

Regulamin korzystania z serwisu eDoktor24.pl

[od dn. 16.03.2020 r.]

§ 1 [postanowienia ogólne]

- Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z serwisu internetowego www.edoktor24.pl („**serwis Edoktor24.pl**”) przez Użytkowników, w szczególności dotyczące warunków zawierania i rozwiązywania umowy o Świadczenie Usług Drogą Elektroniczną, rejestracji Użytkowników, usług świadczonych przez serwis Edoktor24.pl oraz dostępu do treści zawartych na stronie serwisu Edoktor24.pl, a także zasady postępowania reklamacyjnego. Regulamin określa także zasady wykonywania Świadczenia Konsultacyjnego.
- W zakresie Usług Świadczonej Drogą Elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz. 1030 z późn. zm.).
- Właścicielem serwisu internetowego umieszczonego pod adresem www.edoktor24.pl jest Usługodawca - Edoktor24.pl Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, pod adresem: ul. Stanisława Noakowskiego 4 lok. 12, 00-666 Warszawa, NIP: 1132861449, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000444941, o kapitale zakładowym i w całości opłaconym: 10.000,00 zł (dziesięć tysięcy złotych) („**Edoktor24.pl Sp. z o.o.**”).
- Korespondencję elektroniczną dotyczącą działalności serwisu internetowego należy wysyłać na adres e-mail: kontakt@edoktor24.pl, natomiast korespondencję w formie tradycyjnej (przesyłki pocztowe) należy kierować na adres: ul. Stanisława Noakowskiego 4 lok. 12, 00-666 Warszawa.

§ 2 [definicje]

Sformułowania użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

1	ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH	podmiot, o którym mowa w art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 28 czerwca 2016 r., Dz. U. poz. 922 ze zm.), decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych, tj. Edoktor24.pl Sp. z o.o., na którym spoczywa obowiązek odpowiedniego zabezpieczenia przetwarzanych danych, w szczególności przed dostępem osób nieuprawnionych do Danych Osobowych Zwykłych oraz Medycznych Użytkowników e-PACJENT oraz Danych Osobowych Zwykłych Użytkowników e-DOKTOR.
2	DANE OSOBOWE	wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, w tym Dane Osobowe Zwykłe oraz Dane Osobowe Medyczne.
3	DANE OSOBOWE MEDYCZNE	wszelkie dane umożliwiające zidentyfikowanie stanu zdrowia Użytkownika, w szczególności dane o szczepieniach, przebytych chorobach, schorzeniach, przyjmowanych lekach, uczuleniach, objawach, przebiegu leczenia, nałogach, ujawnione przez Użytkownika oraz powiązane z Użytkownikiem w związku z wykonywaniem Umowy.
4	DANE OSOBOWE ZWYKŁE	dane osobowe Użytkownika, takie jak imię, nazwisko, płeć, data urodzenia, numer PESEL, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej i inne dane, ujawnione przez Użytkownika w związku z wykonywaniem Umowy, niebędące Danymi Osobowymi Medycznymi.
5	EDOKTOR24.PL SP. Z O.O. LUB USŁUGODAWCA	Edoktor24.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Stanisława Noakowskiego 4 lok. 12, 00-666 Warszawa, NIP: 1132861449, numer KRS 0000444941, o kapitale zakładowym w całości opłaconym: 10.000,00 zł (dziesięć tysięcy złotych).
6	HASŁO UŻYTKOWNIKA	ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych służących do zabezpieczenia Konta Użytkownika, przypisany do Loginu Użytkownika i znany tylko Użytkownikowi.
7	KONSUMENT	Użytkownik, który zawarł Umowę w celu niezwiązanym z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
8	KONTO UŻYTKOWNIKA	zbiór zasobów i uprawnień w systemie komputerowym nadanych Użytkownikowi przez administratora serwisu Edoktor24.pl. Konto Użytkownika zawiera określony, unikalny Login Użytkownika oraz jest zabezpieczone Hasłem Użytkownika.
9	LOGIN UŻYTKOWNIKA	niepowtarzalny ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych jednoznacznie identyfikujący Użytkowników przystępujących do interakcji z systemem informatycznym, a także niepowtarzalny ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych identyfikujący osoby upoważnione w imieniu Administratora Danych Osobowych do przetwarzania Danych Osobowych w systemie informatycznym.
10	REGULAMIN	niniejszy dokument.
11	SERWIS EDOKTOR24.PL LUB SERWIS	platforma umożliwiająca i organizująca kontakt w drodze środków komunikowania się na odległość Użytkownika e-PACJENT z Użytkownikiem e-DOKTOR, w celu udzielania Użytkownikowi e-PACJENT Usługi, w szczególności Świadczeń Konsultacyjnych, w ramach Opcji Kontaktu określonych w niniejszym Regulaminie.

12	ŚRODKI KOMUNIKOWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ	urządzenie informatyczne i teleinformatyczne wraz z oprogramowaniem, służące do indywidualnego porozumiewania się na odległość i udzielenia Usługi, w tym udzielania Świadczeń Konsultacyjnych, a w ich ramach świadczeń zdrowotnych, przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami informatycznymi i teleinformatycznymi, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej.
13	ŚWIADCZENIA KONSULTACYJNE	<p>usługi wykonywane przez Użytkowników e-DOKTOR na rzecz Użytkowników e-PACJENT na zlecenie Usługodawcy w ramach Opcji Kontakt określonych w niniejszym Regulaminie, polegające na udzielaniu świadczeń zdrowotnych, w tym zbadaniu i orzeczeniu o stanie zdrowia Użytkownika e-PACJENT, doradztwie, opiniowaniu, diagnozowaniu lub udzielaniu innej pomocy dotyczącej zdrowia i organizmu służące <u>profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu, leczeniu i poprawie zdrowia, zapobieganiu chorobom</u>, a także promocji i edukacji zdrowotnej, umożliwiającej Użytkownikom e-PACJENT zwiększenie kontroli nad czynnikami warunkującymi stan zdrowia i przez to jego poprawę.</p> <p>W ramach Świadczeń Konsultacyjnych, Użytkownicy e-DOKTOR, odpowiednio do ich zawodu, uprawnień i specjalizacji, są uprawnieni do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • udzielenia Użytkownikowi e-PACJENT świadczenia zdrowotnego polegającego na zbadaniu i orzeczeniu o stanie zdrowia Użytkownika e-PACJENT, • udzielania odpowiedzi na pytania Użytkownika e-PACJENT i przekazywania Użytkownikom e-PACJENT wiedzy o organizmie i rozwoju, profilaktyce i podstawowych zasadach zapobiegania chorobom, o higienie i pielęgnacji zdrowia, a także umiejętności niezbędnych do samoopieki i samokontroli zdrowia, • informowania Użytkowników e-PACJENT o możliwości stosowania leków lub ich odpowiedników, które mogą być nabywane bez recepty oraz edukowania o możliwych działaniach niepożądanych w zażywaniu leków lub innych środków, • wystawienia recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Użytkownika e-PACJENT odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej, • doradztwa, opiniowania, diagnozowania lub udzielania innej pomocy dotyczącej zdrowia i organizmu Użytkownika e-PACJENT, • informowania Użytkowników e-PACJENT o potrzebie osobistego zbadania Użytkownika e-PACJENT przez lekarza lub innego specjalistę, o potrzebie osobistego skorzystania z pomocy podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych lub też o konieczności wykonania badań laboratoryjnych.
14	ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ	wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity z dnia 16 września 2016 r., Dz. U. poz. 1489 ze zm.).
15	UMOWA	umowa zawierana pomiędzy Edoktor24.pl Sp. z o.o. a Użytkownikiem e-PACJENT określająca zasady i warunki udzielania Świadczeń Konsultacyjnych i korzystania z poszczególnych Opcji Kontakt z Użytkownikiem e-DOKTOR określonych w niniejszym Regulaminie. Warunki zawarcia Umowy są zawarte także w załączniku „Ogólne warunki zawarcia umowy o wykonanie usług <i>Świadczenie konsultacyjne</i> ”.
16	USŁUGA	usługa udostępnienia serwisu Edoktor24.pl znajdującego się na stronie www.edoktor24.pl, otwarcia i prowadzenia Konta Użytkownika oraz zorganizowania i umożliwienia za pośrednictwem dostępnych w serwisie Edoktor24.pl znajdującym się na stronie www.edoktor24.pl Środków Komunikacji na Odległość kontaktu Użytkownika e-PACJENT z Użytkownikiem e-DOKTOR, w szczególności w celu uzyskania przez Użytkownika e-PACJENT Świadczeń Konsultacyjnych w ramach dostępnych Opcji Kontakt określonych w niniejszym Regulaminie.
17	USTAWA O DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ	ustawa o działalności leczniczej z dnia 15 kwietnia 2011 roku (tekst jednolity z dnia 7 października 2016 r., Dz. U. poz. 1638 ze zm.).
18	UŻYTKOWNIK	pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która dokonała rejestracji w serwisie Edoktor24.pl znajdującym się na stronie www.edoktor24.pl, utworzyła w nim Konto Użytkownika oraz wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich Danych Osobowych lub Danych Osobowych osoby, której jest przedstawicielem ustawowym. Użytkownicy, w zależności od rodzaju posiadanego Konta Użytkownika, są kwalifikowani jako Użytkownicy posiadający konto e-PACJENT lub Użytkownicy posiadający konto e-DOKTOR. Użytkownikami są także, na potrzeby niniejszego Regulaminu, lekarze oraz inny personel medyczny lub paramedyczny współpracujący z Edoktor24.pl Sp. z o.o. na podstawie umów cywilnoprawnych, w celu świadczenia na zlecenie Edoktor24.pl Sp. z o.o. na rzecz Użytkowników e-PACJENT Świadczeń Konsultacyjnych.
19	UŻYTKOWNIK E-DOKTOR	Użytkownik serwisu Edoktor24.pl, który zarejestrował Konto Użytkownika o profilu „DOKTOR”, posiadający wykształcenie medyczne lub paramedyczne, posiadający prawo wykonywania zawodu

		lekarza, lekarza denty, pielęgniarki, położnej lub paramedycznego, lub posiadający wykształcenie medyczne właściwe dla średniego personelu medycznego lub paramedycznego, udzielający Użytkownikom e-PACJENT, za pomocą Środków komunikowania się na odległość, Świadczeń Konsultacyjnych, odpowiednio do wykonywanego zawodu, posiadanych uprawnień i specjalizacji.
20	UŻYTKOWNIK E-PACJENT	Użytkownik serwisu Edoktor24.pl, który zarejestrował Konto Użytkownika o profilu „PACJENT” w celu skorzystania z Usług serwisu Edoktor24.pl, w tym otrzymania od Użytkownika e-DOKTOR, za pomocą środków komunikowania się na odległość, Świadczeń Konsultacyjnych.
21	ZGODA NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH MEDYCZNYCH	oświadczenie woli Użytkownika e-PACJENT złożone na piśmie, wyrażające zgodę na przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych przez spółkę Edoktor24.pl Sp. z o.o. jako Administratora Danych Osobowych w przypadkach, w których przetwarzanie takich danych następuje w innym celu, niż świadczenie za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl usług medycznych lub leczenie Użytkownika e-PACJENT lub zarządzanie udzielaniem tych usług. Zgoda na przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych obejmuje także zgodę na powierzenie przetwarzania Danych Osobowych Medycznych przez spółkę Edoktor24.pl Sp. z o.o. podmiotom trzecim.
22	ZGODA NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH ZWYKŁYCH	oświadczenie woli Użytkownika e-PACJENT wyrażające zgodę na przetwarzanie Danych Osobowych Zwykłych w celu świadczenia Usług przez Edoktor24.pl Sp. z o.o. jako Administratora Danych Osobowych za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl. Zgoda na przetwarzanie Danych Osobowych Zwykłych obejmuje także zgodę na powierzenie przetwarzania Danych Osobowych przez Edoktor24.pl Sp. z o.o. podmiotom trzecim.

§ 3 [zakres usług]

- Usługodawca jest podmiotem leczniczym wpisanym do księgi rejestrowej podmiotów leczniczych przez Wojewodę Mazowieckiego pod nr 000000173318.
- Usługodawca prowadzi za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl, znajdującym się na stronie www.edoktor24.pl, działalność leczniczą polegającą na udzielaniu świadczeń zdrowotnych, zgodnie z art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej, w ramach której w szczególności prowadzi promocję i edukację zdrowotną, bada i orzeka o stanie zdrowia pacjentów, udziela porad, opiniuje i diagnozuje lub udziela innej pomocy dotyczącej zdrowia i organizmu.
Usługi świadczone przez Usługodawcę polegają na udostępnieniu serwisu Edoktor24.pl znajdującego się na stronie www.edoktor24.pl, otwarciu i prowadzeniu Konta Użytkownika oraz na zorganizowaniu i umożliwieniu za pośrednictwem dostępnych na serwisie Edoktor24.pl znajdującym się na stronie www.edoktor24.pl Środków Komunikacji na Odległość kontaktu Użytkownika e-PACJENT z Użytkownikiem e-DOKTOR, w szczególności w celu uzyskania przez Użytkownika e-PACJENT Świadczeń Konsultacyjnych w ramach dostępnych Opcji Kontaktu określonych w niniejszym Regulaminie.
- Świadczenie Konsultacyjne realizowane jest na rzecz Użytkownika e-PACJENT przez Użytkownika e-DOKTOR.
- Świadczenia Konsultacyjne realizowane na rzecz Użytkowników e-PACJENT polegają na udzielaniu, w ramach Opcji Kontaktu określonych w niniejszym Regulaminie, świadczeń zdrowotnych, w tym zbadaniu stanu zdrowia, doradztwie, opiniowaniu, diagnozowaniu lub udzielaniu innej pomocy dotyczącej zdrowia i organizmu, służące profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu, leczeniu i poprawie zdrowia, zapobieganiu chorobom, a także promocji i edukacji zdrowotnej, umożliwiającej Użytkownikom e-PACJENT zwiększenie kontroli nad czynnikami warunkującymi stan zdrowia i przez to jego poprawę.
W ramach Świadczeń Konsultacyjnych, Użytkownicy e-DOKTOR, odpowiednio do ich zawodu, uprawnień i specjalizacji, są uprawnieni do:
 - udzielania Użytkownikowi e-PACJENT świadczenia zdrowotnego polegającego na zbadaniu i orzeczeniu o stanie zdrowia Użytkownika e-PACJENT;
 - udzielania odpowiedzi na pytania Użytkownika e-PACJENT i przekazywania Użytkownikom e-PACJENT wiedzy o organizmie i rozwoju, profilaktyce i podstawowych zasadach zapobiegania chorobom, o higienie i pielęgnacji zdrowia, a także umiejętności niezbędnych do samoopieki i samokontroli zdrowia;
 - informowania Użytkowników e-PACJENT o możliwości stosowania leków lub ich odpowiedników, które mogą być nabywane bez recepty oraz edukowania o możliwych działaniach niepożądanych w zażywaniu lekarstw lub innych środków;
 - wystawienia recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Użytkownika e-PACJENT odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej;
 - doradztwa, opiniowania, diagnozowania lub udzielania innej pomocy dotyczącej zdrowia i organizmu Użytkownika e-PACJENT;
 - informowania Użytkowników e-PACJENT o potrzebie osobistego zbadania Użytkownika e-PACJENT przez lekarza lub innego specjalistę, o potrzebie osobistego skorzystania z pomocy podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych lub też o konieczności wykonania badań laboratoryjnych.
- Świadczenia Konsultacyjne są udzielane w ramach poszczególnych Opcji Kontaktu określonych w § 4 ust. 1 niniejszego Regulaminu i po zawarciu Umowy.
- Przez Świadczenia Konsultacyjne będące świadczeniami zdrowotnymi rozumie się świadczenia zdrowotne w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej.

7. Świadczenia Konsultacyjne nie zastępują bezpośredniej wizyty u lekarza, jeżeli tylko bezpośredni kontakt pacjenta z lekarzem oraz osobiste zbadanie pacjenta przez lekarza umożliwi postawienie diagnozy, podjęcie leczenia lub innych działań o charakterze zdrowotnym, a postawienie diagnozy jest NIEMOŻLIWE w drodze udzielania Świadczenia Konsultacyjnego.
8. Wprowadzone przez Użytkownika e-PACJENT do Konta Użytkownika dane, jak i informacje przekazane za pośrednictwem Środków Komunikowania się na Odległość za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl, znajdującym się na stronie www.edoktor.24.pl oraz dane będące wynikiem Świadczenia Konsultacyjnego, mogą stanowić dokumentację medyczną w rozumieniu Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Prawa Pacjenta z dnia 6 listopada 2008 r. (tekst jednolity z dnia 16 lutego 2016 r. Dz. U. poz. 186 ze zm.) oraz Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2006 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej w zakładach opieki zdrowotnej oraz sposobu jej przetwarzania, wraz z późniejszymi zmianami.

§ 4 [Opcje Kontaktu pomiędzy Użytkownikami]

1. Użytkownik e-PACJENT uzyskuje możliwość połączenia z Użytkownikiem e-DOKTOR poprzez serwis Edoktor24.pl w drodze następujących Opcji Kontaktu:
 - „Pytanie do lekarza”;
 - „Konsultacja badań”;
 - „Czat z lekarzem”;
 - „Wideo konsultacja”;
 - „Konsultacja telefoniczna”;
 - „Jadłospis”;
 - „Pytanie abonamentowe”.
2. Kontakt Użytkowników organizowany jest w celu umożliwienia Użytkownikowi e-PACJENT uzyskania od Użytkownika e-DOKTOR Świadczenia lub Świadczeń Konsultacyjnych w zakresie opisanym w § 3 ust. 4 niniejszego Regulaminu.
3. Użytkownik e-PACJENT uzyskuje możliwość rezerwacji poprzez serwis Edoktor24.pl wizyty w gabinecie Użytkownika e-DOKTOR w drodze następujących Opcji Kontaktu:
 - „Wizyta w gabinecie”;
 - „Badanie specjalistyczne w gabinecie”.
4. Użytkownik e-PACJENT samodzielnie dokonuje wyboru formy kontaktu spośród dostępnych Opcji Kontaktu za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl.
5. W celu bezawaryjnego kontaktu, o jakim mowa w ust. 4 powyżej, Użytkownik powinien posiadać sprzęt komputerowy:
 - z dostępem do Internetu o przepustowości łącza internetowego minimum 0,5 mb/s (upload i download), przy czym zalecana przepustowość to 2 mb/s (upload i download);
 - z zainstalowaną jedną z następujących przeglądark internetowych:
 - a) Google Chrome w wersji minimum 50,
 - b) Firefox w wersji minimum 47,
 - c) Opera w wersji minimum 38;
 - z przeglądarką obsługującą JavaScript,
 - umożliwiający Użytkownikowi dostęp do aktywnego konta e-mail podanego w trakcie rejestracji, o której mowa w § 5 Regulaminu,
 - W przypadku korzystania z opcji „Wideo konsultacja”: włączoną kamerę i mikrofon.
6. Opcja „**Pytanie do lekarza**” to forma kontaktu za pomocą środków komunikowania się na odległość pomiędzy Użytkownikiem e-PACJENT a Użytkownikiem e-DOKTOR, polegająca na wysłaniu przez Użytkownika e-PACJENT krótkiego pytania do wybranego Użytkownika e-DOKTOR, z możliwością załączenia zdjęcia obrazującego dolegliwość, o rozszerzeniu .png, .jpg, .jpeg lub .tiff w rozmiarze do 2,5 MB. Pytanie ograniczone jest do 900 znaków. Odpowiedź ograniczona jest do 1800 znaków. Użytkownik e-DOKTOR jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w ciągu 48 godzin.

Użytkownik e-PACJENT po otrzymaniu odpowiedzi uprawniony jest do zadania w ciągu 7 dni Użytkownikowi e-DOKTOR dodatkowego, jednego pytania o ilości znaków nie przekraczającej 250 znaków (razem z odstępami). Pytanie dodatkowe powinno dotyczyć pierwszego pytania zadanego przez Użytkownika e-Pacjent w ramach tej konsultacji, stanowić uzupełnienie pierwszego pytania lub odnosić się do odpowiedzi udzielonej przez Użytkownika e-DOKTOR na pierwsze pytanie zadane przez Użytkownika e-PACJENT w ramach tej konsultacji. Użytkownik e-DOKTOR jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na pytanie dodatkowe w ciągu 48 godzin.
7. Opcja „**Konsultacja badań**” to forma kontaktu za pomocą środków komunikowania się na odległość pomiędzy Użytkownikiem e-PACJENT a Użytkownikiem e-DOKTOR, polegająca na wysłaniu przez Użytkownika e-PACJENT pytania oraz plików z wynikami badań do konsultacji Użytkownikowi e-DOKTOR. Pliki do konsultacji powinny mieć rozszerzenie .png, .jpg, .jpeg, .tiff, .bmp, .pdf, .mp4 lub format DICOM. Użytkownik e-DOKTOR jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w ciągu 48 godzin.

Użytkownik e-PACJENT po otrzymaniu odpowiedzi uprawniony jest do zadania w ciągu 7 dni Użytkownikowi e-DOKTOR dodatkowego, jednego pytania o ilości znaków nie przekraczającej 250 znaków (razem z odstępami). Pytanie dodatkowe powinno dotyczyć pierwszego pytania zadane przez Użytkownika e-Pacjent w ramach tej konsultacji, stanowi uzupełnienie pierwszego pytania lub odnosić się do odpowiedzi udzielonej przez Użytkownika e-DOKTOR na pierwsze pytanie zadane przez Użytkownika e-PACJENT w ramach tej konsultacji. Użytkownik e-DOKTOR jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na pytanie dodatkowe w ciągu 48 godzin.

8. Opcja „**Czat z lekarzem**” to forma kontaktu za pomocą środków komunikowania się na odległość pomiędzy Użytkownikiem e-PACJENT a Użytkownikiem e-DOKTOR, polegająca na 20-minutowej rozmowie tekstowej, w trakcie której Użytkownik e-PACJENT może uzyskać Świadczenie Konsultacyjne.
9. Opcja „**Wideo konsultacja**” to forma kontaktu za pomocą środków komunikowania się na odległość pomiędzy Użytkownikiem e-PACJENT a Użytkownikiem e-DOKTOR, polegająca na 20-minutowej rozmowie wideo, w trakcie której Użytkownik e-PACJENT może uzyskać od Użytkownika e-DOKTOR Świadczenie Konsultacyjne.
10. Opcja „**Konsultacja telefoniczna**” to forma kontaktu za pomocą środków komunikowania się na odległość pomiędzy Użytkownikiem e-PACJENT a Użytkownikiem e-DOKTOR, polegająca na 15-minutowej rozmowie z wykorzystaniem telefonii stacjonarnej lub bezprzewodowej, w trakcie której Użytkownik e-PACJENT może uzyskać od Użytkownika e-DOKTOR Świadczenie Konsultacyjne. Opłata za połączenie jest zgodna z taryfą operatora.
11. Opcja „**Jadłospis**” to forma kontaktu za pomocą środków komunikowania się na odległość, polegająca na przesłaniu przez Użytkownika e-DOKTOR pliku w formacie .pdf z jadłospisem do Użytkownika e-PACJENT. Użytkownik e-PACJENT może uzyskać świadczenie w ramach tej opcji kontaktu po wcześniejszym odbyciu konsultacji z Użytkownikiem e-DOKTOR poprzez jedną z opcji konsultacji „na żywo”.
12. Opcja „**Pytanie abonamentowe**” to forma kontaktu za pomocą środków komunikowania się na odległość pomiędzy Użytkownikiem e-PACJENT a Użytkownikiem e-DOKTOR, polegająca na wysłaniu przez Użytkownika e-PACJENT krótkiego pytania do jednego z lekarzy dostępnych w ramach opłaty abonamentowej i dostępna tylko dla Użytkowników e-PACJENT korzystających ze świadczeń konsultacyjnych na podstawie opłaty abonamentowej.
Pytanie ograniczone jest do 600 znaków, a odpowiedzi udziela ten Użytkownik e-DOKTOR, który w ramach wybranej przez Użytkownika e-PACJENT specjalizacji, może udzielić odpowiedzi najszybciej. Specjalizacje dostępne w Opcji Kontakt „Pytanie abonamentowe” to Interna, Położnictwo i Dietetyka.
13. Za pomocą opcji „**Wizyta w gabinecie**” Użytkownik e-PACJENT ma możliwość zarezerwowania, za pomocą środków komunikowania się na odległość, terminu wizyty w gabinecie stacjonarnym Użytkownika e-DOKTOR.
14. Za pomocą opcji „**Badanie specjalistyczne w gabinecie**” Użytkownik e-PACJENT ma możliwość zarezerwowania, za pomocą środków komunikowania się na odległość, terminu badania specjalistycznego w gabinecie stacjonarnym Użytkownika e-DOKTOR.
15. Koszty korzystania ze Środków Komunikowania się na Odległość (połączenie telefoniczne, internetowe) ponosi Użytkownik e-PACJENT i nie są one wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się.
16. Opcje kontaktu „Czat z lekarzem”, „Wideo konsultacja”, „Konsultacja telefoniczna” za zgodą Użytkownika e-DOKTOR mogą trwać 60 minut. Czas trwania rozmowy w ramach wymienionych opcji jest z góry określony i oznaczony w cenniku Użytkownika e-DOKTOR.
17. Użytkownik e-DOKTOR może w ramach udzielanego Świadczenia Konsultacyjnego wystawić receptę, jeżeli uzna, że jest to uzasadnione stanem zdrowia Użytkownika e-PACJENT odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej, Użytkownik e-PACJENT przedstawi dokumenty potwierdzające postawioną uprzednio diagnozę oraz wyraził zgodę i upoważnił Użytkownika e-DOKTOR do wystawienia recepty. Recepta zostanie wystawiona w formie elektronicznej i udostępniona do pobrania na koncie Użytkownika e-PACJENT.
18. Dokumentami potwierdzającymi postawioną uprzednio diagnozę, których przedłożenia Użytkownik e-DOKTOR może wymagać od Użytkownika e-PACJENT do wystawienia recepty mogą być np.:
 - karta wypisu ze szpitala,
 - dokumentacja medyczna,
 - wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych.
19. Jeśli Użytkownik e-PACJENT w chwili składania zamówienia nie przedłoży dokumentów potwierdzających diagnozę co uniemożliwi Użytkownikowi e-DOKTOR wystawienie recepty, będzie to jednoznaczne z tym, że Świadczenie Konsultacyjne nie odbędzie się z winy Użytkownika e-PACJENT. Zgodnie z § 10 ust. 6, Użytkownikowi e-PACJENT nie przysługuje w tej sytuacji prawo odstąpienia od umowy.
20. Użytkownik e-DOKTOR ma prawo odmówić wystawienia recepty jeśli zgodnie ze swoją wiedzą i na podstawie przedstawionych przez Użytkownika e-PACJENT informacji uzna, że stosowanie leku może być dla e-PACJENTA szkodliwe, zagrażać jego życiu lub zdrowiu.

§ 5 [rejestracja Konta Użytkownika]

1. Warunkiem korzystania z serwisu Edoktor24.pl znajdującego się na stronie www.edoktor24.pl jest rejestracja Konta Użytkownika, akceptacja Regulaminu, oraz - w przypadku chęci skorzystania ze Świadczenia Konsultacyjnego - zawarcie Umowy.
2. Użytkownikiem serwisu Edoktor24.pl znajdującego się na stronie www.edoktor24.pl może być wyłącznie osoba pełnoletnia.
3. Warunkiem połączenia Użytkownika e-PACJENT z Użytkownikiem e-DOKTOR w drodze dostępnych Opcji Kontaktu jest udzielenie Zgody na Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych w przypadkach, w których przetwarzanie takich danych następuje w innym celu niż

eDoktor24.pl Sp. z o. o.

ul. Stanisława Noakowskiego 4 lok. 12,
00-666 Warszawa

tel.: +48 539 985 220

e-mail: kontakt@eDoktor24.pl
www.eDoktor24.pl

NIP: 113 286 14 49

REGON: 146469011

KRS: 0000444941

świadczenie za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl usług medycznych lub leczenie Użytkownika e-PACJENT lub zarządzanie udzielaniem tych usług, oraz wyrażenie zgody na utrwalanie, a następnie archiwizowanie przebiegu wideokonsultacji z wykorzystaniem wizerunku Użytkownika e-PACJENT oraz utrwalanie, a następnie archiwizowanie przebiegu innych form kontaktu z Użytkownikiem e-DOKTOR.

4. Warunkiem korzystania ze Świadczeń Konsultacyjnych w drodze Opcji Kontakt „Pytanie abonamentowe” jest ponadto wykupienie dostępu do Opcji Kontakt „Pytanie abonamentowe” na czas 12 miesięcy.
5. Rejestracja Konta Użytkownika e-PACJENT przeprowadzana jest poprzez wypełnienie przez tego Użytkownika formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie serwisu Edoktor24.pl: www.edoktor24.pl.
6. Użytkownik e-PACJENT zobowiązany jest w formularzu podać swoje Dane Osobowe w celu zawarcia Umowy, swój adres e-mail, który jest jednocześnie Loginem Użytkownika oraz Hasło Użytkownika.
7. Jeżeli Użytkownik e-Pacjent poweźmie podejrzenie, że Hasło Użytkownika uprawniające do dostępu do jego Konta Użytkownika może być w posiadaniu osób trzecich, Użytkownik e-PACJENT zobowiązany jest do jego zmiany oraz do powiadomienia Usługodawcy o tym fakcie.
8. Przed wysłaniem wypełnionego formularza rejestracyjnego Użytkownik e-PACJENT ma możliwość zaakceptowania Regulaminu oraz skopiowania na swój komputer jego treści.
9. Użytkownik podczas rejestracji Konta Użytkownika e-PACJENT oraz przed zamówieniem pierwszego Świadczenia Konsultacyjnego oświadcza, że:
 - zapoznał się z treścią Regulaminu i Umowy oraz akceptuje ich treść, a także, że zapoznał się z cennikiem usług;
 - wyraża Zgodę na Przetwarzanie Danych Osobowych Zwyczajnych w celu zawarcia i realizacji Umowy, świadczenia usług za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl, wystawienia faktury/rachunku/prowadzenia sprawozdawczości finansowej lub dochodzenia ewentualnych roszczeń oraz ich anonimizacji, a następnie umieszczenia ich w celu edukacyjnym w repozytorium porad serwisu Edoktor24.pl znajdującym się na stronie www.edoktor24.pl;
 - jest świadomy, że przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych w celu świadczenia usług medycznych lub leczenia Użytkownika e-PACJENT za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl, zarządzania udzielaniem tych usług, w tym wykonywania czynności pomocniczych przy udzielaniu Świadczeń Konsultacyjnych i czynności związanych z utrzymaniem serwisu Edoktor24.pl oraz systemu informatycznego i teleinformatycznego, w tym zawarcia i realizacji Umowy, wystawienia faktury/rachunku/prowadzenia sprawozdawczości finansowej lub dochodzenia ewentualnych roszczeń oraz ich anonimizacji, a następnie umieszczenia ich w celu edukacyjnym w repozytorium porad serwisu Edoktor24.pl znajdującym się na stronie www.edoktor24.pl, jest dopuszczalne bez udzielania odrębnej Zgody na Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych; w innych przypadkach, w których Zgoda na Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych jest wymagana – wyraża taką zgodę, a stosowne pisemne oświadczenie w tym zakresie zostało złożone w siedzibie Spółki Edoktor24.pl Sp. z o.o. lub wysłane na adres pocztowy Spółki Edoktor24.pl Sp. z o.o. lub złożone w postaci elektronicznej i opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym;
 - wyraża nieodpłatną zgodę dla Edoktor24.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie na utrwalanie, a następnie archiwizowanie przebiegu form kontaktu z Użytkownikiem e-DOKTOR z wykorzystaniem jego wizerunku w celu świadczenia usług za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl znajdującego się na stronie www.edoktor24.pl;
 - zobowiązuje się do korzystania z serwisu Edoktor24.pl znajdującym się na stronie www.edoktor24.pl oraz Konta Użytkownika zgodnie z jego przeznaczeniem, Regulaminem oraz Umową.
10. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę informacji, że złożone dane są nieprawdziwe lub oświadczenia nie są zgodne z prawdą, Usługodawca jest uprawniony do usunięcia wszelkich Danych Osobowych, usunięcia Konta Użytkownika e-PACJENT oraz zapisanego i zarchiwizowanego na Koncie Użytkownika przebiegu Świadczenia Konsultacyjnego.
11. Po przesłaniu formularza rejestracyjnego, Edoktor24.pl Sp. z o.o. generuje Konto Użytkownika w prowadzonym przez siebie systemie informatycznym, który automatycznie przesyła na adres e-mail podany przez Użytkownika potwierdzenie zakończenia procesu rejestracji Konta Użytkownika.
12. Wraz z linkiem aktywującym, do Użytkownika e-PACJENT wysyłane są Ogólne Warunki Umowy. Umowa zostaje zawarta elektronicznie z chwilą złożenia zamówienia na Świadczenie Konsultacyjne.
13. W przypadku, gdy Edoktor24.pl Sp. z o.o. podejmie zgodne z ust. 12 czynności, świadczenie pieniężne za Usługę nie jest zwracane, jeżeli Usługa została wykonana.

§ 6 [dane osobowe zapisane na Koncie Użytkownika]

1. Wszelkie dane, które mają status Danych Osobowych, wprowadzane są do serwisu www.edoktor24.pl przez Użytkownika w sposób dobrowolny.
2. Administratorem Danych Osobowych Użytkowników jest Edoktor24.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Stanisława Noakowskiego 4 lok. 12, 00-666 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000444941.
3. Edoktor24.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przetwarza:

- Dane Osobowe Zwykłe;
 - Dane Osobowe Medyczne - zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 9 i § 7 niniejszego Regulaminu.
- Przekazane Dane Osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celu wskazanym w postanowieniach § 5 ust. 9 i § 7 niniejszego Regulaminu, w tym wykonania Usługi (zawarcia i realizacji Umowy) oraz po anonimizacji tych danych - umieszczenia ich w charakterze edukacyjnym w repozytorium porad serwisu Edoktor24.pl znajdującego się na stronie www.edoktor24.pl.
 - Zgromadzone Dane Osobowe nie będą udostępniane innym odbiorcom, z tym, że dla należytej jakości świadczonej Usługi, Dane Osobowe mogą być przetwarzane także przez Użytkownika e-DOKTOR, tj. osobę świadczącą na zlecenie Edoktor24.pl Sp. z o.o. Świadczenie Konsultacyjne, oraz inne osoby wykonujące czynności pomocnicze przy udzielaniu Świadczeń Konsultacyjnych, a także czynności związane z utrzymaniem serwisu Edoktor24.pl oraz systemu informatycznego i teleinformatycznego, w którym przetwarzane są Dane Osobowe oraz dokumentacja medyczna, i z zapewnieniem bezpieczeństwa tego systemu na podstawie upoważnienia Administratora Danych Osobowych, w celach przetwarzania tych Danych wskazanych w § 5 ust. 9 i § 7 niniejszego Regulaminu, a także w celu udzielania oraz zarządzania udzielaniem usług medycznych lub leczenia Użytkowników e-PACJENT, utrzymania serwisu Edoktor24.pl oraz systemu informatycznego i teleinformatycznego oraz zapewnieniem ich bezpieczeństwa. Udostępnienie takie może nastąpić również w trybie powierzenia przetwarzania danych.
 - Każda osoba posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
 - Edoktor24.pl Sp. z o.o. zapewnia Użytkownikowi prawo wglądu i poprawiania Danych Osobowych zapisanych na Koncie Użytkownika w każdym momencie za pośrednictwem serwisu Edoktor24.pl. Możliwe są okresowe braki w dostępie do Konta Użytkownika wynikające z konieczności konserwacji systemu informatycznego Edoktor24.pl Sp. z o.o.
 - Użytkownik, z poziomu Konta Użytkownika, może zarządzać danymi zgromadzonymi na swoim Koncie Użytkownika, w tym może przeglądać, modyfikować i usuwać dane. System informatyczny i teleinformatyczny prowadzony przez Edoktor24.pl Sp. z o.o. zapisuje fakt wprowadzenia, usunięcia lub modyfikacji danych, jak również informacji o osobie dokonującej wpisu, modyfikacji lub usunięcia.
 - Edoktor24.pl Sp. z o.o. zapewnia ochronę danych zapisanych na Koncie Użytkownika przed dostępem osób trzecich, z zastrzeżeniem osób upoważnionych przez Użytkownika lub innych osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 28 czerwca 2016 r. Dz. U. poz. 922 ze zm.). Edoktor24.pl Sp. z o.o. zabezpieczając dane dokłada w tym zakresie należytej staranności - zgodnie z posiadaną wiedzą i dostępnymi środkami technicznymi.
 - Zabezpieczenie danych zapisanych na Koncie Użytkownika e-PACJENT przed dostępem osób trzecich następuje poprzez weryfikację danych dostępowych, tj. Hasła Użytkownika oraz Loginu Użytkownika.
 - Edoktor24.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosuje się do wymagań Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 28 czerwca 2016 r. Dz. U. poz. 922 ze zm.), w tym art. 36-39a. Edoktor24.pl Sp. z o.o. oświadcza, a Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że infrastruktura teleinformatyczna serwisu Edoktor24.pl spełnia wymogi i mechanizmy bezpieczeństwa określone w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i serwisy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. 2004 nr 100 poz. 1024).
 - Dane Osobowe Zwykłe i Dane Osobowe Medyczne udostępnione przez Użytkownika e-PACJENT w celu świadczenia Usług przetwarzane są przez Administratora Danych Osobowych w zbiorze danych osobowych zarejestrowanym przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych pod nr 015413/2013.
 - W celu realizowania swoich praw dotyczących przetwarzania Danych Osobowych Użytkownik może skierować stosowne zgłoszenie na adres e-mail: kontakt@edoktor24.pl. Inspektor ochrony danych dostępny jest pod adresem iod@edoktor24.pl. Więcej informacji w Polityka prywatności i Polityce plików cookies Serwisu.

§ 7 [zgoda na przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych]

- Przekazanie przez Użytkownika e-Pacjent danych i informacji o stanie zdrowia będących Danymi Osobowymi Medycznymi jest dobrowolne. Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych jest dopuszczalne bez wyrażania przez Użytkownika e-PACJENT odrębnej zgody, jeżeli ich przetwarzanie prowadzone jest w celu świadczenia usług medycznych lub leczenia Użytkownika e-PACJENT, zarządzania udzielaniem tych usług, w tym wykonywania czynności pomocniczych przy udzielaniu Świadczeń Konsultacyjnych i czynności związanych z utrzymaniem serwisu Edoktor24.pl oraz systemu informatycznego i teleinformatycznego, zgodnie z art. 27 ust. 2 pkt 7 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 28 czerwca 2016 r. Dz. U. poz. 922 ze zm.), a w innych przypadkach jest możliwe wyłącznie po uprzednim wyrażeniu pisemnej zgody przez Użytkownika e-PACJENT.
- Zgoda na Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych, w przypadkach, w których zgodnie z niniejszym Regulaminem jest wymagana, udzielana jest w formie pisemnej. Formularz zawierający oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych dostępny jest w serwisie Edoktor24.pl, na stronie www.edoktor24.pl oraz na Koncie Użytkownika. Usługodawca poprzez odpowiedni komunikat powiadomi Użytkownika e-PACJENT o obowiązku złożenia takiego oświadczenia - wyrażenia Zgody na Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych.

3. Podpisany formularz Zgody na Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych, o którym mowa w ust. 2, należy złożyć osobiście w siedzibie Spółki Edoktor24.pl Sp. z o.o. lub wysłać na jej adres: ul. Stanisława Noakowskiego 4 lok. 12, 00-666 Warszawa. Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych złożone w postaci elektronicznej i opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym jest równoważne z pisemną zgodą.
4. Potwierdzenie uzyskania przez serwis Edoktor24.pl znajdującego się na stronie www.edoktor24.pl pisemnej Zgody na Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych Użytkownika e-PACJENT zostanie przesłane na adres e-mail wskazany przez Użytkownika e-PACJENT oraz zostanie odnotowane na Koncie Użytkownika.

§ 8 [płatność za usługi]

1. Płatność za Usługę świadczoną przez serwis Edoktor24.pl jest dokonywana bezpośrednio przez Użytkownika e-PACJENT.
2. Opłata za Usługę następuje po wyborze przez Użytkownika e-PACJENT Opcji Kontaktu oraz Użytkownika e-DOKTOR, z którym chce się skontaktować, zgodnie z aktualnym cennikiem znajdującym się na stronie serwisu Edoktor24.pl - www.edoktor24.pl. Zapis ten nie dotyczy Opcji Kontaktu „Pytanie abonamentowe”.
3. Opłata za dostęp do Opcji Kontaktu „Pytanie abonamentowe” następuje z góry, za każdy miesiąc dostępu, zgodnie z aktualnym cennikiem znajdującym się na stronie serwisu www.edoktor24.pl.
4. Opłata uiszczana jest przez Użytkownika e-PACJENT za pośrednictwem systemów rozliczeń: PayU S.A., Przelewy24 lub PayPal. Opłata uznawana jest przez Edoktor24.pl Sp. z o.o. z chwilą zaksięgowania jej na koncie wybranego systemu płatności.
5. Po wyborze Opcji Kontaktu oraz Użytkownika e-DOKTOR, Użytkownik e-PACJENT powinien dokonać zapłaty w ciągu 20 minut od dokonania rezerwacji. W przypadku braku zapłaty Usługa nie jest realizowana, rezerwacja zostaje anulowana, a Umowa ulega rozwiązaniu. Zapis ten nie dotyczy Opcji Kontaktu „Pytanie do lekarza”, „Konsultacja badań” i „Pytanie abonamentowe”.
6. Do zawarcia Umowy na warunkach przedstawionych w niniejszym Regulaminie korzystania z serwisu Edoktor24.pl znajdującym się na stronie www.edoktor24.pl, dochodzi z chwilą wybrania Użytkownika e-DOKTOR, Opcji Kontaktu oraz zatwierdzenia dokonanego wyboru płatnością. Fakt zawarcia Umowy jest każdorazowo potwierdzany wiadomością e-mail, wysyланą na adres podany przez Użytkownika e-PACJENT podczas rejestracji. Zapis ten nie dotyczy Opcji Kontaktu „Pytanie abonamentowe”.
7. Do zawarcia Umowy na dostęp do Opcji Kontaktu „Pytanie abonamentowe” dochodzi z chwilą zatwierdzenia dokonanego wyboru płatnością za pierwszy miesiąc korzystania z tej opcji kontaktu. Fakt zawarcia Umowy jest potwierdzany wiadomością e-mail, wysyланą na adres podany przez Użytkownika podczas rejestracji.
8. Umowa jest wiążąca do chwili zrealizowania Usługi konsultacyjnej i przez ten czas trwają wzajemne zobowiązania wynikające z Umowy. Usługa konsultacyjna jest wykonywana jednorazowo. Zapis ten nie dotyczy Opcji Kontaktu „Pytanie abonamentowe”.
9. Umowa dotycząca dostępu do Opcji Kontaktu „Pytanie abonamentowe” jest wiążąca do chwili wygaśnięcia czasu dostępu, czyli 12 miesięcy. Użytkownik e-PACJENT ponosi opłatę z góry za każdy miesiąc dostępu.
10. Użytkownikowi e-PACJENT przysługuje prawo żądania od Edoktor24.pl Sp. z o.o. otrzymania faktury VAT za realizowaną Usługę. W celu uzyskania faktury VAT, Użytkownik e-PACJENT może pobrać ją z zakładki "Faktury" dostępnej po zalogowaniu się do swojego Konta Użytkownika w serwisie Edoktor24.pl i podaniu niezbędnych informacji w zakładce "Moje dane".

§ 9 [postępowanie reklamacyjne]

1. W celu zgłoszenia reklamacji przez Użytkownika e-PACJENT z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez serwis Edoktor24.pl, niezbędne jest przesłanie na adres e-mail kontakt@edoktor24.pl reklamacji, wraz ze wskazaniem:
 - 1) danych osoby zgłaszającej reklamację tj. w szczególności imienia, nazwiska, adresu do korespondencji, loginu Użytkownika,
 - 2) zwięzłego opisu zgłaszanych zarzutów,
 - 3) proponowanego przez Użytkownika sposobu usunięcia zgłaszanych naruszeń.
2. W przypadku złożenia reklamacji nie zawierającej wskazanych elementów, Użytkownik e-PACJENT będzie poproszony o ich uzupełnienie. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Edoktor24.pl Sp. z o.o. w terminie do 14 dni od daty prawidłowego zgłoszenia wraz ze wskazaniem, czy reklamacja zasługuje na uwzględnienie oraz z uzasadnieniem przyjętego przez Edoktor24.pl Sp. z o.o. stanowiska.
3. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata wniesiona przez Użytkownika e-PACJENT ulega zwrotowi w ten sam sposób, w jaki została uiszczona, w terminie 7 dni od dnia uwzględnienia reklamacji.

§ 10 [prawo odstąpienia i rozwiązania umowy]

1. Prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny przysługuje Użytkownikowi e-PACJENT w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
2. Usługodawca przyjmuje, iż złożenie zamówienia na Świadczenie Konsultacyjne z terminem realizacji krótszym niż 14 dni jest równoznaczne z żądaniem skrócenia przysługującego zgodnie z prawem czasu na odstąpienie od Umowy do chwili uzyskania Świadczenia Konsultacyjnego. Aby zachować termin 14 dni do odstąpienia od Umowy, należy wysłać do Usługodawcy żądanie zachowania terminu

odstąpienia od Umowy. Żądanie należy wysłać niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzenia przyjęcia usługi do realizacji, na adres e-mail kontakt@edoktor24.pl. Wysłanie żądania skutkować będzie wydłużeniem czasu realizacji usługi do 14 dni.

3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy należy przesłać listownie, na adres: Edoktor24.pl Sp. z o.o., ul. Stanisława Noakowskiego 4 lok. 12, 00-666 Warszawa, lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@edoktor24.pl. Liczy się data nadania oświadczenia. Przykładowy wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest dostępny do pobrania na stronie www.edoktor24.pl, pod Regulaminem serwisu Edoktor24.pl.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy, Usługodawca zwraca wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Użytkownik e-PACJENT wskaże wyraźnie inne rozwiązanie.
5. Jeżeli Użytkownik e-PACJENT zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, jest on zobowiązany do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu spełnionych Świadczeń Konsultacyjnych do chwili, w której poinformował Usługodawcę o odstąpieniu od Umowy.
6. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje po spełnieniu Świadczenia Konsultacyjnego na rzecz Użytkownika e-PACJENT, jak również w przypadku, kiedy Świadczenie Konsultacyjne nie odbyło się z winy Użytkownika e-PACJENT.
7. W przypadku Opcji Kontakt: „Czat z lekarzem”; „Wideo konsultacja”; „Konsultacja telefoniczna”, w których Użytkownik e-PACJENT rezerwuje czas rozpoczęcia i trwania Świadczenia Konsultacyjnego, Użytkownik e-PACJENT ma prawo odstąpienia od Umowy nie później niż 24 godziny przed ustalonym terminem rozpoczęcia Świadczenia Konsultacyjnego.
8. Użytkownik e-Pacjent ma prawo odstąpienia od umowy dostępu do Opcji Kontakt „Pytanie abonamentowe” w terminie 30 dni od jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy przesłać listownie, na adres: Edoktor24.pl Sp. z o. o. ul. Stanisława Noakowskiego 4 lok. 12, 00-666 Warszawa, lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@edoktor24.pl. Liczy się data nadania oświadczenia. Przykładowy wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest dostępny do pobrania na stronie www.edoktor24.pl, pod Regulaminem serwisu. Serwis nie zwraca płatności za czas korzystania z usługi.

§ 11 [usunięcie konta w serwisie]

1. Każdy Użytkownik serwisu Edoktor24.pl ma prawo do usunięcia własnego Konta Użytkownika w serwisie Edoktor24.pl.
2. W celu usunięcia konta w serwisie Edoktor24.pl, należy wykonać 2 kroki:
 - 1) zalogować się na swoje Konto Użytkownika w serwisie Edoktor24.pl, wyświetlić formularz kontaktowy i wybrać temat wiadomości „Prośba o usunięcie konta w serwisie”. Podany temat dostępny jest wyłącznie dla zalogowanych Użytkowników. W formularzu prosimy podać imię i nazwisko oraz adres e-mail, jaki wykorzystywany jest w serwisie Edoktor24.pl. W treści wiadomości opcjonalnie prosimy również o podanie przyczyny rezygnacji;
 - 2) wysłać wiadomość ze skrzynki pocztowej, jaką podano w czasie rejestracji Konta Użytkownika w serwisie Edoktor24.pl. W temacie wiadomości prosimy o wpisanie „Prośba o usunięcie konta w serwisie eDoktor24.pl”.
3. W wyniku zgłoszenia prośby usunięcia Konta Użytkownika zostaną usunięte Dane Osobowe oraz informacje zawarte w Ankiecie Zdrowia. W celu ewentualnego postępowania wyjaśniającego, serwis Edoktor24.pl pozostawi w swojej bazie adres e-mail oraz datę skasowania Konta.

§ 12 [postanowienia końcowe]

1. Usługodawca jest uprawniony do dokonania zmian niniejszego Regulaminu.
2. O zmianach Regulaminu usługodawca poinformuje Użytkownika poprzez wysłanie wiadomości na podany przez niego adres e-mail.
3. Użytkownicy, którzy nie wyrażają zgody na zmiany niniejszego Regulaminu, powinni powiadomić o tym Usługodawcę poprzez wypowiedzenie Regulaminu w ciągu 30 dni od dnia poinformowania o zmianach zgodnie z ust. 2 powyżej.
4. Usługi zlecone przed wejściem w życie zmian Regulaminu realizowane będą według jego dotychczasowych postanowień.