakupu Usługi Konsultacji Telemedycznej oraz Wizyty Stacjonarnej są:
  - a. elektroniczne potwierdzenie płatności generowane i wysyłane przez Zewnętrznego Operatora Płatności, na adres e-mail podany przez Użytkownika albo
  - b. faktura
2. W celu otrzymania faktury, Użytkownik powinien przesłać prośbę o doręczenie faktury w formie elektronicznej, na adres e-mail: [kontakt@medicept.pl](mailto:kontakt@medicept.pl) . Wysłanie prośby o doręczenie faktury w formie elektronicznej, jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wystawienie i przesłanie faktury w formie elektronicznej.

## **13. Zasady odpowiedzialności**

1. Usługodawca oraz Użytkownik/Pacjent zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez nich obowiązków wynikających z Regulaminu, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które strona nie ponosi odpowiedzialności.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku:
  - i. udostępnienia przez Użytkownika lub osobę trzecią Treści Bezprawnych za pośrednictwem Platformy.
  - ii. uniemożliwienia Użytkownikowi korzystania z Platformy z powodu zamieszczenia przez tego Użytkownika w Platformie Treści Bezprawnych.
  - iii. niezgodnego z Regulaminem działania lub zaniechania Użytkowników korzystających z [medicept.pl.](http://medicept.pl), w tym w szczególności za podanie przez Pacjenta w Formularzach nieprawdziwych lub niepełnych danych.
  - iv. działania osób trzecich korzystających w sposób nieuprawniony lub bezprawny z [medicept.pl.](http://medicept.pl)
  - v. okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności (siła wyższa, działania i zaniechania osób trzecich itp.).
3. Żadna ze stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub zobowiązań wynikających z Umowy lub niniejszego Regulaminu, spowodowanych siłą wyższą, tj. przez okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, pozostające poza kontrolą stron bądź też niemożliwe do uniknięcia mimo możliwości ich przewidzenia, w szczególności: klęski żywiołowe, katastrofy, strajki, zamieszki, embarga, wojny, epidemie, awarie sieci Internet lub zewnętrznych systemów teleinformatycznych

itp. Terminy wykonania zobowiązań ulegają wówczas przedłużeniu o czas trwania siły wyższej. Strona starająca się o zwolnienie od odpowiedzialności, niezwłocznie po wystąpieniu siły wyższej oraz po powzięciu wiadomości o jej wpływie na terminowe i prawidłowe wykonanie Umowy, powiadomi dostępnymi kanałami informacyjnymi drugą Stronę o powyższym zdarzeniu i jego wpływie na jej zdolność do realizacji zobowiązań.

## **14. Reklamacje w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Użytkownik może składać reklamacje dotyczące w zakresie poprawnego działania Platformy na zasadach określonych w niniejszym artykule.
2. Użytkownik składa reklamacje do Usługodawcy za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres e-mail: [kontakt@medicept.pl](mailto:kontakt@medicept.pl).
3. W treści reklamacji Użytkownik powinien:
  - a. Podać swoje dane identyfikacyjne (co najmniej imię i nazwisko oraz datę urodzenia lub PESEL)
  - b. Wskazać czego dotyczy reklamacja (opisać nieprawidłowo działającą funkcjonalność Platformy ze wskazaniem dokładnej daty i godziny jej wystąpienia)
  - c. Wskazać ewentualne żądanie
4. W przypadku reklamacji dotyczącej płatności, o której mowa w art. 9 ust. 11 Regulaminu, reklamacja powinna zawierać co najmniej: powód reklamacji, określenie podmiotów uczestniczących w transakcji, data transakcji, reklamowana kwota oraz szczegółowy opis zdarzenia reklamacyjnego.
5. Zgłoszenie reklamacji niezawierające informacji wskazanych w ust. 3 pkt a i b lub ust. 4 uniemożliwia jej rozpatrzenie. Reklamacje niezawierające tych informacji nie będą rozpatrywane.
6. Reklamacje będą rozpatrywane na podstawie Regulaminu oraz przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
7. Reklamacje będą rozpatrywane według kolejności ich wpływu.
8. Usługodawca dołoży wszelkich starań aby udzielić odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od dnia jej wpływu.
9. W przypadku reklamacji dotyczącej płatności, o której mowa w art. 9 ust. 11 Regulaminu, termin rozstrzygnięcia reklamacji wynosi maksymalnie 17 dni Roboczych, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, 37 dni roboczych.

## **15. Zasady przetwarzania danych osobowych**

Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników przez Usługodawca zostały określone w Polityce Prywatności dostępnej na Platformie.

## 16. Informacja o zagrożeniach i Cookies

1. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną (taki charakter mają usługi świadczone za pośrednictwem medicept.pl) związane jest z występowaniem szczególnych zagrożeń, na których działanie narażony jest każdy Użytkownik decydujący się na korzystanie z Platformy. Zagrożenia te wynikają z faktu, iż medicept.pl jest platformą usług elektronicznych istniejącą i funkcjonującą w sieci Internet. Zagrożenia mają charakter potencjalny i niezależny od Usługodawcy oraz mogą wystąpić pomimo stosowania przez Usługodawcę infrastruktury zabezpieczającej. Do przykładowych zagrożeń, na które narażeni są Użytkownicy, należą:
  - a. działanie złośliwego oprogramowania (ang. malware) mającego szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika, w szczególności:
    - i. wirusów
    - ii. robaków (ang. worms)
    - iii. wabbitów
    - iv. backdoorów
    - v. oprogramowania szpiegującego (ang. spyware)
    - vi. exploitów
    - vii. rootkitów
    - viii. rejestratorów klawiszy (ang. keyloggers)
    - ix. oprogramowania szantażującego (ang. ransomware)
  - b. otrzymywanie drogą elektroniczną niechcianej/ niezamówionej informacji (ang. spam)
  - c. phishing – metoda oszustwa internetowego, polegająca na podszywaniu się pod inną osobę lub instytucję w celu wyłudzenia określonych informacji (np. danych logowania, szczegółów karty kredytowej), środków płatniczych albo nakłonienia ofiary oszustwa do określonych działań
2. W celu zabezpieczenia się przed zagrożeniami, o których mowa w ustępie 1, Użytkownicy powinni w szczególności:
  - d. używać oprogramowania antywirusowego oraz oprogramowania typu firewall,
  - e. stale aktualizować oprogramowanie antywirusowe oraz przeglądarkę internetową,
  - f. nie otwierać załączników pocztowych niewiadomego pochodzenia,
  - g. czytać licencje instalowanych aplikacji,
  - h. regularnie skanować urządzenia programem antywirusowym i skanerami wykrywającymi szkodliwe oprogramowanie,
  - i. przy płatnościach drogą elektroniczną upewniać się, że transmisja danych jest szyfrowana,

- j. używać oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła,
  - k. zachować szczególną ostrożność w czasie użytkowania sieci, zwłaszcza przy kontakcie z jakimkolwiek oprogramowaniem lub plikami niewiadomego pochodzenia
3. Aktualne informacje o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik (pliki cookies), zawarte są w Polityce prywatności zamieszczonej na platformie medicept.pl .

## **17. Zakaz dostarczania treści bezprawnych**

1. Użytkownik korzystający z Platformy jest zobowiązany przestrzegać zasad współżycia społecznego oraz działać wyłącznie w sposób zgodny z powszechnie obowiązującym prawem i dobrymi obyczajami.
2. Użytkownik zobowiązany jest używać Platformy zgodnie z jej przeznaczeniem.
3. Użytkownika obowiązuje bezwzględny zakaz dostarczania, umieszczania, publikowania, wyświetlania, udostępniania, przechowywania, przesyłania na Platformę lub za jej pośrednictwem treści o charakterze bezprawnym.
4. Treści o charakterze bezprawnym to wszelkie informacje oraz działania sprzeczne z zasadami i wartościami wymienionymi w ustępie 1.
5. Użytkownik jest odpowiedzialny w zakresie i na zasadach przewidzianych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa za szkody wyrządzone Usługodawcy lub osobom trzecim w skutek nie zastosowania się do zakazu wymienionego w ustępie 3.
6. Usługodawca nie ma obowiązku weryfikacji i nie weryfikuje treści udostępnianych przez Użytkowników za pośrednictwem Medicept.pl z zastrzeżeniem ustępu 6.
7. Usługodawca jest uprawniony do blokowania oraz usuwania treści udostępnionych przez Użytkowników, jeżeli uzna, że mają one charakter bezprawny.
8. Każdy Użytkownik powinien zgłaszać Usługodawcy fakt zauważenia w Platformie treści o charakterze bezprawnym.
9. Użytkownik jest zobowiązany powstrzymać się od jakichkolwiek działań, mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie Platformy, w tym w szczególności od ingerowania w zawartość Platformy, w sposób niezgodny z Regulaminem lub przepisami prawa.

## **18. Biuro Obsługi Użytkownika**

1. Medicept oddaje do dyspozycji Użytkowników Biuro Obsługi Użytkownika celem zapewnienia najwyższej jakości usług, oraz kierując się komfortem Użytkowników.
2. Kontakt z BOU jest zalecany w szczególności w przypadku problemów lub pytań związane z funkcjonowaniem lub używaniem portalu Medicept.pl pod warunkiem, że odpowiedź na pytanie nie znajduje się w zakładce FAQ na stronie www. medicept.pl
3. BOU jest dostępne codziennie w godzinach 8:00 – 22:00
4. W celu skontaktowania się z BOU należy:
  - a. Wysłać zapytanie drogą wiadomości email na adres: kontakt@medicept.pl



5. BOU dołoży wszelkich starań, aby niezwłocznie udzielić odpowiedzi na zapytanie Użytkownika.

**Uwaga: BOU nie świadczy Usług Konsultacji Telemedycznych, oraz nie przyjmuje ani nie udziela informacji o stanie zdrowia. W celu otrzymania pomocy medycznej należy postępować w sposób opisany artykule 8 Regulaminu.**

## **19. Postanowienia różne**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
  - a. przejściowego zaprzestania świadczenia usług za pośrednictwem medicept.pl, w tym przede wszystkim ze względu na czynności konserwacyjne lub związane z modyfikacjami systemowymi Platformy a także ze względu awarie Platformy i czynności niezbędne do ich usunięcia
  - b. wysyłania na adres e-mail Użytkowników komunikatów prawnych, technicznych i transakcyjnych, dotyczących działania Platformy i świadczeniem Usług Konsultacji Telemedycznej, w tym w szczególności informacji o zmianach Regulaminu
  - c. przeniesienia praw do Platformy na inny podmiot.
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.
3. Usługodawca uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w szczególności w przypadku zaistnienia:
  - a. okoliczności siły wyższej (np. klęska żywiołowa, stan klęski żywiołowej, wojna, stan wojenny, zagrożenie bezpieczeństwa publicznego, stan wyjątkowy, strajki, zamieszki, epidemia, pandemia, stan zagrożenia epidemicznego, stan epidemii).
  - b. zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do świadczenia usług drogą elektroniczną, transakcji zawieranych na odległość, świadczeń zdrowotnych, działalności leczniczej).
  - c. zmiany lub wprowadzenia nowych Usług, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do oferty.
4. Usługodawca poinformuje Użytkownika o wszelkich zmianach Regulaminu poprzez umieszczenie widocznej informacji na stronie Medicept.pl. Pacjent będzie zobowiązany postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowie go w terminie 7 dni od dnia opublikowania powiadomienia o zmianie Regulaminu. Wypowiedzenie powinno zostać przesłane na adres e-mail Usługodawcy podany w niniejszym Regulaminie. Wypowiedzenie skutkuje brakiem możliwości świadczenia Usług Konsultacji Telemedycznej. W takiej sytuacji Usługodawca usunie Konto Pacjenta w Platformie w terminie do 7 dni od dnia otrzymania wypowiedzenia. Wypowiedzenie nie wpływa na ważność czynności dokonanych przed upływem terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym.



## ZAŁĄCZNIK NR 1

### - WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY-

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

„ Adresat [w tym miejscu przedsiębiorca powinien wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz adres e-mail]

Ja/My<sup>(\*)</sup> niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów<sup>(\*)</sup> umowy dostawy następujących towarów<sup>(\*)</sup> umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów<sup>(\*)</sup>/o świadczenie następującej usługi<sup>(\*)</sup>

Data zawarcia umowy<sup>(\*)</sup>/odbioru<sup>(\*)</sup>

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data”

<sup>(\*)</sup> Niepotrzebne skreślić.