



Centrum Medyczne
Viva Medica

Viva Medica sp.z o.o.

Ul. Słowiańska 23/1LU, 50-234 Wrocław, tel.: 570 641 300

NIP: 9671426021, REGON 382774547 KRS 0000775823

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna VI,

Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy: 10.000 zł

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MEDYCZNYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§1

1. Niniejszy Regulamin stanowi uzupełnienie Regulaminu Świadczenia Usług Medycznych określającego zasady korzystania z usług Viva Medica Sp. z o.o. przez Pacjenta (dalej jako: „Regulamin”) w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną. W zakresie nieuregulowanym przez Regulamin Usług Elektronicznych zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu.
2. Na potrzeby niniejszych Ogólnych Zasad Świadczenia Usług Medycznych Drogą Elektroniczną, poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:
 - A. Ogólne Zasady Świadczenia Usług Medycznych Drogą Elektroniczną – niniejszy dokument, stanowiący wzorzec umowny, w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego, określający zasady Świadczenia przez Świadczeniodawcę usług medycznych z wykorzystaniem środków komunikacji na odległość.
 - B. Pacjent – użytkownik Serwisu, korzystający z usług oferowanych przez Świadczeniodawcę.
 - C. 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 i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
 - D. Serwis – serwis internetowy, umożliwiający Użytkownikom realizację świadczenia medycznego u Świadczeniodawcy.



Centrum Medyczne
Viva Medica

Viva Medica sp.z o.o.

Ul. Słowiańska 23/1LU, 50-234 Wrocław, tel.: 570 641 300

NIP: 9671426021, REGON 382774547 KRS 0000775823

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna VI,

Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy: 10.000 zł

- E. Świadczeniodawca – podmiot świadczący usługi medyczne
Viva Medica Sp. z o.o., Słowiańska 23/1LU, 50-234 Wrocław, REGON:
382774547, NIP: 9671426021.
- F. Teleporada, konsultacja online – konsultacja przeprowadzona przez
Świadczeniodawcę w formie wideokonferencji (przekazu audiowizualnego)
lub telekonferencji (przekazu audio) przeprowadzona na zlecenie i rzecz
Pacjenta w ramach świadczenia usług medycznych przez Świadczeniodawcę.
- G. Usługa Zdrowotna – usługa zdrowotna, o której mowa w Ustawie o Prawach
Konsumenta, Świadczona przez pracownika/ów ochrony zdrowia pacjentom,
w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z
przepisywaniem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych.
- H. Ustawa o Prawach Konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach
konsumenta.

§2

1. Świadczeniodawca zapewnia Pacjentom możliwość realizacji usług
medycznych za pomocą środków komunikacji na odległość – Teleporada,
Konsultacje online.
2. W celu skorzystania z Usługi określonej w pkt 2 §1, po otrzymaniu informacji
z Serwisu lub od personelu Świadczeniodawcy, należy dokonać płatności przed
planowaną teleporadą.
3. Szczegóły dotyczące płatności są przedstawione w Regulaminie e-płatności.



Centrum Medyczne
Viva Medica

Viva Medica sp.z o.o.

Ul. Słowiańska 23/1LU, 50-234 Wrocław, tel.: 570 641 300

NIP: 9671426021, REGON 382774547 KRS 0000775823

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna VI,

Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy: 10.000 zł

§3

1. Pacjent powinien niezwłocznie poinformować Świadczeniodawcę drogą mailową na adres **info@cm-vivamedica.pl** lub telefonicznie na numer **+48 570 641 300** o wszelkiego rodzaju zauważonych naruszeniach bezpieczeństwa w związku z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną.

§4

1. W ramach udzielanej Teleporady lekarz zobowiązany jest do poinformowania pacjenta o możliwości dostępu do e-recepty, e-skierowani, e-zwolnienia.
2. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w trakcie udzielania świadczenia może okazać się, iż z uwagi na konkretny stan faktyczny konieczne jest wykonanie badania osobistego lub przeprowadzenie przez niego dodatkowych badań.
3. Pacjent zobowiązuje się przekazać Świadczeniodawcy wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla świadczenia usługi medycznej. W przypadku, gdy świadczenie stanowi badanie lekarskie, Świadczeniodawca może zażądać od Pacjenta także kopii dokumentacji medycznej lub wyników badań.
4. Jeśli połączenie w ramach usługi, o której mowa w pkt 2 §1 Regulaminu Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Pacjenta w jego odczuciu pogarsza się, Pacjent powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w najbliższym podmiocie wykonującym działalność leczniczą.
5. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z **numerem alarmowym 112** w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub zasięgnąć pomocy w najbliższym podmiocie wykonującym działalność leczniczą.



Centrum Medyczne
Viva Medica

Viva Medica sp.z o.o.

Ul. Słowiańska 23/1LU, 50-234 Wrocław, tel.: 570 641 300

NIP: 9671426021, REGON 382774547 KRS 0000775823

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna VI,

Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy: 10.000 zł

6. Świadczeniodawca dochowa należytej staranność przy świadczeniu usług drogą elektroniczną, w szczególności zapewni, że świadczenie usług drogą elektroniczną nie będzie powodować zakłócenia udzielania świadczeń zdrowotnych, w szczególności w zakresie zapewnienia, bez zbędnej zwłoki, dostępu do danych zawartych w dokumentacji medycznej.

§5

1. Świadczeniodawca nie gwarantuje ciągłej operacyjności i dostępności funkcjonalności systemów teleinformatycznych wynikających z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności siły wyższej.

2. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wymaga spełnienia przez Pacjenta następujących warunków technicznych w przypadku konsultacji online:

- a. połączenie z siecią Internet,
- b. przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę
- c. jeśli wskazane przez Świadczeniodawcę, oprogramowanie do komunikacji na odległość

3. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wymaga spełnienia przez Pacjenta następujących warunków technicznych w przypadku telewizyty:

- a. Telefon obsługujący połączenia przychodzące

4. W razie korzystania przez Pacjenta ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełniają wymogów technicznych opisanych w Regulaminie, Świadczeniodawca nie odpowiada za jakość świadczonych usług drogą elektroniczną lub niewykonanie usług drogą elektroniczną.



Centrum Medyczne
Viva Medica

Viva Medica sp.z o.o.

Ul. Słowiańska 23/1LU, 50-234 Wrocław, tel.: 570 641 300

NIP: 9671426021, REGON 382774547 KRS 0000775823

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna VI,

Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy: 10.000 zł

§6

1. Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność za przekazanie Świadczeniodawcy poprawnych danych umożliwiających poprawne udzielenie świadczenia medycznego na odległość.
2. Zabronione jest przesyłanie przez Użytkownika w ramach Serwisu treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Świadczeniodawcy 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.

§7

1. Świadczeniodawca informuje, iż do usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników ochrony zdrowia pacjentom, w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej, nie stosuje się ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zgodnie z jej art. 3 ust.1 pkt 7). 13. 14. Z zastrzeżeniem pkt 16 powyżej, Pacjent ma prawo złożyć reklamację na świadczone przez Świadczeniodawcę usługi, w formie pisemnej na adres mailowy info@cm-vivamedica.pl.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej: dane kontaktowe reklamującego, informacje o rezerwacji oraz krótki opis zdarzenia reklamacyjnego. Jeżeli podane w zgłoszeniu reklamacyjnym dane lub informacje będą wymagać uzupełnienia w celu umożliwienia rozpatrzenia reklamacji, Świadczeniodawca zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie.



Centrum Medyczne
Viva Medica

Viva Medica sp.z o.o.

Ul. Słowiańska 23/1LU, 50-234 Wrocław, tel.: 570 641 300

NIP: 9671426021, REGON 382774547 KRS 0000775823

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabryczna VI,

Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał zakładowy: 10.000 zł

3. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie pisemnej na adres mailowy podany w reklamacji, w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W sprawach zawiłych lub w przypadkach wymagających podjęcia czynności wyjaśniających lub skierowania wystąpienia do innych jednostek lub instytucji odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w terminie do 30 dni od dnia złożenia reklamacji. W wyjątkowych przypadkach termin ten może być przedłużony na okres do 3 miesięcy.

§8

1. Pacjent zobowiązuje się korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem Świadczenia Usług Medycznych Drogą Elektroniczną, przepisami prawa i dobrymi obyczajami.