

REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO I ŚWIADCZENIA USŁUG HMSPRIME

SPIS TREŚCI

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE
2. DEFINICJE
3. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU
4. USŁUGI ELEKTRONICZNE DOSTĘPNE W SERWISIE
5. KONTO I APLIKACJA
6. KWALIFIKACJA MEDYCZNA
7. FORMULARZ ZGŁOSZENIA I WYBÓR PAKIETU
8. ZAWARCIE UMOWY
9. PAKIETY, OPŁATY I PŁATNOŚCI
10. PŁATNOŚCI CYKLICZNE I OBCIĄŻANIE KARTY
11. PROGRAM PILOTAŻOWY
12. URZĄDZENIE
13. DOSTAWA I ODBIÓR URZĄDZENIA
14. AKTYWACJA I ŚWIADCZENIE USŁUGI
15. CHARAKTER USŁUG MEDYCZNYCH, KONSULTACJE I RECEPTY
16. ABONAMENT, SUBSKRYPCJA I OKRES MINIMALNY
17. KORZYSTANIE Z URZĄDZENIA I OGRANICZENIA USŁUGI
18. ROZWIĄZANIE UMOWY I SKUTKI BRAKU PŁATNOŚCI
19. PRZEJŚCIE WŁASNOŚCI I ROZLICZENIE URZĄDZENIA
20. USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
21. SPOSÓB I TERMIN SPEŁNIENIA ŚWIADCZENIA ORAZ PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
22. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ
23. TREŚCI UŻYTKOWNIKÓW I OPINIE
24. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM
25. PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE
26. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Właścicielem Serwisu i Usługodawcą jest IMPERIAL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Bielanych Wrocławskich (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Irysowa 4, 55-040 Bielany Wrocławskie); NIP: 8992602366; REGON: 020529759; wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000246340; sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy: 131 000,00 zł; adres poczty elektronicznej: biuro@hmsprime.com; adres poczty elektronicznej do reklamacji: wsparcie@hmsprime.com; numer telefonu kontaktowego: 71 72 34 214 (dalej jako „Usługodawca”).
2. Serwis dostępny jest pod adresem internetowym <https://hmsprime.com/> (dalej jako „Serwis”). Usługa świadczona za pośrednictwem Serwisu prowadzona jest pod marką HMSPrime; w materiałach Serwisu Usługa bywa określana również jako Health Monitor.
3. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu oraz warunki zawierania i wykonywania Umowy między Klientem a Usługodawcą, w tym warunki korzystania z Usługi, Urządzenia, Pakietów, Opłaty Startowej, Abonamentu, Subskrypcji i Płatności Cyklicznych, a także zasady Programu Pilotażowego. Regulamin stanowi treść Umowy zawieranej z Klientem za pośrednictwem Serwisu i jest akceptowany przez Klienta online; Usługodawca nie zawiera odrębnej umowy w formie pisemnej, chyba że Strony wyraźnie tak postanowią.

4. Bieżąca komunikacja na odległość z Usługodawcą odbywa się za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu oraz funkcji udostępnionych w Serwisie i Aplikacji, w godzinach pracy Usługodawcy (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–16:00). Użytkownicy i Klienci mogą kontaktować się z Usługodawcą na wszelkie dopuszczalne prawnie sposoby, korzystając z danych wskazanych w Regulaminie.
5. Postanowienia Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa; w przypadku niezgodności postanowień Regulaminu z tymi przepisami pierwszeństwo przysługuje przepisom.
6. Polityka prywatności stanowi odrębny dokument o charakterze informacyjnym i nie jest częścią Regulaminu; Regulamin pozostaje z nią spójny, a Klient zapoznaje się z polityką prywatności przed zawarciem Umowy.

2. DEFINICJE

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie i rozpoczynające się wielką literą oznaczają:
 - a) SERWIS – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem <https://hmsprime.com/>, za pośrednictwem którego Usługodawca świadczy Usługi Elektroniczne oraz umożliwia zawarcie i wykonywanie Umowy.
 - b) USŁUGODAWCA – IMPERIAL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Bielanych Wrocławskich (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Irysowa 4, 55-040 Bielany Wrocławskie); NIP: 8992602366; REGON: 020529759; wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000246340; sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy: 131 000,00 zł; adres poczty elektronicznej: biuro@hmsprime.com; adres poczty elektronicznej do reklamacji: wsparcie@hmsprime.com; numer telefonu kontaktowego: 71 72 34 214.
 - c) KLIENT – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych (a w wypadkach przewidzianych przepisami także osoba fizyczna o ograniczonej zdolności do czynności prawnych), która zawiera lub zamierza zawrzeć Umowę z Usługodawcą za pośrednictwem Serwisu, w imieniu własnym lub na rzecz Pacjenta będącego osobą bliską.
 - d) PACJENT – osoba objęta monitorowaniem w ramach Usługi, na rzecz której wykonywane są pomiary i świadczenia zdrowotne; Pacjentem może być Klient albo wskazana przez niego osoba bliska.
 - e) UŻYTKOWNIK – każda osoba korzystająca lub zamierzająca korzystać z Serwisu i jego Usług Elektronicznych na zasadach wskazanych w Regulaminie.
 - f) UMOWA – umowa o świadczenie Usługi zawierana między Klientem a Usługodawcą za pośrednictwem Serwisu, obejmująca świadczenie Usługi w wybranym Pakiecie oraz udostępnienie Urządzenia.
 - g) USŁUGA – odpłatna usługa świadczona w modelu abonamentowym (subskrypcyjnym), polegająca na zdalnym monitorowaniu parametrów zdrowotnych Pacjenta (w szczególności ciśnienia tętniczego) z wykorzystaniem Urządzenia, automatycznej analizie przekazywanych pomiarów wspieranej narzędziami informatycznymi pod nadzorem Lekarza, generowaniu raportów i alertów, przekazywaniu zaleceń oraz – w zakresie wynikającym z wybranego Pakietu – umożliwieniu kontaktu z personelem medycznym i Lekarzem.
 - h) URZĄDZENIE – certyfikowany ciśnieniomierz z wbudowaną kartą SIM, umożliwiający automatyczne przesyłanie wyników pomiarów do systemu monitoringu bez konieczności korzystania z telefonu, aplikacji w telefonie czy domowej sieci Wi-Fi; Urządzenie jest wyrobem medycznym posiadającym wymagane oznakowanie i certyfikację.

- i) APLIKACJA – udostępniane w ramach Usługi oprogramowanie i konto pacjenta umożliwiające dostęp do historii wyników, trendów oraz raportów.
- j) PAKIET – wariant Usługi o określonym zakresie, dostępny jako Opieka Podstawowa, Opieka Aktywna albo Opieka Rozszerzona, opisany w Serwisie i wybierany przez Klienta przy zgłoszeniu.
- k) OPŁATA STARTOWA – jednorazowa opłata za uruchomienie Usługi, obejmująca w szczególności uruchomienie systemu, analizę wywiadu przez Lekarza, dostosowanie parametrów zdrowotnych, konfigurację systemu oraz przygotowanie Urządzenia do wysyłki.
- l) ABONAMENT – cykliczna opłata za świadczenie Usługi w wybranym Pakiecie, pobierana z góry za kolejne miesięczne okresy rozliczeniowe.
- m) SUBSKRYPCJA – model świadczenia Usługi w cyklicznie odnawiających się miesięcznych okresach rozliczeniowych w zamian za Abonament, do czasu rozwiązania Umowy.
- n) PŁATNOŚĆ CYKLICZNA – sposób zapłaty Abonamentu polegający na automatycznym, cyklicznym obciążaniu karty płatniczej Klienta na podstawie udzielonej przez Klienta zgody.
- o) OKRES MINIMALNY – minimalny okres świadczenia Usługi obowiązujący we wszystkich Pakietach, po upływie którego własność Urządzenia przechodzi na Klienta i który ma znaczenie dla zasad rozliczenia Urządzenia w razie wcześniejszego rozwiązania Umowy.
- p) PROGRAM PILOTAŻOWY – okres testowy Usługi prowadzony przez Usługodawcę na warunkach określonych w Regulaminie i w Serwisie, w ramach którego Pacjent korzysta z Usługi na warunkach odrębnych od regularnego Abonamentu, a Urządzenie udostępniane jest na czas Programu.
- q) KWALIFIKACJA MEDYCZNA – wstępna ocena Lekarza dokonywana na podstawie wywiadu i danych podanych przez Klienta lub Pacjenta, warunkująca rozpoczęcie świadczenia Usługi lub udział w Programie Pilotażowym.
- r) KONSULTACJA KARDIOLOGICZNA – świadczenie zdrowotne udzielane Pacjentowi online przez Lekarza, w zakresie i z częstotliwością wynikającą z wybranego Pakietu albo dostępne dodatkowo, odpłatnie zgodnie z cennikiem.
- s) LEKARZ – lekarz posiadający wymagane uprawnienia do wykonywania zawodu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności lekarz kardiolog, współpracujący z Usługodawcą i podejmujący niezależne decyzje medyczne, ponoszący odpowiedzialność zawodową za wystawiane Dokumenty Medyczne.
- t) DOKUMENT MEDYCZNY – dokument wystawiany przez Lekarza w wyniku Konsultacji Kardiologicznej lub oceny medycznej, w szczególności e-recepta, e-skierowanie lub e-zwolnienie lekarskie.
- u) KONTO – Usługa Elektroniczna oznaczona indywidualnym adresem poczty elektronicznej i hasłem, w której gromadzone są dane Klienta lub Pacjenta oraz informacje o zgłoszeniu, Pakiecie, wynikach i statusie Usługi.
- v) FORMULARZ KONTAKTOWY – interaktywny formularz dostępny w Serwisie, umożliwiający Użytkownikowi zgłoszenie zainteresowania Usługą lub Programem Pilotażowym, wybór Pakietu oraz podanie danych kontaktowych w celu nawiązania kontaktu przez konsultanta Usługodawcy; formularz ten nie stanowi automatycznego zamówienia i nie prowadzi bezpośrednio do zawarcia Umowy.
- w) ZGŁOSZENIE – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Kontaktowego lub innego trybu przewidzianego w Serwisie, wyrażające zainteresowanie zawarciem Umowy i inicjujące proces jej zawarcia.

- x) USŁUGA ELEKTRONICZNA – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika za pośrednictwem Serwisu.
- y) AKT O USŁUGACH CYFROWYCH – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. (akt o usługach cyfrowych).
- z) RODO – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych; KODEKS CYWILNY – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny; USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

3. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU

1. Użytkownik obowiązany jest do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, z poszanowaniem dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy, Lekarzy i osób trzecich, a także do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym, w szczególności danych dotyczących stanu zdrowia. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym Nielegalnych Treści, oraz zakaz działań zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Serwisu.
2. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu obejmują: urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; dostęp do poczty elektronicznej; przeglądarkę internetową w aktualnej wersji (Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge); zalecaną minimalną rozdzielczość ekranu 1024×768; włączoną w przeglądarce obsługę plików Cookies oraz Javascript. Korzystanie z Urządzenia nie wymaga telefonu, aplikacji w telefonie ani domowej sieci Wi-Fi, ponieważ Urządzenie przesyła wyniki automatycznie za pośrednictwem wbudowanej karty SIM; zasady korzystania z Urządzenia określa instrukcja oraz informacje przekazane przy aktywacji Usługi.
3. Usługodawca dokłada należytych starań, aby zapewnić bezpieczeństwo Użytkowników podczas korzystania z Serwisu; korzystanie z Serwisu wiąże się jednak ze standardowym ryzykiem występującym w sieci Internet, w związku z czym zaleca się stosowanie aktualnego oprogramowania zabezpieczającego.
4. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie w związku z realizacją postanowień Regulaminu jest Usługodawca; dane osobowe przetwarzane są w celach, przez okresy oraz w oparciu o podstawy i zasady wskazane w polityce prywatności. W zakresie, w jakim Usługa obejmuje świadczenia zdrowotne, dane dotyczące zdrowia Pacjenta przetwarzane są przez Usługodawcę jako podmiot leczniczy oraz przez osoby upoważnione do ich przetwarzania, w szczególności Lekarzy, personel medyczny oraz inne osoby uczestniczące w świadczeniu Usługi, zobowiązane do zachowania tajemnicy zawodowej lub objęte obowiązkiem zachowania poufności na podstawie odrębnych przepisów lub umów.

4. USŁUGI ELEKTRONICZNE DOSTĘPNE W SERWISIE

1. Za pośrednictwem Serwisu Usługodawca świadczy następujące Usługi Elektroniczne: Konto i Aplikację; Formularz Kontaktowy, w tym możliwość zgłoszenia zainteresowania Pakietem lub Programem Pilotażowym; Newsletter; funkcję czatu, jeżeli została udostępniona w Serwisie; blog; a także inne funkcjonalności udostępnione aktualnie w Serwisie.
2. Usługi Elektroniczne, takie jak Konto, Aplikacja, Formularz Kontaktowy, Newsletter, funkcja czatu, jeżeli została udostępniona w Serwisie, oraz blog, świadczone są nieodpłatnie. Usługa świadczona w ramach Umowy jest odpłatna zgodnie z aktualnym cennikiem dostępnym w Serwisie, z zastrzeżeniem warunków Programu Pilotażowego; złożenie Zgłoszenia i zawarcie Umowy w zakresie odpłatnym pociąga za sobą obowiązek zapłaty, o ile dany wariant jest odpłatny.

5. KONTO I APLIKACJA

1. Korzystanie z Konta i Aplikacji jest możliwe po rejestracji oraz jej potwierdzeniu; w toku rejestracji niezbędne jest podanie co najmniej adresu poczty elektronicznej oraz hasła. Warunkiem rejestracji jest akceptacja Regulaminu oraz zapoznanie się z polityką prywatności.
2. Konto i Aplikacja umożliwiają w szczególności dostęp do historii wyników i trendów, raportów, informacji o statusie Usługi oraz, w zakresie wynikającym z Pakietu, komunikację z personelem medycznym. Konto świadczone jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony; Użytkownik może w każdej chwili wystąpić z wnioskiem o usunięcie Konta, z zastrzeżeniem, że usunięcie Konta nie wpływa na obowiązki i należności wynikające z zawartej i niezakończonych Umowy ani na obowiązek prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej przez Usługodawcę.
3. Użytkownik zobowiązany jest zachować w poufności dane dostępne i nie udostępniać ich osobom trzecim oraz jest odpowiedzialny za działania podejmowane za pośrednictwem jego Konta.

6. KWALIFIKACJA MEDYCZNA

1. Rozpoczęcie świadczenia Usługi oraz udział w Programie Pilotażowym mogą wymagać pozytywnej Kwalifikacji Medycznej dokonywanej przez Lekarza na podstawie wywiadu i danych podanych przez Klienta lub Pacjenta. Kwalifikacja Medyczna służy ustaleniu, czy monitorowanie w trybie zdalnym jest w danym przypadku odpowiednie i czy nie istnieją przeciwwskazania do objęcia Pacjenta Usługą.
2. W przypadku negatywnej Kwalifikacji Medycznej Umowa nie dochodzi do skutku w zakresie świadczenia Usługi albo Usługodawca odmawia przyjęcia Zgłoszenia. Uiszczony przez Klienta opłaty podlegają zwrotowi w pełnej wysokości w terminie 14 dni od dnia przekazania Klientowi informacji o negatywnej Kwalifikacji Medycznej. Zwrot następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób niewiążący się dla niego z kosztami.

7. FORMULARZ ZGŁOSZENIA I WYBÓR PAKIETU

1. Zawarcie Umowy poprzedzone jest złożeniem Zgłoszenia za pomocą Formularza Kontaktowego lub innego trybu kontaktu udostępnionego w Serwisie. Po złożeniu Zgłoszenia dalszy proces zmierzający do zawarcia Umowy odbywa się z udziałem konsultanta Usługodawcy, na zasadach opisanych w postanowieniach o zawarciu Umowy.
2. W toku Zgłoszenia lub procesu zawarcia Umowy Klient w szczególności: wybiera Pakiet albo zgłasza zainteresowanie udziałem w Programie Pilotażowym; wskazuje, czy zamawia Usługę dla siebie, czy na rzecz osoby bliskiej; podaje dane niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy, w tym dane identyfikujące Klienta oraz dane Pacjenta, a także adres dostawy Urządzenia; podaje dane niezbędne do świadczenia Usługi, w tym dane kontaktowe oraz numer PESEL Pacjenta niezbędny do prawidłowej identyfikacji i realizacji Dokumentów Medycznych w systemach informatycznych ochrony zdrowia; składa wymagane oświadczenia; wybiera sposób płatności.
3. W przypadku zamawiania Usługi na rzecz osoby bliskiej Klient oświadcza, że jest uprawniony do działania na rzecz Pacjenta w zakresie niezbędnym do złożenia Zgłoszenia i zawarcia Umowy, w szczególności, że uzyskał zgodę Pacjenta na podanie jego danych Usługodawcy oraz na przekazanie danych dotyczących jego zdrowia w celu przeprowadzenia Kwalifikacji Medycznej i świadczenia Usługi. Klient oświadcza również, że Pacjent został poinformowany o zasadach przetwarzania danych osobowych opisanych w polityce prywatności oraz o zasadach świadczenia Usługi wynikających z Regulaminu.
4. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych, aktualnych i kompletnych danych, w tym danych dotyczących stanu zdrowia Pacjenta, w zakresie wymaganym do Kwalifikacji Medycznej i świadczenia Usługi.

8. ZAWARCIE UMOWY

1. Klient składa Zgłoszenie za pomocą Formularza Kontaktowego lub innego trybu kontaktu udostępnionego w Serwisie. Umowa dochodzi do skutku z chwilą złożenia Zgłoszenia i uregulowania należnych płatności, co Usługodawca potwierdza wiadomością przesłaną na adres poczty elektronicznej

podany przez Klienta. Rozpoczęcie świadczenia Usługi uzależnione jest od pozytywnej Kwalifikacji Medycznej; w przypadku negatywnej Kwalifikacji Medycznej Umowa ulega rozwiązaniu, a uiszczone płatności podlegają zwrotowi w pełnej wysokości zgodnie z postanowieniami Regulaminu. Po złożeniu Zgłoszenia konsultant Usługodawcy może kontaktować się z Klientem w celu potwierdzenia danych, omówienia warunków Usługi lub przeprowadzenia wstępnej weryfikacji przed skierowaniem do Kwalifikacji Medycznej.

2. Usługodawca może odmówić przyjęcia Zgłoszenia lub zawarcia Umowy, w szczególności gdy Klient lub Pacjent nie spełnia warunków medycznych, technicznych, formalnych lub płatniczych niezbędnych do świadczenia Usługi; o odmowie i jej przyczynach Usługodawca informuje Klienta, a uiszczone płatności podlegają zwrotowi w zakresie, w jakim nie odpowiadają faktycznie wykonanym czynnościom.
3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi uzależnione jest od pozytywnej Kwalifikacji Medycznej, o ile jest wymagana, oraz od zaksięgowania należnych płatności.
4. **Regulamin stanowi treść zawieranej Umowy**; akceptacja Regulaminu jest warunkiem zawarcia Umowy. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie treści Umowy następuje poprzez udostępnienie Regulaminu w Serwisie oraz przesłanie wiadomości potwierdzającej; treść Umowy jest utrwalona w systemie teleinformatycznym Usługodawcy.

9. PAKIETY, OPŁATY I PŁATNOŚCI

1. Usługa świadczona jest w trzech Pakietach opisanych w Serwisie: Opieka Podstawowa, Opieka Aktywna oraz Opieka Rozszerzona. Ceny poszczególnych Pakietów oraz szczegółowy zakres świadczeń, w tym częstotliwość Konsultacji Kardiologicznych, zakres raportów i alertów oraz sposób korzystania z Urządzenia, określa opis danego Pakietu oraz cennik dostępny w Serwisie. Ceny podane w Serwisie są cenami brutto.
2. W każdym Pakiecie Urządzenie jest udostępniane Klientowi przez Usługodawcę w ramach Abonamentu, na zasadach określonych w postanowieniach o Urządzeniu oraz o Okresie Minimalnym, przejściu własności i rozliczeniu.
3. Niezależnie od wybranego Pakietu Klient uiszcza jednorazową Opłatę Startową w wysokości wskazanej w cenniku Serwisu. Opłata Startowa obejmuje w szczególności uruchomienie systemu, analizę wywiadu przez Lekarza lub konsultanta, dostosowanie parametrów zdrowotnych, konfigurację systemu oraz przygotowanie Urządzenia do wysyłki.
4. Konsultacje Kardiologiczne przysługują Pacjentowi w zakresie wynikającym z wybranego Pakietu oraz aktualnego cennika Serwisu. W Pakiecie Opieka Podstawowa Konsultacje Kardiologiczne są dostępne dodatkowo i odpłatnie, zgodnie z cennikiem. Recepty na leki są odpłatne zgodnie z cennikiem, chyba że z opisu danego Pakietu wyraźnie wynika, że określona liczba recept jest wliczona w cenę Pakietu.
5. Usługodawca udostępnia następujące sposoby płatności: płatności elektroniczne oraz płatności kartą płatniczą za pośrednictwem operatorów płatności dostępnych w Serwisie. Szczegółowe informacje o dostępnych sposobach płatności oraz operatorach płatności są przekazywane Klientowi w Serwisie przed dokonaniem płatności.
6. Klient obowiązany jest dokonać płatności Opłaty Startowej oraz pierwszego Abonamentu w terminie i w sposób wskazany w Serwisie, nie później niż w chwili złożenia Zgłoszenia. Aktywacja Usługi oraz wysyłka Urządzenia następują po pozytywnej Kwalifikacji Medycznej i zaksięgowaniu należnych płatności. W przypadku negatywnej Kwalifikacji Medycznej uiszczone płatności podlegają zwrotowi w pełnej wysokości zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

10. PŁATNOŚCI CYKLICZNE I OBCIĄŻANIE KARTY

1. Abonament może być pobierany w formie Płatności Cyklicznej, polegającej na automatycznym, cyklicznym obciążaniu karty płatniczej Klienta. Warunkiem stosowania Płatności Cyklicznej jest

udzielenie przez Klienta odrębnej, wyraźnej zgody w toku zawierania Umowy oraz podanie danych karty płatniczej za pośrednictwem operatora płatności.

2. W ramach Płatności Cyklicznej karta płatnicza Klienta obciążana jest kwotą Abonamentu należnego za dany okres rozliczeniowy, z góry, na 7 dni przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego, do czasu rozwiązania Umowy lub cofnięcia zgody na Płatności Cykliczne. Klient jest informowany o wysokości Abonamentu przed pierwszym obciążeniem oraz o każdej zmianie jego wysokości na zasadach przewidzianych dla zmiany Regulaminu.
3. Klient może w każdym czasie cofnąć zgodę na Płatności Cykliczne. Cofnięcie zgody nie stanowi samo w sobie rozwiązania Umowy; w razie cofnięcia zgody Klient zobowiązany jest uiszczać Abonament innym dostępnym sposobem płatności, a brak zapłaty wywołuje skutki opisane w postanowieniach o skutkach braku płatności.
4. W przypadku nieudanego obciążenia karty Usługodawca ponawia próbę obciążenia łącznie trzykrotnie; po trzech nieudanych próbach Usługodawca informuje Klienta o braku płatności i wzywa do jej uregulowania, a świadczenie Usługi zostaje wstrzymane do czasu uregulowania należności.

11. PROGRAM PILOTAŻOWY

1. Usługodawca może prowadzić Program Pilotażowy umożliwiający korzystanie z Usługi przez ograniczony czas na warunkach odrębnych od regularnego Abonamentu, określonych w Regulaminie oraz w Serwisie. Udział w Programie Pilotażowym wymaga pozytywnej Kwalifikacji Medycznej oraz uiszczenia Opłaty Startowej w wysokości wskazanej w Serwisie, a liczba miejsc może być ograniczona. O przyjęciu do Programu Pilotażowego decyduje kolejność zgłoszeń albo inne kryteria wskazane w Serwisie. W przypadku negatywnej Kwalifikacji Medycznej Opłata Startowa podlega zwrotowi w pełnej wysokości w terminie 14 dni od dnia przekazania Klientowi informacji o negatywnej Kwalifikacji Medycznej.
2. Przystąpienie do Programu Pilotażowego następuje poprzez złożenie Zgłoszenia za pomocą Formularza Kontaktowego albo w innym trybie udostępnionym w Serwisie. Po otrzymaniu Zgłoszenia konsultant Usługodawcy kontaktuje się z Klientem w celu weryfikacji danych, omówienia zasad udziału w Programie Pilotażowym oraz skierowania Pacjenta do Kwalifikacji Medycznej. Przyjęcie do Programu Pilotażowego potwierdzone jest przez Usługodawcę w wiadomości przesłanej na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta.
3. Program Pilotażowy trwa 90 dni od dnia aktywacji Usługi w ramach Programu Pilotażowego. W czasie trwania Programu Pilotażowego Pacjent korzysta z Usługi w zakresie wskazanym w Serwisie albo uzgodnionym z Usługodawcą. Udział w Programie Pilotażowym nie wiąże się z obowiązkiem zapłaty Abonamentu, chyba że Serwis wyraźnie stanowi inaczej przed przystąpieniem do Programu Pilotażowego.
4. Na czas trwania Programu Pilotażowego Usługodawca udostępnia Pacjentowi Urządzenie w celu wykonywania pomiarów i korzystania z Usługi. Urządzenie pozostaje własnością Usługodawcy przez cały czas trwania Programu Pilotażowego i nie przechodzi na własność Klienta z upływem okresu pilotażu.
5. Klient zobowiązany jest zapewnić korzystanie z Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem, instrukcją oraz informacjami przekazanymi przez Usługodawcę. Urządzenie nie może być udostępniane osobom trzecim ani wykorzystywane w celu innym niż udział w Programie Pilotażowym.
6. Po zakończeniu Programu Pilotażowego Klient może podjąć decyzję o dalszym korzystaniu z Usługi w wybranym Pakiecie. Kontynuowanie korzystania z Usługi wymaga złożenia przez Klienta odrębnego oświadczenia oraz zawarcia Umowy na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie. Brak takiego oświadczenia oznacza rezygnację z dalszego korzystania z Usługi po zakończeniu Programu Pilotażowego.
7. Jeżeli po zakończeniu Programu Pilotażowego Klient zdecyduje się na dalsze korzystanie z Usługi w Pakiecie obejmującym udostępnienie Urządzenia przez Usługodawcę, Klient może kontynuować korzystanie z tego samego Urządzenia, chyba że Usługodawca wskaże konieczność jego zwrotu albo

wymiany. Okres trwania Programu Pilotażowego zaliczany jest do Okresu Minimalnego właściwego dla wybranego Pakietu, w związku z czym do nabycia własności Urządzenia przez Klienta wymagane jest kontynuowanie Usługi przez pozostałą część Okresu Minimalnego, pomniejszoną o czas trwania Programu Pilotażowego. Od dnia rozpoczęcia korzystania z wybranego Pakietu do Urządzenia stosuje się zasady właściwe dla tego Pakietu, w tym zasady dotyczące przejścia własności i rozliczenia Urządzenia.

8. Jeżeli po zakończeniu Programu Pilotażowego Klient nie zdecyduje się na dalsze korzystanie z Usługi albo jeżeli udział w Programie Pilotażowym zakończy się przed upływem okresu, na jaki został przewidziany, Klient zobowiązany jest zwrócić Urządzenie Usługodawcy w terminie 14 dni od dnia zakończenia udziału w Programie Pilotażowym. Zwrot następuje na adres wskazany przez Usługodawcę; Usługodawca zapewnia Klientowi list przewozowy umożliwiający nadanie przesyłki, a koszt odesłania Urządzenia ponosi Usługodawca. Urządzenie powinno być zapakowane w sposób zapewniający jego należyte zabezpieczenie na czas transportu.
9. W razie niezwrócenia Urządzenia w terminie wskazanym powyżej Usługodawca wezwie Klienta do zwrotu Urządzenia albo do zapłaty kwoty odpowiadającej wartości Urządzenia przyjętej do rozliczeń, wynoszącej 350 zł. Zapłata tej kwoty nie wyłącza uprawnień konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
10. Warunki Programu Pilotażowego nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

12. URZĄDZENIE

1. Usługodawca udostępnia Klientowi Urządzenie w ramach Abonamentu. Do upływu Okresu Minimalnego Urządzenie pozostaje własnością Usługodawcy; Urządzenie jest przypisane do Pacjenta i nie może być udostępniane osobom trzecim, chyba że co innego wynika z opisu Pakietu.
2. Z chwilą upływu Okresu Minimalnego i pod warunkiem uregulowania wszystkich należnych opłat własność Urządzenia przechodzi na Klienta, który od tej chwili korzysta z Urządzenia bez ograniczeń wynikających z Umowy.
3. Postanowienia o udostępnieniu Urządzenia przez Usługodawcę, Okresie Minimalnym, przejściu własności i rozliczeniu Urządzenia mają zastosowanie do wszystkich Pakietów. Klient, który w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy zdecyduje się zrezygnować z Usługi, może zwrócić Urządzenie Usługodawcy na adres przez niego wskazany. Urządzenie zwrócone w stanie nienaruszonym, bez śladów użytkowania wykraczających poza normalne zapoznanie się z jego funkcjonowaniem, wolne od zabrudzeń i uszkodzeń, przyjmowane jest bez obciążenia Klienta należnością z tytułu rozliczenia Urządzenia. W takim przypadku Usługodawca zapewnia Klientowi list przewozowy umożliwiający nadanie przesyłki, a koszt odesłania Urządzenia ponosi Usługodawca.
4. Wartość Urządzenia przyjmowana dla potrzeb rozliczeń wynosi 350 zł. Klient zobowiązany jest korzystać z Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją oraz dbać o nie z należytą starannością; w przypadku utraty lub uszkodzenia Urządzenia z przyczyn leżących po stronie Klienta, wykraczającego poza zwykłe zużycie, Klient zobowiązany jest pokryć koszt Urządzenia w kwocie odpowiadającej stopniowi utraty jego wartości, nie więcej jednak niż 350 zł, co nie ogranicza praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Nierozliczona część wartości Urządzenia w razie rozwiązania Umowy przed upływem Okresu Minimalnego obliczana jest według wzoru: liczba miesięcy pozostałych do końca Okresu Minimalnego podzielona przez liczbę miesięcy całego Okresu Minimalnego, pomnożona przez 350 zł, przy czym za każdy rozpoczęty miesiąc korzystania z Usługi rozliczana jest jedna odpowiednia część wartości Urządzenia, to jest 1/12 wartości w Pakiecie Opieka Podstawowa, 1/9 wartości w Pakiecie Opieka Aktywna oraz 1/7 wartości w Pakiecie Opieka Rozszerzona.

13. DOSTAWA I ODBIÓR URZĄDZENIA

1. Urządzenie dostarczane jest przez Usługodawcę na adres wskazany w Zgłoszeniu, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, za pośrednictwem dostępnych w Serwisie sposobów dostawy, w szczególności przesyłki pocztowej, przesyłki kurierskiej lub przesyłki do punktu odbioru. Koszt dostawy Urządzenia jest wliczony w opłaty za wybrany Pakiet, chyba że w Serwisie przed zawarciem Umowy wskazano inaczej.
2. Termin dostawy Urządzenia wskazywany jest w Serwisie oraz w potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia i wynosi do 14 dni roboczych, liczonych od dnia pozytywnej Kwalifikacji Medycznej oraz zaksięgowania należnych płatności, chyba że w Serwisie lub w potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia wskazano krótszy termin.

14. AKTYWACJA I ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Aktywacja Usługi następuje po pozytywnej Kwalifikacji Medycznej, jeżeli jest wymagana, zaksięgowaniu należnych płatności oraz po dostarczeniu Urządzenia i jego uruchomieniu zgodnie z instrukcją. W ramach uruchomienia Usługi dokonywana jest w szczególności analiza wstępnego wywiadu oraz konfiguracja parametrów monitorowania.
2. W ramach Usługi Pacjent wykonuje pomiary przy użyciu Urządzenia, wyniki są automatycznie przesyłane do systemu monitoringu i poddawane analizie, w wyniku której generowane są raporty oraz, w razie potrzeby, alerty. W przypadku odchyień od ustalonych parametrów monitoringu uruchamiane są procedury zgodne z indywidualnym planem Pacjenta, a w razie potrzeby sprawa kierowana jest do zespołu medycznego lub Lekarza. Zakres raportów i alertów, tryb kontaktu oraz czasy reakcji określa opis wybranego Pakietu.
3. Analiza pomiarów może być wspierana narzędziami informatycznymi, w tym narzędziami automatycznej analizy danych, działającymi pod nadzorem Lekarza lub zespołu medycznego. Narzędzia te mają charakter pomocniczy i wspierają ocenę przekazywanych wyników, jednak decyzje o charakterze medycznym, w tym zalecenia oraz wystawienie Dokumentów Medycznych, podejmuje Lekarz.

15. CHARAKTER USŁUG MEDYCZNYCH, KONSULTACJE I RECEPTY

1. W zakresie, w jakim Usługa obejmuje świadczenia zdrowotne, w szczególności Konsultacje Kardiologiczne, zalecenia medyczne lub wystawianie Dokumentów Medycznych, świadczenia te są udzielane w formie telemedycyny przez Lekarza posiadającego wymagane uprawnienia. Wystawienie Dokumentu Medycznego, w tym recepty, jest każdorazowo decyzją Lekarza podejmowaną na podstawie danych o stanie zdrowia Pacjenta przekazanych w toku Kwalifikacji Medycznej, wyników pomiarów przesyłanych przez Urządzenie oraz informacji uzyskanych w toku Konsultacji Kardiologicznej.
2. Lekarz może odmówić lub skierować Pacjenta do osobistej wizyty w celu przeprowadzenia Konsultacji Kardiologicznej, wydania zalecenia lub wystawienia Dokumentu Medycznego, jeżeli w jego ocenie dostarczone informacje są niewystarczające do rzetelnej oceny medycznej, stan zdrowia Pacjenta wymaga badania osobistego lub diagnostyki niemożliwej do przeprowadzenia w trybie zdalnym, albo gdy udzielenie świadczenia byłoby niezgodne z prawem. Lekarz prowadzący może również zwrócić się do Pacjenta o dostarczenie dodatkowych dokumentów, wyników badań lub informacji o poprzednich konsultacjach, jeżeli uzna to za niezbędne do prawidłowego prowadzenia Pacjenta.
3. Usługa ma charakter wspomagający i nie służy do obsługi stanów nagłych ani nie zastępuje pomocy doraźnej. W przypadku nagłego lub poważnego pogorszenia stanu zdrowia, sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się ze służbami ratunkowymi pod numerem 112 lub 999 albo udać się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego lub izby przyjęć.
4. Dokumenty Medyczne, jeżeli są wystawiane w ramach Usługi, wystawiane są w formie elektronicznej i udostępniane Pacjentowi za pośrednictwem właściwych systemów teleinformatycznych ochrony zdrowia, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Usługodawca, w zakresie w jakim działa jako podmiot leczniczy, zapewnia prowadzenie dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami.

16. ABONAMENT, SUBSKRYPCJA I OKRES MINIMALNY

1. Usługa świadczona jest w modelu abonamentowym (subskrypcyjnym) w cyklicznie odnawiających się miesięcznych okresach rozliczeniowych. Subskrypcja odnawia się automatycznie na kolejne okresy do czasu rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Dla wszystkich Pakietów obowiązuje Okres Minimalny, po upływie którego własność Urządzenia przechodzi na Klienta. Okres Minimalny wynosi odpowiednio: dla Pakietu Opieka Podstawowa – 12 miesięcy, dla Pakietu Opieka Aktywna – 9 miesięcy, dla Pakietu Opieka Rozszerzona – 7 miesięcy.
3. Okres Minimalny nie ogranicza prawa Klienta będącego konsumentem do rozwiązania Umowy ani prawa odstąpienia od Umowy; wpływa wyłącznie na zasady rozliczenia Urządzenia opisane w Regulaminie.

17. KORZYSTANIE Z URZĄDZENIA I OGRANICZENIA USŁUGI

1. Urządzenie jest przypisane wyłącznie do Pacjenta wskazanego w Umowie; korzystanie z Urządzenia przez inne osoby zaburza dane przekazywane do systemu monitoringu i uniemożliwia rzetelną analizę stanu zdrowia Pacjenta. Pacjent zobowiązany jest wykonywać pomiary zgodnie z zaleceniami, korzystać z Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją oraz podawać prawdziwe dane. Prawidłowość i kompletność danych przekazywanych w ramach Usługi wpływa na rzetelność analizy i nadzoru medycznego.
2. Usługa oraz Urządzenie mają charakter wspomagający i nie zastępują osobistej opieki medycznej ani badań wykonywanych w bezpośrednim kontakcie z personelem medycznym. System analizy może nie wykryć wszystkich nieprawidłowości; ograniczenia te wynikają z charakteru monitorowania zdalnego. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Usługodawcy wobec Klienta będącego konsumentem za nienależyte wykonanie świadczenia w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

18. ROZWIĄZANIE UMOWY I SKUTKI BRAKU PŁATNOŚCI

1. Klient może rozwiązać Umowę w każdym czasie poprzez złożenie Usługodawcy oświadczenia o wypowiedzeniu, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej. Rozwiązanie Umowy staje się skuteczne z końcem opłaconego okresu rozliczeniowego, chyba że Strony uzgodnią inaczej; rozwiązanie Umowy nie wpływa na obowiązek zapłaty należności wymagalnych do dnia rozwiązania oraz na zasady rozliczenia Urządzenia.
2. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę z ważnych przyczyn, z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia, w szczególności w razie istotnego naruszenia Regulaminu przez Klienta, korzystania z Usługi lub Urządzenia niezgodnie z przeznaczeniem albo trwałego braku zapłaty należnych opłat pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty. Przed wypowiedzeniem Umowy Usługodawca informuje Klienta o stwierdzonym naruszeniu i umożliwia jego usunięcie w odpowiednim terminie, o ile usunięcie naruszenia jest możliwe.
3. W przypadku braku zapłaty Abonamentu, w tym po bezskutecznych próbach obciążenia karty w ramach Płatności Cyklicznej, Usługodawca wzywa Klienta do uregulowania należności i wyznacza dodatkowy termin zapłaty; do czasu uregulowania należności świadczenie Usługi może zostać wstrzymane. Trwały brak zapłaty pomimo wezwania może stanowić podstawę rozwiązania Umowy przez Usługodawcę; rozwiązanie Umowy z tej przyczyny nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty należności wymagalnych do dnia rozwiązania ani z obowiązku rozliczenia Urządzenia na zasadach określonych w Regulaminie.

19. PRZEJŚCIE WŁASNOŚCI I ROZLICZENIE URZĄDZENIA

1. Postanowienia niniejszego rozdziału dotyczą wszystkich Pakietów, to jest Pakietu Opieka Podstawowa, Pakietu Opieka Aktywna oraz Pakietu Opieka Rozszerzona, w których Usługodawca udostępnia Klientowi Urządzenie w ramach Abonamentu.

2. Wartość Urządzenia jest rozliczana w ramach Abonamentu w trakcie Okresu Minimalnego. Z chwilą upływu Okresu Minimalnego i uregulowania wszystkich należnych opłat własność Urządzenia przechodzi na Klienta bez dodatkowych opłat.
3. W razie rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy przed upływem Okresu Minimalnego Klient zachowuje Urządzenie i zobowiązany jest do zapłaty nierozliczonej części wartości Urządzenia, obliczanej według wzoru: liczba miesięcy pozostałych do końca Okresu Minimalnego podzielona przez liczbę miesięcy całego Okresu Minimalnego, pomnożona przez wartość Urządzenia wynoszącą 350 zł. Należność ta nie może przekroczyć 350 zł. Przykładowo, jeżeli Okres Minimalny wynosi 9 miesięcy, a rozwiązanie następuje po 3 miesiącach, Klient dopłaca część wartości Urządzenia odpowiadającą pozostałym 6 miesiącom, tj. kwotę obliczoną według powyższego wzoru.
4. Należność z tytułu rozliczenia Urządzenia staje się wymagalna w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty lub fakturze; nie jest pobierana automatycznie w ramach Płatności Cyklicznej. Jednorazowe obciążenie karty płatniczej tą należnością jest możliwe wyłącznie na podstawie odrębnej, wyraźnej i uprzedniej zgody Klienta udzielonej co do konkretnej kwoty.
5. W ramach Programu Pilotażowego Urządzenie udostępniane jest na czas trwania Programu Pilotażowego i pozostaje własnością Usługodawcy. Jeżeli po zakończeniu Programu Pilotażowego Klient nie zdecyduje się na dalsze korzystanie z Usługi w Pakiecie obejmującym udostępnienie Urządzenia przez Usługodawcę, Klient zobowiązany jest zwrócić Urządzenie na zasadach określonych w punkcie 11 Regulaminu. Postanowienia dotyczące przejścia własności Urządzenia oraz rozliczenia wartości Urządzenia stosuje się dopiero od chwili rozpoczęcia korzystania z Usługi w Pakiecie obejmującym udostępnienie Urządzenia przez Usługodawcę.
6. Powyższe zasady nie wyłączają ani nie ograniczają praw Klienta będącego konsumentem wynikających z prawa odstąpienia od Umowy zawartej na odległość.

20. USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Klient będący konsumentem, który zawarł Umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych przepisami prawa oraz postanowień niniejszego punktu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Usługodawcy. Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik do ustawy o prawach konsumenta, co nie jest obowiązkowe.
2. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy w zakresie Usługi rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy, a w zakresie Urządzenia objętego ceną Pakietu – od dnia objęcia Urządzenia w posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę.
3. Jeżeli Klient zażądał rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, składając w tym celu wyraźne żądanie oraz oświadczenie o przyjęciu do wiadomości jego skutków, a następnie odstąpi od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem ceny uzgodnionej w Umowie; do świadczeń spełnionych zalicza się w szczególności czynności uruchomienia Usługi objęte Opłatą Startową w zakresie, w jakim zostały faktycznie wykonane. Opłata Startowa podlega zwrotowi w części, w jakiej nie odpowiada faktycznie wykonanym czynnościom uruchomienia.
4. Z uwagi na ciągły charakter Usługi świadczonej w modelu abonamentowym, w razie odstąpienia od Umowy w terminie ustawowym Klient zachowuje prawo odstąpienia, a rozliczenie następuje na zasadach wskazanych powyżej. W razie odstąpienia od Umowy w zakresie Urządzenia objętego ceną Pakietu Klient zwraca Urządzenie Usługodawcy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy. Usługodawca zapewnia Klientowi list przewozowy umożliwiający nadanie przesyłki, a koszt odesłania Urządzenia ponosi Usługodawca. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Urządzenia będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

5. Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, zwraca Klientowi dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem proporcjonalnego rozliczenia świadczeń spełnionych; zwrot następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób niewiążący się dla niego z kosztami.

21. SPOSÓB I TERMIN SPEŁNIENIA ŚWIADCZENIA ORAZ PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Usługodawca spełnia świadczenie na zasadach określonych w Regulaminie, opisie wybranego Pakietu oraz informacjach przekazanych Klientowi przed zawarciem Umowy. Świadczenie Usługi rozpoczyna się po zawarciu Umowy, pozytywnej Kwalifikacji Medycznej, zaksięgowaniu należnych płatności oraz po dostarczeniu i aktywacji Urządzenia, chyba że z opisu Pakietu, Serwisu albo uzgodnień z Klientem wynika inny termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. Urządzenie dostarczane jest na zasadach i w terminach określonych w Regulaminie, w szczególności w punkcie dotyczącym dostawy i odbioru Urządzenia. Usługa świadczona jest przez czas trwania Umowy, w miesięcznych okresach rozliczeniowych, z zastrzeżeniem zasad dotyczących Programu Pilotażowego, Okresu Minimalnego, rozwiązania Umowy oraz prawa odstąpienia od Umowy.
3. Reklamacja może dotyczyć działania Serwisu, Usług Elektronicznych, świadczenia Usługi, działania i aktywacji Urządzenia, dostawy, płatności oraz innych kwestii związanych z działaniem Usługodawcy lub wykonaniem Umowy.
4. Reklamacja może zostać złożona pisemnie na adres siedziby Usługodawcy albo w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej: wsparcie@hmsprime.com.
5. Zaleca się podanie w reklamacji informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, żądania osoby składającej reklamację oraz danych kontaktowych umożliwiających udzielenie odpowiedzi. Wymóg ten ma formę zalecenia i nie wpływa na skuteczność reklamacji złożonej z jego pominięciem. Do reklamacji mogą zostać załączone dowody związane z jej przedmiotem.
6. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana przy użyciu danych kontaktowych wskazanych przez osobę składającą reklamację, chyba że przepisy prawa wymagają innej formy odpowiedzi.
7. Do zasad spełnienia świadczenia przez Usługodawcę, odpowiedzialności Usługodawcy oraz rozpatrywania reklamacji zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeks cywilny, ustawa o prawach konsumenta, ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a w zakresie świadczeń zdrowotnych także ustawa o działalności leczniczej oraz ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

22. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

1. Metody rozwiązywania sporów bez udziału sądu obejmują w szczególności umożliwienie zbliżenia stanowisk stron, na przykład poprzez mediację, zaproponowanie rozwiązania sporu, na przykład poprzez concyliację oraz rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom jego rozwiązania, na przykład w ramach arbitrażu prowadzonego przez sąd polubowny. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zasad dostępu do tych procedur oraz wyszukiwarka podmiotów zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa punkt kontaktowy, którego zadaniem jest między innymi udzielanie konsumentom informacji dotyczących pozasądowego rozwiązywania

sporów konsumenckich. Z punktem kontaktowym konsument może skontaktować się telefonicznie, dzwoniąc pod numer 22 55 60 332 lub 22 55 60 333, za pomocą poczty elektronicznej, przysyłając wiadomość na adres kontakt.adr@uokik.gov.pl, albo pisemnie lub osobiście w Centrali Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przy placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie.

3. Klient będący konsumentem posiada przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności może złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego, wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej albo skorzystać z pomocy powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Porady konsumenckie dostępne są również za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie dlakonsumentow.pl oraz pod numerami infolinii konsumenckiej 801 440 220 i 222 66 76 76, w dni robocze w godzinach 10:00–18:00, przy czym opłata za połączenie naliczana jest według taryfy operatora.

23. TREŚCI UŻYTKOWNIKÓW I OPINIE

1. Serwis może umożliwiać Użytkownikom dodawanie opinii oraz przekazywanie treści w toku korzystania z Usług Elektronicznych. Użytkownik dostarczający treści zobowiązany jest do przestrzegania zasad określonych w Regulaminie, w szczególności do niezamieszczania treści bezprawnych oraz naruszających prawa osób trzecich.
2. Opinie zamieszczane w Serwisie nie są weryfikowane pod kątem tego, czy pochodzą od osób, które skorzystały z Usługi; Usługodawca nie zapewnia, że publikowane opinie pochodzą wyłącznie od Klientów korzystających z Usługi

24. NIELEGALNE TREŚCI I INNE TREŚCI NIEZGODNE Z REGULAMINEM

1. Niniejszy punkt Regulaminu zawiera postanowienia wynikające z Aktu o Usługach Cyfrowych w zakresie dotyczącym Serwisu i Usługodawcy. Użytkownik co do zasady nie jest zobowiązany do dostarczania treści podczas korzystania z Serwisu, chyba że Regulamin wymaga podania określonych danych, w szczególności danych w Formularzu Kontaktowym, danych niezbędnych do świadczenia Usługi, treści opinii lub treści przekazywanych w toku kontaktu z Usługodawcą. W każdym wypadku dostarczania treści Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie.
2. Usługodawca wyznacza adres poczty elektronicznej biuro@hmsprime.com jako pojedynczy punkt kontaktowy umożliwiający bezpośrednią komunikację z organami państw członkowskich, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz bezpośrednią, szybką i przyjazną komunikację odbiorców usługi z Usługodawcą drogą elektroniczną na potrzeby stosowania Aktu o Usługach Cyfrowych; Usługodawca wskazuje język polski oraz język angielski do celów komunikacji z punktem kontaktowym.
3. Dowolna osoba lub dowolny podmiot może zgłosić Usługodawcy na adres biuro@hmsprime.com obecność określonych informacji, które uważa za Nielegalne Treści, w tym treści stanowiących nielegalne oferowanie produktów leczniczych lub wyrobów medycznych, nieuprawnione porady medyczne lub inne treści naruszające przepisy prawa. Zgłoszenie powinno być wystarczająco precyzyjne i odpowiednio uzasadnione oraz zawierać wyjaśnienie powodów uznania treści za nielegalne, wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, dane kontaktowe zgłaszającego, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem, oraz oświadczenie o działaniu w dobrej wierze co do prawdziwości i kompletności zgłoszenia.
4. Jeżeli zgłoszenie zawiera elektroniczne dane kontaktowe, Usługodawca bez zbędnej zwłoki przesyła potwierdzenie jego otrzymania oraz powiadamia o swojej decyzji w odniesieniu do zgłoszonych informacji, przekazując informację o możliwości odwołania się od decyzji. Usługodawca rozpatruje zgłoszenia w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności, a w przypadku korzystania ze środków zautomatyzowanych uwzględnia informację na ten temat w powiadomieniu.

5. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym Nielegalnych Treści, zakaz przesyłania niezamówionych informacji handlowych, zakaz dostarczania treści naruszających zasady netykiety oraz obowiązek posiadania wymaganych praw do dostarczanych treści. Usługodawca zastrzega sobie prawo moderowania treści dostarczanych przez Użytkowników, w dobrej wierze i z należytą starannością, w celu wykrycia, identyfikacji i usunięcia Nielegalnych Treści lub treści niezgodnych z Regulaminem; o decyzjach podjętych wobec treści Usługodawca informuje Użytkownika, którego dane kontaktowe posiada, wraz z uzasadnieniem oraz informacją o możliwości odwołania.
6. Uwagi, skargi i odwołania dotyczące decyzji Usługodawcy podjętych na podstawie otrzymanego zgłoszenia mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej; skorzystanie z tej procedury jest bezpłatne i pozostaje bez uszczerbku dla prawa wszczęcia postępowania przed sądem oraz dla możliwości skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów.

25. PRZERWY I AWARIE TECHNICZNE

1. Usługodawca dokłada należytych starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu oraz systemu obsługującego Usługę. Z uwagi na złożoność systemów oraz czynniki zewnętrzne pozostające poza kontrolą Usługodawcy możliwe jest wystąpienie błędów oraz awarii technicznych; Usługodawca podejmuje wówczas wszelkie możliwe i uzasadnione działania ograniczające ich negatywne skutki oraz informuje Użytkowników o awariach i przewidywanym terminie ich usunięcia.
2. Poza przerwami spowodowanymi awariami mogą wystąpić przerwy techniczne służące rozwojowi i zabezpieczeniu systemów; Usługodawca planuje je w sposób jak najmniej uciążliwy i informuje o nich z odpowiednim wyprzedzeniem. Usługodawca nie ponosi wobec Użytkowników odpowiedzialności za szkody wynikające z awarii i przerw technicznych, chyba że zostały one wywołane działaniem umyślnym lub rażącym niedbalstwem Usługodawcy; postanowienie to nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień ustawowych Klienta będącego konsumentem.

26. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie Regulaminu zawierane są w języku polskim i zgodnie z prawem polskim. Regulamin nie wyłącza przepisów obowiązujących w państwie zwykłego miejsca pobytu konsumenta, których nie można wyłączyć w drodze umowy.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest zmiany przepisów prawa, podlegania obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, zmiany, dodania lub usunięcia Usług Elektronicznych lub Pakietów, zmiany sposobów lub terminów płatności, zmiany danych Usługodawcy, konieczności przeciwdziałania zagrożeniom dla bezpieczeństwa Serwisu i Użytkowników oraz poprawy jakości obsługi, w zakresie, w jakim zmiany te wpływają na realizację Regulaminu. O proponowanych zmianach Klient jest informowany z wyprzedzeniem co najmniej 15 dni przed dniem ich wejścia w życie, z zastrzeżeniem przypadków, w których krótszy termin wynika z obowiązku prawnego lub konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu. W przypadku Umów o charakterze ciągłym Klient ma prawo rozwiązać Umowę przed dniem wejścia w życie zmian; jeżeli zmiana Regulaminu skutkowałaby wprowadzeniem nowych opłat lub podwyższeniem obecnych, konsument ma prawo odstąpienia od Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks Cywilny, ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawa o prawach konsumenta, ustawa o działalności leczniczej oraz ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Niniejszy Regulamin nie wyłącza przepisów obowiązujących w państwie zwykłego miejsca pobytu konsumenta zawierającego umowę z Usługodawcą, których nie można wyłączyć w drodze umowy. Usługodawca gwarantuje w takim wypadku konsumentowi ochronę przyznaną mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy.