

## REGULAMIN ORGANIZACYJNY

### ŚWIAT ZDROWIA OPERATOR MEDYCZNY SP. Z O.O. W ZAKRESIE ORGANIZACJI WYKONANIA USŁUG TELEKONSULTACJI SPECJALISTÓW

#### § 1.

#### DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego regulaminu zawarte poniżej terminy będą miały następujące znaczenie:

Usługodawca – Świat Zdrowia Operator Medyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Forteczna 35-37, 87-100 Toruń, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS: 0000476039, REGON 341477181, NIP 9562304388, kapitał zakładowy 77 100 000,00 zł. Świat Zdrowia Operator Medyczny sp. z o.o. jest zarejestrowany jako Podmiot Leczniczy Urząd Rejestrowy: Kujawsko-Pomorski Urząd Wojewódzki. Nr Księgi Rejestrowej: 000000172025

Nabywca – osoba fizyczna, pełnoletnia, która dokonała rezerwacji Usługi i uiściła za nią opłatę,

Osoba Uprawniona – Nabywca lub wskazana przez niego osoba fizyczna, w tym osoba poniżej 18 roku życia, która korzysta z Usługi udzielonej przez Usługodawcę. W przypadku, gdy Osobą Uprawnioną jest osoba poniżej 18 roku życia – w imieniu dziecka Usługa przeprowadzana jest z rodzicem lub opiekunem prawnym, strona internetowa

<https://moj.swiatzdrowia.pl/UmowWizyteLubZamowRecepte/UmowLubZamow> za pomocą której możliwa jest rezerwacja Usługi

Usługa – Telekonsultacja specjalisty w formie rozmowy telefonicznej, Świadczenie usług drogą elektroniczną – wykonanie usług świadczonych bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Osoby Uprawnionej, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne,

System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne,

Środki komunikacji elektronicznej – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.

## § 2.

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1) Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.z 2002, Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) spółka Świat Zdrowia Operator Medyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu ustala niniejszym regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
- 2) Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa:
  - a) Ogólne zasady świadczenia usług, zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną
  - b) Zakres usług
  - c) Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usług
  - d) Warunki realizacji usług
  - e) Warunki zakupu usług
  - f) Odstąpienie od umowy i rezygnację z usług
  - g) Informację o przetwarzaniu danych osobowych
  - h) Tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie świadczenia usług

## § 3.

### OGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG, ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA

#### UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG

#### DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 1) Do zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną dochodzi poprzez rozpoczęcie przez Osobę uprawnioną korzystania z danej usługi. Korzystanie przez Osobę Uprawnioną z Usługi odbywa się na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie.
- 2) W ramach obowiązku określonego w art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) Usługodawca informuje, że korzystanie z Usług związane jest z przesyłaniem danych przy pomocy publicznej sieci Internet, w związku z czym obarczone jest ryzykiem charakterystycznym dla sieci Internet.
- 3) Zakazane jest dostarczanie przez Osobę Uprawnioną treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Platformy. W razie otrzymania przez Usługodawcę zawiadomienia lub wiarygodnej informacji o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Osobę Uprawnioną, Usługodawca może uniemożliwić dostęp do tych danych. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem Osoby Uprawnionej za szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej.

#### § 4.

##### ZAKRES USŁUG

- 1) Zakres świadczeń wykonanych w ramach Usługi:
  - a) dostęp do odpłatnej Usługi dla Osoby Uprawnionej,
  - b) dostęp do Platformy umożliwiający rezerwację Usługi,
  - c) udostępnienie zdalnego pobierania opłat (payU),
  - d) Wykonanie połączenia telefonicznego przez przedstawiciela Usługodawcy w celu zrealizowania Usługi

#### § 5.

##### WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO KORZYSTANIA Z USŁUG

- 1) W celu skorzystania z Portalu oraz przeprowadzenia Usługi, konieczne jest posiadanie telefonu oraz urządzenia typu komputer z dostępem do Internetu, wraz z:
  - a) przeglądarką stron WWW obsługującą język JavaScript,
  - b) włączoną w przeglądarce obsługą plików cookies.
- 2) Ponadto zalecane jest korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek:
  - a) Internet Explorer od wersji 11,
  - b) Mozilla Firefox od wersji 68,
  - c) Opera od wersji 62,
  - d) Chrome od wersji 75.
  - e) Safari od wersji 12.

#### § 6.

##### WARUNKI REALIZACJI USŁUG

- 1) Szczegółowe zasady realizacji Usługi opisane są w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem poniższych postanowień.
- 2) Warunkiem rezerwacji Usługi jest wskazanie jej terminu na Platformie oraz uiszczenie za nią opłaty niezwłocznie po otrzymaniu linku do płatności lub po umożliwieniu dokonania płatności bezpośrednio na Platformie.
- 3) Do prawidłowego świadczenia usług przez Platformę wymagane jest podanie przez Nabywcę następujących danych: imię, nazwisko, numer PESEL, adres email, numer telefonu.
- 4) Usługa realizowana jest przez połączenie telefoniczne
- 5) Lekarz kontaktuje się z Osobą Uprawnioną w terminie uzgodnionym podczas rezerwacji Usługi, przy czym rezerwacja terminu Usługi oznacza rezerwację przedziału czasowego +/- 15 minut od wskazanej godziny, w którym to przedziale czasowym lekarz udzielający świadczenia zdrowotnego podejmuje trzy (3) próby połączenia z Osobą Uprawnioną. Po tym czasie Usługa zostaje anulowana i będzie traktowana przez Usługodawcę jako rezygnacja z Usługi.

## § 7.

### WARUNKI ZAKUPU

- 1) Warunkiem zawarcia umowy o udzielenie świadczeń zdrowotnych, której przedmiotem jest realizacja Usługi jest łącznie: akceptacja przez Nabywcę niniejszego Regulaminu oraz dokonanie zapłaty wynagrodzenia za Usługę w pełnej wysokości
- 2) Po rezerwacji Usługi na Platformie Nabywca otrzyma na wskazany podczas umawiania Usługi adres e-mail, link do płatności payU.
- 3) Link, o którym mowa w ust. 2 zostanie przesłany z adresu [platnosci@swiatzdrowia.pl](mailto:platnosci@swiatzdrowia.pl).
- 4) Płatność należy zrealizować w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania linku. Po tym czasie traci on ważność. W celu wygenerowania nowego linku do płatności, wymagany jest kontakt telefoniczny z rejestracją Usługodawcy pod nr telefonu dostępnym na stronie [www.swiat-zdrowia/nasze-przychodnie](http://www.swiat-zdrowia/nasze-przychodnie).
- 5) Za dzień zapłaty uznaje się dzień dokonania płatności przez system payU pełnej kwoty należności na rachunek bankowy Usługodawcy.
- 6) Uprawnienia do korzystania z Usługi zostaną aktywowane w momencie otrzymania przez Usługodawcę potwierdzenia wpłaty pełnej kwoty
- 7) Uprawnienia do skorzystania z Usługi są aktywne tylko w dniu zarejestrowanej Usługi.

## § 8.

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY I REZYGNACJA Z USŁUGI

- 1) W ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy na Usługę, Nabywca może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu i przesyłając je na adres: [pomoc@swiatzdrowia.pl](mailto:pomoc@swiatzdrowia.pl)
- 2) Prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni nie przysługuje Nabywcy Usługi w wypadku, gdy Osoba Uprawniona rozpocznie realizację Usługi.
- 3) Nie zrealizowanie przez Osobę Upoważnioną umówionej na dany dzień Usługi będzie traktowane jako rezygnacja z Usługi.
- 4) W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 1 i 3 niniejszego paragrafu następuje zwrot płatności. Zostanie on dokonany na nr konta bankowego, z którego została dokonana płatność za Usługę.

## § 9.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 1) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym korzystaniem przez Osobę uprawnioną z Platformy, jak również skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie danych Osoby Uprawnionej, jeżeli jest to wynikiem niezachowania ostrożności przez Osobę Uprawnioną.
- 2) Osoba Uprawniona zobowiązuje się do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Osobę Uprawnioną nieprawdziwych danych lub składania nieprawdziwych oświadczeń.

3) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych przez operatorów telekomunikacyjnych, za pośrednictwem których Osoba Uprawniona łączy się z siecią Internet w celu korzystania z Usług.

#### § 10.

##### TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- 1) Reklamacje przyjmowane są w formie pisemnej.
- 2) Reklamacje dotyczące obsługi oraz reklamacje dotyczące kwestii medycznych rozpatrywane są w ciągu 30 dni roboczych od daty wpływu wszystkich danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji na adres poczty elektronicznej: [pomoc@swiatzdrowia.pl](mailto:pomoc@swiatzdrowia.pl)
- 3) O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca niezwłocznie zawiadomi Osobę Uprawnioną, pisemnie za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w procesie rejestracji adres e-mail.

#### § 11.

##### DANE OSOBOWE

1) Administratorem danych osobowych jest Świat Zdrowia Operator Medyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Forteczna 35-37, 87-100 Toruń, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS: 0000476039, REGON 341477181, NIP 9562304388, kapitał zakładowy 77 100 000,00 zł.

Z administratorem można się skontaktować poprzez adres email [iod@neuca.pl](mailto:iod@neuca.pl) lub pisemnie pod ww. adresem siedziby.

2) U administratora danych osobowych wyznaczony jest inspektor ochrony danych: Anna Podsiadło, z którą można się skontaktować poprzez email [iod@neuca.pl](mailto:iod@neuca.pl) lub pisemnie na adres ul. Forteczna 35-37, 87-100 Toruń, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych Osobowych”. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

3) Dane mogą być wykorzystane w ramach:

a) ochrony zdrowia i w związku z realizacją świadczeń zdrowotnych na rzecz pacjenta – podstawą przetwarzania są przepisy prawa, w szczególności Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U. 2017 poz. 1318),

b) ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

c) tworzenia zestawień, analiz, statystyk na potrzeby wewnętrzne Administratora – na podstawie art. 6 ust. 1 lit f) RODO. Korzystanie z naszych usług jest w pełni dobrowolne, jednakże jako podmiot leczniczy jesteśmy zobowiązani do prowadzenia dokumentacji medycznej w sposób określony przepisami prawa, w tym do oznaczenia tożsamości pacjenta z wykorzystaniem jego danych osobowych. W takim przypadku niepodanie danych może skutkować odmową rezerwacji wizyty czy udzielenia świadczenia zdrowotnego.

4) Jak długo przechowujemy Twoje dane osobowe?

a) Twoje dane osobowe będą przechowywane przez okres wskazany dla przechowywania dokumentacji medycznej przepisami art. 29 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Co do zasady jest to okres 20 lat, jednak w szczególnych przypadkach może to być okres krótszy lub dłuższy.

b) Na podstawie zawartej umowy – 6 lat (zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa).

c) Do czasu ustalenia i dochodzenia roszczeń z związku z prowadzoną działalnością, w tym windykacji lub obrony przed roszczeniami.

5) Kto może być odbiorcą Twoich danych?

a) Osoba, którą wskażesz nam w pisemnym upoważnieniu,

b) Inny podmiot leczniczy współpracujący z Świat Zdrowia Operator Medyczny sp. z o.o.

c) Podmiot dostarczający i wspierający m.in. systemy teleinformatyczne, usługi rachunkowe, usługi kurierskie.

6) Jakie masz uprawnienia w zakresie przetwarzanych danych?

a) Przysługuje Ci prawo dostępu do Twoich danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Na Twój wniosek administrator dostarczy Ci kopię danych osobowych podlegających przetwarzaniu, przy czym za wszelkie kolejne kopie, o które się zwrócisz administrator może pobrać opłatę w rozsądnej wysokości wynikającej z kosztów administracyjnych.

b) Przysługuje Tobie również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

c) W celu skorzystania z powyższych praw skontaktuj się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.

## § 12.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1) Umowa, której treść określa niniejszy Regulamin obowiązuje od momentu uiszczenia opłaty za Usługę do momentu jej wykonania.

2) Nie ma możliwości dokonania cesji praw na inną osobę niż wskazana jako Osoba Uprawniona.

3) Integralną część Regulaminu stanowi załącznik nr 1, 2.

4) Postanowienia Regulaminu nie wyłączają możliwości powoływania się przez Osoby Uprawnione będących konsumentami na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa regulujące ochronę praw konsumentów.

5) W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego, w tym ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a także innych obowiązujących przepisów prawa.

Załącznik nr 1

Zasady korzystania z usługi Telekonsultacji specjalisty:

Usługa umożliwia Osobie Uprawnionej skorzystanie bez skierowania z Telekonsultacji specjalisty spośród wymienionych na stronie internetowej [www.swiat-zdrowia.pl/nasze-przychodnie](http://www.swiat-zdrowia.pl/nasze-przychodnie)

W ramach Telekonsultacji specjalisty mogą być wystawione:

- skierowanie na badania
- skierowanie do innego specjalisty na usługę Telekonsultacji lub usługę stacjonarną,
- e-recepta na leki do kontynuacji leczenia przewlekłego,
- e-recepta de novo w oparciu o dokumentację medyczną Usługodawcy oraz wskazania medyczne
- orzeczenie / e-zwolnienie w przypadku zaistnienia wskazań medycznych

Uwagi:

Telekonsultacja nie zastępuje konsultacji stacjonarnej. Osoba Uprawniona ponosi pełną odpowiedzialność zarówno cywilną, jak i karną za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. W ramach Telekonsultacji ,specjalista medyczny sporządza dokumentację medyczną.

Ostateczna decyzja o wystawieniu e-recepty / e-zwolnienia podczas Telekonsultacji specjalisty należy do lekarza, który może odmówić wystawienia e-recepty / e-zwolnienia kierując się wskazaniami medycznymi oraz dobrem tej Osoby.

Załącznik nr 2

Wzór formularza odstąpienia od Umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Świat Zdrowia Operator Medyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu

ul. Forteczna 35-37, 87-100 Toruń

e-mail: pomoc@swiatzdrowia.pl

Ja (\*) .....

niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następującej usługi tj.

Telekonsultacji specjalisty

Dodatkowe informacje: (specjalność lekarska).....

Data zawarcia umowy(wpłaty).....

Adres konsumenta(-ów)

.....

E-mail konsumenta:.....

.....

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

.....

.....

Data