

Regulamin Usługi Platformy e-Sanepid.pl

WERSJA SKRÓCONA

1. Przygotowanie do wizyty:
 - a. Wypełnij i zatwierdź Formularz wywiadu do 120 minut przed terminem wizyty. Link do Formularza otrzymasz w wiadomości e-mail po opłaceniu wizyty.
 - b. W Formularzu uzupełnij dane i zamieść pliki dokumentów badań (wyniki badań w kierunku nosicielstwa; Opcjonalnie opis RTG, gdy stanowisko wiąże się z opieką).
 2. Przebieg wizyty:
 - a. Na 15 minut przed terminem Wizyty wejdź w Link do Aplikacji, gdzie znajdziesz przycisk do poczekalni, aby pracownik obsługi widział, że oczekujesz na wizytę.
 - b. Jeśli nie wejdiesz w Link do Aplikacji, pracownik obsługi skontaktuje się z Tobą w celu przypomnienia o wizycie.
 - c. Za pomocą Platformy pracownik obsługi sprawdzi Twoją gotowości do wizyty.
 - d. Następnie lekarz połączy się z Tobą i odbędziesz wizytę.
 - e. Orzeczenie poświadczone podpisem kwalifikowanym otrzymasz w mailu do 24h po wizycie.
 3. Bezpłatna zmiana terminu wizyty:
 - a. Wizytę możesz przełożyć jeden raz, najpóźniej na 24h przed godziną wizyty.
 - b. Aby przełożyć wizytę napisz mail lub kontaktuj się z infolinią (w godzinach 9-16)
 4. Odwołanie wizyty i pełny zwrot kosztów:
 - a. Możesz odwołać wizytę najpóźniej na 24h przed planowanym terminem wizyty.
 - b. Aby odwołać wizytę napisz e-mail z adresu mail powiązanego z zamówieniem. Załącz Formularz odstąpienia od umowy, który znajdziesz na stronie e-Sanepid.pl
 - c. Odwołanie wizyty później niż 24h przed godziną wizyty wiąże się z kosztem organizacji obsługi w wysokości 50% ceny wizyty.
 5. Na podstawie Art. 35. 1. Ustawy o prawach konsumenta Twoja wizyta zostanie odwołana i otrzymasz zwrot kosztów z potrąceniem wynikającym z poniesionych kosztów organizacji obsługi Wizyty w wysokości 50% ceny jeżeli:
 - a. Nie wypełnisz Formularza wizyty wraz z załączonymi wynikami badań do 120 minut przed Terminem Wizyty lub Formularz nie spełni warunków weryfikacji,
 - b. Odwołasz lub przełożysz wizytę później niż na 24h przed Terminem Wizyty,
 - c. Przełożysz Wizytę drugi i kolejny raz.
 6. Na podstawie Art. 35. 1. Ustawy o prawach konsumenta Twoja wizyta zostanie odwołana i bez zwrotu kosztów jeżeli:
 - a. Nie stawisz się na Wizytę w umówionym terminie bez wcześniejszego przełożenia Terminu Wizyty (brak obecności na platformie lub kontaktu telefonicznego do terminu wizyty).
-

WERSJA PEŁNA

1. Słownik

- a. Czas oczekiwania na badanie - przedział czasu w którym Pacjent po nawiązaniu połączenia z przedstawicielem Platformy oczekuje w gotowości na wizytę lekarską. Nie więcej niż 30 minut od Terminu Wizyty.
- b. Firma - klient, przedsiębiorca, która za pośrednictwem Platformy zawiera umowę z Lekarzem o wykonanie usługi medycznej dla swoich pracowników,
- c. Formularz rejestracji - formularz, którego uzupełnienie i opłacenie jest równoznaczne z zawarciem Umowy pomiędzy Pacjentem, a Lekarzem,
- d. Formularz wywiadu - formularz, którego uzupełnienie i załączenie w nim wyników badań, po późniejszej weryfikacji przez e-Sanepid.pl, oznacza gotowość do wizyty
- e. Konsultant - pracownik obsługi, który w ramach Usługi Platformy pośredniczy w wykonaniu Usługi pomiędzy Pacjentem, a Lekarzem. Konsultant nie jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą oraz nie udziela świadczeń zdrowotnych w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej,
- f. Komunikator - narzędzie udostępnione w ramach Platformy, służące do przeprowadzania telewideokonferencji oraz do załączania i obiegu dokumentacji,
- g. Lekarz; Podmiot Leczniczy - lekarz lub podmiot leczniczy świadczący usługi medyczne za pośrednictwem Platformy,
- h. Unikatowy Link do Aplikacji (Link do Aplikacji; Link) - unikatowy i poufny link do Aplikacji wielokrotnego użytku, przez który następuje komunikacja związana z obsługą Wizyty. Narzędzie załączenia dokumentów związanych z obsługą Wizyty. Link jest udostępniony Pacjentowi mailowo.
- i. Pacjent, Klient - klient, osoba fizyczna, która indywidualnie za pośrednictwem Platformy zawiera umowę z Lekarzem o wykonanie usługi medycznej lub pracownik Firmy, która za pośrednictwem Platformy zawiera umowę z Lekarzem o wykonanie usługi medycznej dla swoich pracowników lub jest w trakcie procesu rejestracji,
- j. Pośrednik Płatności - Pay Pro S.A.
- k. Regulamin - Regulamin Usługi Platformy e-Sanepid.pl,
- l. Regulamin Płatności - regulamin Pośrednika Płatności,
- m. Termin wizyty - umówiony termin zamówionej Wizyty,
- n. Umowa o współpracy - umowa o współpracy pomiędzy Platformą i Lekarzem wykonującym badania lekarskie z zakresu badań do celów sanitarno-epidemiologicznych,
- o. Umowa - umowa o świadczenie usługi medycznej pomiędzy Lekarzem a Pacjentem
- p. Usługa Platformy; Platforma - proces technicznego i organizacyjnego pośrednictwa Platformy w Umowach. W szczególności rejestracja elektroniczna pacjentów i zapewnienie stronom Umowy technicznych środków komunikacji i wymiany dokumentów,
- q. Wizyta - bezpośrednia konsultacja lekarska z zakresu badań do celów sanitarno-epidemiologicznych i wydawania stosownych orzeczeń lekarskich odbywająca się za pośrednictwem Platformy

2. Postanowienia ogólne

- a. Dane podmiotu: KGNS Systems sp. z o.o., zwana dalej spółką
- b. Platformą kieruje zarząd spółki, Strona internetowa Platformy znajduje się pod adresem e-Sanepid.pl
- c. Platforma wykonuje Usługę Platformy na podstawie Regulaminu.
- d. Strony Usługi Platformy zobowiązują się do przestrzegania zapisów Regulaminu.
- e. Podmiot w ramach swojej działalności:
 - i. pośrednictwo w zawieraniu Umów pomiędzy Pacjentami, a Lekarzami o świadczenia usług medycznych z zakresu badań do celów sanitarno-epidemiologicznych i wydawania stosownych orzeczeń lekarskich,
 - ii. dostarcza i administruje system informatyczny Platformy, który obsługuje proces zawierania Umów i stanowi narzędzie obsługi Wizyty.
- f. Spółka nie jest stroną roszczeń pomiędzy Pacjentem/Firmą, a Lekarzem dotyczących Umów zawieranych za pośrednictwem Platformy.
- g. Odbiorcą płatności za Wizytę jest Lekarz, Platforma dostarcza narzędzi pośrednictwa płatności.
- h. Platforma nie funkcjonuje w charakterze zarejestrowanego sprzedawcy.
- i. Płatności w ramach Platformy stanowią płatność za usługi świadczone przez Lekarza. Stronami opłat i potrąceń są strony Umów.
- j. Usługi Platformy świadczone są za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
- k. Usługi Platformy odbywają się wyłącznie w języku polskim.

3. Zakres działalności

- a. Usługa agencyjna w procesie zawierania Umów
- b. Obsługa procesów narzędzia Platformy
- c. Kontakt z klientem i pośrednictwo w kontakcie z Lekarzem
- d. Badanie satysfakcji z usługi i opinii klientów na temat udzielonych usług oraz potrzeb klientów na produkty i usługi poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy

4. Forma prowadzonej działalności

- a. Platforma działa wyłącznie w przestrzeni internetowej i w ramach zwykłej działalności nie świadczy usług w swojej siedzibie. Spotkanie z przedstawicielem spółki wyłącznie po wcześniejszym kontakcie telefonicznym lub mail.
- b. Platforma pośredniczy w zawarciu umowy pomiędzy Lekarzem, a Pacjentem, w szczególności nie zawiera umów w imieniu Lekarza jako jego przedstawiciel,
- c. Automatyczne narzędzia rejestracji i płatności Platformy dostępne z poziomu strony www są aktywne całodobowo,
- d. Zapytania telefoniczne i e-mail, formularze kontaktowe i rejestracja, są obsługiwane w godzinach pracy Platformy, dostępnych na stronie www Platformy.
- e. Godziny świadczenia usług przez Lekarzy są widoczne w kalendarzu Wizyt.

5. Zawarcie Umowy:

- a. Płatność za usługę jest równoznaczna z zawarciem Umowy, która następuje w chwili zarejestrowania płatności w serwisie Pośrednika Płatności

6. Zakres świadczeń medycznych udzielanych przez Lekarzy za pośrednictwem Platformy:

- a. Wydawanie orzeczeń lekarskich dla celów sanitarno-epidemiologicznych

7. Rejestracja wizyty i obsługa pacjenta

- a. Przycisk wyboru Terminu wizyty kieruje do Formularza rejestracji.
- b. Na podany Formularza rejestracji mail przychodzi informacje:
 - i. Dane Lekarza
 - ii. Termin wizyty
 - iii. Potwierdzenie danych kontaktowych Klienta
 - iv. Unikatowy Link do Aplikacji i narzędzia płatności Pośrednika płatności
- c. Płatność wykonuje się pod Linkiem do Aplikacji
- d. Po dokonaniu płatności na mail przychodzi informacje:
 - i. Potwierdzenie otrzymania płatności
 - ii. Informacje dotyczące technicznych i organizacyjnych wymagań związanych z Wizytą
 - iii. teraz Link do Aplikacji prowadzi do Formularza wywiadu, gdzie należy podać dane i załączyć pliki dokumentów badań (kopia/skan wyników badań 3 próbek w kierunku nosicielstwa pałeczek Salmonella i Shigella; opis RTG - w zależności od stanowiska), które należy dostarczyć Lekarzowi za pośrednictwem Platformy najpóźniej na 120 minut przed terminem wizyty,
 - iv. Klauzula odpowiedzialności za prawdziwość danych podanych w Formularzu wywiadu.
- e. Po wysyłce Formularza wywiadu dane są weryfikowane. Weryfikacja jest potwierdzona mailem. Poprawna weryfikacja oznacza gotowość do Wizyty.
- f. W sytuacji niepoprawności danych Klient otrzymuje maila z informacją o potrzebie poprawienia danych
- g. 15 minut przed Terminem wizyty należy wejść w Link do Aplikacji, który prowadzi do poczekalni i oczekiwać na wizytę w poczekalni.
- h. W czasie oczekiwania na wizytę Klient zostaje przenoszony na rozmowę wstępną, gdzie potwierdzona jest tożsamość, sprawdzana jest poprawność połączenia internetowego, działania kamery i mikrofonu
- i. Po rozmowie wstępnej Klient przenoszony jest do poczekalni (kolejka oczekiwania na wizytę), gdzie następuje oczekiwanie na połączenie z lekarzem
- j. Lekarz inicjuje połączenie i Wizytę, po której informuje o wydaniu orzeczenia.
- k. Dokument orzeczenia w formie elektronicznej i opatrzony podpisem elektronicznym jest wysyłany mailowo w okresie do 24h po wizycie

8. Obsługa firmy

- a. Pracownik skierowany na badanie posiada techniczną możliwość użycia narzędzi Platformy i osobisty adres mail.
- b. W celu zawarcia pisemnej umowy należy indywidualnie ustalić warunki usługi

9. Dokumenty niezbędne do rozpoczęcia Wizyty

- a. Informacje wstępne:

- i. Lista niezbędnych dokumentów, dostępna na www, będzie udostępniona w mailu potwierdzającym Wizytę.
 - ii. Dokumenty należy przesłać w formie załącznika - skanu lub fotografii, za pośrednictwem Unikatowego Linku do Aplikacji w Formularzu wywiadu
 - iii. Pacjent ponosi odpowiedzialność za rzetelność i aktualność dokumentów załączanych w ramach Wizyty. Przesłanie kopii dokumentu do Platformy jest równoznaczne z oświadczeniem Pacjenta o jego autentyczności.
 - iv. Każdy przesłany dokument musi być zeskanowany lub sfotografowany w całości oraz w sposób jednoznacznie umożliwiających jego odczytanie,
 - v. Przesłanie dokumentu niekompletnego, nieczytelnego lub nieaktualnego zostanie zweryfikowane jako brak dokumentu i może stanowić podstawę do odmowy wykonania Usługi z przyczyn leżących po stronie Pacjenta,
 - vi. Lekarz podczas Wizyty może polecić dostarczenie dodatkowych dokumentów celem wydania orzeczenia lub odmówić wydania orzeczenia jeśli w jego ocenie Wizyta nie jest dostateczną podstawą do wydania rzetelnej opinii. W takiej sytuacji Pacjentowi nie przysługuje zwrot kosztów za przeprowadzoną wizytę. W przypadku konieczności dostarczenia dodatkowych dokumentów kolejna wizyta będzie podlegała osobnej opłacie oraz osobnej umowie pomiędzy Lekarzem i Pacjentem.
 - vii. Platforma nie jest przedstawicielem Lekarza w sprawach umów zawieranych za pośrednictwem Platformy.
- b. Dokumenty potrzebne do przeprowadzenia Wizyty celem wydania orzeczenia lekarskiego do celów sanitarno-epidemiologicznych:
- i. Dokument tożsamości (do wglądu)
 - ii. Wynik badania sanitarno-epidemiologicznego (załączony w Formularzu wywiadu pod Linkiem do Aplikacji),
 - iii. W przypadku badań oznaczających opiekę nad ludźmi wymagany będzie opis RTG w kierunku gruźlicy
 - iv. Niedostarczenie dokumentów na 120 minut przed rozpoczęciem Wizyty uniemożliwia weryfikację danych. Wizyta zostanie odwołana.
 - v. Platforma nie jest upoważniona do odbierania zawiadomień o wadach usług medycznych świadczonych przez dającego zlecenie oraz oświadczeń dotyczących wykonania umowy o świadczenie usług zdrowotnych, którą Lekarz zawarł z Klientem za pośrednictwem agenta. Odpowiedzialność za świadczenia zdrowotne udzielone pacjentom ponosi Lekarz

10. Współpraca z podmiotami leczniczymi

- a. Podmioty lecznicze współpracują z Platformą na podstawie umów agencyjnych pośrednictwa i zobowiązują się do przestrzegania Regulaminu.

11. Opłaty

- a. Cena usługi jest dostępna na stronie www Platformy
- b. Informacja o formach płatności znajduje się na stronie www Platformy oraz w instrukcji mail w procesie umawiania Wizyty

12. Warunki niezbędne do wykonania Usługi

- a. Komunikacja z lekarzem i rejestracją odbywa się wyłącznie w języku polskim.
- b. Na podstawie Art. 35. 1. Ustawy o prawach konsumenta Twoja wizyta zostanie odwołana i otrzymasz zwrot kosztów z potrąceniem 50% ceny wizyty jeżeli:
 - i. Nie prześlesz wypełnionego Formularza wywiadu wraz z załączonymi wynikami badań do 120 minut przed Terminem Wizyty lub wypełniony Formularz wywiadu nie spełni warunków weryfikacji,
 - ii. Odwołasz lub przełożysz wizytę później niż na 24h przed Terminem Wizyty,
 - iii. Przełożysz Wizytę drugi i kolejny raz,
- c. Na podstawie Art. 35. 1. Ustawy o prawach konsumenta Twoja wizyta zostanie odwołana i bez zwrotu kosztów jeżeli:
 - i. Nie stawisz się na Wizytę w umówionym terminie bez wcześniejszego przełożenia Terminu Wizyty (Brak obecności na platformie lub kontaktu telefonicznego do terminu wizyty).

Potrącenie wyniku z kosztów organizacji obsługi Wizyty.

- d. Usługa może zostać przerwana lub odwołana ze zwrotem kosztów z potrąceniem 50% ceny Wizyty w przypadku:
 - i. Problemów z komunikacją w języku polskim, Lekarz ocenia jakość komunikacji i ma prawo do odstąpienia od usługi w przypadku braku możliwości skutecznej komunikacji z Pacjentem
 - ii. Złej jakości połączenia wynikającej z niskiej jakości połączenia internetowego lub braku poprawnie skonfigurowanego sprzętu (kamera, mikrofon, słuchawki lub głośniki) do obsługi wizyty po stronie Pacjenta.
 - iii. Negatywnej weryfikacji tożsamości Pacjenta.
 - iv. Łamania norm społecznych przez Klienta.
 - v. Złamania Regulaminu

13. Warunki zmian Terminów Usługi i postępowanie reklamacyjne

- a. W szczególności stronami operacji opisanych w niniejszym paragrafie są strony umowy Pacjenta z Lekarzem.
- b. Platforma pośredniczy w procesie zmian Terminów Usługi i postępowania reklamacyjnego wyłącznie w przypadku, gdy rozwiązanie wynikające z zapisów Regulaminu Platformy zostanie zaakceptowane przez Klienta.
- c. Jeżeli korespondencja za pośrednictwem Platformy w sprawach niniejszego rozdziału nie przyniesie rozwiązania, które zaakceptuje Pacjent, należy kierować roszczenie bezpośrednio do Lekarza. Platforma jest upoważniona do udostępnienia Lekarzowi korespondencji pomiędzy Platformą a Pacjentem związaną z obsługą reklamacji.
- d. Zmiana terminu wizyty:
 - i. Wizytę możesz bezpłatnie przełożyć jeden raz, najpóźniej na 24 godziny przed godziną planowanej wizyty

- ii. Aby przełożyć wizytę:
 - 1. Skorzystaj z przycisku "Przełóż wizytę" w panelu wizyty (link do wizyty)
 - 2. napisz mail,
 - 3. skontaktuj się z infolinią (w godzinach 9-16)
- e. Zmiany Terminów Wizyty po stronie pacjenta muszą uwzględniać terminy dostępności Usług świadczonych przez konkretnego Lekarza, z którym zawarto umowę. Platforma pośredniczy w wymianie informacji dotyczących dostępnych terminów Wizyt oraz przy ich rezerwacji i odwoływaniu,
- f. W przypadku niskiej jakości połączenia internetowego i wynikającej z tego decyzji Konsultanta Platformy lub Lekarza o niedostatecznej jakości połączenia Platforma może podjąć próbę komunikacji innym środkiem łączności. Decyzja w tej kwestii należy do wyłącznej kompetencji Lekarza.
- g. W reklamacji należy opisać przedmiot reklamacji, okoliczności związane z wadliwą usługą oraz żądanie osoby reklamującej względem świadczącej usługę Lekarza.
- h. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 10 dni i zostanie udzielona odpowiedź e-mail.
- i. Zwroty płatności odbywają się w tej samej formie przekazania zwracanych kosztów, w której nastąpiła zapłata za Usługę.
- j. Zwrot kosztów następuje w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia otrzymania rezygnacji przez Platformę.
- k. Potrącenia obejmujące zwroty płatności wynikają z kosztów organizacji Wizyt.

14. Rezygnacja z usługi, odstąpienie od umowy.

- a. Pacjentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od chwili zawarcia umowy.
- b. Możesz odwołać wizytę najpóźniej na 24h przed planowanym terminem wizyty. Otrzymasz pełny zwrot kosztów wizyty.
- c. Aby odwołać wizytę/odstąpić od umowy napisz e-mail z adresu mail powiązanego ze złożonym zamówieniem. Poinformuj w nim w odwołaniu wizyty i załącz Formularz odstąpienia od umowy, który znajdziesz na stronie e-Sanepid.pl
- d. Akceptujemy skan podpisanego Formularza odstąpienia od umowy lub formularz odstąpienia podpisany podpisem elektronicznym (w tym podpis Profilem Zaufanym). Za chwilę odstąpienia od umowy uważa się termin otrzymania wiadomości mail z formularzem odstąpienia od umowy.
- e. Odwołanie wizyty później niż 24h przed godziną wizyty wiąże się z kosztem organizacji obsługi w wysokości 50% ceny wizyty.
- f. Ze względu na charakter usługi i zwrot kosztów obsługi i prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje po Terminie Wizyty lub po wykonaniu usługi.

15. Warunki niedotrzymania warunków Usługi przez Platformę :

- a. Platforma zastrzega prawo do odwołania wykonania świadczonej Usługi Platformy lub zmiany terminu jej wykonania,
- b. W przypadku odwołania Usługi Platforma informuje Pacjenta i Lekarza o odwołaniu Usługi i zobowiązuje Lekarza do zwrotu kosztów poniesionych przez Pacjenta lub umożliwia Pacjentowi zmianę Terminu zamówionej Usługi. Platforma

- zobowiązuje się do przesłania informacji o odwołaniu wykonania Usługi niezwłocznie po zasięgnięciu informacji o niemożności jej wykonania.
- c. Platforma nie ponosi odpowiedzialności wobec Lekarza lub Pacjenta za następstwa odwołania wykonania zamówionej Usługi z przyczyn leżących po stronie Platformy, w tym za szkody Pacjenta lub Lekarza powstałe w tym z tytułu utraconych korzyści oraz straty związane z organizacją Wizyty po stronie Pacjenta lub Lekarza
 - d. Potencjalne przyczyny odwołania wykonania Usługi:
 - i. Nie wywiązanie się z umowy Lekarza świadczącego usługi za pośrednictwem Platformy
 - ii. Zmiany prawne i proceduralne względem zamówionych usług
 - iii. Problemy techniczne
 - iv. Wystąpienie siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie Usługi
 - v. Zdarzenia losowe lub inne nieprzewidziane przyczyny, które uniemożliwiają wykonanie Usługi
 - e. Platforma zastrzega prawo do czasowego wyłączenia technicznych narzędzi obsługi Platformy ze względu na prace techniczne nad Platformą lub wystąpienie usterek i awarii. Informacja o czasowym braku dostępu do usług Platformy będzie dostępna w postaci komunikatu na Stronie Internetowej Platformy.

16. Bezpieczeństwo danych

- a. W zakresie obejmującym działanie strony www Platformy bezpieczeństwo danych Pacjentów określa Polityka prywatności serwisu internetowego www.e-Sanepid.pl
 - b. W przypadku płatności online dokonywanej na stronie Platformy przez pośrednika płatności obowiązują odrębne regulaminy usługi płatności, które obejmują swoim zakresem rodzaj, cel i zakres zbierania danych osobowych.
 - c. W zakresie obsługi zamówienia, płatności i realizacji za pośrednictwem Usługi Platformy - Wizyty oraz dalszych czynności związanych z obsługą Wizyty po jej zamówieniu administratorem danych osobowych Pacjentów przetwarzanych w ramach Usługi Platformy jest Lekarz. Platforma pośredniczy w przekazaniu **Klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych pacjentów** obowiązującej w ramach świadczeń udzielanych przez Lekarza.
-