

### 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Regulamin Porad Telemedycznych określa rodzaje i zakres usług świadczonych przez CBT oraz warunki zawierania i rozwiązywania umów o Poradę Telemedyczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
- 1.2. Usługodawcą Porad Telemedycznych jest Centrum CBT Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Wołodyjowskiego 74, 02-724 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000125825 oraz posiadającej kapitał zakładowy w wysokości 195.000,00 zł NIP: 5262640772, REGON: 01522440000000.
- 1.3. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 1.4. Z CBT można skontaktować się, telefonicznie lub osobiście w placówce CBT:
  - a) Poradnie CBT w Warszawie, Otwocku i Legionowie: tel. 22 853 20 50
  - b) Poradnia CBT w Łodzi: tel. 42 209 37 47
  - c) Poradnia CBT w Gdańsku: tel. 58 727 17 12
  - d) Poradnia CBT w Gdyni: tel. 58 727 17 18

Adresy i godziny pracy wszystkich placówek CBT znajdują Państwo na naszej stronie internetowej pod adresem: [www.cbt.pl/poradnie/placowki-centrum-cbt/](http://www.cbt.pl/poradnie/placowki-centrum-cbt/).

- 1.5. CBT udziela Porad Telemedycznych w następujących formach:
  - 1.5.1. Telefoniczna Porada Telemedyczna – Porada Telemedyczna udzielana Pacjentowi w formie rozmowy telefonicznej w terminie umówionym przez Pacjenta;
  - 1.5.2. Wideo Porada Telemedyczna – Porada Telemedyczna udzielana Pacjentowi w formie rozmowy wideo w Aplikacji w terminie umówionym przez Pacjenta. Wideo Porada Telemedyczna udzielana jest za pośrednictwem Aplikacji.
- 1.6. Porada Telemedyczna może być udzielana wyłącznie za zgodą Specjalisty.
- 1.7. Porada telemedyczna odbywa się zgodnie z zaplanowanym grafikiem godzinowym po wcześniejszym umówieniu się w formie: konsultacji psychologicznych; konsultacji psychiatrycznych, psychoterapii i dietytyki.
- 1.8. W ramach Porad Telemedycznych Psychiatra lub Psychiatryka dzieci i młodzieży może art.m.in.:
  - 1.8.1. udzielić porady medycznej, w tym zinterpretować wyniki badań lub udzielić informacji na temat przyjmowanych leków;
  - 1.8.2. wystawić e-receptę z zastrzeżeniem pkt 4.7 w Regulaminie Usług;
  - 1.8.3. w uzasadnionych przypadkach wystawić skierowanie na niezbędne badania i konsultacje;
  - 1.8.4. w uzasadnionych przypadkach skierować na wizytę stacjonarną w CBT;
  - 1.8.5. wystawić zaświadczenie o stanie zdrowia Pacjenta (na podstawie dostępnej Specjaliście dokumentacji medycznej).
- 1.9. W ramach Porad Telemedycznych Psychoterapeuta może art. m.in.:
  - 1.9.1. prowadzić sesje terapeutyczne w ramach Psychoterapii;
  - 1.9.2. w uzasadnionych przypadkach skierować na Psychoterapię stacjonarną, lub skierować na Wizytę stacjonarną u innego Specjalisty.
- 1.10. W ramach Porad Telemedycznych Psycholog. może art.m.in.:
  - 1.10.1. udzielić Konsultacji Psychologicznych;
  - 1.10.2. przeprowadzić testy diagnostyczne;
  - 1.10.3. diagnozować Pacjenta na podstawie posiadanej dokumentacji;
  - 1.10.4. w uzasadnionych przypadkach skierować na Wizytę stacjonarną do Psychologa lub innego Specjalisty.
- 1.11. W ramach Porad Telemedycznych Dietetyk może m.in.:

- 1.11.1 udzielić konsultacji dietetycznych w zakresie prawidłowej diety dopasowanej do wieku i stanu zdrowia
  - 1.12. Specjaliści zastrzegają sobie możliwość zmiany daty i/lub godziny Porady Telemedycznej, z przyczyn niezależnych od nich takich jak choroba, zdarzenie losowe itp.
  - 1.13. Specjalista może odmówić przeprowadzenia Porady Telemedycznej, w sytuacji gdy dla dobra Pacjenta Wizyta powinna odbyć się w trybie stacjonarnym.
  - 1.14. Porady Telemedyczne są odpłatne, zgodnie z cennikiem CBT znajdującym się na stronie [www.cbt.pl] oraz w recepcjach CBT.
  - 1.15. Korzystanie z Porad Telemedycznych oznacza akceptację niniejszego Regulaminu. Przez akceptację Regulaminu Pacjent i/lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na skorzystanie z Porady Telemedycznej i potwierdza, że ma prawo zgłoszenia w trakcie Porady woli osobistego kontaktu z właściwym Specjalistą.
  - 1.16. Pozostałe postanowienia Regulaminu Usług w CBT stosuje się odpowiednio.
2. Zasady świadczenia Porad Telemedycznych
- 2.1. W celu prawidłowego przeprowadzenia telefonicznej Porady Telemedycznej, Pacjent powinien dysponować telefonem komórkowym lub innym urządzeniem końcowym, umożliwiającym połączenie telefoniczne, a także miejscem zapewniającym zachowanie poufności oraz swobodę i komfort rozmowy.
  - 2.2. W celu prawidłowego przeprowadzenia Wideo Porady Telemedycznej, Pacjent powinien dysponować urządzeniem i oprogramowaniem spełniającym następujące minimalne wymogi:
    - 2.2.1. dostęp do stanowiska komputerowego lub innego urządzenia końcowego o minimalnej rozdzielczości ekranu wynoszącej 1200x800 pikseli oraz umożliwiającego nawiązanie połączenia z wideo oraz dźwiękiem;
    - 2.2.2. zainstalowany system operacyjny;
    - 2.2.3. dostęp do przeglądarki internetowej
    - 2.2.4. dostęp do sieci Internet;
    - 2.2.5. zainstalowany i uaktualniony program antywirusowy;
    - 2.2.6. włączoną obsługę Cookies i Java Script;
    - 2.2.7. oprogramowanie umożliwiające połączenie się na wideo poradę
    - 2.2.8. głośnik/słuchawki;
    - 2.2.9. miejsce zapewniające zachowanie poufności oraz swobodę i komfort rozmowy;
  - 2.3. Umowa o świadczenie Porad Telemedycznych zostaje zawarta pomiędzy CBT a Pacjentem w momencie rozpoczęcia świadczenia przez Specjalistę Porady Telemedycznej:
    - 2.3.1. w przypadku Wideo Porady Telemedycznej- z momentem nawiązania połączenia z dźwiękiem i wideo pomiędzy Pacjentem a Specjalistą, przez połączenie internetowe w Aplikacji;
    - 2.3.2. w przypadku Telefonicznej Porady Telemedycznej – z momentem nawiązania połączenia telefonicznego między Pacjentem a Specjalistą.
  - 2.4. Umowa o świadczenie Porad Telemedycznych ulega rozwiązaniu z chwilą zakończenia świadczenia przez Specjalistę Porady Telemedycznej:
    - 2.4.1. w przypadku Wideo Porady Telemedycznej- z momentem zakończenia połączenia nawiązanego przez Aplikację, przez Pacjenta lub Specjalistę, niezależnie od powodu;
    - 2.4.2. w przypadku Telefonicznej Porady Telemedycznej – z momentem zakończenia połączenia telefonicznego przez Pacjenta lub Specjalistę, niezależnie od powodu.
  - 2.5. W trakcie trwania Porad Telemedycznych, Pacjentowi zabrania się dostarczania treści bezprawnych, naruszających zasady współżycia społecznego lub obyczajności, w tym w szczególności treści o charakterze obraźliwym, pornograficznym, nawołującym do nienawiści, wulgarnych, nieprawdziwych, mogących wprowadzać w błąd, zawierających wirusy lub złośliwe oprogramowanie czy naruszających prawa osób trzecich, dobre obyczaje lub nieprawdziwe informacje godzące w dobre imię CBT. W przypadku występowania powyższych, Specjalista może przerwać poradę telemedyczną bez zwrotu płatności.
3. Przebieg Porady Telemedycznej
- 3.1. Specjalista na początku rozmowy weryfikuje tożsamość Pacjenta.

- 3.2. Specjalista ustalając tożsamości Pacjenta dokonuje tego w oparciu o:
    - 3.2.1. Dane o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r., o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
    - 3.2.2. dane, które zostały przez niego wskazane w karcie zgłoszenia w CBT.
  - 3.3. Specjalista w celu wykonania Porady Telemedycznej podejmie trzykrotną próbę skontaktowania się z Pacjentem, w ciągu 15 minut od rozpoczęcia zarezerwowanego czasu wizyty. W sytuacji braku kontaktu, Porada Telemedyczna jest anulowana, a Pacjent zobowiązany jest do umówienia kolejnej Wizyty lub Porady Telemedycznej, w innym terminie. Za niewykonaną teleporadę nie przysługuje pacjentowi zwrot kosztów poniesionych na nią
  - 3.4. W przypadku utraty połączenia telefonicznego lub połączenia w Aplikacji niezależnie od powodu, Specjalista zobowiązany jest do realizacji kolejnego połączenia.
  - 3.5. Czas trwania Porady Telemedycznej jest ustalany indywidualnie ze Specjalistą. Po upływie ustalonego czasu, Specjalista może rozłączyć się z Pacjentem. Specjalista może poprosić Pacjenta o umówienie innego terminu Porady Telemedycznej w sytuacji, gdy Pacjent przebywa w otoczeniu uniemożliwiającym odbycie swobodnej rozmowy. W przypadku Porad Telemedycznych z Psychiatrą dzieci i młodzieży, opiekun prawny zobowiązany jest do uczestniczenia w Poradzie równoległe z Małoletnim.
  - 3.6. Specjalista może przerwać Poradę Telemedyczną w sytuacji gdy:
    - 3.6.1. Pacjent będzie zachowywał się wulgarnie;
    - 3.6.2. Pytania Pacjenta będą dotyczyły innej osoby, niż tej uprawnionej do Porady Telemedycznej.
  - 3.7. Pacjenta obowiązuje bezwzględny zakaz nagrywania Porad Telemedycznych.
  - 3.8. Pacjent powinien zadbać o poufność. W pomieszczeniu, w którym przebywa podczas Porady, nie może znajdować się żadna osoba trzecia.
4. Odpowiedzialność
    - 4.1. Aplikacja jest rozwiązaniem dostarczoną przez podmiot trzeci.
    - 4.2. CBT nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania programów zewnętrznych, za pomocą których realizowana jest Porada Telemedyczna. Świadczenie Porad Telemedycznych może zostać utrudnione lub uniemożliwione w szczególności w razie zajścia takich okoliczności jak: nienależyta jakość połączenia, uszkodzenie lub wada urządzeń telekomunikacyjnych, systemów zasilania, sprzętu komputerowego, awarii sieci telekomunikacyjnej lub przerw w dostawie prądu, przerywania połączenia lub jakiegokolwiek działania osób trzecich.
    - 4.3. CBT nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób trzecich, w wyniku korzystania przez Pacjentów z Porad Telemedycznych w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem.
  5. Reklamacje
    - 5.1. **Pacjentowi przysługuje prawo reklamacji Usługi. Reklamacja powinna być złożona w terminie 14 dni od dnia zakończenia Usługi.**
    - 5.2. Reklamacje zgłaszane po terminie określonym w ust. 1 powyżej nie będą rozpatrywane.
    - 5.3. Zgłoszenie reklamacji wraz z dokładnym opisem i podaniem imienia i nazwiska, numeru PESEL, adresu e-mail można dokonać poprzez wysłanie pisma na adres: ul. Wołodyjowskiego 74 a, 02-724 Warszawa, mailem na adres e-mail: [reklamacje@cbt.pl](mailto:reklamacje@cbt.pl) lub telefonicznie na numer: 22 8532050.
    - 5.4. CBT rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji. Odpowiedź na złożoną reklamację zostanie przesłana Pacjentowi w sposób, w który zostało przesłane zgłoszenie lub zgodnie z dyspozycją Pacjenta w tym zakresie.
  6. Zagrożenia
    - 6.1. Zgodnie z art. 6 pkt 1) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, CBT niniejszym informuje, iż Pacjent, tak jak każdy inny użytkownik Internetu, podlega zagrożeniom w związku z korzystaniem z Internetu.
    - 6.2. Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu jest możliwość „zainfekowania” systemu teleinformatycznego przez oprogramowanie tworzone głównie w celu wyrządzenia szkód, typu wirusy, „robaki”

czy „konie trojańskie”. By uniknąć zagrożeń z tym związanych, zaleca się, by Pacjent zaopatrzył swój komputer, który wykorzystuje podłączając się do Internetu w celu korzystania z Wideo Porad Telemedycznych w program antywirusowy oraz zaporę sieciową (tzw. firewall) i stale go aktualizował.