REGULAMIN PLATFORMY FACECI.NET

Portal faceci.net prowadzony jest przez Erecept Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością KRS: 0000876354, NIP: 8393220109, REGON: 387804589, Adres: Skłodowskiej-Curie 5, 80-210 Gdańsk.

SŁOWNIK POJĘĆ

Organizator – ERECEPT Sp. z o.o. KRS: 0000876354, NIP: 8393220109, REGON: 387804589, Adres: Skłodowskiej-Curie 5, 80-210 Gdańsk.

Portal – prowadzona przez Organizatora platforma internetowa pod adresem https://www.faceci.net/, łącząca Pacjentów ze Świadczeniodawcami w celu umożliwienia przeprowadzenia usług medycznych.

Lekarz – osoba fizyczna posiadająca kwalifikacje wymagane prawem, potwierdzone odpowiednimi dokumentami, uprawniona do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz posiadająca prawo do wykonywania zawodu lekarza, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty.

Świadczeniodawca – osoba wykonująca zawód medyczny, w tym lekarz, pielęgniarka, lekarz dentysta, ratownik medyczny, felczer, farmaceuta.

Osoba wykonująca zawód medyczny – osoba fizyczna posiadająca wymaganymi przez prawo kwalifikacjami, uprawniona do świadczenia usług zdrowotnych w określonym zakresie.

Użytkownik – każda pełnoletnia osoba, która korzysta z usług świadczonych za pośrednictwem Portalu, lub w jakikolwiek inny sposób korzysta z Portalu.

Pacjent – Pełnoletni użytkownik, korzystający z usług medycznych.

Formularz – formularz za pośrednictwem którego dokonywany jest wywiad lekarski przez Świadczeniodawcę, stanowiący podstawę do wykonania Usługi Konsultacji Medycznej.

Usługa Konsultacji Medycznej – usługa świadczona przez Świadczeniodawcę na rzecz Pacjenta zgodnie z treścią Regulaminu.

Umowa o świadczenie Usługi Konsultacji Medycznej – umowa, której przedmiotem jest świadczenie Usługi Konsultacji Medycznej.

e-Recepta – recepta wydawana w formie elektronicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (t.j. Dz.U.2020.944) oraz przepisami wykonawczymi do ww. ustawy, w szczególności z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie recept (Dz.U.2020.2424).

e-Skierowanie – skierowanie na leczenie, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych.

e-Zwolnienie – zaświadczenie lekarskie stanowiące o czasowej niezdolności do pracy, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa.

Zaświadczenie lekarskie – to oficjalny dokument lub pisemne potwierdzenie wystawiane przez Świadczeniodawcę, w którym zawarte są informacje dotyczące zdrowia pacjenta.

Internetowe Konto Pacjenta – konto udostępniane w portalu pacjent.gov.pl, prowadzone przez Ministerstwo Zdrowia i Narodowy Fundusz Zdrowia. Umożliwia usługobiorcy lub jego przedstawicielowi ustawowemu, w szczególności:

1. dostęp do informacji i raportów, o których mowa w art. 7 ust. 1 pkt 1, oraz informacji o kwocie środków publicznych wydatkowanych na sfinansowanie udzielonych mu świadczeń opieki zdrowotnej;

2. dostęp do informacji o posiadanym w danym dniu prawie do świadczeń opieki zdrowotnej oraz podstawie tego prawa, a w przypadku gdy prawo do świadczeń opieki zdrowotnej wynika z objęcia ubezpieczeniem zdrowotnym, także o dacie zgłoszenia do ubezpieczenia zdrowotnego oraz numerze identyfikacji podatkowej (NIP) i numerze REGON płatnika ubezpieczenia zdrowotnego – na podstawie informacji przetwarzanych w Centralnym Wykazie Ubezpieczonych, o którym mowa w art. 97 ust. 4 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;

3. składanie oświadczeń o upoważnieniu osoby do dostępu do dokumentacji medycznej, o którym mowa w art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 849 oraz z 2022 r. poz. 64 i 974), lub o wyrażeniu zgody na udostępnienie danych, o której mowa w art. 35 ust. 1a, lub o ich wycofaniu;

4. składanie oświadczeń o wyrażeniu zgody na udzielanie informacji, o której mowa w art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, lub o jej wycofaniu;

5. składanie oświadczeń o wyrażeniu zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych, o której mowa w art. 16-18 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, lub o jej odmowie;

6. dostęp do informacji o wystawionych zaświadczeniach lekarskich, o których mowa w art. 55 ust. 1 ustawy z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa;

7. dostęp do informacji o wysokości składki na ubezpieczenie zdrowotne płaconej przez usługobiorcę;

8. dostęp do informacji o wysokości kwoty podlegającej refundacji dla poszczególnych produktów leczniczych, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego lub wyrobów medycznych wydanych usługobiorcy;

9. składanie oświadczeń o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych i jednostkowych danych medycznych usługobiorcy koniecznych w procesie realizacji recepty transgranicznej w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej lub państwie członkowskim Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stronie umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub o jej wycofaniu;

10. składanie deklaracji wyboru świadczeniodawcy, udzielającego świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej, lekarza podstawowej opieki zdrowotnej, pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej lub położnej podstawowej opieki zdrowotnej, o której mowa w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej (Dz.U. z 2021 r. poz. 1050 oraz z 2022 r. poz. 655), oraz dostęp do informacji o wybranym świadczeniodawcy udzielającym świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej, lekarzu podstawowej opieki zdrowotnej, pielęgniarce podstawowej opieki zdrowotnej lub położnej podstawowej opieki zdrowotnej;

11. dostęp do informacji o Organizatorze i udzielanych przez niego świadczeniach opieki zdrowotnej;

12. składanie wniosków o wydanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego, o której mowa w art. 51 ust. 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, zwanej dalej „EKUZ”;

13. dostęp do informacji o wycofanych z obrotu produktach leczniczych lub wyrobach medycznych, jeżeli zostały one usługobiorcy przepisane na podstawie recepty w postaci elektronicznej lub przez niego nabyte;

14. składanie wniosków lub skarg do Rzecznika Praw Pacjenta, ministra właściwego do spraw zdrowia oraz Narodowego Funduszu Zdrowia;

15. dostęp do informacji o profilaktyce i zdrowym trybie życia na podstawie jednostkowych danych medycznych usługobiorcy;

16. udzielanie odpowiedzi na badania ankietowe w zakresie jakości opieki zdrowotnej;

17. dostęp do informacji o wystawionych zleceniach, o których mowa w art. 38 ust. 4a ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o refundacji leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych.

Agent rozliczeniowy – agent rozliczeniowy w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U.2020.794), tj. podmiot dostarczający w ramach prowadzonej działalności usługi w zakresie świadczenia usług płatniczych, za pośrednictwem którego dokonywane są płatności za usługi świadczone, za pośrednictwem Portalu, w szczególności PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu.

Indywidualne Konto Pacjenta – indywidualne konto utworzone przez Organizatora na rzecz Pacjentów Portalu w celu korzystania z Usługi Konsultacji Medycznej oraz gromadzenia informacji o historii leczenia.

Weryfikacja Tożsamości – procedura przewidziana dla Pacjentów nieposiadających numerów PESEL, polegająca na przesłaniu zdjęcia w czasie rzeczywistym, za pośrednictwem wirtualnego narzędzia lub poprzez przesłanie wykonanego wcześniej zdjęcia (pliku graficznego) przedstawiającego wizerunek Pacjenta, trzymającego obok twarzy dokument tożsamości.

§ 1
Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa:

a) zasady rejestracji i korzystania z Portalu;

b) rodzaje i zakres usług świadczonych przez Świadczeniodawców za pośrednictwem Portalu;

c) warunki realizacji Usługi Konsultacji Medycznych wykonywane przez Świadczeniodawców za pośrednictwem Portalu, w tym wymagania (i) techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Organizator, (ii) zakaz dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym;

d) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną (w tym płatności cyklicznych);

e) zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

2. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany dla Użytkowników na Portalu, za pośrednictwem którego Użytkownicy mogą pozyskiwać, odtwarzać i utrwalać jego treść.

3. Portal prowadzony przez Organizatora stanowi infrastrukturę pośredniczącą pomiędzy Użytkownikiem lub Pacjentem a Świadczeniodawcą, który świadczy docelową usługę na rzecz Pacjenta.

§ 2
Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu

1. Usługodawca świadczy Użytkownikom usługi: a) dostępu do Portalu, w tym usługi możliwości przeglądania treści dostępnych na Portalu i rejestracji na Indywidualnym Koncie Pacjenta; b) pośrednictwa w świadczeniu przez Świadczeniodawców Usługi Konsultacji Medycznych.

2. Usługodawca świadczy usługi, o których stanowi ust. 1 lit. a) i b) powyżej zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu.

3. Usługodawca zbiera również podpisy pod Petycją na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 3
Warunki świadczenia usług

1. Korzystanie oraz dostęp do Portalu wymagają dostępu do urządzenia końcowego (np. komputera, smartfona lub tabletu itp.), z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową w aktualnej wersji, posiadania adresu poczty elektronicznej.

2. Usługi dostępu i przeglądania treści Portalu są bezpłatne.

3. Usługi Konsultacji Medycznych świadczone są odpłatnie, za pośrednictwem Portalu, przy czym szczegółowe warunki określa § 4 Regulaminu.

4. Użytkownik przystępując do korzystania z danej usługi świadczonej przez Usługodawcę oświadcza, że akceptuje niniejszy Regulamin, tj. zapoznał się z jego treścią i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

5. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu.

§ 4
Pobieranie opłat za świadczenia zdrowotne i wysokość opłat

1. Podmiot leczniczy udziela świadczeń zdrowotnych odpłatnie, zgodnie z cennikiem umieszczonym na stronie będącym załącznikiem do niniejszego regulaminu.

2. Pacjent akceptując warunki udzielania świadczeń zawiera umowę z podmiotem leczniczym. Opłaty pobierane są przed udzieleniem świadczenia za pośrednictwem PayU.

3. Świadczenia zdrowotne mogą być udzielane przez Podmiot leczniczy także w ramach usługi „erecept Plus”, za jednorazową roczną opłatą, uprawniającą do 50% zniżki na każdą e-konsultację (konsultacja z uzyskaniem recepty, teleporada z wyłączeniem porad ze specjalistą lub psychologiem). 50% zniżki obowiązuje od ceny obowiązującej w dacie skorzystania przez Pacjenta z określonej e-konsultacji.

4. Przy zawieraniu umowy Pacjenci są informowani o możliwości rezygnacji z udzielania świadczeń zdrowotnych.

5. ERECEPT Sp. z o.o. zachowuje prawo odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego zgodnie z zasadami wynikającymi z obowiązującego prawa, w tym w szczególności, jeżeli okoliczności wskazują, że pacjent powinien zostać poddany badaniu w stacjonarnej placówce medycznej.

6. Jeżeli pacjent posiada Indywidualne Konto Pacjenta, a konsultacja lekarska nie zakończyła się udzieleniem świadczenia, kwota zwrotu zasili jego konto w formie punktów do wykorzystania na kolejne konsultacje (1 pkt = 1 zł). W przypadku pacjentów nieposiadających konta na portalu Faceci.net, kwota zostanie zwrócona w formie kodu rabatowego 100% do wykorzystania na taki sam typ konsultacji jaki został pierwotnie zamówiony.

7. Pacjent korzystający z usług Faceci.net jest uprawniony do otrzymania bonusowej kwoty 10 zł (10 pkt) na swoje Indywidualne Konto Pacjenta za każde polecenie platformy FACECI.NET znajomemu. Warunkiem otrzymania bonusu jest założenie przez znajomego konta na stronie internetowej oraz zrealizowanie całej pierwszej konsultacji lekarskiej zamówionej za pomocą platformy FACECI.NET. Każdy Pacjent jest uprawniony do maksymalnie 1000 potwierdzonych poleceń. Poszczególne bonusy podlegają łączeniu (w tym także z innymi dostępnymi promocjami) i mogą zostać wykorzystane jedynie na opłacenie usług FACECI.NET. Usługa poleceń dotyczy tylko nowych użytkowników.

8. Znajomy, który założy konto oraz potwierdzi swój adres e-mail, jest uprawniony do otrzymania bonusowej kwoty 5 zł na swoje Indywidualne Konto Pacjenta. Bonus podlega późniejszemu łączeniu z bonusami wskazanymi w § 4 ust. 7 oraz innymi dostępnymi promocjami i może zostać wykorzystany jedynie na opłacenie usług FACECI.NET.

9. W przypadku odstąpienia od umowy przez Pacjenta lub usunięcia Indywidualnego Konta Pacjenta, niewykorzystane bonusy wygasają.

10. Wszystkie przewidziane przez Usługodawcę zniżki i promocje podlegają łączeniu.

11. W przypadku wyboru w koszyku leku wymagającego przeprowadzenia teleporady albo opcji „inny lek”, realizacja refundacji jest bezpłatna. W przypadku rezygnacji z teleporady i wyboru wyłącznie usługi realizacji recepty refundowanej, Pacjent ponosi opłatę za tę usługę w wysokości określonej w obowiązującym cenniku, prezentowanej Pacjentowi przed złożeniem zamówienia.

12. W przypadku zamówień obejmujących konsultację medyczną z wystawieniem e-Recepty, składanych za pośrednictwem witryny internetowej www.faceci.net, za czwarty i piąty produkt leczniczy pobierana jest dodatkowa opłata w wysokości wskazanej w cenniku. Wysokość opłaty oraz łączna cena zamówienia są prezentowane Pacjentowi przed potwierdzeniem zamówienia. Wniesienie opłaty nie stanowi podstawy do wystawienia recepty; każdy produkt leczniczy podlega odrębnej ocenie Świadczeniodawcy.

§ 5
Warunki zawierania i realizacja Usługi Konsultacji Medycznych oraz odstąpienie od umowy

1. Usługi Konsultacji Medycznych są usługami świadczonymi tylko i wyłącznie przez Świadczeniodawców, przy czym usługi te świadczone są przy wykorzystaniu infrastruktury i funkcjonalności Portalu. Przedmiotowe usługi świadczone są na odległość, bez stacjonarnej wizyty u Świadczeniodawcy.

2. Do Usług Konsultacji Medycznych nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U.2020.287) zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 7 przedmiotowej ustawy.

3. Warunkiem zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Konsultacji Medycznych jest:

a) akceptacja niniejszego Regulaminu;

b) wyrażenie zgody na świadczenie usług zdrowotnych drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu.

4. Usługa Konsultacji Medycznych jest udzielana na odległość. O tym, czy stan zdrowia Pacjenta pozwala na udzielenie świadczenia w tej formie, decyduje Świadczeniodawca, zgodnie z § 5 ust. 17.

5. W celu skorzystania z Usługi Konsultacji Medycznych przez Pacjenta należy zawrzeć Umowę o udzielenie świadczeń zdrowotnych w ramach abonamentu medycznego albo:

a) wybrać pojedynczą usługę będącą przedmiotem zamówienia za pomocą kliknięcia w przycisk „rozpocznij konsultację”;

b) wypełnić obowiązkowe pola znajdujące się w Formularzu, zgodnie z dostępnymi podczas jego wypełniania instrukcjami, przy czym w szczególności należy w nim zawrzeć informacje dotyczące (i) leków i innych preparatów stale przyjmowanych przez Pacjenta, (ii) powodu, dla którego dany lek lub preparat jest przyjmowany, (iii) danych osobowych pacjenta w postaci imienia i nazwiska, daty urodzenia, numeru PESEL, adresu poczty elektronicznej, płci, numeru telefonu;

c) potwierdzić zamówienie poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę”;

d) po wypełnieniu Formularza należy dokonać płatności zgodnie z instrukcjami znajdującymi się na Portalu, przy czym podczas płatności wymagane będzie podanie danych osobowych, tj. imienia i nazwiska oraz adresu poczty elektronicznej.

6. Pacjent ma obowiązek podania danych w Formularzu zgodnie z prawdą i jego najlepszą wiedzą.

7. Umowę o świadczenie Usługi Konsultacji Medycznej uznaje się za zawartą w momencie potwierdzenia zamówienia przez Pacjenta zgodnie z ust. 5 lit. c) powyżej.

8. Po wypełnieniu i przesłaniu Formularza przez Pacjenta, oraz dokonaniu płatności za pośrednictwem Agenta Rozliczeniowego, na podany przez Pacjenta adres poczty elektronicznej przesłana zostanie wiadomość, stanowiąca potwierdzenie płatności.

9. Realizacja zamówienia rozpocznie się po otrzymaniu przez Usługodawcę pełnej płatności lub po potwierdzeniu przez Agenta Rozliczeniowego poprawnego wykonania pełnej płatności.

10. Czas realizacji Usługi wynosi maksymalnie 12 godzin od momentu otrzymania płatności przez Administratora lub potwierdzenia otrzymania płatności od Agenta Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem ust. 14 poniżej.

11. Status realizacji Usługi zostanie przesłany na podany przez Pacjenta adres poczty elektronicznej.

12. Usługę uznaje się za wykonaną po wystawieniu e-Recepty zgodnie z Formularzem wypełnionym przez Pacjenta oraz konsultacją przeprowadzoną za pośrednictwem środka bezpośredniego komunikowania się na odległość umożliwiającego przesył głosu, przy czym przez wystawienie e-Recepty rozumie się otrzymanie przez Pacjenta kodu recepty na numer telefonu podany w Formularzu lub ujawnienie e-Recepty w Internetowym Koncie Pacjenta, z zastrzeżeniem ust. 13.

13. Przed wystawieniem e-Recepty, dane uzupełnione przez Pacjenta w Formularzu są weryfikowane przez Świadczeniodawcę.

14. Niezależnie od obowiązku kontaktowania się za pośrednictwem środka bezpośredniego komunikowania się na odległość umożliwiającego przesyłanie głosu przy udzielaniu świadczeń, dodatkowo, gdy do realizacji Usługi konieczne będzie udzielenie przez Usługobiorcę dodatkowych informacji lub przedłożenie dokumentacji medycznej, w szczególności dotyczących przebiegu choroby, a także stanu zdrowia, Świadczeniodawca zwróci się do Pacjenta za pośrednictwem środka bezpośredniego komunikowania się na odległość umożliwiającego przesyłanie głosu o przesłanie dodatkowych informacji lub dokumentów. Czas

realizacji Usługi, o którym mowa w ust. 10 powyżej, będzie liczony od momentu udzielenia dodatkowych informacji przez Użytkownika na żądanie Świadczeniodawcy.

15. W przypadku, gdy Pacjent nie spełni warunków z ust. 14 w przeciągu 48 h od otrzymania wiadomości od Świadczeniodawcy, konsultacja zostanie anulowana. W takim wypadku środki pieniężne za dokonaną konsultację medyczną nie podlegają zwrotowi, z zastrzeżeniem postanowień § 11 Regulaminu.

16. Pacjent wyraża zgodę na kontakt telefoniczny. Po trzech bezskutecznych próbach nawiązania kontaktu z Pacjentem, co uniemożliwi zakończenie konsultacji, jest ona zamykana, a Pacjentowi nie przysługuje zwrot środków z zastrzeżeniem postanowień § 11 Regulaminu.

17. Świadczeniodawca, po analizie dostarczonych przez Pacjenta informacji, uprawniony jest do odmowy wystawienia e-Recepty w przypadku, gdy uzna, że stan zdrowia pacjenta lub inne okoliczności, w szczególności brak dostatecznych informacji koniecznych do wydania e-Recepty, wymagają osobistej konsultacji ze Świadczeniodawcą. W takim wypadku Pacjent otrzyma zwrot dokonanej płatności, nie później niż w terminie 7 dni.

18. Świadczeniodawca może odstąpić od przeprowadzania konsultacji medycznej, a także przerwać trwającą konsultację medyczną, jeżeli nie zachodzi błąd/przypadek, gdy zwłoka w jej udzieleniu mogłaby spowodować niebezpieczeństwo utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia. Odmowa przeprowadzenia konsultacji medycznej następuje w szczególności w przypadku, gdy pacjent stosuje wobec Świadczeniodawcy agresję słowną, natarczywie nakłania do wystawienia e-recepty pomimo dwukrotnej odmowy przez Świadczeniodawcę, a także w innych uzasadnionych przypadkach. W przypadku odstąpienia od przeprowadzenia konsultacji medycznej Świadczeniodawca ma obowiązek uprzedzić o tym fakcie pacjenta oraz wskazać realne możliwości uzyskania tego świadczenia u innego Świadczeniodawcy lub w podmiocie leczniczym.

19. Środki pieniężne, w przypadku określonym w ust. 18, nie podlegają zwrotowi.

20. W przypadku gdy wystąpią wątpliwości co do zasadności wystawienia e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania, Świadczeniodawca może odmówić jej wystawienia. Mogą to być wątpliwości natury medycznej, przeciwwskazania, błędy w wypełnionych Formularzach Medycznych lub brak wyraźnych wskazań do leczenia. W takim wypadku środki pieniężne za dokonaną konsultację medyczną nie podlegają zwrotowi, z zastrzeżeniem postanowień § 11 Regulaminu.

21. Recepty wystawiane są na maksymalnie 3 miesiące użytkowania leku. Decyzja o ostatecznej ilości opakowań leku jest mimo wszystko indywidualną oraz niezależną decyzją Świadczeniodawcy.

22. Wszelka dokumentacja medyczna w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U.2020.849) jest prowadzona oraz udostępniana zgodnie z przepisami ww. ustawy oraz innymi odpowiednimi przepisami powszechnie obowiązującymi przez Świadczeniodawcę Współpracującego, świadczącego na rzecz Pacjenta usługi.

23. Przebieg telekonsultacji może być rejestrowany przez Usługodawcę, a jego zapis może być przechowywany. Akceptując regulamin Pacjent wyraża zgody na rejestrację jej przebiegu. Przed rozpoczęciem rozmowy Pacjent zostanie o tym poinformowany.

24. Jeżeli w trakcie analizy przesłanego przez Pacjenta wywiadu medycznego system sugeruje, że stan pacjenta wymaga bezpośredniej konsultacji lekarskiej, Pacjent powinien się na nią udać. Brak przeprowadzenia odpowiednich badań może skutkować pogorszeniem się stanu zdrowia Pacjenta.

25. Wywiady medyczne będące podstawą przeprowadzenia usługi konsultacji medycznej są przeprowadzane całodobowo.

26. Konsultacje medyczne odbywają się zgodnie z informacjami umieszczonymi na stronie internetowej www.faceci.net.

27. Pacjent (jeżeli jest konsumentem) ma możliwość odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Konsultacji Medycznej w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Pacjent powinien poinformować Usługodawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia wysłanego mailowo na adres e-mail kontakt@faceci.net lub pocztą tradycyjną na adres ul. Marii Skłodowskiej-Curie 5, 80-210 Gdańsk. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Pacjent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Usługodawca zwraca Pacjentowi wszystkie otrzymane od niego płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Usługodawca został poinformowany przez Pacjenta o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Pacjenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie Pacjent zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Pacjent nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Pacjent może skorzystać z poniższego wzoru formularza odstąpienia od umowy, chociaż nie jest to obowiązkowe:

– Adresat [Erecept Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością; adres pocztowy: ul. Marii Skłodowskiej-Curie 5, 80-210 Gdańsk; adres e-mail: kontakt@faceci.net]

– Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi

– Data zawarcia umowy

– Imię i nazwisko konsumenta

– Adres konsumenta

– Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

28. W przypadku skorzystania przez Pacjenta z usługi „erecept Plus” Pacjentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w trybie § 5 ust. 27 niniejszego regulaminu oraz na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących.

§ 6
Informacje o produktach i cenach

1. Informacje o cenach usług świadczonych za pośrednictwem Portalu dostępne stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U.2020.1740).

2. Usługi świadczone za pośrednictwem Portalu podlegają zwolnieniu od podatku od towarów i usług (VAT), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U.2020.106).

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian bieżących w cenach usług. Powyższe pozostaje bez wpływu na zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny.

§ 7
Formy płatności i rozpoczęcie realizacji zamówienia

1. Płatność za usługi świadczone przez Świadczeniodawcę za pośrednictwem Portalu będą wykonywane tylko i wyłącznie po opłaceniu przez Użytkownika kosztów usługi.

2. Zamówienia złożone za pośrednictwem Portalu mogą być opłacone wyłącznie z góry.

3. Płatności z góry mogą być uiszczane poprzez system płatności dostarczany przez Agenta Rozliczeniowego, a także w ramach płatności cyklicznych na podstawie umowy o udzielenie świadczeń zdrowotnych w ramach abonamentu medycznego.

4. Realizacja zamówienia rozpocznie się po otrzymaniu przez Usługodawcę pełnej płatności lub po potwierdzeniu płatności przez Agenta Rozliczeniowego.

§ 8
Potwierdzenie płatności

1. Dokumentem potwierdzającym płatność za usługę świadczoną w ramach Umowy o świadczenie Usługi Konsultacji Medycznej jest (i) elektroniczne potwierdzenie płatności wygenerowane i przesłane na adres poczty elektronicznej Pacjenta przez Agenta Rozliczeniowego, (ii) faktura.

2. W celu otrzymania faktury Pacjent powinien przesłać prośbę o przesłanie faktury na adres e-mail Administratora kontakt@faceci.net.

3. Skierowanie do Administratora prośby o przesłanie faktury jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody Pacjenta na otrzymanie faktury elektronicznej, zgodnie z art. 106n ustawy o podatku od towarów i usług.

§ 9
Indywidualne Konto Pacjenta

1. Usługodawca udostępnia na Portalu Indywidualne Konto Pacjenta.

2. Użytkownik może zarejestrować Indywidualne Konto Pacjenta po wejściu na Portal www.faceci.net w zakładkę „Konto Pacjenta”. W celu rejestracji Indywidualnego Konta Pacjenta Użytkownik zobowiązany jest podać:

a) Imię,

b) Nazwisko,

c) Adres e-mail,

d) PESEL,

e) Hasło.

3. Podczas rejestracji Indywidualnego Konta Pacjenta Użytkownik oświadcza, iż zapoznał się z informacjami dotyczącymi zasad przetwarzania Jego danych osobowych przez Administratora danych osobowych zawartymi w Polityce Prywatności oraz oświadcza, że przeczytał i akceptuje Regulamin Portalu.

4. Wszystkie udzielone przez Użytkownika zgody są ważne do momentu ich odwołania. W celu odwołania zgody, Użytkownik powinien skontaktować się z Administratorem.

5. Użytkownik zobowiązany jest podać rzetelne dane, zgodne ze stanem faktycznym. Podanie danych nieprawdziwych skutkuje odmową rejestracji Indywidualnego Konta Pacjenta lub możliwości jego późniejszego usunięcia.

6. Logowanie do Indywidualnego Konta Pacjenta możliwe jest po wejściu na Portal www.faceci.net w zakładkę „Konto Pacjenta".

7. W celu zalogowania się do Indywidualnego Konta Pacjenta, Użytkownik zobowiązany jest podać adres e-mail lub PESEL oraz hasło.

8. W przypadku zmiany danych podanych podczas rejestracji Indywidualnego Konta Pacjenta, Użytkownik zobowiązany jest dokonać niezwłocznej aktualizacji danych. Użytkownik nie ma możliwości udostępniania swojego Indywidualnego Konta Pacjenta innym Użytkownikom lub osobom trzecim. Zabronione jest również korzystanie z Indywidualnego Konta Pacjenta innego Użytkownika.

9. Użytkownik ma możliwość usunięcia Indywidualnego Konta Pacjenta w każdym czasie, bez podania przyczyny. W celu rezygnacji z powyższej usługi, Użytkownik powinien skontaktować się z Usługodawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@faceci.net i złożyć dyspozycję usunięcia Indywidualnego Konta Pacjenta.

10. W przypadku utraty dostępu do adresu e-mail podanego przy zakładaniu Indywidualnego Konta Pacjenta Użytkownik ma możliwość odzyskania dostępu do konta wypełniając formularz na stronie internetowej oraz podając dane umożliwiające jego jednoznaczną weryfikację.

§ 10
Odpowiedzialność

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika oraz Pacjenta, w przypadku powstania szkody wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z Regulaminu, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, chyba że przepisy bezwzględnie obowiązujące stanowią inaczej.

2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu podania przez Pacjenta nieprawdziwych informacji co do jego stanu zdrowia.

3. Odpowiedzialność Usługodawcy wyłączona jest także w przypadku opóźnienia w realizacji zgłoszenia.

4. Usługodawca wykonujący usługę na rzecz Pacjenta, ponosi odpowiedzialność wobec Pacjenta zgodnie z przepisami bezwzględnie obowiązującymi.

5. Zgodnie z Art. 11 [Prawo do informacji o prawach pacjenta] Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta:

„1. Pacjent ma prawo do informacji o prawach pacjenta określonych w niniejszej ustawie oraz w przepisach odrębnych, uwzględniającej ograniczenia tych praw określone w tych przepisach. Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych udostępnia tę informację w formie pisemnej, poprzez umieszczenie jej w swoim lokalu, w miejscu ogólnodostępnym.

2. Przepisu ust. 1 zdanie drugie nie stosuje się do wykonywanych wyłącznie w miejscu wezwania indywidualnych praktyk lekarskich, indywidualnych specjalistycznych praktyk lekarskich, indywidualnych praktyk pielęgniarek, położnych, indywidualnych specjalistycznych praktyk pielęgniarek, położnych i indywidualnych praktyk fizjoterapeutycznych.

3. W przypadku pacjenta niemogącego się poruszać informację, o której mowa w ust. 1, udostępnia się w sposób umożliwiający zapoznanie się z nią w pomieszczeniu, w którym pacjent przebywa.”.

§ 11
Zwrot należności

1. Usługodawca dokona zwrotu należności niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni w przypadku:

a) uznania reklamacji,

b) nieprzyjęcia oferty Użytkownika dotyczącej zamówienia.

2. Usługodawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

3. W sytuacji, gdy zamówienie zostało przekazane do Usługodawcy, ale konsultacja medyczna nie została dokończona z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, zwrot środków za konsultacje nie przysługuje, ale Usługodawca może zadecydować o przyznaniu Pacjentowi jednorazowego kuponu, który będzie mógł zostać wykorzystany na usługę o takiej samej, lub mniejszej wartości, w okresie miesiąca od daty wydania. Jeżeli podczas konsultacji wykonywanej na podstawie otrzymanego kuponu konsultacja zostanie zakończona negatywnie pacjentowi nie przysługuje prawo do ponownego otrzymania kuponu.

§ 12
Dane osobowe

Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników znajdują się na Portalu w zakładce „Polityka Prywatności”.

§ 13
Reklamacje

1. Z zastrzeżeniem postanowień § 8 niniejszego regulaminu, wszelkie reklamacje mogą być zgłaszane do Usługodawcy:

a) pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy (z dopiskiem „Reklamacja”);

b) za pośrednictwem e-maila na adres: kontakt@faceci.net z tematem wiadomości: „Reklamacja”.

2. Reklamacja powinna zawierać dane składającego reklamację (imię i nazwisko lub pełna nazwa, dokładny adres lub adres e-mail) jak również wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania.

3. Usługodawca rozpatrywać będzie reklamacje na podstawie niniejszego regulaminu oraz przepisów powszechnie obowiązujących.

4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w sposób odpowiadający sposobowi przesłania reklamacji, w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 14
Zakaz dostarczania treści bezprawnych

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Portalu zgodnie z jego przeznaczeniem, a także zobowiązany jest do korzystania z Portalu w celu zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

2. Zakazane jest przesyłanie przez Użytkownika na Portal lub za jego pośrednictwem treści o charakterze bezprawnym.

3. Usługodawca jest uprawniony do blokowania oraz usuwania treści udostępnionych przez Użytkowników, jeżeli uzna, że mają one charakter bezprawny.

§ 15
Weryfikacja opinii

1. Opinie zamieszczane na Portalu są weryfikowane uprzednio przez Usługodawcę.

2. Użytkownik po uzyskaniu konsultacji medycznej otrzymuje wiadomość e-mail (wskazany przy składaniu wniosku), która to wiadomość zawiera hiperłącze zawierające przekierowanie na stronę, na której Użytkownik jest uprawniony do wystawienia opinii.

3. Usługodawca zapewnia narzędzia techniczne wykluczające jego ingerencję w treść opinii.

§ 16
Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega przepisom prawa obowiązującego powszechnie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2. W celach statystycznych oraz w celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Administrator korzysta z informacji zapisywanych przez serwer na urządzeniu końcowym Użytkownika, które następnie są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej (tzw. pliki cookies). Więcej informacji w tym zakresie znajduje się w zakładce „Polityka Prywatności”.

3. Językiem umów zawieranych z Pacjentem jest język polski.

4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn.

5. Termin wejścia w życie zmienionego Regulaminu będzie wynosić co najmniej 7 dni od daty powiadomienia o zmianie regulaminu.

6. Zmiana Regulaminu nie będzie mieć wpływu na zamówienia złożone przed taką zmianą, które są realizowane na zasadach dotychczasowych.