

REGULAMIN

Serwisu internetowego www.trzysmie.pl

§ 1. Postanowienia wstępne i definicje

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki świadczenia przez Trzysmie.pl sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Marszałkowska 58 lok. 15, 00-545 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0001096909, NIP: 7011197702, REGON: 528214933, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000 złotych, usług opisanych poniżej, obejmujących:

- a) zasady i tryb zawierania, rozwiązywania oraz wygasania Umów;
- b) zasady i tryb świadczenia usług drogą elektroniczną;
- c) zakres obowiązków stron;
- d) zasady i tryb wnoszenia oraz rozpatrywania reklamacji.

2. Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

Cennik – zestawienie cen Konsultacji, udostępnione w Serwisie, stanowiące element umowy;

Formularz – formularz rejestracyjny dostępny w Serwisie, którego wypełnienie umożliwia zawarcie Umów oraz korzystanie z usług;

Formularz kontaktowy – formularz kontaktowy dostępny w Serwisie, umożliwiający uzyskanie dodatkowych informacji dotyczących świadczonych usług;

Trzysmie – Trzysmie.pl sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dane szczegółowe powyżej), będąca Usługodawcą usług świadczonych drogą elektroniczną opisanych w niniejszym Regulaminie;

Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z usług oferowanych w ramach Serwisu;

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

Przedsiębiorca na prawach Konsumenta – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (art. 7aa Ustawy o prawach konsumenta);

Lekarz – osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z Ustawą o zawodach lekarza i lekarza dentysty, posiadająca prawo wykonywania zawodu;

Polityka Prywatności – dokument udostępniony w Serwisie zawierający informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem usług;

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 i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;

Serwis – witryna internetowa dostępna pod adresem www.trzysmie.pl, za pośrednictwem której możliwe jest umówienie Konsultacji;

System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2004 r. – Prawo komunikacji elektronicznej;

Świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, 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 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

Umowa – umowa o świadczenie drogą elektroniczną usług przewidzianych w niniejszym Regulaminie, obejmująca Umowę o Usługę Serwisu zawieraną z Trzysmie oraz Umowę o świadczenie zdrowotne zawieraną z Lekarzem;

Umowa o świadczenie zdrowotne – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego (Konsultacji) zawierana pomiędzy Klientem a Lekarzem za pośrednictwem Serwisu;

Konsultacja – usługa świadczona drogą elektroniczną na rzecz Klienta, realizowana każdorazowo przez Lekarza, obejmująca w szczególności ocenę stanu zdrowia, diagnozę oraz zalecenia terapeutyczne lub farmakologiczne;

Usługa Serwisu – usługa świadczona drogą elektroniczną związana z funkcjonowaniem Serwisu, polegająca na udzielaniu informacji o warunkach zawierania Umów oraz udzielania Konsultacji, związana w szczególności z funkcjonowaniem Formularza, kalendarza oraz wykazu Lekarzy;

Usługodawca – Trzysmie;

Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

Ustawa o zawodach lekarza i lekarza dentysty – ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty.

§ 2. Rodzaje i zakres usług

1. W ramach Serwisu dostępne są następujące usługi:

- a) Usługi Serwisu;
- b) Konsultacje.

2. Usługi Serwisu polegają na nieodpłatnym udzielaniu za pośrednictwem Serwisu informacji o warunkach zawierania Umów oraz udzielania Konsultacji. Wiążą się one w szczególności z funkcjonowaniem Formularza, kalendarza oraz wykazu Lekarzy, umożliwiających zawarcie Umów, z zastrzeżeniem §4, a także z funkcjonowaniem Formularza kontaktowego.

3. Konsultacje udzielane są drogą elektroniczną w formie rozmowy internetowej wideo.

4. Konsultacje udzielane są przez Lekarza na zasadach określonych w Ustawie o zawodach lekarza i lekarza dentysty oraz w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Trzysmie nie jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej i nie jest stroną Umowy o świadczenie zdrowotne zawieranej pomiędzy Klientem a Lekarzem.

5. Rola Trzysmie ogranicza się do udostępnienia Serwisu jako narzędzia umożliwiającego Klientowi nawiązanie kontaktu z Lekarzem oraz umówienie Konsultacji. Stroną Umowy o świadczenie zdrowotne jest Lekarz – przedsiębiorca prowadzący działalność we własnym imieniu. Dane identyfikujące właściwego Lekarza udostępniane są Klientowi w Serwisie, w szczególności w wykazie Lekarzy, oraz w potwierdzeniu rezerwacji.

6. Konsultacje są odpłatne. Wysokość opłaty określa Cennik udostępniony w Serwisie.

§ 3. Szczegółowe zasady udzielania Konsultacji

1. Z Konsultacji mogą korzystać wyłącznie osoby pełnoletnie, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych. Trzysmie nie umożliwia umawiania Konsultacji na rzecz osób niepełnoletnich w jakimkolwiek zakresie. Dokonując rezerwacji, Klient potwierdza, że jest osobą pełnoletnią posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych. W razie powzięcia uzasadnionych wątpliwości co do wieku lub zdolności Klienta do czynności prawnych Lekarz może odmówić przeprowadzenia Konsultacji albo ją przerwać.

2. Konsultacja w formie rozmowy internetowej wideo prowadzona jest z Lekarzem przy użyciu komunikatora internetowego. Klient powinien dołączyć do sesji o umówionej godzinie, korzystając z przesłanego linku; skutki nierozpoczęcia sesji w terminie określa §4 ust. 10.

3. Jeżeli Klient nie zapewni odpowiednich warunków do udzielenia Konsultacji (w szczególności braku obecności osób trzecich, odpowiedniego połączenia internetowego oraz niepozostawiania pod wpływem substancji odurzających lub psychoaktywnych), Lekarz może przerwać Konsultację bez zwrotu opłaty.

4. Lekarz może odmówić udzielenia Konsultacji, jeżeli uzna, że forma świadczenia usługi jest nieadekwatna lub niewystarczająca do zgłaszanego przez Klienta problemu, w szczególności w przypadku zaburzeń wymagających podjęcia niezwłocznych czynności leczniczych lub czynności wymagających kontaktu bezpośredniego.
5. Wszystkie godziny Konsultacji podane w Serwisie oraz w wiadomościach e-mail uwzględniają czas obowiązujący w Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Konsultacja może obejmować wystawienie przez Lekarza recepty, w tym recepty w postaci elektronicznej, o ile Lekarz uzna to za uzasadnione i zgodne z aktualną wiedzą medyczną oraz przepisami prawa. Wystawienie recepty nie jest gwarantowanym rezultatem Konsultacji i stanowi wyłączną, samodzielną decyzję kliniczną Lekarza.
7. Klient przyjmuje do wiadomości, że wystawienie recepty na produkty lecznicze zawierające środki odurzające lub substancje psychotropowe podlega szczególnym wymaganiom przepisów prawa, w tym obowiązkowi poprzedzenia ordynacji badaniem pacjenta i oceną wpływu leku na pacjenta; w dopuszczonych prawem przypadkach badanie to może zostać przeprowadzone również w ramach Konsultacji udzielanej na odległość. O zasadności i dopuszczalności wystawienia recepty rozstrzyga samodzielnie Lekarz, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną oraz przepisami prawa. Niewystawienie recepty z przyczyn medycznych lub prawnych nie stanowi nienależytego wykonania usługi.
8. Wystawianie recept, zaświadczeń lekarskich oraz innych dokumentów związanych ze stanem zdrowia Klienta dokonywane jest samodzielnie przez Lekarza, w ramach jego działalności zawodowej i zgodnie z aktualną wiedzą medyczną. Trzysmie nie wystawia takich dokumentów, nie pośredniczy w ich wystawianiu, nie posiada do nich dostępu ani nie dysponuje narzędziami umożliwiającymi udział w tym procesie. Recepta wystawiona w postaci elektronicznej udostępniana jest Klientowi za pośrednictwem systemów teleinformatycznych prowadzonych przez właściwe podmioty publiczne, niezależnie od Serwisu.
9. Wystawienie recepty oraz innych dokumentów, o których mowa w ust. 8, wymaga przekazania przez Klienta danych identyfikujących, w tym numeru PESEL, oraz innych informacji niezbędnych zgodnie z przepisami prawa. Dane te Klient przekazuje bezpośrednio Lekarzowi. Trzysmie nie gromadzi ani nie przetwarza danych przekazywanych Lekarzowi w tym celu.
10. Klient, który zgłasza się wyłącznie w celu uzyskania zaświadczenia zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości 100 zł (słownie: sto złotych) za jego wydanie. Opłata ta przysługuje w całości Lekarzowi psychiatrze i nie stanowi wynagrodzenia za Konsultację w rozumieniu niniejszego Regulaminu.
11. Konsultacja udzielana jest wyłącznie na odległość i ze względu na swoją formę nie jest przeznaczona do udzielania pomocy w sytuacjach nagłego zagrożenia życia lub zdrowia. Konsultacja nie zastępuje pomocy doraźnej, interwencji kryzysowej ani świadczeń udzielanych w warunkach stacjonarnych.
12. W sytuacji nagłego zagrożenia życia lub zdrowia, w szczególności w przypadku wystąpienia myśli lub zachowań samobójczych, Klient powinien niezwłocznie skorzystać z pomocy właściwych służb, kontaktując się z numerem alarmowym 112, wzywając zespół ratownictwa medycznego albo zgłaszając się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego. Bezpłatne wsparcie dostępne jest także pod numerami telefonów zaufania, w szczególności 116 123 oraz 800 70 2222.
13. Lekarz, w ramach przysługującej mu autonomii klinicznej, ocenia, czy zdalna forma Konsultacji jest adekwatna do stanu Klienta. Jeżeli Lekarz uzna, że stan Klienta wymaga pomocy doraźnej, interwencji kryzysowej lub kontaktu bezpośredniego, może odmówić przeprowadzenia Konsultacji lub ją przerwać oraz zalecić Klientowi skorzystanie z odpowiedniej formy pomocy. Lekarz odpowiada za prowadzenie dokumentacji medycznej oraz za uzyskanie zgody pacjenta na udzielenie świadczenia zdrowotnego, zgodnie z przepisami o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz o zawodach lekarza i lekarza dentysty.

§ 4. Zawarcie Umów, płatności

1. W celu skutecznego zawarcia Umów Klient powinien:
 - a) wybrać usługę, Lekarza oraz termin Konsultacji spośród dostępnych terminów w kalendarzu i dokonać rezerwacji;
 - b) zapoznać się z niniejszym Regulaminem i zaakceptować jego warunki oraz zapoznać się z Polityką Prywatności;

- c) potwierdzić obowiązek zapłaty oraz akceptację Regulaminu i Polityki Prywatności przez kliknięcie przycisku oznaczonego słowami „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” (lub równoważnymi) i dokonać płatności za Konsultację zgodnie z ust. 2–4.
2. Wynagrodzenie za Konsultację wyrażone jest w Cenniku w złotych polskich oraz w euro. Wiążąca dla stron jest cena wskazana i potwierdzona Klientowi bezpośrednio przed dokonaniem płatności (w podsumowaniu zamówienia), w walucie, w której Klient dokonuje płatności. Prezentacja ceny w dwóch walutach ma charakter wyłącznie informacyjny.
 3. Płatność za Konsultację, w wysokości zgodnej z Cennikiem, realizowana jest za pośrednictwem zewnętrznego operatora płatności będącego licencjonowaną instytucją płatniczą. Trzysmie nie jest operatorem płatności ani instytucją płatniczą. Rozliczenia związane z Konsultacjami, w tym zwroty opłat oraz potrącenia opłat za anulowanie, realizowane są za pośrednictwem operatora płatności.
 4. Klient, dokonując rezerwacji, zobowiązuje się do uiszczenia wynagrodzenia niezwłocznie po zamówieniu Konsultacji. Płatność powinna być dokonana przed rozpoczęciem świadczenia usługi, zaś brak jej dokonania w pełnej wysokości powoduje, że Usługodawca nie ma obowiązku świadczenia usługi. Ten sam skutek wywołuje dokonanie płatności po przekroczeniu maksymalnego czasu oczekiwania na płatność. Trzysmie oraz Lekarz mogą wstrzymać się ze spełnieniem świadczenia (przeprowadzeniem Konsultacji) do czasu uiszczenia przez Klienta pełnej opłaty zgodnej z Cennikiem.
 5. Złożenie zamówienia stanowi ofertę zawarcia Umowy o świadczenie zdrowotne i wymaga uprzedniego potwierdzenia zapoznania się z Regulaminem i Polityką Prywatności oraz wyraźnego potwierdzenia obowiązku zapłaty. Umowa o Usługę Serwisu zostaje zawarta pomiędzy Klientem a Trzysmie z chwilą rejestracji konta w Serwisie, a jeżeli Serwis nie przewiduje rejestracji konta — z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi Serwisu, w szczególności dokonania rezerwacji terminu i zaakceptowania niniejszego Regulaminu. Umowa o świadczenie zdrowotne zostaje zawarta pomiędzy Klientem a Lekarzem z chwilą zaksięgowania płatności przez operatora płatności; Trzysmie pośredniczy w jej zawarciu i przekazuje stronom potwierdzenie rezerwacji, działając w zakresie umocowania udzielonego przez Lekarza.
 6. Utrwalenie oraz udostępnienie postanowień zawieranych Umów następuje poprzez przesłanie Klientowi wiadomości e-mail z potwierdzeniem rezerwacji Konsultacji oraz poprzez udostępnienie niniejszego Regulaminu w Serwisie. Przy zawarciu Umów Klient ma możliwość pobrania i zapisania na swoim urządzeniu końcowym treści niniejszego Regulaminu oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy (Załącznik nr 2). Potwierdzenie zawarcia Umów przesyłane Klientowi zawiera również informacje, czy Klient złożył żądanie, o którym mowa w ust. 7.
 7. Klient może, lecz nie musi, złożyć oświadczenie zawierające żądanie rozpoczęcia świadczenia Konsultacji przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy o świadczenie zdrowotne. Złożenie oświadczenia następuje przez zaznaczenie odpowiedniego pola (checkbox) podczas dokonywania rezerwacji.
 8. Jeżeli Klient złoży oświadczenie, o którym mowa w ust. 7, traci prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie zdrowotne z chwilą pełnego wykonania Konsultacji (art. 38 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta). Po wykonaniu Konsultacji uiszczona opłata nie podlega zwrotowi.
 9. Jeżeli Klient nie złoży oświadczenia, o którym mowa w ust. 7, Trzysmie oraz Lekarz mogą wstrzymać się ze spełnieniem świadczenia do upływu terminu do odstąpienia od Umowy o świadczenie zdrowotne.
 10. Niezależnie od powyższego Klient może bez dodatkowych kosztów przełożyć termin Konsultacji, kontaktując się z recepcją pod adresem e-mail: recepcja@trzysmie.pl najpóźniej na 24 godziny przed umówionym terminem. Odwołanie lub nieprzełożenie Konsultacji w terminie krótszym niż 24 godziny przed umówionym terminem skutkuje brakiem zwrotu opłaty za zarezerwowany termin.
 11. W przypadku gdy z jakiegokolwiek przyczyny dokonanie płatności nastąpi po anulowaniu wstępnej rezerwacji usługi, Klient może ponownie wybrać inny termin zamówionej usługi u Lekarza.
 12. Dokument potwierdzający udzielenie Konsultacji (faktura albo rachunek) wystawiany jest przez Lekarza jako usługodawcę. Trzysmie nie wystawia faktur ani rachunków dokumentujących udzielenie świadczenia zdrowotnego. Klient chcący uzyskać taki dokument powinien zwrócić się bezpośrednio do Lekarza.
 13. Umowa o Usługę Serwisu wygasa z chwilą wykonania Usługi Serwisu, w szczególności przekazania Klientowi potwierdzenia rezerwacji. Klient może w każdym czasie zaprzestać korzystania z Usługi Serwisu i rozwiązać Umowę o Usługę Serwisu ze skutkiem natychmiastowym, co nie ma wpływu na zawartą wcześniej Umowę o świadczenie zdrowotne.

§ 5. Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Usług Serwisu wymagane jest:

- a) posiadanie urządzenia końcowego w postaci komputera (zalecana rozdzielczość minimalna: 1024×768) lub urządzenia mobilnego – smartfona albo tabletu (zalecana rozdzielczość minimalna: 360×640);
- b) posiadanie dostępu do sieci Internet;
- c) posiadanie konta poczty elektronicznej;
- d) posiadanie aktualizowanej przeglądarki internetowej w konfiguracji umożliwiającej korzystanie z plików cookies. W przypadku niedostępności tej technologii w oprogramowaniu Klienta Serwis może funkcjonować niepoprawnie.

2. Do korzystania z Konsultacji wymagane jest:

- a) posiadanie urządzenia końcowego w postaci komputera lub urządzenia mobilnego – smartfona albo tabletu;
- b) posiadanie aktywnego mikrofonu, słuchawek lub głośnika oraz kamery internetowej;
- c) posiadanie dostępu do sieci Internet;
- d) posiadanie dostępu do odpowiedniego komunikatora internetowego.

3. Korzystanie z komunikatora internetowego wybranego przez Klienta może wymagać spełnienia dodatkowych kryteriów technicznych.

4. Korzystanie z usług może wiązać się z koniecznością poniesienia kosztów połączenia z siecią Internet (opłata za przesyłanie danych), zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient.

5. W celu korzystania z usług niezbędne jest podanie adresu poczty elektronicznej Klienta oraz, w zakresie niezbędnym do realizacji usługi, innych danych.

6. Klient zobowiązany jest do korzystania z usług w sposób zgodny z prawem, z poszanowaniem dóbr osobistych Trzysmie, Lekarza oraz osób trzecich.

7. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania do Serwisu treści o charakterze bezprawnym.

8. W wykonaniu obowiązku wynikającego z art. 6 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną Trzysmie informuje, że korzystanie z usług wiąże się z ryzykiem właściwym dla usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, w szczególności w postaci problemów technicznych niezależnych od Trzysmie, leżących po stronie dostawców usług internetowych. Zagrożeniem dla każdego użytkownika sieci Internet jest możliwość zainfekowania systemu teleinformatycznego szkodliwym oprogramowaniem. Zaleca się korzystanie ze stale aktualizowanego oprogramowania antywirusowego oraz stale aktualizowanej przeglądarki internetowej.

9. Tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących Usług Serwisu został opisany w §9 Regulaminu.

§ 6. Prawo odstąpienia od umowy

1. Usługa Serwisu świadczona przez Trzysmie jest nieodpłatna; do Umowy o Usługę Serwisu stosuje się przepisy o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość, przy czym jej wykonanie nie wiąże się z żadnym świadczeniem pieniężnym Klienta na rzecz Trzysmie.

2. Konsultacja stanowi usługę zdrowotną w rozumieniu art. 3a Ustawy o prawach konsumenta, świadczoną przez Lekarza.

3. Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie zdrowotne w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Jeżeli Klient złożył żądanie, o którym mowa w §4 ust. 7, prawo odstąpienia wygasa z chwilą pełnego wykonania Konsultacji (art. 38 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta). Jeżeli Klient takiego żądania nie złożył, prawo odstąpienia przysługuje przez cały czternastodniowy termin, a do czasu jego upływu Konsultacja może nie zostać przeprowadzona (§4 ust. 9).

4. W razie skutecznego odstąpienia od Umowy o świadczenie zdrowotne przed wykonaniem Konsultacji uiszczona opłata podlega zwrotowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania

oświadczenia o odstąpieniu, za pośrednictwem operatora płatności, przy użyciu tego samego sposobu płatności, którego użył Klient.

5. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, do odwołania lub przełożenia Konsultacji stosuje się wyłącznie zasady określone w §4 ust. 10.
6. Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy oraz wzór formularza odstąpienia stanowią odpowiednio Załącznik nr 1 i Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

§ 7. Ochrona danych osobowych

1. W celu skorzystania z usług niezbędne jest przekazanie przez Klienta jego danych osobowych w postaci adresu e-mail, a także ewentualnie innych danych osobowych w zakresie niezbędnym do zrealizowania usługi.
2. Administratorem danych osobowych Klienta przetwarzanych w związku z funkcjonowaniem Serwisu oraz rezerwacją Konsultacji jest Trzysmie. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z udzieleniem świadczenia zdrowotnego, w tym dokumentacji medycznej oraz danych przekazywanych w celu wystawienia recepty, jest wyłącznie Lekarz. Za bezpieczeństwo kanału komunikacji wykorzystywanego do przeprowadzenia Konsultacji oraz za zgodność z prawem przetwarzania danych w jego ramach odpowiada Lekarz w ramach prowadzonej praktyki.
3. Dane osobowe Klienta przetwarzane w związku z rezerwacją Konsultacji mogą stanowić dane dotyczące zdrowia w rozumieniu art. 9 RODO i są przetwarzane na podstawie właściwych przesłanek określonych w art. 9 ust. 2 RODO.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne do realizacji celów, dla których są przetwarzane.
5. Klient może wyrazić odrębną, dobrowolną zgodę na otrzymywanie od Trzysmie newslettera oraz informacji handlowych i materiałów marketingowych drogą elektroniczną. Zgoda jest niezależna od korzystania z Konsultacji i może zostać w każdej chwili wycofana. Komunikacja elektroniczna realizowana jest przy wykorzystaniu zewnętrznych dostawców narzędzi do wysyłki wiadomości e-mail i automatyzacji komunikacji.
6. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klienta, w tym podstawy prawne, okresy przechowywania oraz informacje o odbiorcach danych (w tym dostawcach usług płatniczych i narzędzi komunikacji), przedstawione zostały w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej Serwisu.

§ 8. Odpowiedzialność

1. Trzysmie nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług lub brak możliwości dostępu do usług wynikające z:
 - a) awarii lub wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Trzysmie nie miało wpływu;
 - b) innych przyczyn niezależnych od Trzysmie.
2. Trzysmie ma prawo do zawieszenia funkcjonowania Serwisu na czas niezbędny do bieżącej obsługi i konserwacji Serwisu oraz związanego z nim oprogramowania i urządzeń technicznych.
3. W przypadku odwołania Konsultacji przez Trzysmie lub Lekarza Klient może wybrać inny termin realizacji usługi albo odstąpić od Umowy dotyczącej tej usługi z prawem do zwrotu uiszczonej opłaty.
4. Klient i Trzysmie nie ponoszą wobec siebie odpowiedzialności za niewykonanie postanowień niniejszego Regulaminu, jeżeli jest to spowodowane przyczynami, których zaistnienia nie można było uniknąć nawet przy zachowaniu należytej staranności.
5. Trzysmie nie udziela świadczeń zdrowotnych ani porad medycznych, nie sprawuje nadzoru klinicznego nad Konsultacjami ani nie wpływa na ich treść i przebieg. Konsultacje udzielane są przez Lekarzy prezentujących swoją ofertę w Serwisie, a Trzysmie występuje wyłącznie w roli pośrednika umożliwiającego zawarcie Umowy o świadczenie zdrowotne. Za udzielenie i przebieg Konsultacji, w tym za decyzje kliniczne, odpowiada wyłącznie Lekarz.
6. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta danych o bezprawnym charakterze lub mogących uszkodzić systemy komputerowe. W przypadku dostarczenia takich danych Trzysmie może uniemożliwić do nich dostęp, o czym powiadomi Klienta. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek uniemożliwienia dostępu do danych o bezprawnym charakterze.

7. Trzysmie ma prawo wstrzymania zawierania Umów lub świadczenia usług po zamieszczeniu odpowiedniej informacji w Serwisie. Umowy zawarte prawidłowo przed zamieszczeniem informacji o wstrzymaniu zostaną zrealizowane zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Trzysmie wobec Klienta będącego Konsumentem w zakresie, w jakim takie wyłączenie lub ograniczenie jest niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 9. Postępowanie reklamacyjne i rozwiązywanie sporów

1. Reklamacje dotyczące Usług Serwisu (usług świadczonych drogą elektroniczną przez Trzysmie) można zgłaszać w postaci elektronicznej na adres e-mail: biuro@trzysmie.pl.
2. Zastrzeżenia dotyczące przebiegu lub jakości Konsultacji, jako świadczenia zdrowotnego udzielanego przez Lekarza, Klient kieruje bezpośrednio do Lekarza. Trzysmie nie rozpatruje reklamacji dotyczących świadczeń zdrowotnych; na żądanie Klienta może przekazać zgłoszenie właściwemu Lekarzowi.
3. W celu usprawnienia procesu reklamacji wskazane jest złożenie reklamacji w ciągu 14 dni od dnia wykonania usługi lub dnia, w którym miała być ona wykonana.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) oznaczenie Klienta, w szczególności jego imię i nazwisko, adres zamieszkania lub siedziby oraz adres poczty elektronicznej;
 - b) dokładne przedstawienie problemu stanowiącego przyczynę reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Klientowi wiadomością e-mail wysłaną na wskazany przez Klienta adres e-mail. Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi 14 dni.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od chwili opublikowania go na stronie Serwisu i stanowi integralną część zawieranych za pośrednictwem Serwisu Umów.
2. Usługodawca może dokonać zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku wystąpienia jednej z następujących ważnych przyczyn:
 - a) zmiany danych Usługodawcy;
 - b) rozpoczęcia świadczenia nowych usług, modyfikacji albo zaprzestania świadczenia usług dotychczasowych;
 - c) technicznej modyfikacji Serwisu wymagającej dostosowania do niej postanowień Regulaminu;
 - d) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub konieczności dostosowania Regulaminu do aktualnego stanu prawnego albo do orzeczeń, decyzji lub zaleceń właściwych organów;
 - e) zmiany zakresu lub zasad współpracy z Lekarzami albo z dostawcami usług niezbędnych do świadczenia usług, w tym z operatorem płatności.
3. O zmianie Regulaminu Klienci są informowani poprzez opublikowanie zmienionej wersji na stronie Serwisu. Klienci związani Umową o Usługę Serwisu o charakterze ciągłym otrzymują informację o zmianie również pocztą elektroniczną.
4. Zmiana Regulaminu nie ma wpływu na treść Umów zawartych przed dniem jej wejścia w życie, w szczególności na zawarte wcześniej Umowy o świadczenie zdrowotne.
5. Klient, który nie akceptuje zmiany Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę o Usługę Serwisu ze skutkiem natychmiastowym w terminie 14 dni od dnia poinformowania o zmianie. Brak wypowiedzenia w tym terminie uznaje się za akceptację zmienionego Regulaminu.
6. Serwis, jego elementy graficzne, oprogramowanie, układ, wykaz Lekarzy oraz oznaczenia, w tym znaki towarowe, stanowią przedmiot praw wyłącznych Trzysmie lub podmiotów z nim współpracujących i podlegają ochronie prawnej. Korzystanie z usług nie przenosi na Klienta jakichkolwiek praw własności intelektualnej; Klient jest uprawniony do korzystania z nich wyłącznie w zakresie niezbędnym do korzystania z usług.
7. Postanowienia Regulaminu przyznające uprawnienia Konsumentowi, w tym dotyczące prawa odstąpienia od umowy, stosuje się odpowiednio do Klienta będącego Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta.

8. Trzysmie i Lekarze nie będą udostępniać informacji przekazywanych przez Klienta, w szczególności treści Konsultacji, osobom trzecim, z zastrzeżeniem przepisów prawa. Klient nie ma uprawnienia do publicznego udostępniania treści udzielonych mu świadczeń.
9. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php, www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php, www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.
10. Klient będący Konsumentem może skorzystać m.in. z następujących pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
- a) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu;
 - b) zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy;
 - c) skorzystanie z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
11. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Ustawy o prawach konsumenta.
12. Wybór prawa polskiego na podstawie niniejszego Regulaminu nie pozbawia Klienta będącego Konsumentem ochrony przysługującej mu na mocy przepisów prawa, których nie można wyłączyć w drodze umowy.

ZAŁĄCZNIK NR 1 – POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Niniejsze pouczenie dotyczy Umowy o świadczenie zdrowotne (Konsultacji) zawieranej za pośrednictwem Serwisu pomiędzy Klientem a Lekarzem.

Prawo odstąpienia od umowy. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia, muszą Państwo poinformować Lekarza – za pośrednictwem Trzysie.pl sp. z o.o. (adres e-mail: recepja@trzysie.pl) – o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład wiadomość wysłana pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia (Załącznik nr 2), jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia, wystarczy wysłać oświadczenie przed upływem terminu.

Skutki odstąpienia. W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy wszystkie otrzymane od Państwa płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu tego samego sposobu płatności, którego Państwo użyli, chyba że wyraźnie zgodzą się Państwo na inne rozwiązanie.

Utrata prawa odstąpienia. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usługi (przeprowadzenia Konsultacji) przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, prawo odstąpienia wygasa z chwilą pełnego wykonania Konsultacji (art. 38 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta).

ZAŁĄCZNIK NR 2 – WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Trzysmie.pl sp. z o.o., ul. Marszałkowska 58 lok. 15, 00-545 Warszawa, e-mail:
repcja@trzysmie.pl

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie
następującej usługi (Konsultacji):

Data zawarcia umowy / dokonania rezerwacji:

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):
.....

Data: