

## §1

## Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:
    - a. **Asystent** - osoba dokonująca za pośrednictwem Infolinii rejestracji Pacjentów na dostępne terminy E-Konsultacji i innych Usług, udzielania podstawowych informacji o Usługach, działaniu
    - b. **Badania** - usługa badań laboratoryjnych oraz obrazowych polegająca na badaniu materiału pobranego od Pacjenta, takiego jak krew, mocz, wymazy czy wydzieliny oraz świadczenia wykorzystujące różne techniki oddziaływania fizycznego w celu zobrazowania badanego narządu. Badania świadczone są stacjonarnie w Punktach Diagnostycznych wskazanych przez Usługodawcę przez partnerów Usługodawcy.
    - c. **E-Konsultacja** - rodzaj Usługi obejmujący Świadczenia zdrowotne świadczone za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez Konsultantów w zakresie Katalogu i w ramach Pakietu;
    - d. **Ekspercka Opinia Medyczna** - ocena dolegliwości zdrowotnej Pacjenta wykonana na podstawie przekazanej przez Pacjenta dokumentacji i informacji;
    - e. **Infolinia** - telefoniczna obsługa Pacjenta, dostępna pod numerem telefonu wskazanym Pacjentowi w Potwierdzeniu zawarcia Umowy (koszt połączenia z Infolinią zgodnie ze stawkami operatora telekomunikacyjnego Pacjenta);
    - f. **Hasło** - ciąg znaków służący do uzyskania autoryzowanego dostępu do Profilu na Platformie oraz używany do identyfikacji Pacjenta przy świadczeniu Usług, ustalany samodzielnie przez osobę dokonującą rejestracji Profilu lub Pacjenta bądź nadawane automatycznie przez system podczas rejestracji Profilu, o długości co najmniej 8 znaków, zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne;
    - g. **Katalog** - wykaz specjalizacji medycznych mogących wchodzić w zakres Pakietu, z zakresu których Konsultanci świadczą Usługi. Katalog stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu;
    - h. **Konsultant** – osoba fizyczna świadcząca Usługi. Konsultantem może być Konsultant Medyczny lub Konsultant Niemedyczny;
    - i. **Konsultant Medyczny** - osoba fizyczna będąca podmiotem wykonującym działalność leczniczą zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, wykonująca pracę lub świadcząca usługi na rzecz Usługodawcy lub współpracująca z Usługodawcą, udzielająca Świadczeń Zdrowotnych w ramach E-Konsultacji lub realizująca inne Usługi przy użyciu Platformy lub innych systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, jak również Badań i Wizyt Stacjonarnych;
    - j. **Konsultant Niemedyczny** - osoba fizyczna niewykonywująca działalności leczniczej w rozumieniu Platformy oraz dostępności Konsultantów. Asystent także kieruje połączenie Pacjenta do Konsultanta lub nawiązuje połączenie z Pacjentem w celu połączenia Pacjenta z Konsultantem;
- ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej m.in. dietetyk, psycholog, coach, trener personalny, wykonująca pracę lub świadcząca usługi na rzecz Usługodawcy lub współpracująca z Usługodawcą, udzielająca innych świadczeń niż Świadczenia Zdrowotne określone w Pakiecie w ramach E-Konsultacji lub realizująca inne Usługi przy użyciu Platformy lub innych systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, jak również Badań i Wizyt Stacjonarnych;
- k. **Login** - adres poczty elektronicznej Pacjenta wskazany podczas zawarcia Umowy. Adres służy do każdorazowego dostępu do Profilu;
  - l. **Okres ważności Usługi** – okres, w trakcie którego Klient ma prawo skorzystać z Usługi. Okres ważności usługi zaczyna się pierwszego dnia roboczego następnego tygodnia po zawarciu umowy. Okres ważności Usługi zależy od zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi lub określony jest w Potwierdzeniu zawarcia Umowy. Klient nie może żądać wykonania Usługi po upływie Okresu ważności Usługi. Jeżeli Klient w Okresie ważności Usługi nie wykorzysta w pełni usług objętych danym Pakietem Usługi, to opłata uiszczona przez Klienta za Usługę stanowi wynagrodzenie z tytułu pozostawiania w gotowości do świadczenia Usługi.
  - m. **Opłata** - należność za Usługę uiszczana przez Pacjenta zgodnie z zakupionym Pakietem lub Usługą.
  - n. **Pacjent/Klient** - konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964. r. Kodeks cywilny, tj. osoba fizyczna, która zawarła ze Spółką Umowę, korzystająca ze Świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Usługodawcę lub innych Usług. Pacjentem może być osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnej, jak również osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych za zgodą jej przedstawiciela ustawowego.
  - o. **Pakiet** – zakupiony przez Pacjenta pakiet Usługi określający maksymalną możliwą liczbę E-Konsultacji lub innych Usług rodzaj możliwych działań, czas trwania Umowy, Katalog specjalizacji medycznych, których może dotyczyć Usługa oraz ceny. Opis Pakietów i Usług stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu;
  - p. **Platforma** - aplikacja dostępna pod adresem internetowym [www.twojzdalnylekarz.telemedi.co](http://www.twojzdalnylekarz.telemedi.co) lub w formie aplikacji na urządzenia mobilne, umożliwiająca świadczenie Usług i dostęp do Profilu, za wyjątkiem Eksperckiej Opinii Medycznej;

- q. **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – indywidualne potwierdzenie zawarcia przez Pacjenta Umowy, wskazujące dane Pacjenta, zakupiony Pakiet, cenę za pakiet oraz okres ważności Usługi.
- r. **Profil** - indywidualne i autoryzowane konto Pacjenta na Platformie. Założenie Profilu jest nieodpłatne;
- s. **Punkt Diagnostyczny** – placówka medyczna lub podmiot wykonujący działalność leczniczą, działające na zlecenie Usługodawcy lub jego partnerów w zakresie wykonywania Usługi Badania lub Usługi Wizyty stacjonarnej.
- t. **Regulamin** - niniejszy Regulamin;
- u. **Świadczenie zdrowotne** - świadczenie zdrowotne, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej udzielane przez Usługodawcę za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, jak również stacjonarnie m.in. w Punktach Diagnostycznych. Możliwe do zrealizowania przez Usługodawcę Świadczenia zdrowotne określają Pakiety Usługi i Katalog;
- v. **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem i Spółką lub jej Partnerem określająca zakupiony przez Klienta Pakiet;
- w. **Usługa** - usługa świadczona drogą elektroniczną przy użyciu Platformy lub innych systemów teleinformatycznych lub systemów łączności polegająca na realizacji Świadczeń zdrowotnych, E-Konsultacji, Ekspertkiej Opinii Medycznej, jak również usługa stacjonarna w postaci Badania, czy Wizyty Stacjonarnej, jak również i inne usługi oferowane w ramach Umowy i Pakietów, o ile wykazane są one w zakresie posiadanego Pakietu;
- x. **Usługodawca/Spółka** – BZ Group Sp. z o.o. z siedzibą w Jasionce, Jasionka 954, 36-002 Jasionka, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000460507, NIP 5242758944 o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Podkarpackiego pod numerem 000000231770, adres poczty elektronicznej [biuro@bzgroup.pl](mailto:biuro@bzgroup.pl) numer telefonu 172838273 . Usługodawca jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
- y. **Wizyta stacjonarna** - usługa świadczenia zdrowotnego udzielana przez Usługodawcę lub jego partnerów w sieci placówek własnych lub partnerów przez Konsultantów Medycznych i Konsultantów Niemedycznych. Wizyty stacjonarne obejmują m.in. świadczenia z zakresu opieki medycznej służące profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia, a także usługi ściśle powiązane ze świadczeniami realizowanymi przez osoby wykonujące działalność leczniczą oraz działalność niebędącą działalnością leczniczą.
2. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej [www.twojzdalekylekarz.pl](http://www.twojzdalekylekarz.pl) w sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
4. Regulamin stosuje się odpowiednio do umów indywidualnych zawieranych z klientami korporacyjnymi w zakresie nieuregulowanym w tych umowach.

## §2

### Zawarcie Umowy i uiszczenie Opłaty

- Umowa może być zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej i potwierdzana jest na trwałym nośniku.
- Umowa może zostać zawarta na odległość przy użyciu środków porozumiewania się na odległość.
- Umowa zawierana jest na czas wskazany w zakupionym przez Klienta Pakiecie lub w Potwierdzeniu zawarcia Umowy liczonym od momentu aktywacji Usługi.
- Obowiązywanie Umowy rozpoczyna się z dniem aktywacji zakupionego Pakietu lub Usługi. Aktywacja Usługi następuje pierwszego dnia roboczego następnego tygodnia po zawarciu umowy nie wcześniej niż z chwilą zaksięgowania całej Opłaty za usługę na rachunku Bankowym Spółki lub jej Partnera . Klient opłaty za usługę powinien dokonać w terminie wskazanym w Potwierdzeniu zawarcia umowy.
- Umowa zostaje zawarta pod warunkiem uiszczenia przez Klienta opłaty za zakupiony Pakiet lub Usługę.
- Zawarcie Umowy następuje po zapoznaniu się i zaakceptowaniu przez Klienta postanowień Regulaminu.
- Zawarcie Umowy potwierdzone jest Potwierdzeniem zawarcia Umowy.
- Spółka zobowiązana jest do zapewnienia Klientowi możliwości korzystania z Usługi na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z wybranym Pakietem Usługi i Katalogiem oraz przez Okres ważności Usługi.
- Zawarcie przez Klienta kolejnej Umowy możliwe jest dopiero po uregulowaniu przez Klienta ewentualnego zadłużenia na rzecz Spółki.
- Na żądanie Pacjenta Partner wystawi fakturę VAT po dokonaniu stosownego zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: [kontakt@twojzdalekylekarz.pl](mailto:kontakt@twojzdalekylekarz.pl)
- Uiszczenie Opłaty następuje poprzez:
  - usługę świadczoną przez zewnętrzny serwis rozliczeniowy - Pacjent zostaje automatycznie przekierowany do zewnętrznego serwisu rozliczeniowego,

- b) przelew bankowy - Pacjent zostaje przekierowany do informacji, zawierającej dane rachunku bankowego Partnera i wskazówkami dotyczącymi płatności,
  - c) Pacjent zostaje przekierowany do metod płatności automatycznie lub za pośrednictwem hiperlinka, przesłanego na adres e-mail Pacjenta.
12. Umowa zostaje zawarta na czas określony w zależności od wybranego Pakietu lub Usługi.

### §3

#### Profil i Platforma

1. Pacjent w celu skorzystania z E-Konsultacji zobowiązany jest posiadać Profil na Platformie. Skorzystanie z Ekspertyznej Opinii Medycznej nie wymaga od Pacjenta posiadania Profilu na Platformie.
2. Założenie i aktywacja Profilu możliwa jest wyłącznie za pośrednictwem Asystenta podczas rozmowy z Pacjentem na Infolinii.
3. Korzystanie z Platformy wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
  - 1) urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,
  - 2) zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,
  - 3) uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
  - 4) aktywny adres e-mail,
  - 5) telefon stacjonarny lub komórkowy umożliwiający wykonywanie połączeń.
4. W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.
5. W przypadku korzystania z Platformy na urządzeniach mobilnych wymagane jest posiadanie zainstalowanej aplikacji Telemedi.co, dostępnej w serwisie Google Play ([www.play.google.com](http://www.play.google.com)) lub Appstore ([www.appstore.com](http://www.appstore.com)).
6. Rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z Platformy za pomocą przeglądarki to 1024x768 pikseli.
7. Połączenie z Platformą odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
8. Platforma i Profil prowadzone są przez Telmedicin sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 13, 02-674 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000516452, NIP: 5272720484, REGON: 147453940, kapitał zakładowy w wysokości: 5.000,00 zł, wpisaną do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą,

- prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego nr księgi 000000191183-W-14 (zwany dalej „Telemedicin”).
9. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia Usług oraz przesyłu danych, Usługodawca podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.
  10. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań technicznych Platformy i Profilu.
  11. Adres e-mail Pacjenta jest powiązany z Profilem, służy do identyfikacji Pacjenta przez Usługodawcę, Konsultantów oraz komunikacji z Pacjentem. Pacjent zobowiązany jest poinformować Usługodawcę o zmianie adresu e-mail poprzez kontakt z Infolinią.
  12. Pacjent zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do Profilu. W przypadku udostępnienia przez Klienta lub niedochowania staranności w przechowywaniu Hasła i Loginu Spółka nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Profilu Pacjenta.
  13. Pacjent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Usługodawcę, mailowo lub poprzez Infolinię, o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Profilu Pacjenta przez osoby nieuprawnione.
  14. Utrwalanie, zabezpieczanie i udostępnianie Pacjentowi treści związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy następuje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
  15. Przesyłanie na Platformę treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Usługodawcy lub innych oraz które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowania uznawanego za działanie niezgodne z prawem, naruszającego prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie lub dobra osobiste, jest zabronione.
  16. Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Usług wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.
  17. Platforma zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, zdjęcia, programy, grafika, znaki towarowe, ikony, logotypy itp. prezentowane w serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia. Pacjent zobowiązuje się do wykorzystywania treści zamieszczonych na Platformie wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.

### §4

#### Korzystanie z Usługi

1. Usługa jest odpłatna i wymaga uprzedniego zawarcia Umowy z Usługodawcą. Konsultanci nie są uprawnieni do pobierania opłat od Pacjentów.
2. Skorzystanie z Usługi wymaga wykonania połączenia telefonicznego z Infolinią dostępną pod numerem telefonu wskazanym w Potwierdzeniu Zawarcia Umowy.
3. Po połączeniu się z Infolinią Klient w celu weryfikacji prawa do korzystania z Usługi poproszony zostanie przez Asystenta o podanie danych umożliwiających weryfikację uprawnień do skorzystania z Usługi.
4. Po pozytywnej weryfikacji Klienta, Asystent umawia wykonanie Usługi z Konsultantem danej specjalizacji w wybranym przez Klienta dostępnym terminie z określeniem daty i godziny Usługi.
5. Asystent lub Konsultant w umówionym terminie kontaktują się z Pacjentem celem wykonania Usługi.
6. Usługa jest świadczona w zakresie oraz z uwzględnieniem limitów wynikających z zakupionego Pakietu i specjalizacji wynikających z Katalogu w Okresie ważności Usługi, pod warunkiem uregulowania przez Pacjenta wszelkich wymaganych należności wobec Spółki.
7. Usługa jest realizowana w terminie zatwierdzonym przez Pacjenta ustalonym podczas rozmowy z Asystentem Infolinii.
8. Pacjent może skontaktować się z Infolinią celem umówienia Usługi w dni robocze od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. oraz dni 24 i 31 grudnia, w godzinach od 8.00 do 20.00
9. Jednostkowa Usługa trwa 15 minut (jedna jednostka czasu). Jeżeli Usługa wymaga więcej czasu, Konsultant przedłuża czas trwania konsultacji do czasu niezbędnego z punktu widzenia medycznego problemu Pacjenta. Za przedłużenie czasu trwania jednostkowej konsultacji opłata nie jest pobierana.
10. Pacjent zobowiązany jest odwołać zamówioną Usługę najpóźniej 24h przed jej planowanym rozpoczęciem. Jeżeli Pacjent nie połączy się lub nie odbierze połączenia od Konsultanta lub Asystenta w uzgodnionym uprzednio terminie, uznaje się, że Usługa została wykonana.
11. Wykonanie Usługi może być uwarunkowane koniecznością podania przez Pacjenta dodatkowych danych zgodnie z prośbą Asystenta lub Konsultanta.
12. W przypadku uzyskania wiarygodnej informacji, że Pacjent może wymagać udzielenia natychmiastowej pomocy oraz informacji o miejscu przebywania Pacjenta, Asystent lub Konsultant - realizując obowiązek niesienia pomocy - może udzielić Pacjentowi pomocy przekazując niezbędne informacje oraz wezwać pogotowie ratunkowe.
13. Jeśli połączenie z Konsultantem nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Pacjenta pogarsza się, Pacjent powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w placówce służby zdrowia lub wezwać pogotowie ratunkowe lub skontaktować się z numerem alarmowym 112.
14. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.
15. Kontakt bądź próba kontaktu z Konsultantem nie mogą opóźniać lub zastąpić wykonania działań wskazanych w ust. 13-14 powyżej.
16. Usługa jest świadczona w języku polskim.
17. Przy świadczeniu Usługi Konsultanci i Asystenci zobowiązani są do zachowania w poufności uzyskanych informacji.
18. Każdorazowe skorzystanie z Usługi powoduje wykorzystanie jednego działania z miesięcznego limitu, który przewiduje Pakiet.
19. Jeżeli Usługa świadczona jest za pomocą środków komunikacji elektronicznej Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
20. Pacjent zobowiązuje się ujawnić Konsultantowi Medycznemu wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania Świadczenia Zdrowotnego, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne do udzielenia Świadczenia zdrowotnego. Pacjent zobowiązuje się również ujawnić Konsultantowi Niemedycznemu wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć wpływ na udzielaną Usługę.
21. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie Usługi.

## **§5**

### **Udzielanie Świadczeń zdrowotnych w ramach E-Konsultacji**

1. Komunikacja Pacjenta z Konsultantem może przebiegać w formie:
  - a. czatu - wymiany krótkich wiadomości tekstowych między Pacjentem a Konsultantem,
  - b. telekonferencji - przekazu audio między Pacjentem a Konsultantem za pośrednictwem telefonu lub Platformy,
  - c. wideokonferencji - przekazu audiowizualnego między Pacjentem a Konsultantem za pośrednictwem telefonu lub Platformy,
  - d. wymiany wiadomości email.
2. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez Konsultantów Medycznych w zakresie wskazanym w Katalogu i Pakiecie, z uwzględnieniem ograniczeń wynikających ze szczególnego charakteru E-Konsultacji, jako usługi zdalnej świadczonej za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. E-

- Konsultacja nie obejmuje Świadczeń zdrowotnych wymagających osobistego, bezpośredniego kontaktu z osobą wykonującą zawód medyczny.
3. Konsultant może w ramach E-Konsultacji wystawić Pacjentowi e-receptę.
  4. Do wystawienia e-recepty Konsultant Medyczny może wymagać od Pacjenta przedłożenia dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, takich jak:
    - a. karta wypisu ze szpitala,
    - b. dokumentacja medyczna,
    - c. wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych.
  5. Konsultant w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
  6. Konsultanci Medyczni posiadają wszelkie wymagane przepisami prawa uprawnienia i kwalifikacje do udzielania Świadczeń zdrowotnych.
  7. Udzielanie przez Konsultantów Medycznych Świadczeń zdrowotnych, następuje w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej i naukowej, dostępnymi za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, metodami i środkami rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.
  8. Usługodawca weryfikuje uprawnienia Konsultantów do świadczenia Świadczeń zdrowotnych wynikające z przepisów obowiązującego prawa.
  9. E-Konsultacje odbywają się za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.
  10. Konsultanci Medyczni prowadzą dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Konsultanci Niemedyczni sporządzają opis przebiegu E-Konsultacji.
  11. Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Pacjenta, dotychczasowego leczenia, wyników badań, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych.
  12. Konsultant Medyczny przeprowadza badanie Pacjenta, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia.
  13. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości usługi Przebieg E-Konsultacji może być rejestrowany przez Konsultanta po uzyskaniu na to zgody Klienta, a jego zapis może być przechowywany na serwerach wskazanych przez Konsultanta. Kontynuacja rozmowy będzie oznaczać zgodę Klienta na nagrywanie rozmowy. Przerwanie połączenia przez Klienta z uwagi na brak zgody na nagrywanie rozmowy nie będzie uprawniała Klienta do zwrotu uiszczonych opłat i będzie traktowane, jako brak wykonania Usługi z przyczyn dotyczących Klienta. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z przepisami prawa.

14. Pacjent ma wgląd do swojej dokumentacji medycznej. Może również otrzymać kopię dokumentacji medycznej w miejscu jej przechowywania lub udzielania świadczeń, określonym przez Konsultanta Medycznego.

## **§6**

### **Udzielanie Świadczeń zdrowotnych w ramach Usługi Eksperckiej Opinii Medycznej**

1. Usługa Eksperckiej Opinii Medycznej, o ile występuje ona w zakresie posiadanego Pakietu, realizowana jest zgodnie z regulaminem tej usługi stanowiącym Załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie Eksperckiej Opinii Medycznej stosuje się wprost lub odpowiednio zapisy niniejszego Regulaminu.

## **§7**

### **Udzielanie Świadczeń zdrowotnych w ramach Usługi Badania**

1. Za pośrednictwem Infolinii Pacjent może zlecić przeprowadzenie badania w podmiotach leczniczych współpracujących z Usługodawcą, jeżeli taką usługę zawiera w sobie posiadany przez Pacjenta Pakiet. Badania, które może zlecić Pacjent obejmują, w zależności od posiadanego Pakietu:
  - a. medyczne badania laboratoryjne;
  - b. badania obrazowe.
2. Badania realizowane są przez Usługodawcę na rzecz Pacjenta we współpracy z innymi podmiotami leczniczymi. Usługodawca udostępnia wyniki badań Pacjenta na Platformie lub udostępnia je Pacjentowi w inny sposób zaakceptowany przez Pacjenta.
3. Wykaz dostępnych badań zawiera Załącznik nr 5 do Regulaminu.
4. Badania realizowane są w ramach posiadanego przez Pacjenta Pakietu lub za dodatkową Opłatą.
5. Wyniki badań dostępne będą dla Pacjenta na Platformie w momencie przekazania ich przez podmiot leczniczy bezpośrednio realizujący badanie do systemu informatycznego Usługodawcy. Wyniki będą udostępniane w formie umożliwiającej ich pobranie oraz wydruk. Pacjent zostanie poinformowany o dostępności wyników poprzez wiadomość tekstową (SMS) na podany przez niego numer telefonu.
6. Jeżeli do realizacji badania wymagane jest skierowanie, Pacjent za pośrednictwem Portalu może przekazać skierowanie w postaci elektronicznej.

## **§8**

### **Udzielanie Świadczeń zdrowotnych w ramach Usługi Wizyty stacjonarnej**

1. Za pośrednictwem Infolinii Pacjent może zamawiać usługi medyczne realizowane w postaci stacjonarnej przez Usługodawcę we współpracy z

- innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, jeżeli taką usługę zawiera w sobie posiadany przez Pacjenta Pakiet.
- Wykaz aktualnie dostępnych Wizyt stacjonarnych zawiera Załącznik nr 6 do Regulaminu.
  - Badania realizowane są w ramach posiadanego przez Pacjenta Pakietu lub za dodatkową Opłatą.
  - Możliwość zmiany terminu lub odwołania zamówionej przez Pacjenta Wizyty stacjonarnej może być ograniczona w zależności od porozumienia Usługodawcy z danym podmiotem wykonującym działalność leczniczą realizującym usługę.

## §9

### Reklamacje

- Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczeniem Usługi.
- Zapytania, uwagi i reklamacje należy zgłaszać:
  - pod numerem Infolinii,
  - na adres e-mail: kontakt@twojzdaleknylekarz.pl
  - na piśmie na adres siedziby Usługodawcy.
- Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji, dotyczących realizacji Usług następuje w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, lub pisemnej odpowiednio do formy złożenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni.
- Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
  - dane pozwalające na identyfikację Pacjenta: login Pacjenta, imię i nazwisko, adres e-mail, adres zamieszkania;
  - określenie przedmiotu reklamacji,
  - określenie ewentualnych żądań Pacjenta,
  - wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usługi,
  - numer rachunku bankowego - w przypadku żądania zwrotu płatności.
- Klient ma prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w formie mediacji i sądów polubownych.

## §10

### Zasady odpowiedzialności

- Usługodawca zobowiązany jest do naprawienia szkody, jaką Pacjent poniósł na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z Umowy, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
- Odpowiedzialność za błędy medyczne ponosi udzielający Usługi Konsultant.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta niekompletnych, nieprawdziwych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki

podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na Pacjencie.

- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Pacjentów z Usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
  - szkody wynikłe na skutek braku ciągłości wynikającego z działania siły wyższej,
  - działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Usługodawca ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
  - podanie przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

## §11

### Prawo Pacjenta do odstąpienia od Umowy

- W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klient będący konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia Umowy bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 tej ustawy, z uwzględnieniem postanowień art. 29 ustawy o Prawach konsumenta. Jeżeli Klient będący konsumentem zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Klienta albo wycieczki, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni od zawarcia Umowy.
- W celu odstąpienia od Umowy, Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej na adres siedziby Spółki lub dokumentowej na adres e-mail: [biuro@bzgroup.pl](mailto:biuro@bzgroup.pl) Klient może wykorzystać wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przekazany mu przy zawarciu Umowy.
- Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w wypadku, gdy skorzystał on z Usługi w całości przed upływem 14 dniowego terminu, o którym mowa ust.1. Zapisu zdania powyższego nie stosuje się w razie zawarcia Umowy podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Klienta albo wycieczki.
- Jeżeli Klient zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Spółka zwróci Klientowi kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili otrzymania przez Spółkę odstąpienia od Umowy.
- W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy Spółka dokonuje zwrotu kwoty zapłaconej przez Klienta w terminie nie dłuższym niż 14 dni, na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub przekazem pocztowym.

6. Spółka w zakresie, w jakim jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli Klient, pomimo wezwania, nie wskaże numeru rachunku bankowego, na które ma nastąpić zwrot należności lub gdy nie przekaże wszystkich danych koniecznych do dokonania zwrotu. Ponadto Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru rachunku bankowego.

## **§12**

### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Współadministratorami danych osobowych Pacjentów w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, podanych przez niego w związku z zawarciem i realizacją Umowy, jest Usługodawca oraz Telemedicin.
2. W Załączniku nr 4 do Regulaminu „Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych” zawarte są informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Pacjentów.
3. Wobec Pacjentów korzystających z Platformy i Profilu, stosowana jest polityka prywatności i polityka cookies Telemedicin dostępna na stronie [www.telemedi.co](http://www.telemedi.co).

## **§13**

### **Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną**

1. Do podstawowych, potencjalnych, zagrożeń związanych z korzystaniem z Usługi świadczonej drogą elektroniczną (Internet) należą w szczególności:

- a) złośliwe oprogramowanie (ang. Malware) – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany;
  - b) programy szpiegujące (ang. Spyware) – programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je – zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody – autorowi programu;
  - c) spam – niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
  - d) wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. Phishing);
  - e) włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem narzędzi hackerskich;
  - f) kryptoanaliza – możliwość odnalezienia słabości systemu kryptograficznego w celu umożliwienia jego złamania lub obejścia.
2. Klient, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i zaporę sieciową (firewall). Program taki powinien być stale aktualizowany.

## **§14**

### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2023 roku.
2. Umowy pomiędzy Klientem a Spółką realizowane są na podstawie zapisów Regulaminu, obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
3. Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:  
Załącznik nr 1 – Opis Pakietów Usługi,  
Załącznik nr 2 – Katalog specjalizacji,  
Załącznik nr 3 –Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych  
Załącznik nr 4 - Wykaz dostępnych Badań

### Załącznik nr 3 – Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego dalej: „RODO”) informujemy, że:

1. Współadministratorami Pani/Pana danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, podanych w związku z korzystaniem z Usługi „Twój Zdalny Lekarz” są:
  - 1) **BZ Group Sp. z o.o.** z siedzibą w Jasionce, Jasionka 954, 36-002 Jasionka, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000460507, NIP 5242758944, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł, tel.: +48 22 330 77 88, e-mail: [kontakt@twojzdalnylekarz.pl](mailto:kontakt@twojzdalnylekarz.pl) (zwana dalej: „BZ Group”);
  - 2) **Telmedicin Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 13, 02-674 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000516452, NIP: 5272720484, kapitał zakładowy w wysokości: 5.000,00 zł, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego pod nr 000000191183-W-14, tel.: +48 22 357 49 49., e-mail: [info@telemedi.com](mailto:info@telemedi.com) (zwana dalej: „Telmedicin”) wyłącznie w zakresie wykonywania usługi Twój Zdalny
  - 3) **Eden Finance Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Kuszniaków 20/1, 03-272 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000161801, NIP 5242754478, o kapitale zakładowym w wysokości 500 000,00 zł tel.+48 979 703 500 e-mail, [kontakt@edenfinance.pl](mailto:kontakt@edenfinance.pl) (zwana dalej „Eden Finance”)
2. U współadministratorów zostali powołani inspektorzy ochrony danych osobowych, z którymi można się kontaktować pod adresem e-mail:
  - 1) [iod@bzgroup.pl](mailto:iod@bzgroup.pl) – BZ Group,
  - 2) [iod@telemedicin.pl](mailto:iod@telemedicin.pl) – Telmedicin,
  - 3) [iod@edenfinance.pl](mailto:iod@edenfinance.pl) – Eden Finance
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
  - 1) umożliwienia korzystania z usługi „Twój Zdalny Lekarz” – przez Telmedicin, BZ Group, oraz Eden Finance a podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do zawarcia lub wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - 2) rozpatrzenia reklamacji dotyczącej świadczenia usług „Twój Zdalny Lekarz” – przez Telmedicin, BZ Group, a podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - 3) podatkowych i rachunkowych – przez Telmedicin, BZ Group, oraz Eden Finance a podstawą prawną przetwarzania danych jest konieczność wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na współadministratorach (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
  - 4) analitycznych i statystycznych – przez Telmedicin, BZ Group, BZ Solutions oraz Eden Finance, a podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes współadministratorów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na prowadzeniu analiz aktywności klientów oraz w celu doskonalenia stosowanych funkcjonalności,
  - 5) marketingowych polegających na wysyłce informacji handlowych drogą elektroniczną i kontaktach telefonicznych (wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody przez klienta) – przez Telmedicin, BZ Group, oraz Eden Finance, a podstawą prawną przetwarzania danych jest uzasadniony interes współadministratorów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
  - 6) archiwizacyjnym – przez Telmedicin, BZ Group, oraz Eden Finance a podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu współadministratorów, jakim jest przeznaczenie wyników tych badań na potrzeby poprawy jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Pana/Pani dane będą ujawniane w ramach realizacji umowy następującym odbiorcom:
  - 1) podmiotom współpracującym ze współadministratorami w celu realizacji umowy na usługę „Twój Zdalny Lekarz”,
  - 2) bankom, podmiotom obsługującym systemy płatności elektronicznych, dostawcom usług pocztowych, podmiotom świadczącym usługi księgowe i prawne, podmiotom organizującym i zapewniającym obsługę informatyczną współadministratorów w celu realizacji umowy na usługę „Twój Zdalny Lekarz”.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, tj. do USA zgodnie z wymaganiami RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez czas realizacji umowy na usługę „Twój Zdalny Lekarz” oraz czas przedawnienia roszczeń wynikających z tych umów, a w przypadkach określonych przez przepisy prawa przez czas niezbędny do realizacji obowiązków prawnych.
7. Ma Pani/Pan prawo:
  - 1) żądania od współadministratorów danych osobowych dostępu danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
  - 2) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,
  - 3) przenoszenia danych osobowych,
  - 4) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, jeżeli przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody (wycofanie zgody nie wpływa jednakże na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem),
  - 5) wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, niemniej jest warunkiem koniecznym do zawarcia i wykonania umowy na usługę „Twój Zdalny Lekarz”.  
Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu



---

#### **Załącznik nr 4 - Wykaz dostępnych Badań**

Wykaz dostępnych Badań:

- **Odczyn Biernackiego**
- **Morfologia**
- **Glukoza z krwi**
- **Cholesterol LDL bezpośredni zmierzony**
- **Cholesterol HDL w surowicy**
- **Cholesterol całkowity**