

# **Regulamin telefonicznych konsultacji wyników badań w Centrum Medycznym VitaImmun**

## **1. Postanowienia ogólne**

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady korzystania z usług telefonicznych konsultacji wyników badań świadczonych przez Centrum Medyczne VitaImmun („CM VitaImmun”).
- 1.2. W rozumieniu niniejszego regulaminu:
  - a. „Usługodawcą” jest spółka VitaImmun Drobczyńska, Szachta spółka komandytowa z siedzibą przy ul. Kosynierskiej 10A, 60-241 Poznań (REGON: 362201488, NIP: 7831729606),
  - b. „Pacjentem” jest osoba, która zamawia lub korzysta z usług Usługodawcy,
  - c. „Konsultacjami” są usługi telefonicznych konsultacji wyników badań lub badań zalecanych określone w pkt 2.1. poniżej,
  - d. „Regulaminem” – jest niniejszy regulamin.
- 1.3. Korzystając z Konsultacji, Pacjent potwierdza, że zapoznał się z Regulaminem i wyraża zgodę na świadczenie Konsultacji na jego podstawie.

## **2. Rodzaje Konsultacji i postanowienia wspólne**

- 2.1. Usługodawca oferuje możliwość skorzystania z następujących Konsultacji:
  - a. bezpłatnych konsultacji po badaniu w CM VitaImmun,
  - b. bezpłatnych konsultacji „hot-line”,
  - c. konsultacji płatnych.
- 2.2. Poza odrębnościami wynikającymi z dalszych postanowień Regulaminu, do Konsultacji stosuje się następujące zasady wspólne:
  - a. Konsultacje odbywają się wyłącznie telefonicznie, bez pośrednictwa aplikacji komunikacyjnych typu WhatsApp, Messenger, Microsoft Teams, Zoom i podobnych,
  - b. Konsultacje odbywają się wyłącznie przez transfer audio, bez połączeń video,
  - c. Konsultacja trwa 15 minut, ale może zostać przedłużona przez konsultanta,
  - d. w trakcie Konsultacji omawiamy wyniki wykonane tylko i wyłącznie w CM VitaImmun, chyba że konsultant zdecyduje inaczej, wyraźnie poinformowany, że wyniki nie zostały wykonane w CM VitaImmun,
  - e. Konsultacje udzielane są przez specjalistów CM VitaImmun – dietetyka lub biotechnologa,
  - f. w celu zapewnienia należytego poziomu wykonywania usług oraz zapewnienia możliwości kontynuowania konsultacji rozmowy telefoniczne mogą być nagrywane o czym Pacjent jest uprzedzany przed rozpoczęciem rozmowy i może zrezygnować z jej prowadzenia, jeśli nie wyraża zgody na nagrywanie. Zgoda na nagrywanie rozmowy jest dobrowolne. Nagrywanie jest jednak warunkiem świadczenia usług, więc brak zgody Pacjenta uniemożliwia świadczenie usługi.

## **3. Bezpłatne konsultacje po badaniu**

- 3.1. Bezpłatna konsultacja po badaniu w CM VitaImmun przysługuje każdemu Pacjentowi, który skorzystał z usługi odpłatnych badań w CM VitaImmun, z którą powiązano w ofercie prawo do bezpłatnej konsultacji.
- 3.2. Przebieg usługi jest następujący:

- a. po zarejestrowaniu materiału do badań Pacjent otrzymuje sms-a, potwierdzającego, że przekazany materiał pozwala na przeprowadzenie badań, wynik których będzie dostępny dla Pacjenta za wskazaną liczbę dni,
  - b. na podstawie sms-a Pacjent ma możliwość umówienia się z jednym wybranym przez siebie specjalistą CM VitaImmun,
  - c. pacjent umawia się na Konsultację telefonicznie lub osobiście w siedzibie CM VitaImmun,
  - d. bezpłatną konsultację można odbyć w terminie maksymalnie 3 miesiące od wykonania badań. Jeżeli bez winy CM VitaImmun konsultacja nie odbędzie się w tym terminie, prawo do bezpłatnej konsultacji wygasa i w razie chęci skorzystania z niej należy wykupić konsultację płatną a w wypadku, gdy od wykonania badania minęło więcej niż 3 miesiące powtórnie zakupić i wykonać pakiet badań, które będą podstawą konsultacji,
  - e. konsultant CM VitaImmun umawia Konsultację na ustalony dzień i godzinę, która ma charakter orientacyjny i może ulec nieznacznemu przesunięciu,
  - f. o ustalonej godzinie wybrany specjalista kontaktuje się z Pacjentem, którego tożsamość potwierdza prosząc o podanie numeru PESEL (całego lub części),
  - g. po potwierdzeniu tożsamości Pacjenta specjalista przeprowadza wywiad z pacjentem, omawia wyniki wykonanych badań, a także proponuje postępowanie w zakresie terapii probiotycznej uwzględniając wyniki badań i wnioski z przeprowadzonego wywiadu.
- 3.3. Pacjentowi przysługuje tylko jedna bezpłatna konsultacja wyników badań w zakresie każdego z badań zakupionego w CM VitaImmun. W przypadku wykupienia więcej niż jednego badania, przysługuje odpowiednia ilość Konsultacji, lecz każda musi dotyczyć innego badania.
  - 3.4. W przypadku wykupienia więcej niż jednego badania, w ramach jednej rozmowy telefonicznej można odbyć więcej niż jedną Konsultację.
  - 3.5. Jeżeli Pacjent nie odbierze połączenia o umówionej godzinie w danym dniu, względnie nie oddzwoni w ciągu 5 minut od próby połączenia, prawo do bezpłatnej konsultacji wyników badań wygasa a Pacjent może się zdecydować na skorzystanie z innej Konsultacji np. konsultacji płatnej, na którą musi umówić się odrębnie.
  - 3.6. Pacjent, który skorzystał z bezpłatnej konsultacji po badaniu a zainteresowany jest dalszymi konsultacjami może skorzystać z konsultacji płatnych a za zgodą konsultanta, może określone elementy omówić z konsultantem w ramach bezpłatnej konsultacji „hot-line”.

#### **4. Bezpłatne konsultacje „hot-line”**

- 4.1. Bezpłatna konsultacja „hot-line” przysługuje każdej osobie, która jest zainteresowana skorzystaniem z usług CM VitaImmun i chciałaby otrzymać rekomendację co do korzystania z określonych usług CM VitaImmun, w tym w zakresie rodzaju rekomendowanych badań.
- 4.2. Przebieg usługi jest następujący:
  - a. Konsultacja nie jest umawiana na określony termin i nie są prowadzone zapisy a Konsultacja odbywa się wyłącznie natychmiast w ramach danego połączenia telefonicznego,
  - b. Pacjent telefonuje do wybranego przez siebie specjalisty CM VitaImmun w dniach i godzinach wskazanych na stronie internetowej <https://www.vitaimmun.pl/konsultacje/>,
  - c. Usługodawca nie gwarantuje możliwości uzyskania połączenia w wybranym specjalistą przez cały wskazany okres, także ze względu na ilość osób, które próbują się połączyć,
  - d. jeśli linia jest zajęta bądź połączenie jest odrzucane, Pacjent może przesłać na dany numer wiadomość sms z prośbą o nawiązanie kontaktu. W miarę możliwości czasowych specjaliści CM VitaImmun postarają się do oddzwonić w tym samym dniu,
  - e. po nawiązaniu połączenia specjalista prosi Pacjenta o wskazanie jego imienia i nazwiska oraz numeru PESEL (całego lub części) w celu potwierdzenia wieku Pacjenta oraz prawa do skorzystania z usługi (jednokrotność),

- f. po potwierdzeniu tożsamości Pacjenta specjalista przeprowadza wywiad z pacjentem, a także proponuje przeprowadzenie określonych badań w CM VitaImmun uwzględniając wnioski z przeprowadzonego wywiadu.

## 5. Konsultacje płatne

- 5.1. Konsultacja płatna jest usługą świadczona odpłatnie, po zakupieniu usługi w CM VitaImmun lub na stronie internetowej <https://www.vitaimmun.pl/kategorie-produktow/kup-konsultacje/>.
- 5.2. Przebieg usługi jest następujący:
  - a. po zakupieniu usługi Pacjent ma możliwość umówienia się z wybranym przez siebie specjalistą CM VitaImmun,
  - b. Konsultację można odbyć w terminie maksymalnie 6 miesięcy od dnia zakupu usługi,
  - c. pacjent umawia się na Konsultację telefonicznie lub osobiście w siedzibie CM VitaImmun,
  - d. konsultant CM VitaImmun umawia Konsultację na ustalony dzień i godzinę, która ma charakter orientacyjny i może ulec nieznacznemu przesunięciu,
  - e. o ustalonej godzinie wybrany specjalista kontaktuje się z Pacjentem, którego tożsamość potwierdza prosząc o podanie numeru PESEL (całego lub części),
  - f. po potwierdzeniu tożsamości Pacjenta specjalista przeprowadza wywiad z pacjentem i stosownie do celu Konsultacji – rekomenduje przeprowadzenie badań lub omawia wyniki wykonanych badań, albo proponuje postępowanie w zakresie terapii probiotycznej, uwzględniając wyniki ewentualnych badań i wnioski z przeprowadzonego wywiadu.

## 6. Zastrzeżenia

- 6.1. Konsultacje odbywają się tylko z Pacjentem będącym osobą pełnoletnią. Jeżeli Pacjentem jest osobą niepełnoletnią, konsultacja odbywa się z rodzicem lub opiekunem prawnym po uprzednim potwierdzeniu jego tożsamości oraz stosunku do Pacjenta.
- 6.2. Konsultacje **nie stanowią usługi medycznej**, nie są świadczeniem zdrowotnym w rozumieniu przepisów ustawy o działalności leczniczej ani innych aktów prawnych regulujących wykonywanie zawodów medycznych.
- 6.3. Konsultacje **nie obejmują**:
  - a. diagnozowania chorób,
  - b. leczenia,
  - c. przepisywania leków
  - d. interpretacji wyników badań w sposób kliniczny lub diagnostyczny,
  - e. podejmowania decyzji terapeutycznych.
- 6.4. Konsultacje **nie zastępują** wizyty u lekarza, dietetyka klinicznego ani innego uprawnionego specjalisty.
- 6.5. Pacjent przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że:
  - a. Usługodawca może odmówić prowadzenia Konsultacji:
    - w przypadku odmowy potwierdzenia tożsamości rozmówcy,
    - w przypadku odmowy podania danych dotyczących przeprowadzonych badań lub odpowiedzi na pytania zadane w ramach wywiadu,
    - gdy zachodzi przypuszczenie, że rozmówca jest niepełnoletni lub gdy znajduje się w stanie wskazującym na zażycie alkoholu, narkotyków, środków odurzających, psychotropowych, innych substancji o podobnym działaniu,
    - gdy podczas rozmowy Pacjent narusza zasady współżycia społecznego, w szczególności gdy zachowanie Pacjenta jest wulgarnie, obraźliwe lub narusza dobra osobiste pracownika CM VitaImmun,

- prowadzenie Konsultacji naruszałoby obowiązujące przepisy prawa lub zasady etyki lub naruszałoby prawa osób trzecich,
- b. informacje przekazywane przez specjalistów podczas Konsultacji oparte są na ich wiedzy i doświadczeniu oraz rozwijającej się i zmieniającej wiedzy naukowej, jednak nie dają gwarancji odniesienia skutku oczekiwanego przez Pacjenta, z uwagi na złożoność czynników mających wpływ na efekt u danego Pacjenta,
- c. o ile w ramach Konsultacji lub na ich skutek wytworzone zostaną i przekazane Pacjentowi jakiegokolwiek utrwalone informacje, zalecenia czy materiały, przygotowane indywidualnie dla Pacjenta lub dla pacjentów przez specjalistę CM VitaImmun, objęte są one ochroną prawną autorską. Korzystanie z nich wykraczające poza korzystanie na własny użytek, w tym rozpowszechnianie, kopiowanie, odsprzedawanie, publiczne lub indywidualne udostępnianie ich bez pisemnej zgody Usługodawcy jest zabronione.

## **7. Dane osobowe**

- 7.1. Administratorem danych osobowych Pacjenta jest Usługodawca, tj. VitaImmun Drobczyńska, Szachta spółka komandytowa z siedzibą przy ul. Kosynierskiej 10A, 60-241 Poznań (REGON: 362201488, NIP: 7831729606),
- 7.2. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
  - a. realizacji usługi telefonicznych konsultacji,
  - b. kontaktu z Pacjentem lub jego przedstawicielem w sprawach organizacyjnych,
  - c. realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze.
- 7.3. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest: a) art. 6 ust. 1 lit. b RODO – wykonanie umowy lub podjęcie działań przed jej zawarciem, b) art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego, c) art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na dochodzeniu lub obronie roszczeń.
- 7.4. Podanie danych osobowych przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego jest dobrowolne, lecz niezbędne do skorzystania z usługi. Brak podania danych uniemożliwia realizację Konsultacji.
- 7.5. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Centrum wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usługi (np. dostawcom usług telekomunikacyjnych lub IT), na podstawie odpowiednich umów powierzenia przetwarzania danych.
- 7.6. Dane osobowe przechowywane są przez okres niezbędny do realizacji usługi oraz po jej zakończeniu przez okres wynikający z przepisów prawa lub do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń.
- 7.7. Osobie, której dane osobowe są przetwarzane przysługuje prawo:
  - a. dostępu do danych,
  - b. ich sprostowania,
  - c. usunięcia danych,
  - d. ograniczenia przetwarzania,
  - e. przenoszenia danych,
  - f. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
  - g. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 7.8. Dane osobowe nie są przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych.
- 7.9. W sprawach związanych z danymi osobowymi, należy kontaktować się z ustanowionym przez Usługodawcę Inspektorem Ochrony Danych, adres e-mail: [kontakt@vitaimmun.pl](mailto:kontakt@vitaimmun.pl).
- 7.10. Wszelkie szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znaleźć można na stronie internetowej [www.vitaimmun.pl](http://www.vitaimmun.pl).