# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Platformy Global Teleclinic

## I. Słownik pojęć

Wymienione niżej zwroty pisane wielką literą, użyte w dalszej części Regulaminu, należy rozumieć - o ile z kontekstu ich użycia nie wynika wyraźnie odmiennie - w następujący sposób:

**Podmioty**

1. **GTA lub Usługodawca** - Global Teleclinic & Assistance spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Twardej 18, 00-105, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Krajowy Rejestr Sądowy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 842659, NIP: 5272927966, REGON: 386141342, będąca właścicielem Platformy, a także będąca zarejestrowanym podmiotem wykonującym działalność leczniczą o numerze wpisu do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą 000000247151, który za pośrednictwem Platformy świadczy Usługi Medyczne na rzecz Pacjenta.
2. **Konsument** – osoba fizyczna korzystająca z Platformy w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a w zakresie prawa do odstąpienia od umowy – również osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
3. **Osoba udzielająca Teleporady** – uprawniona osoba fizyczna wykonująca Usługę Medyczną przy wykorzystaniu Platformy.
4. **Pacjent** – osoba fizyczna, pełnoletnia, korzystająca z Usług Medycznych udzielanych przez Usługodawcę. Pacjentem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych (dzieci od 6 roku życia), w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.
5. **Diagnostyka** – Diagnostyka S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, 31-864 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000918455, NIP: 675-12-65-009, REGON: 356366975.
6. **PayU** - PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 186, 60-166 Poznań, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, NIP: 7792308495, REGON 300523444.

**Platforma**

7. **mojeID** – narzędzie do potwierdzania tożsamości online, którego dostawcą jest Krajowa Izba Rozliczeniowa.
8. **Platforma** - oznacza platformę internetową prowadzoną przez GTA, dostępną pod adresem https://global-teleclinic.com.
9. **Konto Pacjenta** - wydzielona część Platformy, w ramach której Pacjent ma możliwość korzystania z Usług Medycznych.

**Usługi**

10. **Polityka Prywatności** – polityka prywatności Usługodawcy, dostępna na Platformie.
11. **Regulamin** – niniejszy regulamin Platformy.
12. **Regulamin Organizacyjny Usługodawcy** – regulamin organizacyjny Usługodawcy, opracowany zgodnie z przepisami Ustawy o działalności leczniczej.
13. **Założenie Konta** – udzielenie Pacjentowi przez GTA uprawnień dostępu do Konta Pacjenta.
14. **Umowa na prowadzenie Konta Pacjenta** – umowa na świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana pomiędzy GTA a Pacjentem, który dokonał na Platformie rejestracji Konta, obejmująca prawo do korzystania z Konta Pacjenta.
15. **Umowa na Świadczenie Usług Medycznych** – umowa zawierana pomiędzy GTA a Pacjentem, z wykorzystaniem narzędzi i funkcjonalności Platformy, w ramach zdefiniowanego pakietu lub jednorazowej konsultacji.
16. **Umowa na wykonanie Usługi Laboratoryjnej** – umowa pomiędzy Pacjentem a Diagnostyką, zawierana w celu realizacji Usługi Badania Medycznego przez Pacjenta.
17. **Usługa Badania Laboratoryjnego** – usługa wykonywana przez Diagnostykę, w której pośredniczy GTA poprzez przekazanie informacji o zamówionym badaniu do Diagnostyki, polegająca na wykonaniu świadczenia zdrowotnego na rzecz Pacjenta. Wystawione dokumenty są zamieszczane na koncie Pacjenta.
18. **Usługa Medyczna** - usługa medyczna świadczona przez GTA po zawarciu Umowy na świadczenie Usług medycznych, zgodnie z jej warunkami, polegająca na wykonywaniu świadczenia zdrowotnego przez GTA na rzecz Pacjenta na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, dostępna do zamówienia za pośrednictwem Platformy, będąca jedną z następujących rodzajów:
    a. **Teleporada** – polegająca na wykonywaniu świadczenia zdrowotnego przez GTA na rzecz Pacjenta, realizowana zdalnie za pomocą telekonsultacji, czatu lub wideokonsultacji. Osoba udzielająca Teleporady może wystawić e-receptę, e-skierowanie, e-zwolnienie, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Pacjenta odzwierciedlającym w dokumentacji medycznej, po dokonanym wywiadzie lekarskim. Na Koncie Pacjenta zamieszczane są skierowania wewnętrzne (do lekarzy i na badania laboratoryjne).
    b. **Teleporada dla dzieci** - polegająca na wykonywaniu świadczenia zdrowotnego przez GTA na rzecz dziecka od 6 roku życia (poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku

osobistego badania Pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego) realizowana zdalnie za pomocą telekonsultacji, czatu lub wideokonferencji. Osoba udzielająca Teleporady może wystawić e-receptę, e-skierowanie, e-zwolnienie, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Pacjenta odzwierciedlającym w dokumentacji medycznej, po dokonanym wywiadzie lekarskim. Na Koncie Pacjenta zamieszczane są skierowania wewnętrzne (do lekarzy i na badania laboratoryjne)

**Akty prawne**

19. **Kodeks Cywilny** – ustawa Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
20. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych iw sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
21. **Ustawa o działalności leczniczej** - z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.
22. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
23. **Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta** – ustawa z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta.

## II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Platformy oraz świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Platformy.
2. Platforma prowadzona jest przez GTA.
3. Regulamin określa w szczególności:
    a. podstawowe funkcjonalności Platformy,
    b. minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Platformy,
    c. zasady dokonywania rejestracji i korzystania z Konta Pacjenta, w tym zawierania Umowy na prowadzenie Konta Pacjenta,
    d. zasady zawierania Umów na Świadczenie Usług Medycznych za pośrednictwem Platformy i korzystania z Usług Medycznych,
    e. zasady zawierania Umów na wykonanie Badania Laboratoryjnego i realizacji Usługi Badania Laboratoryjnego,
    f. tryb postępowania reklamacyjnego,
    g. zasady polityki ochrony danych osobowych,
    zasady zmiany Regulaminu.

## III. Warunki techniczne

1. Do korzystania z funkcjonalności Platformy wymagane jest spełnienie następujących minimalnych wymagań technicznych:
    1. posiadanie komputera lub innego urządzenia multimedialnego (urządzenie końcowe) z dostępem do sieci Internet;
    2. posiadanie w urządzeniu elektronicznym przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox wersja minimum 24.0 lub nowszej, Opera od wersji 10, Google Chrome w wersji

28.0 lub nowszej, MS Internet Explorer w wersji minimum 8.0 lub nowszej, która zapewnia obsługę plików Cookie oraz skryptów JavaScript. Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami przeglądarek wymienionymi powyżej;
3. posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej e-mail;
4. minimalna zalecania rozdzielczość ekranu urządzenia elektronicznego - 1024 x 768 pikseli.

2. Zważywszy, że publiczny charakter sieci Internet i korzystanie usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Pacjentów przez osoby do tego nieuprawnione, dla zachowania bezpieczeństwa korzystania Platformy zaleca się, aby urządzenie elektroniczne Pacjenta posiadało również:
    1. system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,
    2. skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
    3. zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa,
    4. aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz JavaScript w przeglądarce internetowej,
    5. oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.
3. GTA dokłada starań, aby Pacjenci mieli możliwość korzystania ze wszystkich funkcjonalności Platformy w sposób nieprzerwany, zastrzega jednak możliwość czasowego zawieszania funkcjonowania niektórych lub wszystkich funkcjonalności Platformy w celu przeprowadzania jego konserwacji, aktualizacji lub napraw.

## IV. Treści zamieszczane na Platformie

1. Treści zamieszczone na Platformie, w tym znaki towarowe, logotypy, ikony, teksty, grafiki, fotografie, obrazy, filmy, nagrania dźwiękowe, grafiki, oprogramowanie, wzorce umów i formularzy mogą być chronione prawami autorskimi, prawami osobistymi, prawami do baz danych, znaków towarowych, wzorów przemysłowych oraz innymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa, chroniącymi własność intelektualną, przysługującymi GTA, licencjodawcy lub innym podmiotom, z którymi GTA zawarł stosowne umowy.
2. Żaden element Platformy lub treści na nim umieszczone nie mogą być - bez uprzedniej pisemnej zgody GTA - kopiowane, rozpowszechnianie, przesyłane, wyświetlane, wykonywane, reprodukowane lub publikowane w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
3. Pacjent ma prawo oglądać, odtwarzać, drukować oraz pobierać treści zamieszczone na Platformie wyłącznie na własny użytek, to jest do celów osobistych, informacyjnych i niekomercyjnych.
4. GTA zastrzega wszelkie prawa wymienione w ust. 1-3 powyżej.
5. Korzystając z funkcjonalności Platformy Pacjent zobowiązuje się:
    1) postępować w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa,
    2) postępować zgodnie z dobrymi obyczajami oraz z poszanowaniem dóbr osobistych innych podmiotów,
    3) nie dostarczać oraz nie przekazywać treści o bezprawnym charakterze,
    4) powstrzymać się od działań mogących utrudniać lub destabilizować działanie Platformy,

5) powstrzymać się od wszelkiej działalności mogącej naruszyć uzasadnione interesy GTA.

## V. Konto Pacjenta

1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczna usługi umożliwiające założenie oraz korzystanie z Konta Pacjenta na Platformie. Rejestracja jest nieodpłatna.
2. W celu rejestracji Pacjent wchodzi na stronę Platformy i po wybraniu odpowiedniej opcji rejestruje się przez bank za pomocą mojeID, a w przypadku, gdy bank, w którym Pacjent posiada rachunek, nie znajduje się na liście wypełnia formularz rejestracyjny klikając opcję: „Twojego banku nie ma na liście?".
3. Podczas rejestracji Pacjent podaje następujące dane:
    1. Imię
    2. Nazwisko
    3. Numer pesel,
    4. Płeć
    5. Email
    6. Numer telefonu
4. Po podaniu wszystkich danych wymaganych w formularzu rejestracyjnym, Pacjent oświadcza, że zapoznał się z treścią i akceptuje Regulamin oraz Politykę Prywatności, klikając w stosowne pole wyboru znajdujące się obok tego oświadczenia oraz klika w opcję „Zarejestruj". Na podstronie z formularzem rejestracyjnym Pacjent może również zapoznać się z Polityką Prywatności, klikając w znajdujący się tam link przekierowujący (hiperłącze).
5. Po prawidłowym dokonaniu rejestracji, system informatyczny potwierdza utworzenie Konta, wyświetlając stosowny komunikat na podstronie rejestracji oraz automatycznie wysyła potwierdzenie na wskazany przez Pacjenta przy rejestracji adres email.
6. W przypadku, gdy którakolwiek z danych, podanych w formularzu rejestracyjnym, zostanie wpisana przez Pacjenta w sposób nieprawidłowy, system wyświetli stosowny komunikat określający brakujące lub niepoprawne dane, które Pacjent będzie musiał poprawić lub uzupełnić w celu dokończenia rejestracji.
7. Założenie Konta Pacjenta umożliwia m.in.:
    1. korzystanie z Usług Medycznych, w tym Teleporady i Teleporady dla dzieci, a także z Usług Badań Laboratoryjnych;
    2. poprawianie i aktualizowanie danych Pacjenta,
    3. zmianę hasła.
8. Z chwilą dokonania rejestracji, Pacjent zawiera równocześnie ze Usługodawcą Umowę na prowadzenie Konta Pacjenta, której przedmiotem jest korzystanie przez Pacjenta z funkcjonalności Platformy poprzez Konto Pacjenta. Umowa ta jest nieodpłatna i zawarta na czas nieokreślony.
9. Jeżeli Pacjent dokonał już wcześniej rejestracji, klika w opcję „Logowanie", po czym wpisuje adres e-mail i hasło podane podczas rejestracji oraz klika w pole „Zaloguj się", przekierowujące bezpośrednio do Konta Pacjenta.

## VI. Korzystanie z Platformy

1. GTA może pozbawić Pacjenta prawa do korzystania z Platformy za pośrednictwem jego Konta, jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Platformy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Pacjenta Regulaminu, w szczególności, gdy Pacjent:
   a. podał w trakcie rejestracji dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich;
   b. dopuścił się za pośrednictwem Platformy naruszenia dóbr osobistych osób trzecich, w szczególności dóbr osobistych innych Pacjentów,
   c. dopuścił się innych zachowań, niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego lub godzących w dobre imię GTA, jego pracowników, współpracowników lub kontrahentów.
2. Każdy Pacjent może zaprzestać korzystania z usług w zakresie korzystania z Platformy w każdym czasie opuszczając strony Platformy. Pacjent posiadający Konto może rozwiązać Umowę na prowadzenie Konta Pacjenta w każdym czasie wypowiadając umowę poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres info@global-teleclinic.com, z tym zastrzeżeniem, że brak Konta Pacjenta może uniemożliwić pełne korzystanie z dostępnych na Platformie usług.

## VII. Ogólne warunki świadczenia Usług Medycznych i Usługi Badań Laboratoryjnych

1. Usługa Medyczna ma charakter odpłatny i jest realizowana przez Osobę udzielającą Teleporady. Usługa Medyczna odbywa się zgodnie z procedurami i warunkami określonymi przez Usługodawcę.
2. Wybór Osoby udzielającej Teleporady jest równoznaczny z udzieleniem zgody na realizację wybranej Usług Medycznej.
3. Osoba udzielająca Teleporady świadczy Usługi Medyczne, na zasadach określonych w Regulaminie, na rzecz Pacjenta, za pośrednictwem Platformy.
4. Pacjent dokonuje wyboru rodzaju Usługi Medycznej spośród dostępnych na Platformie.
5. Komunikacja Pacjenta z Osobą udzielającą Teleporady może przebiegać w formie: telekonsultacji, czatu lub wideokonsultacji.
6. Usługi Medyczne udzielane są przez Osoby udzielające Teleporady w zakresie wskazanym na Platformie oraz Regulaminie Organizacyjnym. Usługi Medyczne nie obejmują świadczeń zdrowotnych wymagających osobistego, bezpośredniego kontaktu z osobą wykonującą zawód medyczny. Jeżeli jest to uzasadnione w szczególności stanem zdrowia Pacjenta, prośbą Pacjenta lub ciążącymi na Osobie udzielającej Teleporady obowiązkami prawnymi, Osoba udzielająca Teleporady informuje o potrzebie bezpośredniego kontaktu z osobą wykonującą zawód medyczny w celu kontynuacji opieki zdrowotnej.
7. Uprawniona Osoba udzielająca Teleporady w ramach realizowanej Usługi Medycznej może wystawić e-receptę, e-skierowanie, e-zwolnienie, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. Skierowania wewnętrzne (do innych lekarzy na platformie oraz na badania laboratoryjne) są udostępniane na Koncie Pacjenta. Wystawienie e-recepty może wymagać przedłożenia Osobie udzielającej Teleporady przez Pacjenta dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, m.in.: karta wypisu ze szpitala, dokumentacja medyczna, wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych.

8. Udzielanie Usług Medycznych, 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.
9. Dokumentacja medyczna jest prowadzona i przechowywana zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach pacjenta. Pacjent może uzyskać dostęp do dokumentacji medycznej na zasadach wynikających z Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Usługodawca zapewnia także dostęp do dokumentacji medycznej za pośrednictwem Konta Pacjenta na Platformie.
10. Usługa Medyczna jest poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Pacjenta, dotychczasowego leczenia czy wyników badań. Osoba udzielająca Teleporady analizuje dane z ankiety oraz przeprowadza wywiad medyczny, które mają na celu ocenę stanu zdrowia Pacjenta oraz dobranie właściwych metod leczenia.
11. Pacjent powinien ujawnić Osobie udzielającej Teleporady wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania Usługi Medycznej, w tym udostępnić kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne do udzielenia świadczenia zdrowotnego. Nieprzekazanie informacji lub nieudostępnienie dokumentacji medycznej może skutkować niemożnością kontynuacji udzielania świadczenia zdrowotnego. Pacjent ponosi odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie Usługi Medycznej.
12. Usługi Medyczne oferowane przez GTA za pośrednictwem Platformy nie są przeznaczone dla Pacjentów:
    a. wymagających hospitalizacji – zwłaszcza w sytuacji, gdy lekarz obecny u Pacjenta uprzednio na wizycie domowej nie był w stanie Pacjentowi pomóc;
    b. w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia (np. pacjent nieprzytomny, nie oddycha, Pacjent ma nagłą reakcję alergiczną, pacjent doznał niekontrolowanego krwawienia), w szczególności w sytuacji: utraty przytomności; nagłych zaburzeń świadomości; agresji spowodowanej chorobą psychiczną; dokonanej próby samobójczej; drgawek; nagłego, ostrego bólu w klatce piersiowej; zaburzeń rytmu serca; nagłej nasilonej duszności; nagłego ostrego bólu brzucha; uporczywych wymiotów; ostrej i nasilonej reakcji uczuleniowej (wysypka z nasiloną dusznością), będącej efektem zażycia leku, ukąszenia czy użądlenia przez jadowite zwierzęta; zatruć lekami, środkami chemicznymi czy gazami; rozległych oparzeń; udarów cieplnych; wyziębienia organizmu; złamań, upadków z wysokości; wypadków komunikacyjnych; urazów; rozległej rany, będącej efektem urazu; porażenia prądem elektrycznym; podtopienia lub utonięcia; porodu i połogu.
    c. w innych stanach wymagających niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego.
13. Osoba udzielająca Teleporady nie jest uprawniona ani zobowiązana do przewożenia, transportowania Pacjenta do placówek medycznych, w tym np. oddziałów ratunkowych. W przypadku uzyskania podczas komunikacji z Pacjentem wiarygodnej informacji, że wymaga on udzielenia natychmiastowej pomocy, Osoba udzielająca Teleporady udziela Pacjentowi pomocy dostępnymi środkami i z uwzględnieniem okoliczności, że świadczenia zdrowotne udzielane są drogą elektroniczną. Jeżeli Pacjent nie wyraził sprzeciwu i ustalony został adres, pod którym Pacjent aktualnie przebywa, Osoba udzielająca Teleporady może skontaktować się z numerem alarmowym 112 i wezwać pogotowie, chyba że okoliczności wskazują, że wezwanie pogotowia nie jest konieczne.

14. Osoba udzielająca Teleporady może odmówić wystawienia e-recepty, e-zwolnienia, e-skierowania w przypadku powzięcia wątpliwości co do zasadności jego wystawienia w szczególności w zakresie wątpliwości natury medycznej, istniejących przeciwwskazań, błędów w wypełnionym formularzu lub braku wskazań do leczenia. Osoba udzielająca Teleporady uprawniona jest do odmowy kontynuowania świadczenia Usługi Medycznej w przypadku rażąco konfliktowego lub wulgarnego zachowania się Pacjenta. W okolicznościach, o których mowa w niniejszym punkcie, Usługę Medyczną uważa się za wykonaną, a pobrana płatność nie podlega zwrotowi.
15. Osoba udzielająca Teleporady nie wystawia recept na leki o działaniu narkotycznym, nasennym z benzodiazepiną, testosteron oraz inne leki psychoaktywne. W przypadku zakupienia Usługi Medycznej, w ramach której Pacjent zawnioskuje o leki wymienione w zdaniu pierwszym, Usługę Medyczną uważa się za wykonaną, a Pacjentowi nie przysługuje zwrot środków.
16. Czas trwania Teleporady:
    a. lekarskiej – do 15 minut;
    b. konsultacji pierwszorazowej u psychologa/psychiatry – do 55 minut;
    c. konsultacji kontynuacyjne u psychologa/psychiatry – do 25 minut;
17. Osoba udzielająca Teleporady nie ma możliwości wydłużenia czasu Teleporady.
18. Po dokonaniu wyboru Teleporady, Pacjent jest informowany o jej opłacie.
19. Pacjent zobowiązany jest odwołać zamówioną Teleporadę najpóźniej 24h przed jej planowanym rozpoczęciem. Jeżeli Pacjent nie odwoła Teleporady najpóźniej 24h przed jej planowanym rozpoczęciem, wówczas Pacjentowi nie jest zwracana opłata za Teleporadę.
20. Osoba udzielająca Teleporady ma prawo zakończyć Teleporadę przed czasem, jeżeli Pacjent nie połączy się w ciągu 5 minut od jej rozpoczęcia.
21. Za pośrednictwem Platformy Pacjent może zlecić Usługę Badania Laboratoryjnego w Diagnostyce, który współpracuje z Usługodawcą. Po wystawieniu przez Osobę udzielająca Teleporady e-skierowania, Pacjent wybiera opcję „umów badanie", wówczas wyświetlanie są szczegóły dotyczące opłaty Usługi Badania laboratoryjnego wraz z metodami płatności. Po dokonaniu płatności, na Koncie Pacjenta pojawia się numer i szczegóły zlecenia badania laboratoryjnego.
22. Usługi Badań Laboratoryjnych realizowane są przez Diagnostykę. Wykaz realizowanych badań dostępny jest na stronie: https://diag.pl/sklep/badania/. Pacjent jest informowany o opłacie przed umówieniem się na badanie laboratoryjne.

## VIII. Opłaty i metody płatności za Usługi Medyczne i Usługi Badań Laboratoryjnych

1. Płatność za Usługi Medyczne i Usługi Badań Laboratoryjnych jest pobierana przed rozpoczęciem jej świadczenia.
2. Opłaty za Usługi Medyczne i Usługi Badań Laboratoryjnych podawane są w złotych polskich, są opłatami brutto i zawierają podatek VAT w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów.
3. Pacjent może wybrać udostępnione przez GTA na Platformie formy płatności. W celu dokonania płatności Pacjent powinien kierować się informacjami dostarczonymi przez GTA lub operatora danej płatności. W przypadku płatności dokonywanych za pośrednictwem operatorów płatności, Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania regulaminów świadczenia usług przez takiego operatora. Dokonanie płatności następuje poprzez:

   a. usługę świadczoną przez zewnętrzny serwis rozliczeniowy PayU, wówczas Pacjent zostaje automatycznie przekierowany do zewnętrznego serwisu rozliczeniowego (w przypadku płatności za Usługę Medyczną jednorazową lub Usługę Badania Laboratoryjnego);
   b. kartę płatniczą z której cyklicznie będą pobierane opłaty (w przypadku płatności w ramach abonamentu);
4. W przypadku płatności kartą termin realizacji liczony jest od momentu pozytywnej autoryzacji transakcji.
5. Opłatę uważa się za uiszczoną wraz z momentem zaksięgowania środków na koncie Usługodawcy. Dowód zakupu jest wystawiany i dołączany przez GTA do wiadomości e-mail potwierdzającej zakup Usługi Medycznej lub Usługi Badania Laboratoryjnego. Na życzenie Pacjenta wystawiana jest faktura VAT, która jest przesyłana Pacjentowi wyłącznie na adres e-mail podany w procesie rejestracji Konta.
6. Wraz z uiszczeniem opłaty dochodzi do zawarcia Umowy na Świadczenie Usług Medycznych lub Umowy na Wykonanie Usługi Badania Laboratoryjnego.

## IX. Odpowiedzialność

10. GTA ponosi odpowiedzialność za brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej, jeśli wynika on z okoliczności, za które winę ponosi GTA lub Osoba udzielająca Teleporady. GTA nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi Medycznej w szczególności, jeżeli powstał on w wyniku:
    a. działania siły wyższej,
    b. nieprawidłowego działania dostawców sieci Internet lub usług telefonii komórkowej, niezawinionego przez GTA czy Osoby udzielającej Teleporady,
    c. nieprawidłowego działania urządzeń, z których korzysta Pacjent, niezawinionego przez GTA czy Osoby udzielającej Teleporady,
11. GTA dokłada starań celem umożliwienia jak największej dostępności Osób udzielających Teleporady. Dostępność danych Usług Telemedycznych na bieżąco aktualizowana jest na Platformie.
12. GTA nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez GTA skutki udostępnienia przez Pacjenta nazwy użytkownika i hasła do Konta Pacjenta osobom trzecim lub też nienależytego zabezpieczenia tych danych pozwalającego na ich uzyskanie i użycie przez osoby trzecie.

## X. Prawo do odstąpienia od Umowy przez Pacjenta będącego Konsumentem

1. Postanowienia niniejszego rozdziału mają zastosowanie do Umowy na korzystanie z Platformy, Umowy na prowadzenie Konta Pacjenta.
2. Pacjent będący Konsumentem zawierający umowę wskazaną w pkt 1 powyżej na odległość ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyn w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy. Zgłoszenie chęci odstąpienia od umowy wskazanej w pkt 1 powyżej następuje poprzez oświadczenie, które musi nastąpić do 14 dni od dnia zawarcia umowy.
3. GTA zachęca do korzystania z przygotowanego formularza odstąpienia od umowy stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu. Konsumentowi przysługuje możliwość odstąpienia od Umowy w innej formie niż formularz, o którym mowa w zdaniu

poprzedzającym. Zachowanie formy formularza jest jednak wskazane i ułatwi proces odstąpienia od Umowy.

4. Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu do umów:
   a. o świadczenie usług, jeżeli GTA wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez GTA utraci prawo odstąpienia od umowy,
   b. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez GTA o utracie prawa odstąpienia od umowy,
   c. w pozostałych przypadkach przewidzianych przepisami Ustawy o prawach konsumenta.

## XI. Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo kierowania do GTA zapytań, uwag oraz reklamacji.
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Platformy (kwestie techniczne) należy zgłaszać na adres: reklamacje@global-teleclinic.com. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać przyczynę reklamacji.
3. Reklamacje związane z korzystaniem z Usług Medycznych należy kierować na adres: reklamacje@global-teleclinic.com. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać przyczynę reklamacji.
4. GTA rozpatrywać będzie reklamacje w terminie 30 dni kalendarzowych licząc od dnia skutecznego dostarczenia reklamacji na adres wskazany w pkt 1-2 powyżej.
5. Reklamacje związane z wykonaniem Usługi Badania Laboratoryjnego należy zgłaszać do Diagnostyki za pośrednictwem formularza: https://diag.pl/pacjent/kontakt/formularz-reklamacyjny/.

## XII. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania GTA do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie GTA o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez GTA na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Pacjenta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## XIII. Ochrona danych osobowych

Szczegółowe informacje dotyczące warunków przetwarzania danych osobowych znajdują się w zakładce „Polityka Prywatności”.

## XIV. Promocje

1. GTA może prowadzić na Platformie okresowe akcje promocyjne. Zasady promocji są każdorazowo udostępniane Pacjentom w odrębnych regulaminach promocji. Promocje nie łączą się ze sobą, chyba że co innego wynika z regulaminu lub zasad danej promocji.
2. W przypadku kolizji postanowień regulaminu danej promocji z niniejszym Regulaminem wiążące będą postanowienia regulaminu promocji.

## XV. Zmiana Regulaminu

1. GTA może dokonać zmiany Regulaminu w przypadku wystąpienia ważnej przyczyny.
2. Do ważnych przyczyn zalicza się:
    a) zmiana przepisów prawa regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki określone w umowie zawieranej pomiędzy Pacjentem a Usługodawcą lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;
    b) zmiana sposobu świadczenia usług spowodowana wyłącznie względami technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań technicznych wskazanych w Regulaminie);
    c) zmiana zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych, modyfikację lub wycofanie przez Usługodawcę dotychczasowych funkcjonalności lub usług objętych Regulaminem.
3. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie, Pacjenci posiadający Konto zostaną dodatkowo poinformowani o zmianie Regulaminu poprzez przesłanie informacji o zmianie Regulaminu na adres e-mail przypisany do ich Konta.
4. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia wysłania informacji o zmianie. W przypadku Pacjentów, którzy zawarli Umowę na prowadzenie Konta Pacjenta, mają oni prawo do jej wypowiedzenia w terminie 14 dni od dnia powiadomienia ich o zmianie Regulaminu.
5. Zmiana Regulaminu nie wpływa na Umowy zawarte przez Pacjenta i Usługodawcę przed zmianą Regulaminu.

## XVI. **Postanowienia końcowe**

1. Treść Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony Platformy.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 13.10.2022 r.