



Regulamin świadczenia usług telemedycznych dla Klientów PZU Zdrowie

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:

- 1) **Usługi Telemedyczne** – ambulatoryjne świadczenia zdrowotne wykonywane przez Świadczeniodawcę na rzecz Klienta na odległość, bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (odpowiednio w formie czatu, wideokonsultacji lub konsultacji telefonicznej, obsługiwanych za pośrednictwem Portalu lub telefonu);
- 2) **Hasło** – ciąg znaków służący do uzyskania autoryzowanego dostępu do Portalu oraz używany do identyfikacji Klienta przy świadczeniu Usług, ustalany samodzielnie przez osobę dokonującą rejestracji bądź nadawany automatycznie przez system podczas rejestracji Klienta, o długości co najmniej 8 znaków, zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne;
- 3) **Klient** – osoba uprawniona do korzystania z Usług Telemedycznych wskazana przez callcenter PZU Zdrowie lub internetowy serwis dostępny za pośrednictwem strony moje.pzu.pl; Klientem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.
- 4) **Konsultant Medyczny** – osoba fizyczna będąca podmiotem wykonującym działalność leczniczą zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej bądź też wykonująca pracę na rzecz podmiotu wykonującego działalność leczniczą, świadcząca Usługi Telemedyczne; Konsultanci udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie Regulaminu.
- 5) **Login** – numer PESEL Klienta lub inny numer wygenerowany przez system, służący do identyfikacji Klienta przez Świadczeniodawcę oraz do komunikacji z Klientem. Klient zobowiązany jest poinformować Świadczeniodawcę o zmianie wszystkich danych (nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu za pomocą właściwego formularza na Portalu.
- 6) **Produkt** – produkt leczniczy, wyrób medyczny lub środek specjalnego przeznaczenia żywieniowego, produkt kosmetyczny i pielęgnacyjny dopuszczony do obrotu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i posiadający wszelkie wymagane przepisami prawa zezwolenia i atesty;
- 7) **Portal** – aplikacja dostępna pod adresem internetowym lekarzonline.pzuzdrowie.pl lub w formie aplikacji na urządzenia mobilne, stanowiąca część systemu teleinformatycznego, na której tworzone są Indywidualne Konta Klientów;
- 8) **Indywidualne Konto Klienta** – indywidualne i autoryzowane konto Klienta chronione spersonalizowanym Loginem i Hasłem, aktywne w okresie posiadania uprawnień potwierdzonych przez PZU Zdrowie;
- 9) **Regulamin** – niniejszy Regulamin;
- 10) **Świadczeniodawca** – TELMEDICIN Sp. z o. o z siedzibą w Warszawie, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO KRS 0000516452, o nr NIP 5272720484, będący zarejestrowanym Podmiotem Wykonującym Działalność Leczniczą o numerze wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą 000000191183;
- 11) **Usługodawca** – właściciel serwisu do zamawiania Produktów epruf s.a. z siedzibą w Łodzi

2. Do Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:

- 1) Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne;
 - 2) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 3) Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
 - 4) Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
 - 5) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 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) (dalej również: „RODO”),
 - 6) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.
3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej Świadczeniodawcy w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
 4. Akceptując Regulamin, Klient uwzględnia okoliczność, że Usługi świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a w przypadku podania numeru telefonu przez Klienta - również na komunikację telefoniczną, prowadzoną przez Świadczeniodawcę w celu realizacji Usługi Telemedycznej oraz w celu przekazywania informacji o zmianach Regulaminu.
 5. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.
 6. Jeśli połączenie z Konsultantem Medycznym nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Klienta pogarsza się, Klient powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w placówce służby zdrowia.
 7. Kontakt bądź próba kontaktu z Konsultantem Medycznym nie mogą opóźnić lub zastąpić wykonania działań wskazanych w pkt 5 i 6.
 8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Warunki świadczenia Usług Telemedycznych

§ 2

1. Świadczeniodawca świadczy Usługi Telemedyczne drogą elektroniczną Klientom, zgodnie z Regulaminem 24 h/dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Usługi Telemedyczne są realizowane po uprzedniej autoryzacji każdej Usługi Telemedycznej przez infolinię PZU Zdrowie bądź internetowy serwis dostępny za pośrednictwem strony moje.pzu.pl
3. Komunikacja Klienta z Konsultantem Medycznym w ramach Usługi Telemedycznej może przebiegać w zależności od decyzji Klienta w formie:
 - 1) czatu – wymiany krótkich wiadomości tekstowych między Klientem a Konsultantem Medycznym za pośrednictwem
 - a. Portalu,
 - 2) telekonferencji – przekazu audio między Klientem a Konsultantem Medycznym za pośrednictwem telefonu,
 - 3) wideokonferencji – przekazu audiowizualnego między Klientem a Konsultantem Medycznym za pośrednictwem telefonu lub Portalu.
4. Świadczeniodawca przed przystąpieniem do świadczenia Usługi Telemedycznej na rzecz Klienta weryfikuje tożsamość Klienta poprzez zwrócenie się o podanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL lub daty urodzenia.
5. W celu wykonania Usług Telemedycznych Świadczeniodawca utworzy Klientowi Indywidualne Konto Klienta po pierwszej rejestracji Usługi Telemedycznej za pośrednictwem infolinii PZU Zdrowie lub przez internetowy serwis dostępny za pośrednictwem strony moje.pzu.pl Po utworzeniu Indywidualnego Konta Klienta Świadczeniodawca przesyła do Klienta wiadomością SMS i e - mailem spersonalizowany Login i Hasło wymagane do zalogowania się do Portalu, adres strony internetowej na której dostępny jest Regulamin oraz link, pod którym ma nastąpić pierwsze logowanie w celu wykonania Usługi Telemedycznej. Jeżeli odrębne przepisy prawa wymagają przesłania Regulaminu w innej formie, Świadczeniodawca przesyła Regulamin w wymaganej formie po uzyskaniu od Klienta niezbędnych danych. W razie wyboru przez Klienta usługi czatu lub wideokonferencji kontakt Klienta z Konsultantem Medycznym nastąpi za pośrednictwem Indywidualnego Konta Klienta na Portalu. W tym celu Klient jest zobowiązany zalogować się do Indywidualnego Konta Klienta w terminie potwierdzonym przez Świadczeniodawcę w wiadomości SMS lub e-mail przesłanej do Klienta lub przez internetowy serwis dostępny za pośrednictwem strony moje.pzu.pl. W razie wyboru przez Klienta usługi telekonferencji Konsultant Medyczny skontaktuje się telefonicznie z Klientem w terminie potwierdzonym przez Świadczeniodawcę w wiadomości SMS lub e-mail przesłanej do Klienta. Do kontynuowania usługi telekonferencji Klient akceptuje Regulamin. W przypadku, gdy Klientem jest osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych osobą akceptującą Regulamin jest przedstawiciel ustawowy Klienta.

6. Świadczeniodawca zapewni Klientom dostęp do Portalu 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Portalu, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych. O wszystkich przypadkach ograniczenia dostępności Portalu Klienci będą informowani z odpowiednim wyprzedzeniem poprzez Indywidualne Konto Klienta.
7. Świadczeniodawca udostępnia Klientowi na Portalu jego dokumentację medyczną, w tym w szczególności w zakresie co najmniej: historię udzielonych konsultacji, zaleceń pokonsultacyjnych, dokumentów udostępnionych przez Klienta,
8. Świadczeniodawca zapewni Klientowi możliwość przesyłania dokumentów medycznych oraz wydruku zapisanych w Indywidualnym Koncie Klienta dokumentów i danych medycznych.
9. W ramach Portalu Klient ma udostępnioną usługę zamówienia Produktów, które zostały przepisane przez lekarza w ramach Usługi Telemedycznej.
10. Jeżeli Klient decyduje się na skorzystanie z usługi zamówienia Produktów po naciśnięciu udostępnionego linku i wyrażeniu zgody na udostępnienie danych osobowych Usługodawcy w Portalu może zostać przekierowany do strony serwisu pozwalającego na składanie zamówień na Produkty objęte ofertą serwisu Usługodawcy.
11. Klient zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do Indywidualnego Konta Klienta. Klient zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Świadczeniodawcę poprzez e-mail zgłoszenie@telemedi.co o wszelkiego rodzaju naruszeniach bezpieczeństwa lub wypadku skorzystania z Indywidualnego Konta Klienta przez osoby nieuprawnione.
12. Klient jest uprawniony przez 24 h po zakończeniu realizacji Usługi Telemedycznej do bezpłatnego jednorazowego zadania pytania w formie tekstowej Konsultantowi Medycznemu za pośrednictwem Indywidualnego Konta Klienta.
13. Jednostkowa Usługa Telemedyczna trwa 15 minut (jedna jednostka czasu).
14. Jeżeli wymaga tego postawiona uprzednio diagnoza uprawniony Konsultant Medyczny w ramach Usługi Telemedycznej może wystawić receptę, skierowanie niezbędne do kontynuacji leczenia/zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. Wystawione dokumenty są odzwierciedlone na Indywidualnym Koncie Pacjenta.
15. Wystawienie recepty może wymagać przedłożenia Konsultantowi Medycznemu przez Klienta dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, między innymi :
 - 1) karta wypisu ze szpitala,
 - 2) dokumentacja medyczna,
 - 3) wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych.
16. Konsultant Medyczny w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne przez osobę wykonującą zawód medyczny.
17. Konsultanci Medyczni posiadają wszelkie wymagane przepisami prawa uprawnienia i kwalifikacje do udzielania Świadczeń Telemedycznych.
18. Konsultanci Medyczni prowadzą dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
19. Konsultacja może być poprzedzona przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Klienta, dotychczasowego leczenia, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych.
20. Konsultant Medyczny przeprowadza badanie podmiotowe Klienta, które ma na celu ocenę stanu jego zdrowia oraz dobranie właściwych metod leczenia.
21. Klient zobowiązuje się przekazać Konsultantowi Medycznemu wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla świadczenia Usługi Telemedycznej, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne.
22. Klient 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 Telemedycznej.
23. Przebieg świadczenia Usług Telemedycznych może być rejestrowany przez Konsultanta Medycznego, a jego zapis może być przechowywany na serwerach wskazanych przez Konsultanta. Akceptując Regulamin Klient wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Usług Telemedycznych, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego.

Wymogi techniczne

§ 3

1. Korzystanie z Portalu wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z Systemem Teleinformatycznym, którym posługuje się Świadczeniodawca:
 - 1) urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, MacOS iOS lub Android (w przypadku korzystania z aplikacji mobilnych) i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,

- 2) zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome lub Firefox 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 komórkowy.
2. W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej, urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji.
 3. W przypadku korzystania z Portalu na urządzeniach mobilnych wymagane jest posiadanie zainstalowanej aplikacji Telemedi.co, dostępnej w serwisie Google Play (www.play.google.com) lub Appstore (www.appstore.com).
 4. Rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z Portalu za pomocą przeglądarki to 1024x768 pikseli.
 5. Połączenie z Portalem odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.
 6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczenia Usług Telemedycznych oraz przesyłu danych, Świadczeniodawca podejmuje środki, w szczególności techniczne, adekwatne do zagrożenia.
 7. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi Telemedycznej, wynikające z niespełnienia przez Klienta wymagań, określonych w Regulaminie

Reklamacje

§ 4

1. Klientowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczeniem Usługi Telemedycznej na zasadach opisanych w umowie ubezpieczenia, abonamentu medycznego lub innej umowie, na podstawie której Klient korzysta z Usług Telemedycznych.
2. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
 - 1) dane pozwalające na identyfikację Klienta: imię i nazwisko, PESEL, adres e-mail lub adres korespondencyjny, na który ma być wysłana odpowiedź,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji,
 - 3) wskazanie daty zaistnienia zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usługi Telemedycznej.
3. Reklamacje dotyczące złożonego zamówienia należy kierować do epruf:
 - 1) adres korespondencyjny: epruf s.a., 91-342 Łódź, ul. Zbąszyńska 3
 - 2) mailowo: zamowlek@epruf.pl
 - 3) telefonicznie: 22 270 17 17 (czynna w dni robocze od 8:00 do 16:00, koszt połączenia wg stawek operatorów)
4. Treść reklamacji dotyczącej złożonego zamówienia powinna zawierać, co najmniej:
 - 1) dane pozwalające na identyfikację Klienta: imię i nazwisko, numer zamówienia, numer telefonu, adres e-mail lub adres korespondencyjny, na który ma być wysłana odpowiedź,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji,
5. Reklamacje i zwroty Produktów rozpatrywane są przez Aptekę, która dokonała sprzedaży Produktów.
6. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji, dotyczących działania Portalu i związanych z nimi kwestii technicznych następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych.
7. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres korespondencyjny lub na wniosek klienta pocztą elektroniczną.

Zasady gromadzenia i przetwarzania danych

§ 5

1. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących zasady przechowywania dokumentacji medycznej i danych medycznych. Dane Klienta utrwalone w ramach wykonywania Usługi Telemedycznej poprzez Portal dostępne są po zalogowaniu do Indywidualnego Konta Klienta.
2. Świadczeniodawca zabezpiecza świadczenie Usług Telemedycznych oraz transfer danych przed dostępem osób trzecich, zgodnie z obowiązującymi przepisami. wymaganiami przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych oraz aktów wykonawczych.
3. Administratorem danych osobowych Klienta zamieszczonych w Portalu niezbędnych do świadczenia Usługi Telemedycznej, jest Świadczeniodawca. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez Świadczeniodawcę jego danych osobowych w celu realizacji Usługi Telemedycznej.
4. Dane osobowe są przetwarzane w celu świadczenia Usługi Telemedycznej zgodnie z Regulaminem.

5. Dane osobowe, w tym dane wrażliwe o stanie zdrowia Klienta, będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawy o RODO i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Klient wyraża zgodę na udostępnianie swoich danych, w tym danych zawartych w dokumentacji medycznej za pośrednictwem Portalu, podmiotom wykonującym działalność leczniczą, w ramach których działają Konsultanci Medyczni oraz PZU Zdrowie SA, w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wykonania i rozliczenia Usług Telemedycznych oraz kontynuacji leczenia Klienta zgodnie z niniejszym Regulaminem.
7. Podanie danych osobowych przez Klienta wynika z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, zaś podanie numeru telefonu jest niezbędne do komunikacji przy użyciu łącza telefonicznego.
8. Klient, jeśli przepisy prawa, m.in. ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, nie wskazują inaczej, ma prawo:
 - 1) dostępu do swoich danych osobowych,
 - 2) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdy zajdą przesłanki z art. 21 RODO
 - 3) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jednakże uniemożliwi świadczenie przez nas usług,
 - 4) przenoszenia danych
 - 5) wniesienia skargi do organu nadzorczego
 - 6) ograniczenia przetwarzania danych osobowych
 - 7) usunięcia swoich danych osobowych
 - 8) sprostowania swoich danych osobowych
9. W celu wykonania powyższych uprawnień należy skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych poprzez e-mail na adres iod@telemedi.co lub poprzez pocztę tradycyjną pisząc na adres Świadczeniodawcy.
10. Dane osobowe Klienta nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

Postanowienia końcowe

§ 6

1. Klient ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Usług Telemedycznych wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Klienta usługi telekomunikacyjne.
2. Przesyłanie 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, jest zabronione.
3. Świadczeniodawca poinformuje Klienta o wszelkich zmianach Regulaminu niezwłocznie po zalogowaniu się Klienta na Portalu. W celu dalszego korzystania z Usług Telemedycznych niezbędna jest akceptacja zmian Regulaminu przez Klienta.
4. Umowa zawierana na zasadach określonych w Regulaminie jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu art. 3 pkt. 7 ustawy o prawach konsumenta.
5. Złożenie za pośrednictwem PZU Zdrowie wniosku o utworzenie Indywidualnego Konta Klienta jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta oświadczenia, że:
 - 1) Klient ukończył 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 2) w przypadku, gdy Klientem jest osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych osobą składającą oświadczenie jest przedstawiciel ustawowy Klienta.
 - 3) wskazany przez Klienta numer telefonu i adres e-mail należą do Klienta, a ich podanie nie narusza praw osób trzecich.
6. Utrwalanie, zabezpieczanie i udostępnianie Klientowi treści związanych z wykonaniem umowy w zakresie Usług Telemedycznych następuje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
7. Klient może rozwiązać umowę ze Świadczeniodawcą w zakresie dostępu do Portalu i świadczenia Usług Telemedycznych w każdej chwili, składając w tym celu oświadczenie w sposób przewidziany dla składania reklamacji, chyba że postanowienia odrębnej umowy dotyczącej świadczeń zdrowotnych na rzecz Klienta stanowią inaczej.