



PORADNIA ZDROWIA PSYCHICZNEGO
COGITOMedic

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ

PORADNIĘ ZDROWIA PSYCHICZNEGO COGITO MEDIC

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia usług drogą elektroniczną określa zakres oraz warunki umawiania, rezerwacji i zmiany terminu konsultacji lekarskiej oraz psychologicznej w Poradni Zdrowia Psychicznego COGITO Medic a także zasady przeprowadzania ww. konsultacji za pomocą środków komunikacji na odległość.
2. Regulamin ma zastosowanie do Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy
3. Definicje:
 - a) Cennik – cennik Usług, udostępniany Pacjentowi na Stronie internetowej Usługodawcy.
 - b) Usługobiorca – osoba fizyczna korzystająca z usług świadczonych przez Usługodawcę.
 - c) Regulamin – niniejszy regulamin udostępniony nieodpłatnie na stronie www.cogitomedic.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby umożliwić swobodne zapoznawanie się z postanowieniami Regulaminu.
 - d) RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
 - e) Strona internetowa – strona Usługodawcy, dostępna pod adresem www.cogitomedic.pl

- f) Usługa – usługa świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną, tj. za pośrednictwem strony internetowej albo środków komunikacji na odległość.
 - g) Usługodawca – Poradnia Zdrowia Psychicznego COGITO Medic, ul. Mikołowska 18-18A, 40-067 Katowice; REGON PZP: 52927131800012 (podmiot założycielski: Pro Futuro Med Sp. z o.o., ul. Mikołowska 18-18A, 40-067 Katowice, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001118696; NIP: 6431783234; REGON: 529271318). Wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Śląskiego.
 - h) Środki komunikacji na odległość - systemy teleinformatyczne stosowane przez Usługodawcę i udostępniane Usługobiorcy w celu realizacji E-wizyty, pozwalające na jednoczasowy przekaz obrazu i/lub dźwięku pomiędzy Usługobiorcą, a specjalistą realizującym usługę w imieniu Usługodawcy.
 - i) E-Wizyta – konsultacja lekarska lub psychologiczna bądź psychoterapeutyczna przeprowadza za pomocą środków komunikacji na odległość, tj. bez obecności Usługobiorcy w zakładzie leczniczym Usługodawcy
 - j) Specjalista – lekarz, psycholog lub psychoterapeuta świadczący usługę E-wizyty dla Usługobiorcy, na podstawie wiążącej go z Usługodawcą umowy cywilnoprawnej, umowy o pracę lub innej formy zobowiązania, nakładającej nań obowiązek realizacji usług objętych niniejszym regulaminem.
4. Aby móc korzystać z Usługi, należy zapoznać się dokładnie z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Usługi.

§ 2.

RODZAJU I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługi obejmujące:
 - 1) dostęp do treści zawartych na stronie internetowej Usługodawcy,
 - 2) możliwość kontaktu z Usługodawcą za pomocą formularza kontaktowego dostępnego w zakładce „Kontakt”
 - 3) rezerwację wizyty lekarskiej, psychologicznej lub sesji psychoterapeutycznej (w formie stacjonarnej lub E-wizyty) za pośrednictwem Strony internetowej Usługodawcy, poprzez skorzystanie z opcji „Umów wizytę”

- 4) opłacenie wizyty przy użyciu narzędzi zewnętrznych (bramka płatnicza, opcja BLIK), karty płatniczej albo przelewu internetowego dokonywanego przez Usługobiorcę na dane wskazane w wiadomości z potwierdzeniem rezerwacji usługi,
 - 5) realizację E-wizyty.
2. Kontakt z Usługodawcą, o którym mowa w ust. 1 pkt 2) polega na kontakcie z rejestracją (pracownikiem administracyjnym) Usługodawcy, za pośrednictwem poczty e-mail Usługodawcy. Usługa ta nie umożliwia bezpośredniego kontaktu ze specjalistą leczącym Usługobiorcę.
 3. E-wizyty realizowane są wyłącznie przez uprawnione do tego podmioty. W przypadku wizyt lekarskich są one przeprowadzane wyłącznie przez osoby, które ukończyły studia lekarskie oraz posiadają aktualne prawo wykonywania zawodu lekarza. W przypadku wizyt psychologicznych są one wykonywane wyłącznie przez osoby, które posiadają tytuł magistra psychologii, a także posiadają uprawnienia do wykonywania zawodu psychologa. Wizyty psychoterapeutyczne przeprowadzane są wyłącznie przez osoby posiadające niezbędne kwalifikacje i uprawnienia do wykonywania zawodu psychoterapeuty.
 4. Lekarz, psycholog lub psychoterapeuta realizujący usługę w imieniu Usługodawcy może zastrzec, iż dany rodzaj usługi – z uwagi na jej charakter – może być zrealizowany wyłącznie w formie stacjonarnej, tj. w zakładzie leczniczym Usługodawcy. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, możliwość rezerwacji wizyty wskazana w ust. 1 pkt 3 niniejszego paragrafu, zostanie ograniczona wyłącznie do rezerwacji wizyty stacjonarnej. Jeśli z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności błędu technicznego, dojdzie do rezerwacji E-wizyty, Usługodawca niezwłocznie poinformuje Usługobiorcę o niemożności jej przeprowadzenia oraz wskaże proponowany termin przeprowadzenia wizyty w formie stacjonarnej. W razie braku akceptacji wskazanego terminu bądź formy stacjonarnej przez Usługobiorcę, Usługodawca zastrzega sobie prawo do niezrealizowania usługi, o czym informuje niezwłocznie Usługobiorcę. Jeśli wizyta została uprzednio opłacona przez Usługobiorcę, opłata podlega zwrotowi, w terminie 7 dni roboczych od poinformowania Usługobiorcy o niemożności zrealizowania wizyty.

§ 3.

WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO WSPÓŁPRACY Z SYSTEMEM TELEINFORMATYCZNYM, WYKORZYSTYWANYM PRZEZ USŁUGODAWCĘ

1. Korzystanie z usług, o których mowa w niniejszym regulaminie wymaga:

- a. posiadania odpowiedniego sprzętu technicznego (laptop, komputer stacjonarny, telefon, tablet) z wbudowanym i sprawnym głośnikiem oraz kamerą, wraz z odpowiednim systemem operacyjnym,
 - b. dostępu do sieci Internet,
 - c. przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie storn HTML oraz innych materiałów przetwarzanych i przesyłanych za pomocą sieci Internet. Zaleca się by Usługobiorca korzystał z najnowszej (aktualnej) wersji przeglądarki.
2. Korzystanie z usług, o których mowa w niniejszym regulaminie, realizowane jest przy pomocy publicznej sieci Internet, w związku z czym obarczone jest ryzykiem typowym dla tej sieci.
 3. Usługodawca nie odpowiada za zapewnienie należytych zabezpieczeń (w tym w szczególności programów antywirusowych oraz innego oprogramowania) na urządzeniach końcowych, wykorzystywanych przez Usługobiorcę w celu korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę drogą elektroniczną, o których mowa w ust. 1 lit. a.
 4. Wszelkie koszty i opłaty związane ze spełnieniem oraz realizacją wymogów, o których mowa w ust. 1 oraz 3 obciążają Usługobiorcę.
 5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości (zakłócenia) lub niemożność realizacji usług objętych niniejszym regulaminem, które wynikają z niespełnienia przez Usługobiorcę wymogów określonych w powyższych ustępach.
 6. Zasady gromadzenia, przetwarzania i wykorzystywania plików Cookies, określa Polityka Plików Cookies, dostępna na stronie internetowej Usługodawcy.

§ 4.

ZAKAZ DOSTARCZANIA PRZEZ USŁUGOBIORCĘ TREŚCI O CHARAKTERZE BEZPRAWNYM ORAZ INNE OGRANICZENIA

1. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, w jakiegokolwiek formie, zarówno z wykorzystaniem strony internetowej Usługodawcy jak i dostarczanych przez Usługodawcę środków komunikacji na odległość. Dotyczy to w szczególności treści niezgodnych z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, sprzecznych z dobrymi obyczajami oraz naruszających prawa Usługodawcy bądź innych osób, a także treści, które mogłyby skutkować zachowaniem niezgodnym z prawem.
2. Zakazane są wszelkie działania Usługobiorcy, których skutkiem jest uszkodzenie, bądź zakłócenie funkcjonowania strony internetowej Usługodawcy oraz dostarczanych przezeń systemów teleinformatycznych.

3. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za naruszenie zakazów, o których mowa w ust. 1-2, w tym, w szczególności odpowiedzialność za szkody wynikłe z tego tytułu.

§5.

WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługi, o których mowa w §2. ust. 1 pkt 1-3 udostępniane są bezpłatnie.
2. Usługobiorca może zarezerwować wizytę lekarską, psychologiczną lub psychoterapeutyczną odbywającą się w formie stacjonarnej lub E-wizyty, z zastrzeżeniem §2 ust. 4.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta w momencie dokonania rejestracji, o której mowa w ust. poprzednim, pod warunkiem akceptacji niniejszego Regulaminu oraz Polityki prywatności.
4. E-wizyta odbywa się w formie:
 - a. teleporady – tj. przy jednoczesnym i rzeczywistym przekazie wyłącznie dźwięku (audio), pomiędzy Usługobiorcą a specjalistą realizującym usługę,
 - b. videokonsultacji, tj. przy jednoczesnym i rzeczywistym przekazie obrazu i dźwięku pomiędzy Usługobiorcą a specjalistą realizującym usługę.
5. Rezerwacja terminu wizyty może być dokonana na stronie internetowej Usługodawcy poprzez zakładkę „Umów wizytę” a także za pośrednictwem portalu zewnętrznego, dostępnego pod adresem www.znanylekarz.pl (zasady udzielania usług drogą elektroniczną za pośrednictwem portalu znanylekarz.pl określa właściciel ww. portalu, w odrębnym Regulaminie udostępnianym nieodpłatnie w tym portalu).
6. Rezerwacja terminu wymaga podania przez Usługobiorcę następujących danych:
 - a. imię i nazwisko,
 - b. numer PESEL,
 - c. adres zamieszkania,
 - d. adres e-mail
 - e. numer telefonu
7. Dokonując rejestracji Usługobiorca wyraża zgodę na przekazanie Usługodawcy danych wymienionych w ust. 6.
8. Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka Prywatności, dostępna na stronie internetowej Usługodawcy.
9. Usługodawca wdrożył odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Usługobiorców.

10. Dokonując rejestracji Usługobiorca wyraża zgodę na otrzymanie zaleceń lekarskich oraz innych dokumentów powstałych w trakcie wizyty, w szczególności kodów dostępowych (PIN) do recept elektronicznych wystawionych przez specjalistę, za pośrednictwem poczty elektronicznej (tj. na adres e-mail) i/lub numeru telefonu, o których mowa w ust. 5 pkt d-e.
11. Realizacja wizyty wymaga jej uprzedniego opłacenia przez Usługobiorcę (przedpłata).
12. Opłata za wizytę stacjonarną może być dokonana w momencie rezerwacji, za pomocą narzędzi wskazanych w §2 ust. 1 pkt 4, a także w terminie późniejszym - przelewem bankowym. Każdorazowo wizyta powinna być jednak opłacona najpóźniej na 48-godzin przed zaplanowaną datą jej realizacji.
13. Za moment opłacenia wizyty uznaje się moment zaksięgowania środków na rachunku Usługodawcy.
14. Usługodawca zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji, jeśli nie zostanie ona opłacona na co najmniej 48-godzin przed zaplanowanym terminem jej realizacji.
15. W wyjątkowych przypadkach, po uprzednim ustaleniu z rejestracją poradni lub specjalistą, możliwe jest dokonanie opłaty w dniu wizyty bezpośrednio przed jej rozpoczęciem (płatność na miejscu).
16. Rozwiązanie, o którym mowa w ust. 15 nie może zostać zastosowane, jeśli Usługobiorca kiedykolwiek zarezerwował wizytę, a następnie odwołał ją w okresie krótszym niż 24-godziny od planowanego terminu jej realizacji, albo nie zjawił się na zarejestrowanym terminie wizyty, bez uprzedniego opłacenia.
17. W przypadku wyboru opcji przelewu bankowego niewykorzystującego bramki płatniczej czy funkcji BLIK, Usługodawca przesyła Usługobiorcy dane do przelewu, za pośrednictwem adresu e-mail, o którym mowa w ust. 6 pkt d, obejmujące: numer rachunku bankowego, dane odbiorcy oraz kwotę. Usługobiorca po dokonaniu przelewu przesyła potwierdzenie dokonania przelewu, wygenerowane ze swojego systemu bankowego na adres: rejestracja@cogitomedic.pl.
18. Czas trwania wizyty (w tym E-wizyty) uzależniony jest od jej charakteru i wynosi:
 - a. od 40 do 60 minut – w przypadku pierwszorazowej wizyty lekarskiej,
 - b. od 20 do 30 minut – w przypadku kolejnej wizyty lekarskiej,
 - c. 30- 60 minut – w przypadku konsultacji psychologicznej,
 - d. 50 minut – w przypadku sesji psychoterapeutycznej.
19. Usługobiorca może bezpłatnie zmienić termin ustalonej wizyty stacjonarnej lub E-wizyty albo odwołać ją, nie później jednak niż na 24-godziny przed zaplanowanym terminem jej odbycia.

20. Późniejsza zmiana terminu E-wizyty jest możliwa wyłącznie za zgodą specjalisty, który realizuje usługę w imieniu Usługodawcy pod warunkiem istnienia innych, wolnych terminów, w których E-wizyta może być zrealizowana.
21. W przypadku odwołania wizyty w okresie krótszym niż 24-godziny przed zaplanowanym terminem jej odbycia, uiszczona opłata nie podlega zwrotowi.
22. Koszt wizyty jest zależny od rodzaju wybranej usługi, zgodnie z cennikiem udostępnianym na stronie Usługodawcy (<https://cogitomedic.pl/zakres-uslug/>) .
23. Usługobiorca wybiera samodzielnie odpowiadającą mu datę i godzinę wizyty, a także jej formę oraz preferowanego specjalistę, spośród specjalistów oraz terminów dostępnych w chwili dokonywania rejestracji, udostępnianych w zakładce „Umów wizytę” na stronie internetowej Usługodawcy.
24. Wybór specjalisty jest równoznaczny z wyrażeniem przez Usługobiorcę zgody na udzielenie mu świadczeń zdrowotnych przez wybranego specjalistę.
25. W przypadku konieczności przekazania specjaliście przeprowadzającemu E-wizytę innych danych bądź dokumentów dotyczących stanu zdrowia Usługobiorcy, związanych z realizowaną wizytą (np. karty Informacyjne z leczenia szpitalnego, aktualne wyniki badań, historia leczenia w innych poradniach), Usługobiorca powinien przekazać je na adres e-mail: rejestracja@cogitomedic.pl, najpóźniej w dniu poprzedzającym wizytę, w postaci zaszyfrowanego pliku, zabezpieczonego hasłem, które Usługobiorca podaje następnie specjaliście podczas E-wizyty, w celu uzyskania dostępu do pliku.
26. Przed rozpoczęciem E-wizyty, specjalista ma prawo weryfikacji tożsamości Usługobiorcy. Specjalista może żądać okazania dokumentu tożsamości (videokonsultacja), albo podania ustnie innych danych pozwalających na potwierdzenie tożsamości Usługobiorcy (teleporada). W razie wątpliwości co do tożsamości Usługobiorcy, zwłaszcza gdy odmawia on okazania stosownych dokumentów bądź podania informacji pozwalających na identyfikację jego tożsamości specjalista ma prawo odmowy realizacji E-wizyty. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim opłata za wizytę podlega zwrotowi w całości.
27. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody Usługobiorcy bądź osób trzecich wynikłe z podania przez Usługobiorcę błędnych, nieprawdziwych lub niepełnych informacji podczas procesu rejestracji czy w trakcie E-wizyty.
28. Skorzystanie z Formularza kontaktowego, o którym mowa w §2 ust. 1 pkt 2 wymaga podania:
 - a. Imienia i nazwiska
 - b. Adresu e-mail.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Usługobiorcy przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag oraz reklamacji dotyczących korzystania z usług dostępnych na stronie internetowej Usługodawcy oraz sposobu ich realizacji.
2. Zapytania uwagi i reklamacje można zgłaszać:
 - a. za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej w zakładce „Kontakt”,
 - b. na adres e-mail: rejestracja@cogitomedic.pl,
 - c. na piśmie na adres siedziby Usługodawcy bądź adres Poradni Zdrowia Psychicznego Cogito Medic.
3. Usługodawca zobowiązuje się do ustosunkowania się do uwag, zapytań oraz reklamacji w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od ich otrzymania.
4. Treść reklamacji powinna zawierać:
 - a. dane pozwalające na identyfikację Usługobiorcy – w szczególności jego imię i nazwisko,
 - b. dane kontaktowe – adres e-mail i/lub numer telefonu albo adres korespondencyjny,
 - c. określenie przedmiotu reklamacji,
 - d. określenie ewentualnych żądań (oczekiwań),
 - e. numer rachunku bankowego – w przypadku żądania zwrotu płatności
 - f. wskazanie daty zaistnienia zdarzenia polegającego na niewłaściwej realizacji usługi oraz opis okoliczności, w szczególności wskazanie imienia i nazwiska specjalisty, który usługę realizował bądź miał realizować,
 - g. określenie preferowanego sposobu kontaktu i formy ustosunkowania się do reklamacji – odpowiedź mailowa, odpowiedź listem zwykłym, informacja telefoniczna.

§7.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W zakresie nieuregulowanym niniejszym regulaminem zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone osobom trzecim przez Usługobiorcę na skutek korzystania z usług objętych niniejszym regulaminem, w sposób

sprzeczny z ich przeznaczeniem, przepisami prawa czy postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Polityki prywatności.

4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z przerw i zakłóceń w dostarczeniu usług, jeśli te powstały na skutek działania siły wyższej, albo innych okoliczności niezależnych od Usługodawcy.
5. Strona internetowa zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz prawem własności intelektualnej. Żadne treści zamieszczane na stronie, w szczególności tekst, zdjęcia, infografiki, logotypy, ilustracje itp. nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w jakiegokolwiek formie bez uprzedniego, pisemnego zezwolenia Usługodawcy.
6. Usługobiorca może wykorzystywać treści zamieszczone na stronie internetowej Usługodawcy wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.