

Regulamin Korzystania z usługi Konsultacja Online

§1 Definicje

1. Konsultacja online - usługa udzielania Konsultacji online mająca na celu umożliwienie Konsultacji stomatologicznej online Pacjentom wykorzystując do tego połączenia audiowizualne, telefoniczne realizowane przez usługi internetowe i operatorów komórkowych oraz oprogramowanie takie jak ZOOM, Microsoft Teams, Google Duo, Skype, WhatsApp, Viber, Discord, Przelewy 24.

2. Klinika - Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Villa Nova Dental Clinic” Kiworkowa Spółka Partnerska Lekarzy Stomatologów z siedzibą w Warszawie; 02-962 Warszawa ul. Przyczółkowa 219 ; zarejestrowanym w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Centralną Ewidencję i Informację o Działalności Gospodarczej NIP 951-217-31-39. Dane kontaktowe: repcja@villanova.pl; lub: +48 602 507 707.

3. Lekarz - Lekarz współpracujący z Kliniką i udzielający Konsultacji online.

4. Pacjent - osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnych; Pacjentem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.

5. Formularz – interaktywny formularz, którego wypełnienie i przesłanie stanowi zgłoszenie do Konsultacji online.

6. Polityka Cookies - określa sposób i zasady wykorzystywania plików cookies, w tym ich przechowywania na urządzeniu Usługobiorcy i uzyskiwania do nich dostępu w Serwisie; Możesz się zapoznać z naszą polityką prywatności oraz polityką plików cookie pod adresem: <https://villanova.pl/cookie/>

7. Polityka Prywatności - polityka prywatności oraz polityka plików cookie w sposób szczegółowy określają warunki przetwarzania danych osobowych, które zbierzemy lub które nam dostarczysz, a także zawierają informacje na temat plików cookies wykorzystywanych na naszej stronie villanova.pl

8. Dane Osobowe - do świadczenia usług medycznych wykorzystywane jest licencjonowane oprogramowanie zgodne z Polskim Prawem w którym przechowywane są dane oraz dokumentacja medyczna Pacjenta. Sposób działania Kliniki wynika z przepisów RODO (art. 6 ust. 1b) i art. 9 ust. 1h)), a mianowicie, że przetwarzanie danych jest konieczne do celów profilaktyki zdrowotnej lub [...] diagnostyki medycznej, świadczenia opieki zdrowotnej lub [...] leczenia bądź zarządzania opieką zdrowotną [...] Obowiązek informacyjny dostępny jest na naszej stronie pod adresem: <https://villanova.pl/rodo/>

§2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Pacjentów z Konsultacji Online w Klinice.
2. Pacjent zobowiązany jest do korzystania z Konsultacji online zgodnie z przeznaczeniem, treścią niniejszego Regulaminu oraz zgodnie z prawem i zasadami współżycia społecznego.
3. Z Konsultacji online mogą korzystać Pacjenci, którzy ukończyli 18 rok życia. Osoby poniżej 18 roku życia będą konsultowane tylko i wyłącznie w obecności swoich opiekunów prawnych.
4. Klinika udziela (zindywidualizowanych) teleporad i usługi Konsultacji stomatologicznych online, świadczonych drogą elektroniczną, które wykonywane są przez Lekarzy Kliniki mając na celu umożliwienie pierwszej Konsultacji Medycznej Pacjentom, w celu ustalenia wstępnego Planu Leczenia na podstawie otrzymanych informacji i dokumentacji od Pacjenta. Ostateczna decyzja o przebiegu Leczenia zostanie podjęta po wizycie Pacjenta w siedzibie Kliniki.
5. Aby skorzystać z usługi Konsultacja Online Pacjent musi wypełnić formularz zgłoszeniowy, dostępny na stronie internetowej Kliniki tj. villanova.pl, w zakładce Konsultacja online.
6. Przed rozpoczęciem Konsultacji Online Pacjent jest zobowiązany do wypełnienia ankiety i udostępnienia danych wymaganych prawem.
7. Aby skorzystać z Konsultacji Online należy zaakceptować wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu.
8. W ramach Konsultacji Online Lekarz może:
 - a) udzielić porady stomatologicznej w tym zinterpretować wyniki badań i zdjęć pantomogramicznych lub udzielić informacji na temat proponowanego Przebiegu Leczenia Stomatologicznego w Klinice.
 - b) w uzasadnionych przypadkach wystawi e-Receptę, o ile nie jest konieczna osobista konsultacja z Pacjentem z wyłączeniem e-recept na leki z grupy benzodiazepin i opioidów.

Decyzję o wypisaniu-Recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający Konsultacji, na podstawie badania wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności i w oparciu o dostępną dokumentację medyczną Pacjenta.
 - c) w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawi skierowanie na badania i konsultacje będące podstawą dalszego Leczenia Stomatologicznego.

§3

Zobowiązania Kliniki

W ramach Konsultacji Online Lekarz udzielający świadczenia zobowiązuje się:

1. Wziąć odpowiedzialność zawodową za Pacjenta, który korzysta z usług Konsultacji online / teleporady w zakresie określonym w § 2 ust. 8 niniejszego Regulaminu, w takim samym stopniu, w jakim odpowiedzialność ponosiłby lekarz, który przyjmuje pacjenta na wizycie w Klinice.
2. Zapewnić profesjonalną i przejrzystą usługę, przestrzegając przy tym wszystkich wytycznych Ministerstwa Zdrowia dotyczących wystawiania recept udzielania świadczeń medycznych na odległość.
3. Przedstawiać swoje nazwisko oraz numer pozwolenia do wykonywania zawodu podczas przepisywania leków oraz komunikowania się z Pacjentami.
4. Podjąć odpowiednie kroki w celu ochrony danych osobowych/informacji przekazanych przez pacjenta, jak zostało to określone w naszej polityce prywatności oraz polityce plików cookie.

§4

Zobowiązania Pacjenta

1. Pacjent z podczas korzystania z Konsultacji Online zobowiązuje się:
2. Odpowiadać dokładnie na wszystkie pytania zgodnie z prawdą.
3. Nie rejestrować się oraz nie wypełniać formularza w imieniu innej osoby nie będącej pod opieką prawną osoby wypełniającej formularz zgłoszeniowy.
4. Zapoznać się dokładnie z każdą wiadomością, która została przesłana w postaci sms lub mail do Pacjenta przed rozpoczęciem terapii zalecanej i przepisanej przez Lekarza, postępować zgodnie z instrukcjami przyjmowania leku oraz innymi instrukcjami otrzymanymi od lekarza Villa Nova Dental Clinic, zapoznać się z ulotką załączoną do opakowania leku oraz nie przyjmować innych leków bez wcześniejszej konsultacji ze strony lekarza lub farmaceuty. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących przepisanego leku skontaktować się z nami i nie zażywać leku, dopóki nie otrzymasz od nas wystarczających informacji oraz dopóki nie zrozumiesz właściwych instrukcji.
5. Zaakceptować decyzję kliniczną lekarza Villa Nova Dental Clinic jeśli postanowię on, że lek nie jest dla pacjenta wskazany i że pacjent powinien się zgłosić do gabinetu lekarskiego na wizytę. Decyzja lekarza Villa Nova Dental Clinic jest ostateczna i nie będzie podlegała dalszej korespondencji.
6. Upewnić się, że nikt oprócz Pacjenta nie ma dostępu do żadnych leków, które zostały przepisane przez lekarzy Villa Nova Dental Clinic.
7. Upewnić się, że żadne z przepisanych leków nie zostaną użyte po terminie ważności.
8. Poinformować Klinikę za pośrednictwem podanego numeru kontaktowego lub email w przypadku wystąpienia jakichkolwiek efektów ubocznych w wyniku zażycia jakiegokolwiek leku, który przepisał Lekarz Pacjentowi Kliniki lub w przypadku, gdy uważasz, że jakikolwiek lek, który przepisał Lekarz Kliniki, jest nieskuteczny.

§5

Konsultacje online

1. Informacje i porady stomatologiczne-udzielane przez Lekarzy Kliniki w trakcie Konsultacji online / teleporady są oparte tylko o informacje i dokumentację dostarczone przez Pacjenta.
2. Pacjent odpowiada za poprawność i kompletność dostarczonych informacji i jest świadomy, że niespełnienie tego warunku (celowe lub nie) może wpłynąć negatywnie na informacje i porady, jakie udziela Klinika.

§6

Płatności

1. Waluta, w jakiej będzie dokonywana płatność, uzależniona jest od kraju, z jakiego dokonywane jest zamówienie konsultacji, i powinna to być waluta lokalna a usługi bankowe powinny przewalutować płatność na walutę Polski złoty.
2. Cena usług zawiera podatek VAT ZW, Cena konkretnej usługi wskazana jest na stronie internetowej villanova.pl zakładka Konsultacja on line.
3. Płatność dokonywana jest za pośrednictwem serwisu Przelewy24.
4. Klinika generuje link do dokonania płatności.
5. Link do dokonania płatności wysyłany jest indywidualnie dla każdego Pacjenta na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail. Pacjent realizuje płatność za pomocą przesłanego linku.

§7

Odpowiedzialność

Klinika bierze na siebie odpowiedzialność za usługę Konsultacji online / teleporadę, w zakresie oprogramowania oraz usług udzielanych bezpośrednio przez spółkę.

§8

Procedura usługi konsultacji online świadczonej przez Klinikę

1. Konsultacje online wspierane są przez oprogramowanie firm zewnętrznych
 - a) Zoom
 - b) Microsoft Teams
 - c) Skype
 - d) Google Duo
 - e) WhatsApp
 - f) Viber
 - g) Discord

- h) Infotel – Prodentis
- i) Przelewy 24

3. Konsultacje online realizowane są przez połączenie audio wizualne za pośrednictwem odpowiedniego oprogramowania
4. *Konsultacji medycznej telefonicznej; w tym przypadku lekarz kontaktuje się z Tobą na podany przez Ciebie numer telefonu. W przypadku nieodebrania przez Ciebie połączenia, lekarz podejmuje jeszcze 2 próby kontaktu na wskazany numer telefonu, w odstępie czasu nie krótszym niż 5 min.*
5. Konsultacja wymaga uprzedniego wypełnienia formularza zgłoszeniowego na stronie villanova.pl zakładka konsultacja on line
6. *Po wysłaniu poprawnie uzupełnionego formularza zgłoszeniowego ze strony internetowej villanova.pl, Klinika kontaktuje się z Pacjentem nie później niż 2 h od zgłoszenia w celu ustalenia daty oraz godziny przeprowadzenia konsultacji on line oraz wysyła wygenerowany link do płatności.*
7. *Czas kontaktu Kliniki do 2 h od przyjęcia formularza zgłoszeniowego przez klinikę w celu kontaktu z Pacjentem obowiązuje od Poniedziałku do Piątku w godzinach 9-19 oraz w sobotę w godzinach 10-13.*
8. *Po zaksięgowaniu płatności Klinika generuje link do połączenia audiowizualnego obowiązującego w godzinie i dacie ustalonej z Pacjentem i wysyła ten link na podany w formularzu adres email Pacjenta.*
9. *Konsultacja on line / teleporada trwa maksymalnie do 45 minut licząc od daty i godziny ustalonej i uzgodnionej z Pacjentem podczas kontaktu Kliniki.*
10. *Klinika weryfikuje pacjenta na początku trwania konsultacji on line / teleporady pytaniem o podanie 2 cyfr z numeru PESEL Pacjenta występujących w jednym z miejsc numeru PESEL od 1-11.*
11. W przypadku wystawienia recepty, Pacjent otrzyma receptę na swój profil -IKP , w postaci pliku pdf na adres email, lub poprzez przesłanie kodu recepty na telefon komórkowy w postaci SMS.

§9

Reklamacje i Prawo do zrezygnowania z usługi lub odstąpienia od umowy

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i ust. 3 poniżej, konsument/Pacjent, który zawarł z Kliniką umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów. Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na naszej stronie internetowej pod adresem: repcja@villanova.pl lub pisemnie na adres: siedziby Kliniki, tj. Villa Nova Dental Clinic ul. Przczołkowa 219, 02-962 Warszawa
2. Jeżeli Pacjent złożył na stronie internetowej zamówienie na usługę Konsultacji online, może z nich zrezygnować i odstąpić od umowy pod warunkiem, że stosowne oświadczenie złoży nie później niż:

- a) w przypadku Konsultacji online – 6 godzin przed wyznaczonym terminem oraz godziną Konsultacji online.
- b) w przypadku konsultacji medycznej telefonicznej – 6 godzin przed wyznaczonym terminem konsultacji telefonicznej.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Pacjent składa w sposób określony w par. 9 ust. 1 zdanie III.
4. W przypadku zamówienia usługi na telefoniczną Lekarz podejmuje trzykrotną próbę kontaktu z Pacjentem na wskazany numer telefonu w odstępie nie krótszym niż 5 minut, w przypadku braku kontaktu ze strony Pacjenta usługa zostaje uznana za zrealizowaną.
5. W przypadku zamówienia usługi Konsultacji on line Lekarz oczekuje na dołączenie do połączenia pacjenta za pomocą wysłanego linku do aplikacji minimum 5 minut od czasu uzgodnionego z Pacjentem, w przypadku braku kontaktu ze strony Pacjenta usługa zostaje uznana za zrealizowaną.
6. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej za pośrednictwem strony internetowej, Kliniki innej niż wymieniona w ust.2, nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, które zostały już w pełni wykonane za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Informujemy, że po takim spełnieniu świadczenia, konsument traci prawo odstąpienia od umowy.
7. W przypadku rezygnacji z usługi i odstąpienia od umowy w przypadkach określonych w ust. 1-2, w terminie do 14 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, Klinika zwróci konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Płatność zostanie zwrócona na ten rachunek bankowy, z którego zostały one przelane.
8. Korzystanie z usług świadczonych za pośrednictwem strony internetowej takich jak formularz zgłoszeniowy umieszczony w Portalu villanova.pl jest całkowicie dobrowolne, trwa przez czas nieokreślony i z każdej z tych usług możesz zrezygnować w każdej chwili, chyba że co innego wynika ze szczególnych postanowień Regulaminu.
9. Wszelkie reklamacje dotyczące naszych usług należy zgłaszać poprzez adres email: repcja@villanova.pl
10. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni od jej zgłoszenia. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej usług już opłaconych przez Pacjenta, dokonujemy zwrotu tych płatności w terminie do 14 dni roboczych od dnia rozpatrzenia reklamacji. Płatności zwracamy na ten rachunek bankowy, z którego zostały one przelane.
11. Jeżeli konsultacja medyczna nie odbyła się z jakiegokolwiek powodu po stronie Kliniki, zostanie dokonany zwrot płatności wykonanej przez Pacjenta w terminie do 14 dni roboczych od dnia, w którym miała odbyć się konsultacja.
12. Klinice przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku, gdy Pacjent naruszy Regulamin. Klinika może odstąpić od umowy w przypadku, gdy:
 - a) Pacjent zalega z płatnościami
 - b) Pacjent nie podał, najpóźniej na 6 godzin przed planowaną Konsultacją informacji, które wymagane są do świadczenia usług.

13. W przypadku, gdy Klinika odstąpi od umowy, zostaną zwrócone pieniądze wpłacone na poczet usług, których nie wykonaliśmy, lecz możemy potrącić uzasadnioną kwotę na pokrycie kosztów związanych z odstąpieniem od umowy z przyczyn leżących po Twojej stronie.

§10

Postanowienia końcowe

1. Zmiana regulaminu następuje poprzez udostępnienie zmienionego tekstu na stronie villanova.pl (w tym również do pobrania w formacie PDF). O zmianie regulaminu Klinika informuje poprzez komunikat na stronie villanova.pl
2. Zmieniony regulamin jest wiążący dla Pacjenta, z dniem jego wejścia. Termin wejścia w życie zmienionego regulaminu będzie wynosić co najmniej 14 dni od daty powiadomienia o zmianie regulaminu dokonanego zgodnie z punktem 1 powyżej. Zmiana regulaminu nie będzie mieć wpływu na wykupienie Konsultacji online wykupionych i opłaconych przed taką zmianą. Będą one realizowane na zasadach dotychczasowych.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 06.05.2022