

## REGULAMIN ŚWIACZENIA KONSULTACJI TELEFONICZNYCH

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania umów o świadczenie usług medycznych za pośrednictwem systemów łączności telefonicznej przez Alfa-Lek Lecznicę Profesorsko-Ordynatorską.
2. Użyte w Regulaminie Świadczenia Konsultacji Telefonicznych pojęcia oznaczają:
  - Sprzedawca – Alfa – Lek Lecznicza Profesorsko – Ordynatorska Małgorzata Jabłońska -Nowak Spółka Jawna, z siedzibą w Warszawie (00-363) przy ul. Nowy Świat 58a, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000021900, NIP 5251993610, REGON 012670056
  - Pacjent – osoba fizyczna, na rzecz której udzielona zostanie Usługa.
  - Rejestracja – dział zajmujący się obsługą Pacjenta, w tym również umawiający wizyty.
  - Usługa – konsultacja lekarska odbywana drogą telefoniczną.
  - Umowa – umowa zawierana pomiędzy Pacjentem a Sprzedawcą, na mocy której Sprzedawca świadczy Usługę – konsultację telefoniczną.

### § 2. ZAWARCIE I REALIZACJA UMOWY

1. W celu zawarcia Umowy Pacjent kontaktuje się telefonicznie z Rejestracją pod numerem telefonu 228264502.
2. Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest rezerwacja terminu konsultacji telefonicznej.
3. Umowa zostaje zawarta na okres od umówienia terminu do realizacji Usługi.
4. Warunkiem skorzystania z Usługi jest dokonanie płatności w formie płatności bezgotówkowej na podstawie wygenerowanego przez Sprzedawcę linku do płatności lub wykonania tradycyjnego przelewu bankowego oraz akceptacja niniejszego Regulaminu.
5. Link do realizacji płatności wysyłany jest na adres e- mail podany przez Pacjenta.
6. Pacjent powinien dokonać płatności niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości e-mail z danymi do płatności, a w przypadku rezerwacji Usługi w dniu jej wykonania, najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem Usługi.
7. Celem skorzystania z Usługi należy podać dane weryfikacyjne w postaci: imię, nazwisko, datę urodzenia, PESEL, dokument tożsamości w przypadku obcokrajowca, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania.
8. Pacjent zapewnia swoją dostępność w umówionym terminie pod numerem telefonu, który został podany Sprzedawcy podczas umówienia terminu wykonania Usługi i zapisany przez Sprzedawcę w systemie medycznym.
9. W trakcie obowiązywania Umowy o skorzystanie z Usługi możliwe jest jeden raz.
10. W przypadku braku możliwości realizacji Usługi w umówionym terminie spowodowany takimi okolicznościami jak:
  - awaria systemów, koniecznych do wykonania Usługi,
  - brak personelu medycznego, który mógłby zrealizować Usługę,Sprzedawca proponuje zrealizowanie Usługi w innym, wskazanym przez Sprzedawcę terminie. W przypadku braku zgody na zrealizowanie Usługi w innym zaproponowanym terminie Sprzedawca dokonuje zwrotu uiszczonego przez Pacjenta wynagrodzenia w sposób odpowiadający sposobowi zapłaty, na rachunek bankowy z którego została dokonana płatność za Usługę w terminie 2-3 dni roboczych od momentu odmowy skorzystania z Usługi.
11. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie Świadczenia Konsultacji Telefonicznych mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 3. WYKONANIE UMOWY

1. W terminie wykonania usługi Rejestracja Alfa-Lek skontaktuje się z i połączy Pacjenta

- z lekarzem poprzez system łączności telefonicznej.
2. Alfa-Lek nie ponosi odpowiedzialności za zakres danych podawanych przez Pacjenta podczas konsultacji telefonicznej.
  3. Rozmowa telefoniczna z lekarzem jest rejestrowana.
  4. W trakcie wykonywania Usługi lekarz ma dostęp do systemu do prowadzenia elektronicznej dokumentacji Pacjenta.
  5. Lekarz ma obowiązek sporządzić dokumentację medyczną z przeprowadzonej telefonicznie konsultacji.
  6. W ramach wykonywania Usługi lekarz może wystawić e-receptę w postaci elektronicznej na lek, którego zastosowanie uznał za zasadne po przeprowadzeniu rozmowy za pośrednictwem systemu łączności telefonicznej. Decyzję o wypisaniu recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający konsultacji telefonicznej.
  7. Lekarz może odmówić wystawienia recepty na substancje bardzo silnie działające określone w Urzędowym Wykazie Produktów Leczniczych dopuszczonych do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, środki odurzające lub substancje psychotropowe.
  8. W ramach konsultacji telefonicznej lekarz nie wystawi skierowania na badania diagnostyki obrazowej (RTG, TK, MR), biopsji oraz endoskopii.
  9. Lekarz może zaproponować wizytę w placówce Sprzedawcy w celu przeprowadzenia badania fizykalnego.
  10. Ze względu na zgłaszany stan zdrowia Pacjenta, lekarz może poinformować o konieczności: wezwania pogotowia ratunkowego, skierowania na badania laboratoryjne, diagnostykę lub uzyskania innej pomocy medycznej w innym podmiocie leczniczym lub innej instytucji. Ewentualne koszty wynikające z powyższych świadczeń ponosi Pacjent.
  11. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, erotycznym, naruszającym dobra osobiste lekarza lub innych osób oraz naruszające przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Jeżeli w ramach konsultacji telefonicznej lekarz stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki, może przerwać poradę.

#### § 4. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Pacjentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia.
2. W momencie rozpoczęcia wykonania Usługi Pacjent traci prawo do odstąpienia od Umowy.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy o świadczenie Usługi z przyczyny leżącej po stronie Pacjenta Sprzedawca ma prawo do pomniejszenia zwrotu płatności dokonanej przez Pacjenta o 10% tytułem gotowości lekarza do świadczenia Usługi.
4. W przypadku braku możliwości realizacji Usługi, której przyczyna leży po stronie Sprzedawcy, Pacjent otrzymuje zwrot całości dokonanej zapłaty.
5. Zwrot płatności następuje w taki sam sposób w jaki płatność została dokonana przez Pacjenta, na rachunek bankowy z którego została dokonana płatność.
6. Zwrot wykonany jest przez Sprzedawcę w terminie 2-3 dni roboczych licząc od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

#### § 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Reklamacje należy kierować na adres [rejestracja@alfa-lek.pl](mailto:rejestracja@alfa-lek.pl) lub pisemnie na adres Sprzedawcy. Reklamacja podlega rozpoznaniu w terminie 30 dni od jej otrzymania. Termin ten nie biegnie, jeśli Pacjent nie przedstawił informacji umożliwiających rozpoznanie reklamacji. W takim wypadku zostanie wezwany do uzupełnienia reklamacji. Termin ten rozpocznie bieg z chwilą uzupełnienia reklamacji przez Pacjenta.
2. Regulamin obowiązuje od 8 kwietnia 2020r.