

REGULAMIN WYKONYWANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W FORMIE USŁUG TELEMEDYCZNYCH (dalej jako: „Regulamin”)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin organizacyjny zostaje ustanowiony zgodnie z art. 24 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011 nr 112 poz. 654 ze zm.) (dalej jako: „u.o.d.l.”) oraz obejmuje zagadnienia związane ze świadczeniem usług w postaci świadczeń zdrowotnych przez Brain4 sp. z o.o.
2. Brain4 sp. z o.o. jest spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001062825, NIP: 5273079629, REGON: 526640904, dalej jako: „Spółka”.
3. Brain4 sp. z o.o. pozostaje wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod nazwą „Welldo”, prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego, pod numerem: Z-271943-20240116. Numer Regon działalności leczniczej prowadzonej pod nazwą „Welldo” to: 52664090400014.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Regulamin** – oznacza niniejszy regulamin określający zasady wykonywania i nabycia świadczeń zdrowotnych w formie usług telemedycznych, z którymi Pacjent może zapoznać się na stronie internetowej www.welldo.pl.
2. **Usługa Telemedyczna** – oznacza świadczenie zdrowotne wykonywane na odległość, za pośrednictwem Systemu, w ramach umowy zawartej między Spółką a Pacjentem za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub innych systemów łączności, bez bezpośredniego badania Pacjenta.
4. **3. System** – oznacza oprogramowanie służące do kompleksowej obsługi Pacjentów poprzez stronę internetową www.welldo.pl umożliwiające w szczególności prowadzenie kalendarza wizyt, rezerwowanie i odbywanie konsultacji on-line z lekarzem psychiatrią i/lub psychologiem za pomocą środków porozumiewania się online (audio-video) oraz dostęp do elektronicznej dokumentacji medycznej.
5. **Pacjent** – osoba, która skorzystała z usług oferowanych za pośrednictwem Systemu i na potrzeby zasad ochrony danych osobowych – osoba, która wypełniła Formularz.
6. **Formularz** – ankieta wypełniana przez Pacjenta za pośrednictwem Systemu zawierająca dane dotyczące Pacjenta określone w Regulaminie.

§ 3

Cele i zadania

Celem Spółki jest prezentowanie za pośrednictwem platformy internetowej www.welldo.pl treści dotyczących profilaktyki w zakresie zdrowia psychicznego, a także prowadzenie działalności leczniczej w formie porad i działań terapeutycznych z dziedziny psychiatrii i psychologii, jako podmiot lekarski, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i systemów łączności na odległość.

§ 4

Struktura organizacyjna

1. Brain4 sp. z o.o. jako spółka kapitałowa prawa handlowego została utworzona przez wspólników, a do jej reprezentacji ustanowiony został zarząd.
2. Aktualny wykaz wspólników oraz członków zarządu pozostaje ujawniony w Rejestrze Przedsiębiorców dostępnym w ramach Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez SĄD REJONOWY DLA M.ST. WARSZAWY W WARSZAWIE XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001062825.

§ 5

Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielanych świadczeń zdrowotnych

1. Spółka, jako podmiot leczniczy, zgodnie z art. 8 pkt 2 u.o.d.l. prowadzi działalność w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych.
2. Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne są udzielane wyłącznie za pomocą systemów teleinformatycznych oraz systemów łączności na odległość.
3. Spółka prowadzi swoją działalność odpłatnie.
4. Usługi Telemedyczne udzielane są przez lekarzy psychiatrów i psychologów.
5. Usługa Telemedyczna polega na konsultacji zdalnej z możliwością uzyskania lekarskiej porady psychiatrycznej lub porady psychologicznej.
6. Świadczone przez Spółkę Usługi Telemedyczne nie zastępują bezpośredniej relacji Pacjenta z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej czy lekarzem opieki specjalistycznej. Zgodnie z zaleceniami lekarza w nagłych przypadkach Pacjent powinien zwrócić się o pomoc doraźną udając się do najbliższej placówki medycznej lub w razie potrzeby kontynuować konsultacje z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej lub innymi pracownikami ochrony zdrowia.

§ 6

Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych

Świadczenia zdrowotne udzielane są przez Spółkę za pośrednictwem Systemu, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i systemów łączności na odległość, dlatego też miejscem ich udzielania jest każdorazowo miejsce wykonywania świadczenia przez danego lekarza.

§ 7

Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych

1. Spółka oferuje świadczenia zdrowotne w postaci konsultacji online, odbywających się w Systemie, za pośrednictwem formularza dostępnego w Systemie oraz kontaktu lekarza psychiatry lub psychologa z Pacjentem za pomocą środków porozumiewania się na odległość (audio-video).
2. W ramach Usługi Telemedycznej Pacjent może otrzymać:
 - a. konsultację lekarską z lekarzem psychiatrą, w tym receptę, zwolnienie l4,
 - b. konsultację z psychologiem.
3. Dostęp do Systemu wymaga posiadania przez Pacjenta urządzenia z dostępem do sieci Internet, przeglądarki internetowej www oraz adresu poczty elektronicznej (aktywnego konta e-mail).
4. Usługa Telemedyczna jest udzielana 7 dni w tygodniu przez 24h na dobę po wpłynięciu Formularza wypełnionego w Systemie, wyboru przez Pacjenta lekarza psychiatry lub psychologa, weryfikacji jego dostępności oraz opłaceniu Usługi Telemedycznej przez Pacjenta.
5. W zakresie dozwolonym przez prawo, za szkody wynikające z podania przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego nieprawdziwych lub niepełnych danych w Formularzu lub w trakcie Usługi Telemedycznej Spółka nie ponosi odpowiedzialności.
6. Spółka umożliwia dokonanie płatności za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych. W zakresie dozwolonym przez prawo, za opóźnienie płatności lub problem w płatnościach z przyczyn leżących po stronie operatora płatności, Spółka nie ponosi odpowiedzialności.
7. W toku udzielania świadczeń zdrowotnych w granicach prawem dozwolonych Spółka zbiera dane oraz prowadzi elektroniczną dokumentację medyczną Pacjentów z poszanowaniem przepisów dotyczących ochrony i poufności danych.
8. Sporządzona dokumentacja może zostać udostępniona przez Spółkę na wniosek Pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby upoważnionej, a także innemu podmiotowi wykazującemu interes prawny oraz któremu nadane zostało stosowne uprawnienie na mocy odrębnych ustaw.

§ 8

Warunki współdziałania z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą

Spółka w celu zapewnienia prawidłowości oraz ciągłości procesu udzielania świadczeń zdrowotnych podejmuje się współpracy z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą, w tym z lekarzami i psychologami.

§ 9

Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne

Cennik opłat za udzielanie świadczeń zdrowotnych przez Spółkę dostępny jest w Systemie.

§ 10

Zawarcie Umowy i opłacenie konsultacji

1. Umowa o świadczenie Usługi Telemedycznej zawierana jest na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Przedmiotem umowy jest świadczenie Usługi Telemedycznej (również: „konsultacja”) dążącej do uzyskania u Pacjenta efektu terapeutycznego, bez ponoszenia przez Spółkę lub osoby faktycznie świadczące usługę odpowiedzialności w przypadku braku osiągnięcia założonego celu.
2. Dla zawarcia umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej konieczne jest dokonanie przez Pacjenta (lub jego przedstawiciela ustawowego) następujących czynności:
 - a. wypełnienie wszystkich obowiązkowych pól Formularza,
 - b. zaakceptowanie Regulaminu,
 - c. dokonanie opłaty za Usługę Telemedyczną w wysokości określonej w cenniku dostępnym w Systemie.
3. Podanie danych przez Pacjenta w Formularzu jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych Spółce oraz posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych lub w przypadku jej ograniczenia posiadaniu niezbędnej zgody opiekuna prawnego.
4. Po uzupełnieniu Formularza na adres e-mail podany przez Pacjenta zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie przedpłaty.
5. Warunkiem dokonania rezerwacji terminu konsultacji jest uiszczenie przedpłaty w formie zaliczki w wysokości 100% ceny konsultacji wynikającej z cennika. Przedpłatę uważa się za dokonaną dopiero po jej zaksięgowaniu na rachunku bankowym Spółki lub potwierdzeniu wpłaty przez serwis przelewy24.
6. W razie braku uiszczenia przedpłaty do 24 h przed wybranym terminem konsultacji lub niezwłocznie w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 h do wybranego terminu konsultacji, termin uznaje się za nierezerwowany i dostępny dla pozostałych potencjalnych Pacjentów.
7. Przedpłatę można uiścić za pomocą kanałów płatności dostępnych na stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”.
8. Informację o zaksięgowaniu przedpłaty i potwierdzeniu rezerwacji terminu lub jego anulowaniu z powodu braku uiszczenia przedpłaty Pacjent otrzyma niezwłocznie na adres e-mail wskazany w Formularzu.
9. Odwołanie konsultacji w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 24 h przed tym terminem. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi.
10. Odwołanie zarezerwowanego terminu konsultacji jest możliwe przez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail Spółki: kontakt@welldo.pl. Spółka nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji.
11. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny.
12. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin konsultacji w przypadku jej odbycia skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania konsultacji Spółka uprawniona jest do anulowania rezerwacji terminu konsultacji, co skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.
13. Spółka zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu konsultacji najpóźniej na godzinę przed terminem. W razie odwołania Spółka proponuje Pacjentowi nowy termin konsultacji. W przypadku braku akceptacji nowego terminu konsultacji lub niezaproponowania go Spółka zwróci Pacjentowi całość uiszczoną przedpłaty.
14. Spółka dokona zwrotu przedpłaty w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu konsultacji zgodnie z Regulaminem.

§ 11

Reklamacje

1. Reklamacje dot. sposobu realizacji usług określonych w Regulaminie mogą zostać wniesione za pośrednictwem wiadomości e-mail (kontakt@welldo.pl) lub listownie na adres Spółki.
2. Treść reklamacji powinna zawierać dane pozwalające na identyfikację Pacjenta. Rekomendowane jest, aby reklamacja zawierała następujące dane: imię, nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie), numer zamówienia, nr telefonu, określenie przedmiotu reklamacji, określenie żądań Pacjenta, wskazanie daty wykonania Usługi Telemedycznej.
3. Spółka rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Pacjentowi przysługuje możliwość skorzystania z m.in. następujących sposobów pozasądowego rozwiązywania sporów:
 - a. skorzystanie z pomocy stałego polubownego lub sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej;
 - b. zwrócenie się do Inspektora Inspekcji Handlowej o wszczęcie mediacji;
 - c. zwrócenie się o pomoc do (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji broniącej praw konsumentów.
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów, z których może skorzystać konsument, dostępne są w szczególności na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<http://polubowne.uokik.gov.pl> lub https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
3. Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie. Spółka powiadomi Pacjentów o wszelkich zmianach Regulaminu co najmniej dwa tygodnie przed wejściem w życie zmienionych warunków, wysyłając powiadomienie pocztą elektroniczną (jeżeli adres e-mail Pacjenta został udostępniony) oraz umieszczając zmienioną wersję niniejszego Regulaminu na stronie internetowej www.welldo.pl.
4. Zmiana Regulaminu nie może wpływać negatywnie na prawa wcześniej nabyte przez Pacjentów.
5. Żadne postanowienie Regulaminu nie ogranicza ustawowych praw Pacjenta jako konsumenta. W razie sprzeczności Regulaminu z takimi prawami, prawa te mają pełne pierwszeństwo.
6. W przypadku pytań, w tym dotyczących Regulaminu bądź świadczenia Usług Telemedycznych, Pacjent może szybko i efektywnie skontaktować się ze Spółką pod numerem telefonu: 780 254 143 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: kontakt@welldo.pl lub z wykorzystaniem poczty tradycyjnej pod adresem al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa.