

Regulamin Świadczenia Usług Medycznych w ramach Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz

Wersja nr 1 z dnia 01 marca 2025 roku

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Medycznych w ramach Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz (dalej jako: „Regulamin”) określa:

- zakres Usług Medycznych,
- sposób i warunki realizacji Usług Medycznych,
- prawa i obowiązki związane z korzystaniem z Usług Medycznych,

w ramach Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz sprzedawanego przez WE4MED spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II nr 27, 00-867 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000889693, o numerze NIP: 5272952935, o numerze REGON: 388447559, o kapitale zakładowym w wysokości 5 000 złotych, zarejestrowaną w rejestrze podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonym przez Wojewodę Mazowieckiego, numer księgi rejestrowej 000000239080.

Możesz skontaktować się z nami:

- listownie: WE4MED sp. z o.o., al. Jana Pawła II nr 27,
- mailowo: biuro@we4med.pl,
- telefonicznie: +48 786 342 276

§ 1. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Certyfikat** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz, określający: dane Klienta, rodzaj zakupionego Pakietu Medycznego, zakres Usług Medycznych objętych Pakietem Medycznym, Okres ważności Pakietu Medycznego, cenę zakupu;
- 2) **Klient** – pełnoletnią osobę fizyczną, będącą stroną Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego;
- 3) **Konsument** – konsumenta w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm.), tj. osobę fizyczną, dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 4) **Umowa Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz** – zawierana na odległość umowę, na podstawie której WE4MED sprzedaje Klientowi Pakiet Medyczny Zdrowie – Lekarz, a Klient płaci za niego określoną cenę;
- 5) **Usługi Medyczne** – świadczenia zdrowotne w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 799), tj. działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;
- 6) **Ochrona Ubezpieczeniowa** – ochrona ubezpieczeniowa udzielona w ramach przystąpienia przez Klientów do ubezpieczenia grupowego dla Klientów WE4MED, w związku z zawarciem z Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz;

- 7) **Okres ważności Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz** – okres, w jakim Klient może korzystać z Usług Medycznych objętych Pakietem Medycznym Zdrowie – Lekarz, wynoszący 1 rok lub 2 lata, którego początek stanowi dzień wydania Certyfikatu; okres ten liczony jest w latach poczynawszy od dnia wydania Certyfikatu;
- 8) **Pakiet Medyczny Zdrowie – Lekarz** – przygotowany przez WE4MED zestaw Usług Medycznych, z których po jego zakupie Klient może korzystać na zasadach określonych w Regulaminie;
- 9) **Placówka Medyczna** – działający zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 799), podmiot leczniczy w rozumieniu wskazanej ustawy, będący przedsiębiorcą, wykonującym działalność leczniczą, polegającą na udzielaniu świadczeń zdrowotnych, którymi są działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania, w tym za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności; za Placówkę medyczną nie uważa się ośrodka opieki społecznej, ośrodka dla psychicznie chorych, hospicjum, ośrodka leczenia uzależnień od alkoholu, narkotyków, leków i innych tego typu środków, ośrodka sanatoryjnego, ośrodka wypoczynkowego, ośrodka SPA;
- 10) **Regulamin** – niniejszy Regulamin;
- 11) **Regulamin Sklepu Internetowego** – Regulamin Sklepu Internetowego WE4MED sp. z o.o. dostępny pod adresem: www.we4med.pl;
- 12) **Sklep Internetowy** – witryna internetowa dostępna pod adresem: www.we4med.pl, na której Klient może zapoznać się z ofertą WE4MED oraz za jej pośrednictwem nawiązać kontakt z WE4MED w celu zawarcia na odległość Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego;
- 13) **Szczególne Warunki Ubezpieczenia** – dokument regulujący szczególne warunki ubezpieczenia dla Klientów WE4MED, określający warunki i zasady korzystania z Ochrony Ubezpieczeniowej powiązanej z zawarciem Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz;
- 14) **Ubezpieczyciel** – Amtrust International Underwriters DAC 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Company Registration No.: 169384;
- 15) **WE4MED** – WE4MED spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II nr 27, 00 – 867 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000889693, o numerze NIP: 5272952935, o numerze REGON: 388447559, o kapitale zakładowym 5.000,00 złotych, zarejestrowaną w rejestrze podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonym przez Wojewodę Mazowieckiego, numer księgi rejestrowej: 000000239080.

§ 2.

Zawarcie Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz

1. Z Usług Medycznych objętych Pakietem Medycznym Zdrowie – Lekarz może skorzystać każdy Klient, który zawarł Umowę Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz w wybranym przez siebie wariantcie za pośrednictwem Sklepu Internetowego na zasadach opisanych w Regulaminie Sklepu Internetowego, a w wybranych wariantach Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz zgodnie z tabelą znajdującą się w § 4 ust. 2 Regulaminu – również Dziecko Klienta lub Partner Klienta.
2. Regulamin stanowi integralną część każdej Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz zawartej na skutek korzystania ze Sklepu Internetowego.

3. Warunkiem zawarcia Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz jest zapoznanie się przez Klienta z Regulaminem, Regulaminem Sklepu Internetowego oraz ich akceptacja przez Klienta.
4. Kwestie związane z zawarciem Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz zostały szczegółowo uregulowane w Regulaminie Sklepu Internetowego.

§ 3. Certyfikat

1. Zawarcie Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz potwierdzone jest wystawieniem przez WE4MED Certyfikatu.
2. Klient zobowiązany jest do zachowania otrzymanego Certyfikatu w celu wykazania uprawnienia do korzystania z Usług Medycznych w ramach Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz w zakupionym przez niego wariancie.
3. Zmiana danych Klienta wskazanych na Certyfikacie na dane innej osoby, jak również przeniesienie praw i obowiązków Klienta wynikających z Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz na inną osobę nie jest możliwa.

§ 4. Warianty Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz

1. Pakiet Medyczny Zdrowie – Lekarz sprzedawany jest w dwóch wariantach:
 - 1) na 12 miesięcy,
 - 2) na 24 miesiące.
2. Zakres Usług Medycznych dostępnych w ramach poszczególnych wariantów Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz, ich limity oraz zakres udzielonej Ochrony Ubezpieczeniowej określa tabela poniżej:

Wariant Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz	12 miesięcy	24 miesiące
Zakres Usług Medycznych	Limit Usług Medycznych w każdym rozpoczętym 12-miesięcznym okresie ważności Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz	
Telekonsultacje lub videokonsultacje lekarskie	4	4
Konsultacje lekarskie	2	2
Wizyta domowa lekarza pierwszego kontaktu lub pediatry		
Ambulatoryjne zabiegi chirurgiczne	2	2
Ambulatoryjne zabiegi laryngologiczne	2	2
Ambulatoryjne zabiegi okulistyczne	2	2
Ambulatoryjne zabiegi ortopedyczne	2	2
Zakres Ochrony Ubezpieczeniowej – Home Assistance		

Interwencja specjalisty: elektryka, hydraulika, szklarza, dekarza, murarza, ślusarza, technika urządzeń grzewczych, technika urządzeń alarmowych, technika urządzeń klimatyzacyjnych (Awaria Instalacji)	3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia, 1000 zł na zdarzenie	3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia, 1000 zł na zdarzenie
Interwencja specjalisty RTV, AGD oraz IT (awaria sprzętu RTV, AGD lub IT)	3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia, 1000 zł na zdarzenie	3 świadczenia w rocznym okresie ubezpieczenia, 1000 zł na zdarzenie
Interwencja ślusarza (uszkodzenie/ zatrzaśnięcie się zamka, zagubienie lub kradzież kluczy)	Bez limitu, 1000 zł na zdarzenie	Bez limitu, 1000 zł na zdarzenie
Interwencja specjalisty w zakresie naprawy anten satelitarnych (awaria anteny satelitarnej)	1 świadczenie w półrocznym okresie ubezpieczenia, 1000 zł na zdarzenie	1 świadczenie w półrocznym okresie ubezpieczenia, 1000 zł na zdarzenie
Odzyskiwanie danych (awaria Sprzętu IT)	1 świadczenie w rocznym okresie ubezpieczenia, 500 zł na zdarzenie	1 świadczenie w rocznym okresie ubezpieczenia, 500 zł na zdarzenie

- Każdy z wariantów Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz uprawnia do korzystania z Usług Medycznych przez okres wybrany przez Klienta i potwierdzony w Certyfikacie jako okres ważności Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz.
- Zakup Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz obejmującego Usługi Medyczne świadczone na podstawie niniejszego Regulaminu nie wyłącza możliwości zakupu Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz i korzystania wówczas z Usług Medycznych objętych oboma Pakietami. Łączenie korzystania z Usług Medycznych objętych Pakietem Zdrowie – Lekarz z usługami medycznymi objętymi ewentualnymi innymi pakietami niż wskazane w niniejszym postanowieniu jest możliwe, o ile tak postanowiono w odpowiednim regulaminie.
- Wraz z zakupem Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz Klient bezpłatnie przystępuje do umowy ubezpieczenia grupowego i objęty zostaje Ochroną Ubezpieczeniową świadczoną przez Ubezpieczyciela w zakresie wskazanym w tabeli zamieszczonej w ust. 2 powyżej. Szczegółowe zasady, zakres i warunki korzystania z Ochrony Ubezpieczeniowej określają Szczególne Warunki Ubezpieczenia dostępne pod adresem: www.we4med.pl.
- W przypadku braku zainteresowania korzystaniem z Ochrony Ubezpieczeniowej, Klient kontaktuje się bezpośrednio z WE4MED w celu poinformowania o tym. Rezygnacja z Ochrony Ubezpieczeniowej nie wpływa na możliwość korzystania z Usług Medycznych ani nie powoduje zmiany ceny Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz.

§ 5.

Zakres Usług Medycznych

- W zależności od wybranego wariantu Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz i wynikającego z tego zakresu Usług Medycznych nim objętych, w ramach limitu Usług Medycznych określonego w tabeli zamieszczonej w § 4 ust. 2 Regulaminu, Klient może korzystać z następujących Usług Medycznych:
 - Telekonsultacje lub videokonsultacje:**
 - internista/lekarz rodzinny/pediatra,

- b) chirurg ogólny,
 - c) okulista,
 - d) otolaryngolog,
 - e) ortopeda,
 - f) kardiolog,
 - g) neurolog,
 - h) pulmonolog,
 - i) lekarz specjalista rehabilitacji,
 - j) neurochirurg,
 - k) nefrolog;
- 2) **Konsultacje lekarskie:**
- a) internista/lekarz rodzinny/pediatra,
 - b) chirurg ogólny,
 - c) okulista,
 - d) otolaryngolog,
 - e) ortopeda,
 - f) kardiolog,
 - g) neurolog,
 - h) pulmonolog,
 - i) lekarz specjalista rehabilitacji,
 - j) neurochirurg,
 - k) nefrolog;
- 3) **Wizyta domowa lekarza:**
- a) lekarz pierwszego kontaktu,
 - b) pediatra;
- 4) **Ambulatoryjne zabiegi chirurgiczne:**
- a) proste nacięcie i usunięcie ciała obcego, tkanek podskórnych,
 - b) nacięcie i drenaż krwiaka, zbiornika płynu surowiczego lub innego zbiornika płynu,
 - c) usunięcie szwów,
 - d) zmiana opatrunku,
 - e) nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; mały staw lub kaletka (np. palce u rąk lub nóg),
 - f) nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; średniej wielkości staw lub kaletka (np. staw skroniowo-żuchwowy, barkowo-obończykowy, nadgarstek, staw łokciowy lub skokowy, kaletka maziowa wyrostka łokciowego),
 - g) nakłucie stawu, aspiracja i/lub wstrzyknięcie; duży staw lub kaletka (np. staw ramienny, biodrowy, kolanowy, kaletka barkowa),
 - h) proste zamknięcie powierzchownych ran owłosionej skóry głowy, szyi, pachy, narządów płciowych zewnętrznych, tułowia i/lub kończyn,
 - i) proste zamknięcie powierzchownych ran twarzy, uszu, powiek, nosa, warg i/lub błon śluzowych,
 - j) proste usunięcie płytki paznokciowej, częściowe lub całkowite;
- 5) **Ambulatoryjne zabiegi laryngologiczne:**
- a) usunięcie ciała obcego, śródnosowe;
- 6) **Ambulatoryjne zabiegi okulistyczne:**

- a) usunięcie ciała obcego – z wnętrza gałki ocznej, z przedniej komory oka lub soczewki,
 - b) usunięcia ciała obcego lub złoju w obrębie układu łzowego, przewody łzowe,
 - c) wstrzyknięcie podspojówkowe;
- 7) **Ambulatoryjne zabiegi ortopedyczne:**
- a) zamknięte nastawienie zwichnięcia bez znieczulenia (stawy małe – np. nadgarstka, kostki, ręki, stopy, palców),
 - b) zamknięte nastawienie zwichnięcia bez znieczulenia (stawy duże – np. bark, biodro, kolano, łokieć),
 - c) zamknięte nastawienie zwichnięcia w stawie ze znieczuleniem (stawy małe – np. nadgarstka, kostki, ręki, stopy, palców),
 - d) zamknięte nastawienie zwichnięcia w stawie ze znieczuleniem (stawy duże – np. bark, biodro, kolano, łokieć),
 - e) zastosowanie długiego opatrunku unieruchamiającego na całą kończynę dolną,
 - f) zastosowanie krótkiego opatrunku unieruchamiającego na kończynie dolnej – podudzie,
 - g) zastosowanie gipsu biodrowego,
 - h) zastosowanie opatrunku unieruchamiającego od barku do ręki (ramienny),
 - i) zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, od łokcia do palca (przedramienia),
 - j) zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, ręką i dolne przedramię (opatrunek rękawiczkowy),
 - k) zastosowanie opatrunku unieruchamiającego, palec (np. przykurcz),
 - l) zastosowanie opatrunku unieruchamiającego – ósemkowego,
 - m) zastosowanie opatrunku unieruchamiającego - gips piersiowo-ramienny,
 - n) usunięcie lub podzielenie opatrunku gipsowego (kończyna górna),
 - o) usunięcie lub podzielenie opatrunku gipsowego (kończyna dolna).
2. Wszystkie Usługi Medyczne wskazane w ust. 1, we wszystkich jego punktach i pod wszystkimi literami, realizowane są wyłącznie w sytuacji, gdy są objęte zakupionym Pakietem Medycznym Zdrowie – Lekarz w wybranym przez Klienta wariantcie i wyłącznie do limitu określonego w tabeli zamieszczonej w § 4 ust. 2 Regulaminu.
3. Usługi Medyczne w zakresie telekonsultacji lub videokonsultacji, wskazane w ust. 1 pkt 5 lit. a) do k) powyżej, realizowane, za pomocą środków komunikacji na odległość, zgodnie z § 9 Regulaminu.
4. Usługi Medyczne w zakresie: ambulatoryjnych zabiegów chirurgicznych, ambulatoryjnych zabiegów laryngologicznych, ambulatoryjnych zabiegów okulistycznych, ortopedycznych, wskazane w ust. 1 pkt 4 lit. a) do j), 5 lit. a), 6 lit. a) do c) i 7 lit. a) do o) powyżej, realizowane są wyłącznie na podstawie pisemnego zalecenia lekarza (skierowania), wystawionego w Okresie ważności Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz. Wskazane Usługi Medyczne realizowane są ambulatoryjnie, w Placówce Medycznej ustalonej zgodnie z § 6 i 7 Regulaminu.

§ 6.

Umówienie Usług Medycznych

1. Usługi Medyczne świadczone są bezpośrednio przez WE4MED lub przez podmioty współpracujące z WE4MED, w tym jako podwykonawcy, będący osobnymi podmiotami leczniczymi lub osobami wykonującymi zawód medyczny.
2. W celu skorzystania z Usług Medycznych Klient kontaktuje się telefonicznie z WE4MED pod numerem telefonu: 22 357 40 45. Klient zobowiązany jest do osobistego kontaktu z WE4MED.

3. Infolinia działa w godzinach: 7:00 – 23:00 od poniedziałku do piątku oraz 8:00 – 20:00 od soboty do niedzieli.
4. W celu umożliwienia WE4MED weryfikacji uprawnień do skorzystania z Usług Medycznych Klient zobowiązany jest podać: numer Certyfikatu lub dane osobowe Klienta podane przy zawarciu Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz umożliwiające jednoznaczną weryfikację Klienta i zakupionego przez niego Pakietu Zdrowie – Lekarz. Podanie danych w niezbędnym zakresie wymaganym dla weryfikacji jest warunkiem korzystania z Usługi Medycznej.
5. Po potwierdzeniu, że osoba deklarująca chęć skorzystania z Usług Medycznych może z nich skorzystać, WE4MED:
 - 1) ustala zakres Usług Medycznych, z jakich Klient chce skorzystać,
 - 2) przedstawia Klientowi propozycję terminu i lokalizacji Placówki Medycznej, w której zrealizowana może zostać planowana Usługa Medyczna,
 - 3) po dokonaniu przez Klienta wyboru co do terminu i lokalizacji Placówki Medycznej, zgodnie z tym wyborem umawia Usługę Medyczną.
6. Za połączenie z siecią Internet lub połączenie telefoniczne w celu skontaktowania się z WE4MED Klient nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów poza kosztami usług operatora telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta.
7. W zakresie związanym ze świadczeniem Usług Medycznych WE4MED może kontaktować się z Klientem na odległość, w tym drogą elektroniczną, na wskazane przez nich numery telefonu lub adresy e-mail.

§ 7.

Usługi Medyczne stacjonarne

1. Usługi Medyczne świadczone stacjonarnie oraz terminy ich realizacji obrazuje tabela poniżej:

Zakres Usług Medycznych	Wymienienie poszczególnych Usług Medycznych w Regulaminie	Termin realizacji, liczony od dnia zgłoszenia chęci skorzystania z Usługi Medycznej w sposób opisany w § 6 Regulaminu
Konsultacje lekarskie	§ 5 ust. 1 pkt 2 lit. a) do k) Regulaminu	2 dni robocze w przypadku lekarza rodzinnego, lekarza internisty lub lekarza pediatri albo 5 dni roboczych w przypadku lekarzy pozostałych specjalizacji
Wizyta domowa lekarza pierwszego kontaktu lub pediatri	§ 5 ust. 1 pkt 3 lit. a) do b) Regulaminu	2 dni robocze
Ambulatoryjne zabiegi chirurgiczne	§ 5 ust. 1 pkt 4 lit. a) do j) Regulaminu	5 dni roboczych
Ambulatoryjne zabiegi laryngologiczne	§ 5 ust. 1 pkt 5 lit. a) Regulaminu	5 dni roboczych
Ambulatoryjne zabiegi okulistyczne	§ 5 ust. 1 pkt 6 lit. a) do c) Regulaminu	5 dni roboczych
Ambulatoryjne zabiegi ortopedyczne	§ 5 ust. 1 pkt 7 lit a) do o) Regulaminu	5 dni roboczych

2. Usługi Medyczne świadczone stacjonarnie wskazane w tabeli zamieszczonej w ust. 1 powyżej realizowane są na terenie Polski, w miarę dostępności w miejscowości wskazanej przez Klienta albo w innej miejscowości znajdującej się najbliższej miejscowości wskazanej przez niego w ramach Placówek Medycznych aktualnie dostępnych w ofercie WE4MED.
3. Terminy realizacji Usług Medycznych wskazane w tabeli zamieszczonej w ust. 1 powyżej nie obowiązują w przypadku zgłoszenia indywidualnych preferencji co do wyboru konkretnego lekarza lub Placówki Medycznej.
4. W celu wykonania Usługi Medycznej świadczonej stacjonarnie Klient stawia się w ustalonym miejscu, w ustalonym terminie i o ustalonej godzinie w celu poddania się Usłudze Medycznej.
5. Wizyty domowe lekarza, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 3 Regulaminu, realizowane będą na terenie Polski, pod adresem wskazanym przez Klienta, o ile w danej miejscowości znajduje się Placówka Medyczna aktualnie dostępna w ofercie WE4MED i świadcząca taką Usługę Medyczną albo jeśli taka Placówka Medyczna aktualnie znajdująca się w ofercie WE4MED znajduje się w innej miejscowości oddalonej nie więcej niż 40 km od miejscowości wskazanej przez Klienta. Jeżeli najbliższa Placówka Medyczna aktualnie znajdująca się w ofercie WE4MED i świadcząca taką Usługę Medyczną znajduje się w innej miejscowości oddalonej więcej niż 40 km od miejscowości wskazanej przez Klienta wizyta domowa lekarza nie zostanie zrealizowana, a w jej miejsce WE4MED zaoferuje Klientowi skorzystanie z telekonsultacji lub videokonsultacji.
6. W ramach umówionej wizyty domowej lekarskiej, o której mowa § 5 ust. 1 pkt 3 Regulaminu, lekarz stawia się w ustalonym miejscu, w ustalonej dacie i o ustalonej godzinie w celu przeprowadzenia wywiadu medycznego i przeprowadzenia badania oraz przeprowadzenia konsultacji.
7. Niepoinformowanie WE4MED o rezygnacji z umówionej Usługi Medycznej świadczonej stacjonarnie lub niezwrócenie się do WE4MED co najmniej przed upływem 24 godzin przed umówionym terminem realizacji tej Usług Medycznej i niestawienie się Klienta na umówionej Usłudze Medycznej świadczonej stacjonarnie rozumiane są jako rezygnacja ze skorzystania z Usługi Medycznej, pomniejszająca limit Usług Medycznych obowiązujący w wybranym wariantcie Pakietu Medycznego tak jakby Usługa Medyczna została zrealizowana.

§ 8.

Refundacja Usług Medycznych świadczonych stacjonarnie zrealizowanych przez podmiot zewnętrzny

1. W przypadku niemożliwości ustalenia dogodnego dla Klienta miejsca realizacji Usług Medycznych świadczonych stacjonarnie lub w przypadku niemożliwości zaproponowania Klientowi terminu realizacji Usługi Medycznej zgodnego z terminami wskazanymi w tabeli zamieszczonej w § 6 ust. 1 Regulaminu, jeżeli Klient we własnym zakresie ustali możliwość realizacji Usługi Medycznej w przewidzianym w Regulaminie terminie przez podmiot zewnętrzny i w tym terminie Usługę Medyczną zrealizuje w podmiocie zewnętrznym, istnieje możliwość refundacji kosztów skorzystania z Usług Medycznych świadczonych stacjonarnie objętych Pakietem Medycznym Zdrowie – Lekarz zrealizowanych przez podmiot zewnętrzny. Możliwość taka istnieje po wcześniejszym uzgodnieniu szczegółowych zasad refundacji po nawiązaniu kontaktu WE4MED w sposób wskazany w § 6 ust. 1 Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 2, 3 i 4 poniżej.
2. Refundacja pokrywa wydatek faktycznie poniesiony przez Klienta, przy czym możliwość refundacji wyłączona jest dla Usług Medycznych, których koszt jednostkowy przekracza kwotę 1500,00 złotych (jeden tysiąc pięćset złotych 00/100).

3. Refundacja obejmuje poniesione przez Klient koszty Usługi Medycznej zrealizowanej przez wybrany przez niego podmiot zewnętrzny, działający na terenie Polski.
4. Refundacja możliwa jest na podstawie dokumentów potwierdzających skorzystanie z Usług Medycznych objętych Pakietem Medycznym Zdrowie – Lekarz w zakupionym wariantcie, w Okresie ważności Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz, zrealizowanych przez podmiot zewnętrzny. Dokumentami uprawniającymi do refundacji są rachunki imienne (faktury), określające: datę wystawienia dokumentu, podmiot realizujący Usługę Medyczną, dane osoby upoważnionej do wystawienia dokumentu i jej podpis, dane Klienta, datę realizacji Usługi Medycznej, określenie zrealizowanej Usługi Medycznej i jej cenę jednostkową. Refundacja na podstawie dokumentów niespełniających tych wymogów, w szczególności na podstawie paragonów fiskalnych, nie jest możliwa.

§ 9.

Usługi Medyczne świadczone na odległość

1. Usługi Medyczne świadczone na odległość oraz terminy ich realizacji obrazuje tabela poniżej:

Zakres Usług Medycznych	Wymienienie poszczególnych Usług Medycznych w Regulaminie	Termin realizacji, liczony od dnia zgłoszenia chęci skorzystania z Usługi Medycznej w sposób opisany w § 6 Regulaminu
Telekonsultacja lub videokonsultacja	§ 5 ust. 1 pkt 1 lit. a) do k) Regulaminu	2 dni robocze w przypadku lekarza rodzinnego, lekarza internisty lub lekarza pediatry albo 5 dni roboczych w przypadku lekarzy pozostałych specjalizacji

2. Terminy realizacji Usług Medycznych wskazane w tabeli zamieszczonej w ust. 1 nie obowiązują w przypadku zgłoszenia indywidualnych preferencji co do wyboru konkretnego lekarza.
3. W celu wykonania umówionej telekonsultacji lekarz wykonuje połączenie telefoniczne do Klienta w umówionym terminie i o ustalonej godzinie i przeprowadza z nim rozmowę.
4. W celu wykonania umówionej videokonsultacji lekarz wykonuje połączenie z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość do Klienta w umówionym terminie i o ustalonej godzinie i przeprowadza z nim rozmowę.
5. Brak odebrania przez Klienta połączenia telefonicznego pomimo 3-krotnej próby jego nawiązania przez WE4MED w przypadku telekonsultacji lub brak połączenia się Klienta na videokonsultację pomimo przypomnienia o videokonsultacji i oczekiwaniu WE4MED na połączenie się w ciągu 15 minut rozumiane są jako rezygnacja ze skorzystania z Usługi Medycznej, pomniejszająca limit Usług Medycznych obowiązujący w wybranym wariantcie Pakietu Zdrowie – Lekarz tak jakby Usługa Medyczna została zrealizowana.
6. Za połączenie z siecią Internet lub połączenie telefoniczne w celu skontaktowania się z WE4MED Klient nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów poza kosztami usług operatora telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta.

§ 10.

Platforma elektroniczna

1. Klient może założyć swój profil na platformie elektronicznej WE4MED dostępnej pod adresem: www.we4med.pl.
2. Platforma elektroniczna WE4MED umożliwia udział w videokonsultacjach, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 Regulaminu, dostęp do dokumentacji medycznej z przeprowadzonych videokonsultacji.
3. Założenie profilu na platformie elektronicznej WE4MED jest dobrowolne, ale niezłożenie go uniemożliwi skorzystanie z funkcjonalności dostępnych za jej pośrednictwem. Dokumentacja medyczna oraz wyniki badań dostępne są wówczas jedynie stacjonarnie w Placówce Medycznej świadczącej Usługi Medyczne.
4. Założenie profilu na platformie elektronicznej WE4MED następuje poprzez kontakt telefoniczny z WE4MED i wymaga podania danych Klienta. Po otrzymaniu dostępu do swojego profilu Klient zobowiązany jest dokonać czynności zgodnie z informacjami pojawiającymi się na profilu, w tym:
 - 1) zweryfikować swoje dane osobowe,
 - 2) w razie takiej potrzeby poprawić albo uzupełnić swoje dane osobowe,
 - 3) wyrazić wymagane oświadczenia i zgody,
 - 4) ustanowić własne hasło dostępu.
5. Osoba korzystająca z platformy elektronicznej WE4MED nie jest uprawniona do podawania danych dostępu do swojego profilu osobom trzecim. WE4MED nie ponosi odpowiedzialności za skutki niezastosowania się do tego zakazu.
6. WE4MED może zablokować dostęp do platformy w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z platformy, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić ją na szkodę.
7. Dostęp do platformy elektronicznej jest całodobowy przez 7 dni w tygodniu.
8. W przypadku wystąpienia awarii wymagających natychmiastowej reakcji dostęp do platformy zostanie przywrócony niezwłocznie po przeprowadzeniu niezbędnych prac naprawczych.
9. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, WE4MED ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług Medycznych za pośrednictwem platformy elektronicznej WE4MED, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
10. WE4MED zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności platformy informatycznej, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych. O wszystkich przypadkach ograniczenia Klienci będą informowani z wyprzedzeniem za pośrednictwem stosownego komunikatu publikowanego na platformie informatycznej.
11. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z wystąpieniem ryzyka zainfekowania systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, także takiego, którego jedynym celem jest wyrządzanie szkód.
12. W celu uniknięcia zagrożeń związanych z niechcianym zainfekowaniem systemu informatycznego rekomendowane jest zainstalowanie oprogramowania antywirusowego na komputerze, z którego Klient korzysta. Zaleca się, aby program antywirusowy był stale aktualizowany. Dodatkowo zaleca się uruchomienie na komputerze zapory systemowej.
13. Poza zagrożeniami wynikającymi z zainfekowania systemu informatycznego, wśród możliwych zagrożeń znajdują się także ataki hackerów. WE4MED oświadcza, iż stosuje zabezpieczenia mające na celu uniemożliwienie lub znaczne utrudnienie włamania się do swojego systemu.

14. Korzystanie z videokonsultacji za pośrednictwem platformy elektronicznej WE4MED wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
- 1) urządzenie z dostępem do sieci Internet z systemem operacyjnym Microsoft Windows, iOS lub Android i minimalną prędkością łącza 1 Mbps,
 - 2) zainstalowana aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome z włączoną obsługą aplikacji niezbędnych do poprawnego połączenia z systemem teleinformatycznym,
 - 3) uruchomienie obsługi JavaScript (najnowszy i włączony JavaScript),
 - 4) aktywny adres e-mail,
 - 5) telefon komórkowy,
 - 6) w przypadku korzystania z telefonu komórkowego urządzenie powinno posiadać system Android lub iOS, zaktualizowany do najnowszej wersji,
 - 7) rekomendowana minimalna rozdzielczość ekranu, w przypadku korzystania z platformy informatycznej za pomocą przeglądarki to 1024x768 pikseli,
 - 8) połączenie z platformą informatyczną odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL.

§ 11.

Odpowiedzialność

1. WE4MED nie ponosi odpowiedzialności za niespełnienie lub opóźnienia w realizacji Usługi Medycznej, gdy jej realizacja została uniemożliwiona lub opóźniona z powodu:
 - 1) z działania siły wyższej, w szczególności takiej jak: trzęsienie lub osunięcie się ziemi, powódź, huragan, pożar,
 - 2) awarii urządzeń telekomunikacyjnych, czynników nadzwyczajnych i niezależnych od WE4MED, takich jak: strajki, stan wyjątkowy ogłoszony przez władze publiczne, pandemie lub epidemie (z wyłączeniem COVID-19), niepokoje społeczne, ataki terrorystyczne, wojnę, skutki promieniowania radioaktywnego a także ograniczenia w poruszaniu się wprowadzone decyzjami władz administracyjnych.
2. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowość danych umożliwiających korzystanie z Usług Medycznych podanych przez niego przy zawarciu Umowy Sprzedaży Pakietu Zdrowie – Lekarz i uzewnętrznionych na Certyfikacie.
3. WE4MED nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie skutki niezastosowania się przez Klienta do zaleceń lekarza bądź podejmowanie decyzji sprzecznych z zaleceniami Placówki Medycznej.

§ 12.

Prawo do odstąpienia i rezygnacji z Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz

1. Kwestie związane z prawem do odstąpienia i rezygnacji poprzez wypowiedzenie z Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz zostały szczegółowo uregulowane w Regulaminie Sklepu Internetowego.
2. Odstąpienie lub rezygnacja poprzez wypowiedzenie z Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz oznacza również zakończenie Ochrony Ubezpieczeniowej z chwilą, w której Umowa Sprzedaży Pakietu Medycznego przestaje obowiązywać.

§ 13.

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów w zakresie związanym z zawarciem Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz i realizacją nim objętych Usług Medycznych jest WE4MED spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II nr 27, 00 – 867 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000889693, o numerze NIP: 5272952935, o numerze REGON: 388447559, o kapitale zakładowym 5.000,00 złotych opłaconym w całości.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
 - 1) zawarcia i realizacji Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
 - 2) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora związanego z dochodzeniem roszczeń i obroną przed roszczeniami, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
3. Klientowi przysługuje prawo:
 - 1) żądania dostępu do swoich danych osobowych,
 - 2) żądania ich sprostowania,
 - 3) żądania ich usunięcia,
 - 4) żądania ograniczenia ich przetwarzania,
 - 5) wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych,
 - 6) wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku niezgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych.
4. Pełna treść informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych znajduje się w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem: www.we4med.pl.

§ 14.

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące realizacji Usługi Medycznych w ramach Pakietu Medycznego Zdrowie – Lekarz można wносить w dowolnej formie, w szczególności pisemnie lub drogą elektroniczną.
2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: WE4MED sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-867 Warszawa, al. Jana Pawła II nr 27 z dopiskiem: Reklamacja lub na adres e-mail: reaklamacje@we4med.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja.
3. Rozpatrzenie reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest na papierze lub innym trwałym nośniku.
5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane pozwalające na identyfikację Osoby uprawnionej: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji,
 - 3) okoliczności będące podstawą reklamacji wraz z datą ich zaistnienia,
 - 4) określenie oczekiwań związanych z wnoszoną reklamacją.

§ 15.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje począwszy od dnia 01.03.2025 roku.
2. WE4MED ma możliwość zmiany Regulaminu.
3. Zmiana Regulaminu odbywa się poprzez opublikowanie jego nowej treści w Sklepie Internetowym ze wskazaniem numeru jego wersji oraz daty wprowadzenia. Poprzednie wersje Regulaminu nie są usuwane ze Sklepu Internetowego wraz z publikacją wersji nowych.
4. Dla danej Umowy Sprzedaży Pakietu Medycznego stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej w dacie jej zawarcia.
5. Dla wszystkich praw i obowiązków, jakie wynikną z niniejszego Regulaminu, właściwe jest prawo polskie.
6. Powództwo o roszczenia wynikające z realizacji Usług Medycznych wytacza się według przepisów o właściwości ogólnej.
7. W przypadku, gdyby którekolwiek z postanowień Regulaminu okazało się nieważne lub nieskuteczne, Regulamin w pozostałym zakresie pozostaje ważny i skuteczny, a nieważne lub nieskuteczne postanowienie zostaje zastąpione postanowieniem ważnym i skutecznym, najlepiej odpowiadającym pierwotnemu.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności:
 - ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm.),
 - ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.).
9. Regulamin udostępniany jest pod adresem www.we4med.pl, nieodpłatnie, dla wszystkich osób zainteresowanych, w sposób umożliwiający jego otworzenie, pobranie, zapisanie, wydrukowanie.