Regulamin

Regulamin korzystania z Serwisu HomeDoctor oraz świadczeń telemedycznych w ramach Pakietów Medycznych dystrybuowanych przez Pluxee Polska sp. z o.o.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1. Czego dotyczy Regulamin

1. Regulamin określa zasady, na jakich Uprawnieni korzystają z Serwisu HomeDoctor i otrzymują świadczenia zdrowotne na odległość w ramach Pakietu nabytego od Partnera.
2. W realizacji Pakietu uczestniczą trzy podmioty, z których każdy odpowiada za inny obszar:
    1. **Partner** – Pluxee Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-697), ul. Wincentego Rzymowskiego 53, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000033826, NIP 5222357343, kapitał zakładowy 3 000 000,00 zł, która zawiera Umowę o Pakiet i udostępnia Pakiet Uprawnionemu;
    2. **Operator** – HomeDoctor sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 45/VII p., 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000636394, NIP 9462662763, kapitał zakładowy 5 000,00 zł, która prowadzi Serwis, infolinię i obsługę organizacyjną Pacjentów;
    3. **Świadczeniodawca** – Doc4You sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 45/VII p., 02-672 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000614105, NIP 5252656702, kapitał zakładowy 645 000,00 zł, podmiot leczniczy udzielający świadczeń zdrowotnych.
3. Partner ani Operator nie udzielają świadczeń zdrowotnych. Operator zapewnia narzędzia i obsługę, dzięki którym Pacjent kontaktuje się ze Świadczeniodawcą lub Placówką Partnerską.
4. Integralną część Regulaminu stanowią: Załącznik nr 1 – Zakres Pakietów, Załącznik nr 2 – Polityka Prywatności, Załącznik nr 3 – Klauzula informacyjna.

§ 2. Słowniczek

Pojęcia pisane w Regulaminie wielką literą mają następujące znaczenie (w kolejności alfabetycznej):

1. **Badanie** – badanie laboratoryjne lub obrazowe wykonywane w Placówce Partnerskiej, w tym na preferencyjnych warunkach z § 15 ust. 2.
2. **Infolinia** – telefoniczna i elektroniczna obsługa Pacjentów prowadzona przez Operatora, w tym przez Koordynatorów.
3. **Klient** – przedsiębiorca, w szczególności pracodawca, który w ramach swojej działalności nabył od Partnera Pakiety dla wskazanych przez siebie osób.

4. **Konsultacja** – świadczenie zdrowotne udzielane Pacjentowi na odległość za pomocą systemu teleinformatycznego lub telefonu, w szczególności w formie czatu, rozmowy telefonicznej lub wideorozmowy.
5. **Konto** – indywidualny, chroniony loginem i hasłem profil Pacjenta w Serwisie, w którym widoczne są jego dane, aktywny Pakiet i historia świadczeń.
6. **Koordynator** – pracownik lub współpracownik Operatora, który udziela informacji o Pakiecie i działaniu Serwisu, umawia świadczenia oraz pełni funkcję Concierge Medycznego.
7. **Okres Dostępu** – okres od dnia aktywacji Pakietu wskazanego w Potwierdzeniu Aktywacji do zakończenia dostępu zgodnie z § 14, w którym Pacjent może korzystać ze świadczeń objętych Pakietem.
8. **Pacjent** – osoba fizyczna korzystająca ze świadczeń w ramach Pakietu, w tym Uprawniony. Pacjentem może być także osoba małoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych – w zakresie, w jakim reprezentuje ją przedstawiciel ustawowy.
9. **Pakiet** – określony w Załączniku nr 1 dostęp do nielimitowanych Konsultacji z lekarzem internistą, wraz z Gwarancją Dostępności, przysługujący na podstawie Umowy o Pakiet.
10. **Placówka Partnerska** – niezależny podmiot współpracujący ze Świadczeniodawcą, który udziela części świadczeń, w szczególności Badań lub Konsultacji.
11. **Potwierdzenie Aktywacji** – imienny dokument przekazywany Uprawnionemu na trwałym nośniku, który wskazuje w szczególności: dane Uprawnionego, datę aktywacji Pakietu, Klienta oraz dane Partnera.
12. **Serwis** – serwis internetowy Operatora dostępny pod adresem www.homedoctor.pl, w tym strona https://homedoctor.pl/app/wizyta-przez-telefon, wraz z Infolinią.
13. **Specjalista** – lekarz, psycholog lub inna osoba wykonująca zawód medyczny, która w imieniu Świadczeniodawcy lub Placówki Partnerskiej udziela świadczeń i ma do tego wymagane uprawnienia.
14. **Umowa o Pakiet** – umowa zawarta przez Partnera z Klientem, na podstawie której Uprawniony otrzymuje dostęp do świadczeń z Pakietu.
15. **Uprawniony** – pełnoletnia osoba fizyczna, w szczególności pracownik lub współpracownik Klienta, której Partner przyznał Pakiet i która jest wskazana w Potwierdzeniu Aktywacji.
16. **Użytkownik** – każda osoba lub jednostka korzystająca z Serwisu, w tym Pacjent.

§ 3. Warunek dostępu do Pakietu

1. Z Pakietu można korzystać od jego aktywacji, dokonanej po przekazaniu Świadczeniodawcy danych Uprawnionego przez Klienta, do końca Okresu Dostępu.
2. Jeżeli Partner lub Klient zgłosi zawieszenie lub zakończenie dostępu, w szczególności z powodu braku płatności za Pakiet albo wygaśnięcia umowy z Klientem, dostęp do świadczeń zostaje wstrzymany lub zakończony. Wstrzymany dostęp wraca po ponownym zgłoszeniu.
3. Przed pierwszym skorzystaniem z Serwisu każdy Użytkownik zapoznaje się z Regulaminem.

Rozdział 2. Serwis HomeDoctor

§ 4. Umowa o korzystanie z Serwisu

1. Umowę o korzystanie z Serwisu zawierają Użytkownik i Operator. Dochodzi ona do skutku z chwilą akceptacji Regulaminu, w tym Polityki Prywatności, i trwa przez czas korzystania z Serwisu.
2. Akceptując Regulamin, Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że rozmowy z Infolinią są nagrywane.
3. Użytkownik podaje dane prawdziwe, kompletne i aktualne, które nie naruszają praw osób trzecich. Za treść tych danych, w tym za podany adres e-mail, odpowiada Użytkownik.

§ 5. Konto

1. Do założenia Konta potrzebne są dane oznaczone w formularzu jako obowiązkowe oraz akceptacja Regulaminu.
2. Zakładając Konto, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i ma pełną zdolność do czynności prawnych, a podany adres e-mail i numer telefonu należą do niego. Za osobę bez pełnej zdolności do czynności prawnych oświadczenie składa jej przedstawiciel ustawowy.
3. Login i hasło do Konta są poufne. Jeżeli Użytkownik udostępni je innej osobie celowo lub przez brak należytej staranności, Operator i Partner nie odpowiadają za działania tej osoby w Serwisie, w granicach dopuszczalnych przez prawo.
4. Użytkownik może w każdej chwili usunąć Konto. Usunięcie Konta uniemożliwia korzystanie ze świadczeń z Pakietu.

§ 6. Kontakt z Operatorem

1. Operator kontaktuje się z Użytkownikiem przez komunikaty w Serwisie, pocztę elektroniczną na adres podany przez Użytkownika lub telefonicznie przez Koordynatora.
2. Użytkownik może skontaktować się z Operatorem w następujący sposób:

Kanał	Dane kontaktowe
Infolinia	+48 22 688 79 25, codziennie w godz. 7:00–21:00
E-mail	kontakt@homedoctor.pl
Poczta	HomeDoctor sp. z o.o., ul. Domaniewska 45/VII p., 02-672 Warszawa
Serwis	formularz kontaktowy lub pole „prośba o kontakt Koordynatora”

3. Operator odpowiada w formie dopasowanej do sprawy: listownie, e-mailem, telefonicznie przez Koordynatora lub przez swojego przedstawiciela.

§ 7. Dostępność Serwisu i wymagania techniczne

1. Serwis działa całą dobę, 7 dni w tygodniu. Infolinia działa w godzinach wskazanych w § 6 ust. 2.

2. Przeglądanie oferty w Serwisie jest bezpłatne; Użytkownik ponosi wyłącznie koszt połączenia według taryfy swojego operatora.
3. Do korzystania z Serwisu potrzebne są:
    1. urządzenie z dostępem do Internetu i aktualną wersją przeglądarki Chrome, Firefox, Safari lub Edge;
    2. włączona obsługa JavaScript i plików cookies;
    3. aktywny adres e-mail;
    4. do kontaktu z Infolinią – telefon komórkowy lub stacjonarny z wybieraniem tonowym.
4. Dane przesyłane przez formularze Serwisu są szyfrowane protokołem TLS w wersji 1.2 lub wyższej. Pliki cookies są zapisywane na urządzeniu Użytkownika po uzyskaniu jego zgody, na zasadach opisanych w Polityce Prywatności.
5. Operator na bieżąco nadzoruje działanie Serwisu, ale nie gwarantuje jego nieprzerwanej dostępności. Przerwy mogą wynikać z napraw, konserwacji, tworzenia kopii zapasowych lub awarii systemów Infolinii. O planowanej przerwie Operator informuje komunikatem w Serwisie.
6. Operator nie odpowiada za nieprawidłowe działanie Serwisu, które wynika z: niespełnienia wymagań z ust. 3, słabej jakości połączenia, awarii sprzętu lub sieci telekomunikacyjnej, przerw w dostawie prądu, ograniczeń pakietu danych Użytkownika albo działań osób trzecich.

§ 8. Zasady korzystania z Serwisu

1. Użytkownik korzysta z Serwisu zgodnie z prawem, Regulaminem i dobrymi obyczajami. W szczególności nie wolno:
    1. zamieszczać lub przekazywać Koordynatorowi treści bezprawnych, obraźliwych, nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd;
    2. przesyłać wirusów ani treści, które mogą zakłócić lub uszkodzić systemy informatyczne;
    3. podejmować działań utrudniających lub destabilizujących działanie Serwisu albo szkodzących Operatorowi, innym Użytkownikom lub osobom trzecim;
    4. zbierać, przetwarzać ani rozpowszechniać informacji o innych Użytkownikach bez podstawy prawnej.
2. Operator może zablokować dostęp do Serwisu, jeżeli Użytkownik: podał dane nieprawdziwe, niedokładne, nieaktualne lub naruszające prawa osób trzecich; naruszył dobra osobiste innych osób; albo zachowuje się w sposób sprzeczny z prawem, Regulaminem lub celem Serwisu, w tym godzący w jego dobre imię. Blokada trwa przez czas potrzebny do usunięcia zagrożenia lub nieprawidłowości.
3. Jeżeli Operator otrzyma wiarygodną informację, że dane przekazane przez Użytkownika mają bezprawny charakter, może uniemożliwić dostęp do tych danych. Wcześniej zawiadamia Użytkownika o takim zamiarze. Operator nie odpowiada wobec Użytkownika za szkodę wynikłą z zablokowania treści bezprawnych.
4. W razie działań opisanych w ust. 1 Operator może usunąć ich skutki i dochodzić naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 9. Odpowiedzialność Operatora

1. Wobec Użytkowników będących konsumentami Operator odpowiada za szkody na zasadach ogólnych wynikających z przepisów prawa, także w okresie blokady, o której mowa w § 8 ust. 2.
2. Z zastrzeżeniem ust. 1 Operator nie odpowiada za:
    1. skutki podania przez Użytkownika danych nieprawdziwych, niepełnych lub nieaktualnych oraz braku ich aktualizacji;
    2. naruszenie przez Użytkownika praw osób trzecich, w tym Specjalistów, których dane znajdują się w Serwisie;
    3. skutki przejęcia hasła Użytkownika przez osoby trzecie;
    4. zakłócenia lub niedostępność Serwisu z przyczyn od niego niezależnych albo takich, którym nie mógł zapobiec;
    5. skutki korzystania z Serwisu lub Infolinii niezgodnie z Regulaminem;
    6. jakość świadczeń zdrowotnych, odmowę ich udzielenia oraz prawdziwość i aktualność informacji zamieszczanych w Serwisie przez Świadczeniodawcę – za to odpowiada Świadczeniodawca.

§ 10. Prawa własności intelektualnej

1. Treści Serwisu, jego znaki towarowe oraz wybór i układ prezentowanych materiałów są chronione prawem własności intelektualnej. Prawa autorskie do materiałów publikowanych w Serwisie przysługują Operatorowi.
2. Operator przestrzega praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, praw z rejestracji wzorów oraz praw ochronnych na znaki towarowe.
3. Użytkownik może korzystać z treści Serwisu wyłącznie na własny użytek osobisty. Szersze wykorzystanie wymaga uprzedniej zgody Operatora.

Rozdział 3. Pakiet

§ 11. Aktywacja Pakietu

1. Umowę o Pakiet zawiera Partner z Klientem, na warunkach określonych przez Partnera.
2. Klient przekazuje dane Uprawnionego – imię i nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania, numer telefonu i adres e-mail – bezpośrednio Świadczeniodawcy, przez formularz udostępniony przez Operatora albo w zaszyfrowanym pliku. Dane te są niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej (art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta). Partner nie otrzymuje danych osobowych Uprawnionych. Po otrzymaniu danych Operator aktywuje Pakiet i przesyła Uprawnionemu na podany adres e-mail Potwierdzenie Aktywacji, Regulamin oraz informacje o sposobie logowania do Serwisu.
3. Przed pierwszym świadczeniem Uprawniony – telefonicznie albo w Serwisie – oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i Potwierdzeniem Aktywacji oraz akceptuje ich treść.
4. Pakiet jest imienny i przysługuje wyłącznie Uprawnionemu wskazanemu w Potwierdzeniu Aktywacji.

§ 12. Okres Dostępu i limity

1. Pacjent może korzystać ze świadczeń od dnia aktywacji Pakietu wskazanego w Potwierdzeniu Aktywacji.
2. Dostęp kończy się z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym Partner lub Klient zgłosił jego zakończenie.
3. Konsultacje z lekarzem internistą w ramach Pakietu nie mają limitu liczby.
4. W Serwisie Pacjent widzi, z których świadczeń może w danej chwili skorzystać.

§ 13. Odpłatność

1. Cenę Pakietu i zasady jej płatności określa Umowa o Pakiet zawarta z Partnerem.
2. Za Konsultacje objęte Pakietem Pacjent nie ponosi żadnych opłat. Świadczeniodawca ani Specjalista nie mogą żądać od Pacjenta zapłaty za świadczenia objęte Pakietem.
3. Świadczenia spoza Pakietu Pacjent może otrzymać odpłatnie, według cennika Świadczeniodawcy, a w zakresie wskazanym w § 15 ust. 2 – na preferencyjnych warunkach.

§ 14. Zakończenie dostępu do Pakietu

1. Dostęp do Pakietu wygasa:
    1. z końcem miesiąca, w którym zakończyła się współpraca Partnera ze Świadczeniodawcą;
    2. z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy o Pakiet;
    3. z końcem miesiąca, w którym Partner zgłosił zakończenie dostępu, w szczególności gdy wygasła umowa Partnera z Klientem albo Klient przestał finansować Pakiet danego Uprawnionego.
2. Kolejny Pakiet Uprawniony może uzyskać na podstawie nowej Umowy o Pakiet z Partnerem.

Rozdział 4. Świadczenia

§ 15. Co obejmuje Pakiet

1. Pakiet obejmuje nielimitowane **Konsultacje z lekarzem internistą**, udzielane przez Świadczeniodawcę w formie czatu, rozmowy telefonicznej lub wideokonsultacji.
2. Przez czas aktywności Pakietu Uprawniony może ponadto korzystać – odpłatnie, na preferencyjnych warunkach – z:
    1. **badań laboratoryjnych** ze stałą zniżką 30% od cen cennikowych Diagnostyka;
    2. **wizyt stacjonarnych POZ** w stałej cenie 229 zł za konsultację;
    3. **wizyt stacjonarnych u lekarza specjalisty (AOS)** w stałej cenie 299 zł za konsultację.
3. Świadczenia z ust. 2 nie wchodzą w zakres Pakietu. Uprawniony płaci za nie bezpośrednio Świadczeniodawcy lub placówce, w której z nich korzysta. Sposób umówienia wizyty i skorzystania ze zniżki wskazuje Serwis lub Koordynator.
4. Gwarancję Dostępności lekarza internisty określa Załącznik nr 1. Konsultacje z Pakietu są udzielane wyłącznie za pośrednictwem Serwisu i w języku polskim.

§ 16. Jak skorzystać ze świadczenia

1. Serwis pokazuje dostępne terminy wybranego świadczenia.
2. Rezerwując świadczenie, Użytkownik wskazuje, czy jest ono dla osoby pełnoletniej czy małoletniej, ilu Pacjentów dotyczy, oraz podaje dane Pacjenta: imię, nazwisko, adres e-mail, numer PESEL, numer telefonu i adres zamieszkania.
3. Przy Konsultacji Serwis potwierdza termin oraz podaje imię, nazwisko, tytuł zawodowy, stopień naukowy i specjalizację Specjalisty. Przy Badaniu Serwis potwierdza termin, miejsce oraz dane Placówki Partnerskiej.
4. Konsultacja odbywa się w formie wybranej przez Pacjenta spośród dostępnych:
    1. czatu – wymiany wiadomości tekstowych w Serwisie;
    2. rozmowy telefonicznej;
    3. wideokonsultacji.
5. Do Konsultacji przez Serwis Pacjent potrzebuje urządzenia z dostępem do Internetu i aktywnej skrzynki e-mail; do Konsultacji telefonicznej – telefonu komórkowego lub stacjonarnego.
6. W godzinach dostępności Świadczeniodawcy Pacjent czeka na połączenie ze Specjalistą najdłużej 120 minut; Gwarancję Dostępności poszczególnych Specjalistów określa Załącznik nr 1. Jeżeli z powodu dużego obciążenia lub braku dostępnych Specjalistów czas ten się wydłuży, Pacjent otrzymuje o tym komunikat.
7. Po świadczeniu Pacjent może wypełnić ankietę i ocenić je w skali od 1 (najniższa) do 5 (najwyższa), w szczególności pod względem czasu oczekiwania i zadowolenia. Ankieta nie dotyczy treści medycznej świadczenia.
8. W ramach Serwisu Operator zapewnia też: przekazywanie danych między Pacjentem a Świadczeniodawcą, łączenie rozmów telefonicznych, rejestrację i edycję danych Pacjenta, informowanie o świadczeniach oraz badanie satysfakcji i zapotrzebowania na produkty lub usługi – przez zapytania lub kontakt telefoniczny.

§ 17. Przebieg Konsultacji i dokumentacja medyczna

1. Przed Konsultacją Pacjent może zostać poproszony o wypełnienie ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia, dotychczasowego leczenia, przyjmowanych leków i obciążeń genetycznych.
2. Specjalista przeprowadza wywiad (badanie podmiotowe), aby ocenić stan zdrowia Pacjenta i dobrać właściwe postępowanie.
3. Pacjent przekazuje Specjaliście wszystkie informacje istotne dla świadczenia, w tym kopie dokumentacji medycznej i wyniki badań. Pacjent odpowiada za skutki podania informacji nieprawdziwych lub zatajenia informacji, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na świadczenie.
4. Pacjent może przesyłać Świadczeniodawcy dokumenty i dane medyczne przez Serwis. W Koncie ma dostęp co najmniej do: historii Konsultacji, zaleceń po Konsultacji oraz dokumentów udostępnionych przez siebie i przez Świadczeniodawcę.
5. Świadczeniodawca prowadzi dokumentację medyczną zgodnie z przepisami, w szczególności z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Świadczeniodawca, Specjaliści i Placówki Partnerskie mają wymagane prawem uprawnienia i kwalifikacje. Partner nie ma dostępu do dokumentacji medycznej Pacjentów.

6. Świadczeniodawca może rejestrować i przechowywać przebieg świadczeń, w tym w formie nagrania głosowego lub audiowizualnego. Akceptacja Regulaminu oznacza zgodę Pacjenta na taką rejestrację.

§ 18. E-recepty

1. Jeżeli uzasadnia to stan zdrowia Pacjenta, Świadczeniodawca lub Placówka Partnerska może wystawić e-receptę, w granicach przewidzianych przepisami. Recepty wystawiane są wyłącznie w postaci elektronicznej.
2. E-recepta może zostać wystawiona:
    1. po zbadaniu Pacjenta – osobiście lub za pomocą systemów teleinformatycznych albo systemów łączności – oraz analizie dostępnej dokumentacji medycznej; albo
    2. bez badania, jeżeli jest niezbędna do kontynuacji leczenia lub uzasadnia ją stan zdrowia Pacjenta wynikający z przeanalizowanej dokumentacji medycznej.
3. Specjalista może poprosić o dokumenty potwierdzające wcześniejszą diagnozę, np. kartę informacyjną z leczenia szpitalnego, dokumentację medyczną lub wyniki badań laboratoryjnych i obrazowych.
4. Na produkty zawierające środki odurzające grupy I-N lub II-N, substancje psychotropowe grupy II-P, III-P lub IV-P albo prekursory kategorii 1 e-recepta może zostać wystawiona wyłącznie po spełnieniu dodatkowych wymogów prawa, w szczególności:
    1. po weryfikacji przez lekarza w systemie P1 albo po zebraniu wywiadu potwierdzającego, że ilość i rodzaj produktów przepisanych i wykupionych przez Pacjenta nie wystarczają do prawidłowej farmakoterapii;
    2. w przypadku kontynuacji leczenia – jeżeli od ostatniego badania Pacjenta upłynęły nie więcej niż 3 miesiące.
5. Specjalista może odmówić wystawienia e-recepty, jeżeli nie są spełnione warunki z ust. 2–4 albo inne wymogi prawa, a także gdy po ocenie stanu zdrowia Pacjenta lub przyjmowanych leków nie widzi medycznych podstaw do jej wystawienia.

Rozdział 5. Bezpieczeństwo Pacjenta i odpowiedzialność

§ 19. Stany nagłe

1. Telemedycyna nie zastępuje pomocy w stanie nagłym. Świadczenia z Pakietu nie są przeznaczone dla Pacjentów, którzy wymagają hospitalizacji albo znajdują się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia, w szczególności w razie:
    1. utraty przytomności, nagłych zaburzeń świadomości lub drgawek;
    2. agresji wywołanej chorobą psychiczną lub dokonanej próby samobójczej;
    3. nagłego, silnego bólu w klatce piersiowej, zaburzeń rytmu serca lub nagłej, nasilonej duszności;
    4. nagłego, silnego bólu brzucha lub uporczywych wymiotów;
    5. ciężkiej reakcji alergicznej (wysypka z nasiloną dusznością) po leku, ukąszeniu lub użądleniu przez jadowite zwierzę;
    6. zatrucia lekami, środkami chemicznymi lub gazami;
    7. rozległych oparzeń, udaru cieplnego lub wychłodzenia organizmu;

8. złamań, upadku z wysokości, wypadku komunikacyjnego, urazu lub rozległej rany pourazowej;
9. porażenia prądem, podtopienia lub tonięcia;
10. porodu lub połogu;
11. innego stanu wymagającego niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego.

2. W razie nagłego pogorszenia stanu zdrowia Pacjent dzwoni pod numer alarmowy 112 albo udaje się do najbliższej placówki ochrony zdrowia. To samo dotyczy sytuacji, gdy połączenie z Infolinią lub Specjalistą jest niemożliwe, utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan Pacjenta się pogarsza.
3. Kontakt lub próba kontaktu ze Świadczeniodawcą nie mogą opóźniać ani zastępować działań opisanych w ust. 2.
4. Jeżeli w trakcie świadczenia Specjalista uzyska wiarygodną informację, że Pacjent potrzebuje natychmiastowej pomocy, udziela jej dostępnymi środkami, z uwzględnieniem tego, że świadczenie odbywa się na odległość. Jeżeli Pacjent się nie sprzeciwił i znane jest miejsce jego pobytu, Specjalista może wezwać pomoc pod numerem 112, chyba że okoliczności wskazują, że nie jest to konieczne.
5. Świadczeniodawca nie przewozi Pacjentów do placówek medycznych, w tym na szpitalne oddziały ratunkowe, i nie jest do tego zobowiązany.

§ 20. Odpowiedzialność za świadczenia

1. Za sposób udzielenia świadczenia oraz za dobór i zastosowanie produktów leczniczych i wyrobów medycznych odpowiada wyłącznie Świadczeniodawca lub Placówka Partnerska, która udzieliła świadczenia. Partner nie odpowiada za treść ani jakość świadczeń zdrowotnych.
2. Świadczeniodawca odpowiada za brak możliwości skorzystania ze świadczenia, jeżeli wynika on z okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność. Nie odpowiada za brak tej możliwości, jeżeli wynika on w szczególności z:
    1. siły wyższej;
    2. nieprawidłowego działania usług dostawców Internetu lub telefonii;
    3. nieprawidłowego działania urządzeń Pacjenta;
    4. zakończenia lub wstrzymania dostępu do Pakietu na zgłoszenie Partnera.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§ 21. Umowa o Pakiet

1. Pakiet nabywa Klient od Partnera w ramach swojej działalności. Dostęp do świadczeń jest ściśle związany z Umową o Pakiet: jej rozwiązanie lub wygaśnięcie kończy dostęp na zasadach § 14.
2. Zasady zawarcia i rozwiązania Umowy o Pakiet oraz rozliczeń między Klientem a Partnerem określa umowa Klienta z Partnerem. Uprawniony nie jest jej stroną i nie ponosi z jej tytułu żadnych opłat.

§ 22. Reklamacje

1. Reklamację dotyczącą Serwisu lub udzielonego świadczenia można złożyć:
    1. e-mailem na adres kontakt@homedoctor.pl, albo

2. listownie na adres: Doc4You sp. z o.o., ul. Domaniewska 45/VII p., 02-672 Warszawa, z dopiskiem „Reklamacja Doc4You”.

2. Reklamacje dotyczące ceny Pakietu, płatności lub warunków Umowy o Pakiet rozpatruje Partner zgodnie ze swoimi warunkami. Reklamację złożoną w niewłaściwym miejscu podmiot, który ją otrzymał, przekazuje właściwemu podmiotowi i informuje o tym Pacjenta.
3. W reklamacji warto podać dane pozwalające zidentyfikować Pacjenta, opis problemu i oczekiwany sposób jego rozwiązania. W razie potrzeby Pacjent może zostać poproszony o uzupełnienie informacji.
4. Odpowiedź jest udzielana w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji, na piśmie, a na prośbę Pacjenta także w innej formie.
5. Pacjent może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w tym z mediacji i sądu polubownego, na zasadach określonych w przepisach.

§ 23. Dane osobowe

1. Zasady przetwarzania danych osobowych przez Operatora i Świadczeniodawcę określają Polityka Prywatności (Załącznik nr 2) oraz Klauzula informacyjna (Załącznik nr 3).
2. Dane Uprawnionych przekazuje Świadczeniodawcy bezpośrednio Klient. Partner nie ma dostępu do danych osobowych Uprawnionych ani do danych o ich zdrowiu i dokumentacji medycznej.

§ 24. Wejście w życie

1. Regulamin obowiązuje od dnia [●].
2. Spory wynikające z korzystania z Pakietu rozstrzyga właściwy sąd powszechny.

Załącznik nr 1 do Regulaminu – Zakres Pakietów

Element	Warunki
Zakres Pakietu	nielimitowane e-konsultacje z lekarzem internistą (czat, telefon, wideo)
Gwarancja Dostępności	lekarz internista do 4 h, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku
Opłata dla Uprawnionego	0 zł – Pakiet finansuje Klient
Badania laboratoryjne (poza Pakietem)	stała zniżka 30% od cen cennikowych Diagnostyka
Wizyta stacjonarna POZ (poza Pakietem)	229 zł za konsultację
Wizyta stacjonarna AOS (poza Pakietem)	299 zł za konsultację