

REGULAMIN USŁUG TELEMEDYCZNYCH GRUPY LUX MED
REGULAMIN DOTYCZY KONSULTACJI ŚWIADCZONYCH W RAMACH TELEFONICZNEJ
POMOCY MEDYCZNEJ

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

1. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - a. **Konsultacja telefoniczna** – prowadzenie indywidualnej rozmowy przez specjalistę medycznego z Pacjentem przez telefon.
 - b. **Telefoniczna Pomoc Medyczna (TPM)** – porada pielęgniarki lub lekarza wykonywana w modelu rozmowy telefonicznej.
 - c. **Regulamin** – niniejszy regulamin – „REGULAMIN USŁUG TELEMEDYCZNYCH GRUPY LUX MED – REGULAMIN DOTYCZY KONSULTACJI TELEFONICZNYCH”.
 - d. **Specjalista medyczny** – lekarz, fizjoterapeuta, psycholog, pielęgniarka, położna.
 - e. **Umowa** – umowa na świadczenie usług opieki medycznej LUX MED.
 - f. **Usługobiorca – Pacjent** – osoba fizyczna uprawniona do korzystania z usług opieki medycznej LUX MED w ramach Umowy.
 - g. **Usługodawca** – spółka pod firmą LUX MED sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Postępu 21C; 02-676 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: 0000265353, posługująca się NIP: 5272523080 oraz numerem identyfikacyjnym REGON: 140723603, kapitał zakładowy w wysokości 676 123 500,00 PLN.
 - h. **Rozporządzenie** - 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 (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych).

Regulamin określa:

- a. rodzaj i zakres usługi świadczonej w modelu konsultacji telefonicznych w modelu Telefonicznej Pomocy Medycznej;
- b. warunki świadczenia usługi drogą przez telefon;
- c. wymagania techniczne i organizacyjne;
- d. sposób ochrony danych osobowych Pacjenta;
- e. tryb postępowania reklamacyjnego.

Rozdział 2

Rodzaje i zakres usług świadczonych w modelu konsultacji świadczonych w ramach
Telefonicznej Pomocy Medycznej

Usługodawca świadczy w ramach Umowy usługi medyczne w formie konsultacji telefonicznych świadczonych w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej ze specjalistą medycznym.

Rozdział 3

Ogólne warunki świadczenia konsultacji świadczonych w ramach Telefonicznej Pomocy
Medycznej

1. Usługodawca realizuje konsultacje telefoniczne świadczonych w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej dla Pacjentów, którzy nabyli uprawnienia do korzystania z usług medycznych LUX MED sp. z o.o. i wyrazili na to zgodę na konsultację telefoniczną.
2. Usługodawca realizuje usługi Telefonicznej Pomocy Medycznej Pacjentom, którzy nabyli uprawnienia do korzystania z usług medycznych LUX MED. Sp. z o.o. i nawiązali kontakt z Infolinią.
3. Warunkiem rozpoczęcia Konsultacji telefonicznej świadczonych w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej jest pozytywna identyfikacja i potwierdzenie tożsamości Pacjenta; w przypadku Konsultacji telefonicznej, identyfikację i potwierdzenie tożsamości przeprowadza Specjalista medyczny, w przypadku usługi TPM, pracownik infolinii TPM.
4. Pacjent nie może odbywać usługi w imieniu innej osoby (wyjątek stanowi sytuacja gdy pacjent posiada stosowane upoważnienie przekazane wcześniej do Lux Med oraz w sytuacji zagrożenia życia Osoby w sprawie której odbywa się porada) oraz podawać fałszywych danych identyfikacyjnych. W przypadku, gdy Usługodawca ma uzasadnione wątpliwości co do tożsamości Pacjenta, w oparciu o informacje przekazywane przez Pacjenta, podejmie kroki w celu wyjaśnienia tych wątpliwości oraz może zaprzestać świadczenia usługi telemedycznej na rzecz osoby, której tożsamość budzi uzasadnione wątpliwości.
5. Rodzic Użytkownika chcąc odbyć Konsultację świadczonych w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej odnośnie stanu zdrowia swojego dziecka powinien dysponować pełnymi danymi dziecka - jest to niezbędne by prawidłowo udokumentować konsultację na koncie właściwego Użytkownika.
6. Pacjent decydując się na skorzystanie z Konsultacji świadczonych w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej wyraża świadomą zgodę na udzielenie świadczenia tą drogą i zna jego ograniczenia w postaci braku możliwości przeprowadzenia badania fizykalnego osobiście przez Specjalistę medycznego.
7. Podczas konsultacji świadczonej w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej Specjalista medyczny może uwzględnić wyniki badania fizykalnego wykonanego w domu przez Pacjenta przy użyciu urządzeń telemedycznych posiadających certyfikat wyrobu medycznego oraz dokumentację powstałą podczas takiego badania.
8. Zapis konsultacji telefonicznych ze Specjalistą medycznym stanowi dokumentację medyczną Pacjenta.
9. Pacjent może uzyskać dokumentację medyczną z konsultacji świadczonej w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej zgodnie z procedurą i zasadami udostępniania dokumentacji medycznej Usługodawcy.
10. Specjalista medyczny podczas konsultacji świadczonej w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
11. Specjalista medyczny podczas konsultacji, może zdecydować o konieczności wystawienia skierowania na badania lub skierowania do innego specjalisty medycznego zarówno w obrębie placówek własnych LUX MED jak i poza nimi jeżeli dopuszczają to obowiązujące przepisy. Podstawą do wystawienia skierowania zawsze są jedynie wskazania medyczne.

12. W trakcie konsultacji specjalista medyczny nie ma możliwości wystawienia skierowań na zabiegi wymagające przzerwania tkanek (z wyłączeniem pobrań krwi) ani wystawienia skierowań na badanie, gdzie wymagane jest skierowanie papierowe.
13. W trakcie konsultacji specjalista medyczny nie ma możliwości wystawienia skierowań na zabiegi wymagające przzerwania tkanek (z wyłączeniem pobrań krwi), skierowań na badania endoskopowe, skierowań na próbę wysiłkową ani wystawienia skierowań na badania promieniotwórcze, poza wyjątkami :

W przypadku badań z użyciem promieniowania RTG :

- Rozszerzenie diagnostyki na podstawie opisu badania radiologa
- Zlecenie badania na podstawie załączonej dokumentacji od specjalisty na wizycie stacjonarnej
- Rtg klatki piersiowej – kwalifikacja przed zabiegiem

W przypadku badania TK/MR:

- Rozszerzenie diagnostyki na podstawie opisu badania radiologa
- Zlecenie badania na podstawie załączonej dokumentacji od specjalisty na wizycie stacjonarnej

W przypadku badań endoskopowych :

- Zlecenie badania jest możliwe tylko w sytuacji odbycia wizyty stacjonarnej w ramach GLX (posiadamy wgląd w dokumentację medyczną) lub załączenia przez Pacjenta na Portalu Pacjenta dokumentacji od specjalisty z wizyty stacjonarnej spoza GLX. Konieczne również jest aby specjalista medyczny przed wystawieniem skierowania przeprowadził wywiad medyczny, w którym k wyklucza przeciwwskazania do wykonania badania. W PRZYPADKU BRAKU WSKAZAŃ MEDYCZNYCH LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI WERYFIKACJI DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ SPECJALISTA MEDYCZNY POWINIEN ODMÓWIĆ WYSTAWIENIA SKIEROWANIA!
- Zlecenie badania jest możliwe w sytuacji jeśli pacjent ma pozytywny wynik na krew utajoną w kale.

W skierowania na badanie próby wysiłkowej :

- Zlecenie badania jest możliwe tylko w sytuacji odbycia wizyty stacjonarnej w ramach GLX (posiadamy wgląd w dokumentację medyczną) lub załączenia przez Pacjenta na Portalu Pacjenta dokumentacji od specjalisty z wizyty stacjonarnej spoza GLX. Konieczne również jest aby specjalista medyczny przed wystawieniem skierowania przeprowadził wywiad medyczny, w którym k wyklucza przeciwwskazania do wykonania badania. W PRZYPADKU BRAKU WSKAZAŃ MEDYCZNYCH LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI WERYFIKACJI DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ SPECJALISTA MEDYCZNY POWINIEN ODMÓWIĆ WYSTAWIENIA SKIEROWANIA!

W przypadku skierowania na biopsję tarczycy :

- Dla internistów/lekarzy rodzinnych zlecenie badania jest możliwe w przypadku załączenia przez pacjenta dokumentacji od specjalisty endokrynologia z wizyty spoza GLX.

- Dla lekarzy endokrynologów zlecenie badania jest możliwe na podstawie samodzielnej analizy wyniku USG tarczycy i ustaleniu wskazań do biopsji tarczycy.

14. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność zarówno cywilną, jak i karną za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Usługodawca przypomina, że zgodnie z art. 272 Kodeksu karnego, kto wyłudza poświadczenie nieprawdy przez podstępne wprowadzenie w błąd funkcjonariusza publicznego (lekarza) lub innej osoby upoważnionej do wystawienia dokumentu (wpisu do dokumentacji medycznej), podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.
15. W przypadku gdy podstawą do postawienia diagnozy ma być lub może być badanie zrealizowane przez Pacjenta poza LUX MED, Pacjent jest zobowiązany do dołączenia zdjęć lub skanów tych badań poprzez Portal Pacjenta. Bez dołączenia zdjęć lub skanów lekarz nie będzie mógł oprzeć diagnozy na wynikach badań uzyskanych przez Pacjenta poza LUX MED podczas konsultacji.
16. Specjalista medyczny podczas Konsultacji telefonicznej może omówić wyniki badań zgodnie z kompetencjami.
17. Podczas Konsultacji lekarz ma możliwość wystawienia e-recepty na leki do kontynuacji leczenia przewlekłego oraz e-recepty de novo na podstawie dokumentacji medycznej LUX MED, rozpoznania oraz wskazań medycznych.
18. Po wystawieniu e-Recepty przez Lekarza podczas konsultacji Pacjent otrzyma drogą SMS kod/kody, z którym udaje się bezpośrednio do apteki realizującej e-Recepty.
19. W przypadku wystawienia e-recepty przez gabinet GOV lekarz poda kod e-recepty w trakcie przebiegu konsultacji oraz wpisze kod w zalecenia, które będą widoczne na Portalu Pacjenta.
20. Lekarze podczas konsultacji mają możliwość wystawienia e-Recepty z refundacją biorąc pod uwagę rozpoznanie i dokumentację medyczną. Ostateczna decyzja odnośnie wystawienia e-Recepty refundowanej należy do lekarza, który prowadzi konsultację.
21. Lekarz podczas konsultacji standardowo nie wystawia e-Recepty w ramach kontynuacji leczenia oraz de novo :
 - na szczepionki w ramach medycyny podróży,
 - leki silnie działające, leki niosące za sobą możliwość uzależnienia m.in. leki opioidowe i benzodiazepinowe, marihuanę leczniczą, barbiturany oraz leki na ADHD,
 - hormonalnej terapii zastępczej oraz antykoncepcji de novo (w ramach kontynuacji leczenia lekarz ma możliwość wystawienia e-recepty po uwzględnieniu czasu ostatniej konsultacji oraz analizy korzyści i ryzyka związanego z tą terapią),
 - doustne leki retinoidowe
 - na leki do stosowania poza rejestracją.
22. Podczas konsultacji telefonicznej specjalista medyczny nie ma możliwości wystawiania recepty w formie papierowej oraz innych zaświadczeń wymaganych w wersji papierowej np. zaświadczenie o stanie zdrowia.
23. Podczas konsultacji nie ma możliwości wystawiania orzeczeń z wyjątkiem zwolnienia lekarskiego (eZLA) oraz skierowań na badania w ramach programów profilaktycznych, medycyny pracy, medycyny podróży, skierowania na wykonanie szczepienia, skierowania na zabiegi rehabilitacyjne/fizjoterapeutyczne .

24. Ostateczną decyzję o wystawieniu zwolnienia lekarskiego podejmuje lekarz w oparciu o rozpoznanie i dokumentację medyczną.

25. Lekarz podczas porady w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej, może wydać zalecenie o zwolnieniu z zajęć szkolnych lub akademickich po uwzględnieniu wskazań medycznych. Informacja ta będzie dostępna w zaleceniach z wizyty na Portalu Pacjenta. W celu uzyskania zaleceń w formie papierowej Pacjent powinien złożyć zamówienie na dokumentację medyczną z porady.

26. Pacjent ma możliwość dołączenia zdjęć do dokumentacji medycznej poprzez Portal Pacjenta wchodząc w zakładkę Moje Konto/Moje Pliki. Dodana w ten sposób dokumentacja jest widoczna zarówno dla lekarza udzielającego porady w ramach Telefonicznej Pomocy Medycznej jak i konsultacji online. Przesłane przez Pacjenta zdjęcia są dołączane do dokumentacji medycznej systemu Usługodawcy.

27. Jest rekomendowane że, Specjalista medyczny może skierować Pacjenta na wizytę stacjonarną jeżeli w ciągu roku Pacjent korzysta wyłącznie z konsultacji telefonicznych lub online specjalista medyczny powinien w takiej sytuacji skierować Pacjenta na wizytę stacjonarną.

28. Zakazane jest przekazywanie treści o charakterze bezprawnym oraz podejmowanie działań mogących negatywnie wpłynąć na stabilność systemów informatycznych, a także na jakość usługi świadczonej przez Usługodawcę.

29. Konsultacja ze Specjalistą medycznym może zostać przerwana przez Specjalistę medycznego jeśli:

- pytania Pacjenta nie będą dotyczyły obszaru medycznego, po uprzednim wezwaniu Pacjenta do realizacji konsultacji telefonicznej zgodnie z Regulaminem;
- rozmowa będzie zawierała treści obraźliwe, po uprzednim wezwaniu Pacjenta do realizacji konsultacji zgodnie z Regulaminem;
- pytania będą dotyczyły innego Pacjenta, niż Pacjent uprawniony z tytułu Umowy.

30. W przypadku zerwania/rozłączenia połączenia telefonicznego aby kontynuować poradę medyczną lub uzyskać nową Pacjent ma obowiązek podjąć próbę kolejnego połączenia się z lekarzem lub pielęgniarką. W przypadku zagrożenia życia lub zdrowia pacjenta lekarz lub pielęgniarka ma obowiązek oddzwonić do pacjenta.

31. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany godziny rozpoczęcia lub odwołanie Konsultacji telefonicznej ze Specjalistą medycznym w przypadku przyczyn niezależnych od Usługodawcy.

Rozdział 4

Dane osobowe

- Administratorem (w rozumieniu art. 4 ust. 7 Rozporządzenia) danych osobowych Pacjenta, w tym danych osobowych szczególnej kategorii w zakresie dotyczącym stanu zdrowia, w związku ze świadczeniem usługi drogą telefoniczną zgodnie z Regulaminem jest Usługodawca (zwany dalej także: „LUX MED” lub „Administratorem”).
- We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora, Pacjent może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, Panią Katarzyną Pisarzewską, za pośrednictwem adresu email: daneosobowe@luxmed.pl.

3. Skorzystanie z konsultacji telefonicznej ze Specjalistą medycznym, w tym podanie danych osobowych przez Pacjenta, jest zupełnie dobrowolne, niemniej jednak jako podmiot leczniczy LUX MED jest zobowiązany do prowadzenia dokumentacji medycznej w sposób określony przepisami prawa, w tym do weryfikacji tożsamości Pacjenta przed udzieleniem mu świadczenia zdrowotnego. Niepodanie danych osobowych Pacjenta może więc skutkować odmową udzielenia świadczenia zdrowotnego w ramach konsultacji telefonicznej.
4. Zakres danych osobowych przetwarzanych przez Administratora obejmuje dane niezbędne do prawidłowej weryfikacji tożsamości Pacjenta, jak również wynikające z obowiązujących przepisów prawa dotyczących udzielania świadczeń zdrowotnych i prowadzenia dokumentacji medycznej, tj., imię, nazwisko, numer PESEL, płeć, datę urodzenia oraz adres zamieszkania. Ze względu na sposób udzielenia usług medycznej (konsultacja telefoniczna), LUX MED przetwarza także numer telefonu Pacjenta. W celu dokonania weryfikacji tożsamości, LUX MED może przetwarzać również pozostałe dane Pacjenta znajdujące się w jego karcie np. adres e-mail lub datę i rodzaj ostatniej wizyty. W ramach utworzonej dokumentacji medycznej, LUX MED będzie także przetwarzał wszelkie informacje dotyczące procesu leczenia Pacjenta i udzielonych mu świadczeń zdrowotnych; będą to przede wszystkim informacje o stanie zdrowia pacjenta, jak również mogą się tam znaleźć inne informacje stanowiące dane szczególnej kategorii takie jak informacje o nałogach czy preferencjach seksualnych Pacjenta.
5. Dane osobowe Pacjenta będą przetwarzane w związku z realizacją świadczenia zdrowotnego w ramach telefonicznej konsultacji medycznej, w tym w celu ustalenia tożsamości Pacjenta przed udzieleniem świadczenia zdrowotnego, jak również w ramach prowadzenia i przechowywania wytworzonej w ramach konsultacji dokumentacji medycznej, a dodatkowo także w związku z realizacją przysługujących Pacjentowi praw (art. 9 ust. 2 lit. h Rozporządzenia). Jako administrator danych osobowych będący przedsiębiorcą, LUX MED ma prawo dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej i tym samym przetwarzania danych osobowych w tym celu (art. 6 ust. 1 lit. b oraz f Rozporządzenia, jako tzw. prawnie uzasadniony interes administratora, którym jest dochodzenie roszczeń i obrona przysługujących LUX MED praw). Jako przedsiębiorca, LUX MED prowadzi także księgi rachunkowe oraz spoczywają na nim obowiązki podatkowe, co może się wiązać z koniecznością przetwarzania danych osobowych Pacjenta (art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia w ramach realizacji obowiązku prawnego).
6. W ramach udzielenia Pacjentowi świadczenia zdrowotnego w postaci telefonicznej konsultacji ze Specjalistą, LUX MED będzie tworzyć dokumentację medyczną Pacjenta, którą ma obowiązek przechowywać co najmniej przez okres 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano w niej ostatniego wpisu. Prowadzone konsultacje telefoniczne ze Specjalistami są nagrywane. Nagrania głosowe konsultacji telefonicznej stanowią część dokumentacji medycznej i również będą przechowywane przez LUX MED przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa. Z zastrzeżeniem tego terminu, jeżeli dane osobowe Pacjenta były przez LUX MED przetwarzane w celu dochodzenia lub obrony roszczeń (np. w postępowaniach windykacyjnych) bądź też w ramach rozpatrzenia złożonego przez Pacjenta żądania, skargi czy reklamacji, Administrator przetwarza dane w tym celu przez okres czas konieczny do realizacji tych czynności, a następnie przez okres przedawnienia roszczeń, wynikający z przepisów Kodeksu cywilnego. Wszelkie dane przetwarzane na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych przetwarzane są przez LUX MED przez 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał

obowiązek podatkowy. Po upływie wyżej wymienionych okresów dane te są usuwane lub poddawane anonimizacji.

7. Administrator dba o poufność danych Pacjentów, dlatego też z uwagi na konieczność zapewnienia odpowiedniej organizacji np. w zakresie infrastruktury informatycznej czy bieżących spraw dotyczących prowadzonej działalności, jako przedsiębiorca, jak również realizacji praw Pacjentów, dane osobowe Pacjentów mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:
 - a. dostawcom usług zaopatrujących LUX MED w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające zarządzanie organizacją (w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, firmom kurierskim i pocztowym),
 - b. dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierających LUX MED w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelariom prawnym, firmom windykacyjnym),
 - c. dostawcom usług wspierających LUX MED w obszarze marketingowym (agencje reklamowe, firmy realizujące wysyłkę sms oraz e-mail),
 - d. innym podmiotom leczniczym, współpracującym z LUX MED w celu zapewnienia ciągłości leczenia oraz dostępności opieki zdrowotnej.

W związku z ciążącym na podmiotach leczniczych obowiązkiem raportowania zdarzeń medycznych wynikającym z przepisów ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia, dane osobowe Pacjenta w zakresie stanu zdrowia i udzielonych mu świadczeń zdrowotnych są także udostępniane przez LUX MED do Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie (00-184) przy ul. Stanisława Dubois 5a poprzez przekazanie ich przez LUX MED na platformę P1.

8. Z uwagi na to, że LUX MED korzysta z usług innych dostawców, np. w zakresie wsparcia teleinformatycznego, dane osobowe Pacjenta mogą być przekazywane poza teren Unii Europejskiej. LUX MED zapewnia, że w takim przypadku przekazywanie danych odbywać się będzie w oparciu o stosowną podstawę prawną, np. umowę zawartą pomiędzy LUX MED a tym podmiotem, zawierającą standardowe klauzule ochrony danych przyjęte przez Komisję Europejską lub na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych. LUX MED gwarantuje, że każdorazowo przeprowadza dokładną weryfikację podmiotu, któremu przekazuje dane osobowe, aby zapewnić, że będą one bezpieczne.
9. Jako administrator danych osobowych, LUX MED zapewnia Pacjentowi prawo dostępu do jego danych osobowych. Pacjent może je również sprostować, żądać ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Pacjent ma także prawo do skorzystania z przysługującego mu wobec LUX MED sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych oraz prawa do przenoszenia danych do innego administratora danych. Jeżeli Pacjent chce skorzystać z któregokolwiek z tych uprawnień, może skontaktować się z LUX MED w ramach dostępnej infolinii, pod adresem e-mail: daneosobowe@luxmed.pl, poprzez stronę internetową czy odwiedzić nas w którejkolwiek z placówek własnych. Pacjentowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie przepisów ochrony danych osobowych.

Rozdział 5

Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji związanej ze świadczeniem konsultacji telefonicznej.
2. Reklamacje można składać z wykorzystaniem Formularza reklamacji dostępnego na stronie www.luxmed.pl.

3. Reklamacja powinna zawierać w swej treści: imię i nazwisko, jego dokładny adres zamieszkania lub siedziby, ewentualnie adres korespondencyjny, jeśli jest różny od adresu zamieszkania lub siedziby, oraz adres poczty elektronicznej w celu prowadzenia korespondencji związanej ze złożoną reklamacją, jak również dokładny opis i powód reklamacji.
4. Rozpatrywanie reklamacji odbywa się zgodnie z przyjętymi u Usługodawcy zasadami.

Rozdział 6

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Zatwierdzony: czerwiec 2022