

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W VERITAMED SP. Z O.O.

1. UWAGI WSTĘPNE

- 1.1 Niniejszy regulamin (dalej jako: „Regulamin”) określa zasady korzystania z usług VeritaMed przez Pacjentów.
- 1.2 VeritaMed jako podmiot leczniczy sprawuje kompleksową opiekę medyczną nad Pacjentami VeritaMed. Opieka nad Pacjentami sprawowana jest przez osoby wykonujące zawód medyczny przy wsparciu innych specjalistów.
- 1.3 Celem nadrzędnym VeritaMed jest prewencja pierwotna wystąpienia problemów zdrowotnych oraz wsparcie Pacjenta w utrzymywaniu prawidłowego stanu zdrowia.
- 1.4 Warunkiem korzystania z oferowanej przez VeritaMed opieki jest uprzednie zapoznanie się z treścią Regulaminu wraz z załącznikami i ich akceptacja.
- 1.5 Część Usług oferowanych przez VeritaMed może być świadczonych drogą elektroniczną. VeritaMed świadczy Usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem Usług Elektronicznych dostępnego na stronie www.veritamed.com.
- 1.6 VeritaMed udostępnia niniejszy Regulamin oraz Regulamin Usług Elektronicznych w postaci papierowej bezpośrednio w swojej siedzibie oraz w postaci cyfrowej za pośrednictwem strony internetowej VeritaMed www.veritamed.com w sposób gwarantujący jego pobranie, wydrukowanie oraz utrwalenie.

2. DEFINICJE STOSOWANYCH POJĘĆ

- 2.1 Ilekroć w Regulaminie pojawia się jedno z poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć:
 - 2.1.1 **Dane Osobowe** - wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej. Możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
 - 2.1.2 **VeritaMed** - VeritaMed sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie
 - 2.1.3 **Regulamin Usług Elektronicznych** – regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, dostępny pod adresem www.veritamed.com
 - 2.1.4 **Świadczenie Zdrowotne** – działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.
 - 2.1.5 **System Teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

- 2.1.6 Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie użytkownika (Pacjenta), 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.
- 2.1.7 Usługa** – świadczenie zdrowotne lub świadczenie o innym charakterze, w tym świadczenie realizowane drogą elektroniczną, przez VeritaMed na rzecz Pacjenta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie lub w Regulaminie Usług Elektronicznych.
- 2.1.8 Pacjent** - osobę zwracającą się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystającą ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych lub osobę wykonującą zawód medyczny;

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 3.1 VeritaMed zapewnia, że Usługi stanowiące świadczenia zdrowotne świadczone są przez personel uprawniony do ich wykonywania z zachowaniem należytej staranności oraz zgodnie z innymi wymaganiami wynikającymi z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- 3.2 VeritaMed zapewnia, że osoby, które będą przetwarzać Dane Osobowe Pacjenta, zobowiązane będą do zachowania ich w tajemnicy, w tym także po śmierci Pacjenta. Wyjątki od powyższej zasady wynikać mogą jedynie z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- 3.3 Usługi w postaci konsultacji medycznych z osobami wykonującymi zawód medyczny oraz innymi specjalistami, a także przesyłanie wyników badań, mogą być udzielane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, o ile ze względu na ich charakter oraz indywidualną sytuację Pacjenta nie sprzeciwiają się temu wskazania aktualnej wiedzy medycznej, wymogi należytej staranności lub względy bezpieczeństwa. Zasady korzystania z tych Usług określa Regulamin Usług Elektronicznych.
- 3.4 Pacjent może poinformować VeritaMed osobiście w siedzibie VeritaMed, telefonicznie na numer 0048 22 873 80 08 oraz drogą mailową na adres kontakt@veritamed.com, o wszelkiego rodzaju zauważonych nieprawidłowościach oraz naruszeniach bezpieczeństwa mogących stanowić zagrożenie dla niego lub innych osób korzystających z Usług VeritaMed.
- 3.5 Pacjenci mogą korzystać z poszczególnych Usług po zapisaniu się na nie osobiście w siedzibie VeritaMed, telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem systemu rezerwacji. Pacjentowi przysługuje uprawnienie do skorzystania z Usługi w pierwszym wolnym terminie.
- 3.6 VeritaMed zastrzega, że nie wszystkie świadczone Usługi stanowią świadczenia zdrowotne w rozumieniu przepisów prawa. Nie zastępują one Świadczeń Zdrowotnych i opieki sprawowanej przez osoby wykonujące zawód medyczny, w szczególności lekarzy. Usługi o takim charakterze stanowią uzupełnienie postępowania medycznego mające na celu zapewnienie kompleksowej, wszechstronnej opieki nad Pacjentem.
- 3.7 Jeżeli podczas korzystania z Usługi Pacjent odczuje pogorszenie stanu zdrowia lub pojawią się nowe, wcześniej nie zaobserwowane i niezgłaszane problemy zdrowotne, powinien niezwłocznie poinformować o tym osobę świadczącą Usługę.

4. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW

- 4.1 Umowę uznaje się za zawartą z chwilą zaksięgowania przez Pacjenta pierwszej wymaganej opłaty na rachunek bankowy wskazany w wiadomości mailowej, o której mowa w punkcie 6.2 Regulaminu lub dokonania pierwszej wymaganej opłaty kartą płatniczą w siedzibie VeritaMed.
- 4.2 Zawarcie Umowy nie zobowiązuje Pacjenta do korzystania z Usług.
- 4.3 VeritaMed jest uprawnione do odmowy świadczenia dalszych Usług na rzecz Pacjenta, jeżeli:
 - 4.3.1 podczas korzystania z Usług Pacjent zachowuje się w sposób agresywny lub obraźliwy, uniemożliwiający poprawną realizację Usług lub w sposób narażający personel VeritaMed lub innych Pacjentów na niebezpieczeństwo utraty zdrowia lub życia bądź w sposób zagrażający lub naruszający ich inne dobra osobiste;
 - 4.3.2 Pacjent więcej niż dwukrotnie w ciągu miesiąca kalendarzowego nie stawił się na umówioną wizytę w siedzibie VeritaMed lub Usługę realizowaną za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.
- 5. Odmowa świadczenia dalszych Usług na rzecz Pacjenta następuje za pomocą przesłania wiadomości mailowej na adres Pacjenta lub przesłania podpisanego oświadczenia o wypowiedzeniu na jego adres zamieszkania.
- 5.1 Cennik Usług świadczonych jest na stronie <https://veritamed.com/cennik>

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 6.1 VeritaMed ponosi na zasadach ogólnych odpowiedzialność za należyłą staranność oferowanych i udzielanych świadczeń zdrowotnych w ramach sprawowanej opieki nad Pacjentem.
- 6.2 Pacjent ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego Dane Osobowe, w szczególności dane o stanie zdrowia, są zgodne ze stanem faktycznym.
- 6.3 VeritaMed jako podmiot leczniczy, posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania usług medycznych, zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

7. ZASADY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH I USŁUG

- 7.1 Usługi oferowane przez VeritaMed nie są przeznaczone dla osób:
 - 7.1.1 wymagających hospitalizacji;
 - 7.1.2 w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia (np. osoba nieprzytomna, nieoddychająca, osoba mająca nagłą reakcję alergiczną, osoba doznająca niekontrolowanego krwawienia);
 - 7.1.3 w innych stanach wymagających niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego;
 - 7.1.4 zaawansowanym stadium chorób przewlekłych, które z racji medycznej specyfiki uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie usług przez VeritaMed w sposób gwarantujący należyłą staranność. W tym przypadku ostateczna decyzja w zakresie świadczenia usług Pacjentowi odbywa się w porozumieniu z pacjentem, a ewentualna kontynuacja świadczenia usług przez VeritaMed wymaga pisemnej zgody lekarza, który udziela świadczeń opieki zdrowotnej.

- 7.2 VeritaMed zapewnia udzielenie pierwszej pomocy wymagającym jej Pacjentom. VeritaMed nie jest jednak zobowiązane do transportowania Pacjentów do innych placówek medycznych, w tym np. do oddziałów ratunkowych.
- 7.3 Pacjent nie jest uprawniony do otrzymywania od VeritaMed innych Usług, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie lub innych przysługujących mu pojedynczych Usług oferowanych przez VeritaMed. Nie ogranicza to prawa Pacjenta do korzystania ze Świadczeń Zdrowotnych oraz usług udzielanych przez inne podmioty.
- 7.4 Pacjentowi przysługują prawa pacjenta określone w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta lub wynikające z innych aktów prawnych. Informacja o prawach pacjenta dostępna jest również na stronie www.veritamed.com.
- 7.5 Serwis oraz udostępniane za jego pośrednictwem materiały i aplikacje stanowią przedmiot autorskich praw majątkowych przysługujących VeritaMed. Z chwilą pobrania przez Pacjenta jakichkolwiek materiałów lub aplikacji z Serwisu, VeritaMed udziela Pacjentowi niewyłącznej licencji na korzystanie z materiałów i aplikacji dla celów niekomercyjnych, w zakresie własnego użytku osobistego, na polach eksploatacji niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług.

8. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

- 8.1 Pacjentom przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczonymi przez VeritaMed Usługami.
- 8.2 Zapytania, uwagi i reklamacje należy zgłaszać osobiście w siedzibie VeritaMed, telefonicznie na numer 0048 22 873 80 08 lub drogą mailową na adres kontakt@veritamed.com
- 8.3 Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej:
- 8.3.1 dane pozwalające na identyfikację Pacjenta oraz nawiązanie z nim kontaktu: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu lub adres do korespondencji;
 - 8.3.2 określenie przedmiotu zapytania, uwagi lub reklamacji oraz okoliczności będących ich podstawą wraz z datą ich zaistnienia;
 - 8.3.3 określenie oczekiwań Pacjenta względem VeritaMed, w szczególności wskazanie pożądaných działań ze strony VeritaMed;
- 8.4 Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie w formie odpowiadającej formie zgłoszenia (tj. formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej), nie później jednak niż w terminie 30 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia.
- 8.5 W sytuacji, gdy podane w zgłoszeniu dane lub informacje wymagają uzupełnienia, VeritaMed zwraca się do składającego zgłoszenie, przed rozpatrzeniem zgłoszenia, o jego uzupełnienie. Czas udzielenia dodatkowych wyjaśnień przez Pacjenta przedłuża okres rozpatrywania zgłoszenia.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1 Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania z usług telekomunikacyjnych, w tym środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do korzystania z Usług, według cennika operatora świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.
- 9.2 Regulamin może ulec zmianie z ważnych powodów, w szczególności w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa, mającej wpływ na treść Regulaminu zmiany związanej z

zakresem świadczonych przez VeritaMed Usług, zmiany związanej z rodzajem świadczonych Usług oraz zmiany dotyczącej wymagań technicznych.

- 9.3 VeritaMed poinformuje Pacjentów drogą mailową o wszelkich zmianach Regulaminu z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem. Komunikat o zmianach Regulaminu udostępniany będzie także przy pierwszym zalogowaniu się Pacjenta do Serwisu. Dalsze korzystanie z Serwisu oznacza akceptację zmiany Regulaminu.
- 9.4 VeritaMed przysługuje prawo do korzystania z usług krajowych i zagranicznych podwykonawców w ramach wykonywaniach poszczególnych Usług i innych czynności związanych z Usługami.
- 9.5 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
- 9.6 Wszelkie spory wynikłe pomiędzy VeritaMed, a Pacjentem, związane ze świadczeniem Usług na podstawie Regulaminu, będą rozstrzygane przez sąd właściwy określony według przepisów obowiązującego prawa.
- 9.7 Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.03.2022 r. i dotyczy Umów zawieranych od dnia jego wejścia w życie.