

## Regulamin świadczenia płatnych usług online

Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży usług w formie konsultacji z lekarzem lub psychoterapeutą, prowadzonych z użyciem środków komunikacji zdalnej i internetowej (e-konsultacji). Sprzedaż ww. usług jest prowadzona przez stronę internetową prowadzoną przez Usługodawcę pod adresem [remedis.pl/psychoterapia](https://remedis.pl/psychoterapia).

Sprzedającym i Usługodawcą jest Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej REMEDIS sp. z o.o., Ośrodek Psychoterapii i Rozwoju Osobistego REMEDIS Pro, Plac 18 Stycznia 4, 87-100 Toruń, NIP 956-21-58-194 REGON 340052367, KRS 0000238772.

Kontakt z Usługodawcą można uzyskać:

1. pod numerami telefonu +48 56 477 90 11 lub +48 668 476 791 – koszt połączenia za minutę wg stawki operatora,
2. korzystając z adresu poczty elektronicznej: [pro@remedis.pl](mailto:pro@remedis.pl)

### § 1 Definicje

1. Regulamin – niniejszy regulamin w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną w myśl art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).
2. Pacjent – osoba fizyczna która ukończyła 18 rok życia, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej a posiadająca zdolność do czynności prawnych, która na zasadach określonych w niniejszym regulaminie dokonuje Zamówienia na konsultacje ze specjalistą.
3. Usługodawca – Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej REMEDIS sp. z o.o., Ośrodek Psychoterapii i Rozwoju Osobistego REMEDIS Pro, Plac 18 Stycznia 4, 87-100 Toruń, NIP 956-21-58-194 REGON 340052367, KRS 0000238772.
4. Usługa – usługa świadczona przez Usługodawcę (zapewnienie e-konsultacji z lekarzem lub psychoterapeutą) drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.
5. Serwis internetowy dostępny pod adresem [remedis.pl/psychoterapia](https://remedis.pl/psychoterapia) za pośrednictwem którego Klient może złożyć Zamówienie.
6. Zamówienie – oświadczenie woli Pacjenta określające jednoznacznie rodzaj i ilość Usług.
7. 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.

### § 2 Zasady ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z płatnych e-konsultacji lekarskich i psychoterapeutycznych, dostępnych pod adresem [remedis.pl/psychoterapia](https://remedis.pl/psychoterapia).
2. Warunkiem złożenia Zamówienia na e-konsultację przez Pacjenta jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i akceptacja jego postanowień.
3. Skorzystanie przez Pacjenta z serwisu oznacza zapoznanie się Pacjenta z Regulaminem oraz akceptację postanowień Regulaminu, bez konieczności sporządzania odrębnej Umowy.
4. Ilość e-konsultacji lekarskich i psychoterapeutycznych określa Pacjent w trakcie składania zamówienia, podając daty konsultacji i nazwisko specjalisty.

5. Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej REMEDIS sp. z o.o., Ośrodek Psychoterapii i Rozwoju Osobistego REMEDIS Pro, prowadzi sprzedaż płatnych e-konsultacji lekarskich i psychoterapeutycznych poprzez stronę internetową [remedis.pl/psychoterapia](http://remedis.pl/psychoterapia).

6. E-konsultacje lekarskie i psychoterapeutyczne prowadzone są przez osoby posiadające uprawnienia do świadczenia wyżej wymienionych usług, potwierdzone odpowiednimi dokumentami.

7. W ramach wymagań technicznych niezbędnych do korzystania z e-konsultacji, Pacjent powinien dysponować:

- aktywnym numerem telefonicznym,
- kontem poczty elektronicznej (e-mail),
- urządzeniem podłączonym do sieci Internet umożliwiającym prowadzenie wideokonferencji:
  - komputer osobisty lub inny kompatybilny wyposażony w mikrofon i kamerę;
- dostępem do sieci Internet;
- dostępem do witryn www – poprawnie skonfigurowane przeglądarki:
  - IE w wersji 11 i nowsze,
  - Opera w wersji 56 i nowsze,
  - Chrome w wersji 48 i nowsze,
  - FireFox w wersji 48 i nowsze,
- możliwością korzystania z komunikatorów internetowych.

8. Pacjent zobowiązany jest do niedostarczania treści zabronionych przez przepisy prawa, np. treści propagujące przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i inne prawa osób trzecich oraz zobowiązany jest do korzystania z Usług oferowanych przez Usługodawcę w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa.

9. E-konsultacje lekarskie i psychoterapeutyczne w formie wideokonferencji mają ograniczony charakter i mogą nie zawierać wszystkich elementów badania lekarskiego lub sesji psychoterapii. Personel konsultujący może skierować Pacjenta na wizytę stacjonarną, jeżeli takie postępowanie uzna za zasadne i konieczne.

### **§ 3 Składanie i realizacja zamówień**

1. Wszystkie ceny podane na stronie internetowej Usługodawcy [remedis.pl/psychoterapia](http://remedis.pl/psychoterapia) są cenami brutto podanymi w złotych polskich.

2. Zamówienia na e-konsultacje lekarskie i psychoterapeutyczne są przyjmowane przez stronę internetową, telefonicznie oraz stacjonarnie w rejestracji Ośrodka REMEDIS Pro.

3. Zamówienie jest skuteczne, jeśli Klient prawidłowo wypełni formularz i prawidłowo poda dane kontaktowe, w tym: Imię i Nazwisko, numer telefonu komórkowego, adres email oraz cel konsultacji. W wypadku gdy podane dane nie są kompletne, Usługodawca podejmuje próbę kontaktu z Klientem. Jeżeli kontakt nie będzie możliwy, Usługodawca ma prawo do anulowania zamówienia.

4. Warunkiem rozpoczęcia e-konsultacji jest zaksięgowanie na koncie Usługodawcy opłaty za konsultację.

5. Pacjent po zaksięgowaniu opłaty przez Usługodawcę otrzyma paragon fiskalny lub fakturę za konsultację. Paragon fiskalny/faktura będzie do odbioru w placówce Usługodawcy w Toruniu przy ul. Moniuszki 39. Pacjent może otrzymać również kopię paragonu fiskalnego/faktury poprzez email (skan).

6. Usługi medyczne zwolnione są z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 18 ustawy o podatku od towarów i usług VAT - PKWiU 86.

7. Niniejsza zgoda uprawnia Usługodawcę również do wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej.

8 W trakcie składania Zamówienia, Pacjent wyraża zgodę na umieszczenie danych osobowych w bazie danych Sprzedającego w celu ich przetwarzania w związku z realizacją konsultacji lekarskiej lub psychoterapeutycznej, a także na otrzymywanie informacji handlowej od Usługodawcy w formie sms

(np. o kolejnej wizycie, promocjach itd.). Pacjent ma prawo do wglądu w swoje dane, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia. Niezależnie od powyższego, Pacjent przyjmuje do wiadomości, iż korzystając z usług Usługodawcy przekazuje mu dane medyczne (niezbędne do świadczenia, konsultacji, porad), które są gromadzone i przetwarzane przez Usługodawcę i Dostawcę w celu świadczenia usługi – zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

9. Terminy e-konsultacji lekarskich i psychoterapeutycznych udostępniane są telefonicznie poprzez rejestrację Usługodawcy.

10. Opłatę za zamówioną usługę na rachunek bankowy Usługodawcy Pacjent dokonuje przez internetową bramkę płatniczą Paynow udostępnioną przez Usługodawcę na stronie internetowej [remedis.pl/psychoterapia](https://remedis.pl/psychoterapia).

11. Warunkiem rozpoczęcia e-konsultacji lekarskiej lub psychoterapeutycznej zgodnie z terminarzem jest otrzymanie potwierdzenia opłaty przez Usługodawcę. Przez skuteczne zamówienie uznaje się zaksięgowanie wpłaty przez Usługodawcę na co najmniej godzinę przed wyznaczonym terminem e-konsultacji.

12. Pacjent o wyznaczonej godzinie musi być dostępny pod wskazanym przez siebie numerem telefonu oraz z urządzeniem umożliwiającym przeprowadzenie wideokonferencji.

14. Pacjent przerywając e-konsultację przed czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostałby do zakończenia e-konsultacji.

#### **§ 4 Odwołanie lub zmiana terminu e-konsultacji**

1. Pacjent ma prawo odwołania zakupionej e-konsultacji najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonania. Wyjątkiem może być psychoterapia, gdzie warunki odwoływania są ustalone indywidualnie z psychoterapeutą.

2. Pacjent zobowiązany jest do złożenia rezygnacji z wizyty telefonicznie poprzez rejestrację Usługodawcy lub wysyłając wiadomość na adres email [pro@remedis.pl](mailto:pro@remedis.pl).

3. Zwrot pieniędzy powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni na konto udostępnione przez Pacjenta. W przypadku zwrotu Pacjent może zostać obciążony kosztami prowizji i opłat, które obciążą Sprzedającego w związku z tą e-konsultacją operatora płatności Paynow (zgodnie z regulaminem usługi) lub bank w przypadku przelewu zagranicznego (zgodnie z opłatami nałożonymi przez bank)

4. W przypadku odwołania e-konsultacji w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem, kwota za świadczenie nie będzie zwracana.

5. Pacjent może dokonywać modyfikacji zakupionej e-konsultacji najpóźniej na 24 godziny przed terminem jej wykonania poprzez zmianę terminu jej realizacji. Zmiana odbywa się telefonicznie poprzez rejestrację Usługodawcy lub przez wiadomość wysłaną na adres email [pro@remedis.pl](mailto:pro@remedis.pl). Zmiana terminu w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem, wiąże się z koniecznością ponownej opłaty za rezerwację nowego terminu.

#### **§ 5 Procedura reklamacji**

1. W przypadku świadczenia usług w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem bądź przepisami powszechnie obowiązującego prawa polskiego, Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.

2. Reklamację należy składać na adres Usługodawcy.

3. Reklamację należy dostarczyć do Usługodawcy w formie pisemnej pocztą lub poprzez adres email wraz z dowodem zakupu w terminie do 14 dni od dnia złożenia zamówienia.

4. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane osobowe Pacjenta umożliwiające jego identyfikację oraz zapewnienie kontaktu oraz opis przyczyny reklamacji wraz z zakresem żądań.

5. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Pacjenta Usługodawca zwróci kwotę otrzymaną od Pacjenta na wskazany rachunek bankowy.

6. W przypadku niezrealizowania konsultacji przez Usługodawcę z przyczyn technicznych leżących po stronie Usługodawcy Pacjent otrzyma zwrot 100% środków na wskazane konto w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji.

7. W przypadku niezrealizowania konsultacji przez Usługodawcę z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w tym sił wyższych, Pacjentowi zostanie wyznaczony najbliższy możliwy termin konsultacji. Pacjent ma prawo nie zaakceptować innego terminu zaproponowanego przez Usługodawcę, a tym samym może zrezygnować z usługi, otrzymując zwrot poniesionych kosztów.

#### **§ 6. Polityka prywatności oraz ochrona danych osobowych**

1. Administratorem baz danych osobowych przekazywanych przez Pacjentów jest Usługodawca.
2. Dane osobowe wykorzystywane są wyłącznie w celu realizacji świadczeń medycznych związanych z e-konsultacjami lekarskimi i psychoterapeutycznymi. Pacjenci mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz do ich poprawiania i usuwania. Dane są przekazywane dobrowolnie. Prawo do usunięcia danych może zostać ograniczone ze względu na obowiązki administratora wynikające z obowiązujących przepisów prawa
3. Weryfikacji danych można dokonać także poprzez wysłanie wiadomości e-mail do Usługodawcy na adres: [pro@remedis.pl](mailto:pro@remedis.pl)
4. Zamówienia na konsultacje lekarskie i psychoterapeutyczne złożone przez Pacjentów przed wejściem w życie zmian Regulaminu będą realizowane według dotychczasowych postanowień Regulaminu.

Toruń, 22.04.2021r.