

Regulamin Nabycia Pakietu Medycznego

Rozdział I. Definicje

1. **Aktywacja** – moment, w którym Osoba Uprawniona może rozpocząć korzystanie z Opieki Medycznej w ramach Pakietu;
2. **Cennik Pakietów** – Cennik pakietów medycznych określający wysokość Opłat Miesięcznych (Opłat Standardowych dla Umów bez Okresu Zobowiązania lub Opłat Preferencyjnych dla Umów z Okresem Zobowiązania) za Pakiety Medyczne, w tym za Pakiety dodatkowe, tj. zestawienie cen brutto oraz wymagań wiekowych dotyczących poszczególnych wariantów Pakietów znajdujące się w aktualnej ofercie getmed. Cennik Pakietów stanowi integralną część Umowy;
3. **Cennik Usług** – cennik określający stawki cen brutto za Usługi oferowane przez getmed w ramach usług jednorazowych (tj. za realizację Świadczeń Zdrowotnych nieobjętych Zakresem Pakietu lub dla osób niebędących Osobami Uprawnionymi), dostępny na Stronie Internetowej: www.getmed.pl;
4. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
5. **Dokument Finansowy** – rachunek lub inny dokument finansowy (np. faktura) za Usługę, wystawiany Klientowi przez getmed zawierający co najmniej wysokość Opłaty Miesięcznej/Opłat Miesięcznych oraz termin zapłaty;
6. **E-konsultacje** – forma udzielania Świadczeń Zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
7. **E-sales** – tryb zawarcia Umowy w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie, w tym zawarcie Umowy za pośrednictwem Strony Internetowej;
8. **Forma Dokumentowa** – każda forma dokumentu zawierająca tekst (pismo), która umożliwia ustalenie osoby składającej oświadczenie, w tym m.in. zwykła forma pisemna, forma elektroniczna (np. wiadomość e-mail);
9. **getmed** – GetMed spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Wiertnicza 89, 02-952 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: 0001097171, o kapitale zakładowym 5.000,00 zł, posiadająca NIP 6793295127 i numer REGON 528212199;
10. **Infolinia** – zorganizowany kanał komunikacji telefonicznej umożliwiający kontakt między Klientem a getmed lub Pacjentem a getmed w celu uzyskania informacji o Pakietach, umawiania Wizyt i uzyskiwania pomocy i wyjaśnień dotyczących wykonywania Umów na Pakiet;
11. **Okres Aktywacji Pakietu (lub Okres Aktywacji Pakietów)** – okres w jakim Osoba Uprawniona może korzystać z Opieki Medycznej w ramach Pakietu/Pakietów;
12. **Okres Rozliczeniowy** – miesiąc liczony od dnia Aktywacji Pakietu;
13. **Okres Zobowiązania** – okres wskazany w Umowie, trwający od daty zawarcia Umowy do upływu określonej w Umowie liczby miesięcy od daty Aktywacji Pakietów, w czasie którego Strony zobowiązują się do niewypowiadania Umowy w całości lub w zakresie danego Pakietu z przyczyn innych niż wskazane w Umowie lub w Regulaminie;
14. **Opłata Dodatkowa** – każda opłata dodatkowa wskazana w Umowie lub w Cenniku Pakietów wchodząca w skład Opłaty Miesięcznej, w tym także opłata za Pakiet Dodatkowy;
15. **Opłata Miesięczna** – wskazana w Umowie miesięczna opłata za zapewnienie gotowości do świadczenia Usług i świadczenie Usług w ramach wybranych przez Klienta Pakietów Medycznych za Okres Rozliczeniowy (obejmująca także opcjonalne Opłaty Dodatkowe wybrane przez Klienta), którą Klient zobowiązuje się uiszczać getmed na podstawie Umowy, składająca się z Opłat Standardowych (w przypadku Umów bez Okresu Zobowiązania) lub Opłat Preferencyjnych (w przypadku Umów z Okresem Zobowiązania);
16. **Opłata Preferencyjna** – Opłata Miesięczna określona dla Umów z Okresem Zobowiązania;
17. **Opłata Standardowa** – Opłata Miesięczna określona dla Umów bez Okresu Zobowiązania;
18. **Opłata Wyrównawcza** – opłata w wysokości 10% Ułgi dotyczącej danego Pakietu pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia Aktywacji Pakietu do dnia wygaśnięcia Umowy w zakresie danego Pakietu (okres, w którym Opłata Miesięczna za ten Pakiet była należna); tzn. kwota obliczona jako 10% oszczędności miesięcznej wskazanej w Cenniku aktualnym w dniu Aktywacji danego Pakietu, pomnożonej przez liczbę miesięcy pozostałą do końca Okresu Zobowiązania w chwili wygaśnięcia Umowy w zakresie tego Pakietu. Jeśli Umowa obejmuje także odpłatne Pakiety dodatkowe, Opłata Wyrównawcza należna jest również w odniesieniu do tych Pakietów dodatkowych, a jeśli wypowiedzenie Umowy dotyczy tylko Pakietu Dodatkowego, Opłata Wyrównawcza naliczana jest tylko w odniesieniu do tego Pakietu Dodatkowego;
19. **Osoba Uprawniona (lub Pacjent)** – osoba fizyczna wskazana w Umowie przez Klienta jako uprawniona do korzystania z Usług w ramach danego Pakietu;
20. **Nabywanie Świadczenia Zdrowotnego (Nabywanie Usługi)** – zawarcie przez getmed z Podmiotem Medycznym na podstawie Umowy Bazowej umowy o wykonanie konkretnej Usługi na rzecz Pacjenta;
21. **Pakiet (lub Pakiet Medyczny)** – określony zakres Świadczeń Zdrowotnych przysługujących danej Osobie Uprawnionej wraz z warunkami ich wykonania wskazany w Umowie, którego zakres opisano w załączniku do Umowy (Zakres Pakietu) lub w Umowie;
22. **Pakiet Główny** – Pakiet Medyczny, który może być nabyty samodzielnie (tj. bez innego Pakietu dodatkowego), będący głównym świadczeniem wynikającym z Umowy, którego zakres wskazano w Zakresie Pakietu;
23. **Partner** – podmiot, z którym współpracuje getmed;
24. **Placówka Medyczna** – jednostka organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu wykonującego działalność leczniczą, uprawniona do udzielania Świadczeń Zdrowotnych, działająca na terenie i zgodnie z prawem obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej;
25. **Portal Pacjenta getmed** – platforma udostępniana Osobom Uprawnionym przez getmed w wersji webowej na Stronie Internetowej lub w wersji mobilnej umożliwiająca m.in. rezerwację, zmianę lub odwołanie wizyt, wymianę informacji między getmed a Osobą Uprawnioną, na zasadach określonych w Regulaminie Platformy i Portalu Pacjenta getmed (korzystanie z Portalu Pacjenta getmed przez Osobę Uprawnioną wymaga rejestracji oraz akceptacji tego regulaminu);
26. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Nabycia Pakietu Medycznego, który określa uprawnienia i obowiązki getmed, Świadczeniodawców, Klienta i Osób Uprawnionych;
27. **Specjalista** – osoba wykonująca zawód medyczny w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej, w tym m.in. lekarz, lekarz dentysta, pielęgniarka, położna, fizjoterapeuta, farmaceuta, ratownik medyczny, diagnosta laboratoryjny, felczer, a także psycholog i inne osoby posiadające tytuł specjalisty w dziedzinach mających zastosowanie w obszarze ochrony zdrowia lub wymagane prawnie uprawnienia do wykonania Usług;
28. **Strona Internetowa** – www.getmed.pl;
29. **Świadczenie Zdrowotne (lub Usługi)** – działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania, w szczególności konsultacja, zabieg medyczny lub inne świadczenie wykonywane przez Specjalistę, a także badania diagnostyczne lub inne zabiegi dotyczące zdrowia;
30. **Świadczeniodawca (lub Podmiot Medyczny lub Operator Medyczny)** – podmiot wykonujący na terytorium Polski działalność leczniczą polegającą na udzielaniu Świadczeń Zdrowotnych, z którym getmed zawarł Umowę Bazową;
31. **Ułga** – ulga w Opłacie Miesięcznej za cały Okres Zobowiązania dla konkretnego Pakietu (w tym Pakietu Dodatkowego), stanowiąca różnicę pomiędzy Opłatą Standardową dla danego Pakietu (w tym Pakietu Dodatkowego) a Opłatą Preferencyjną dla danego Pakietu (w tym Pakietu Dodatkowego) (w wysokościach wskazanych w Cenniku Pakietów aktualnym na dzień Aktywacji takiego Pakietu), pomnożoną przez liczbę miesięcy odpowiadających całemu Okresowi Zobowiązania;
32. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a getmed na Pakiet Medyczny, do której zastosowanie znajduje niniejszy Regulamin;
33. **Umowa Bazowa** – każda umowa zawarta pomiędzy getmed a Świadczeniodawcą, na podstawie której getmed uprawniony jest do Nabywania Usług na rzecz Osób Uprawnionych, a Świadczeniodawca do wykonywania Usług na rzecz takich Osób Uprawnionych;
34. **Usługa dodatkowa** – Usługa dodatkowa getmed lub/i Usługa dodatkowa Partnera, którą klient zamówił w Umowie obok świadczenia głównego (Pakietu Głównego, innego niż Pakiet dodatkowy);

35. **Usługa dodatkowa getmed (lub Pakiet Dodatkowy)** – Pakiet Medyczny zamówiony przez Klienta w Umowie, który może być nabyty wyłącznie jako dodatek do innego Pakietu na rzecz wszystkich lub niektórych Osób Uprawnionych;
36. **Usługa dodatkowa Partnera** – Usługa dodatkowa świadczona przez Partnera, którą Klient zamówił w Umowie na rzecz wszystkich lub niektórych Osób Uprawnionych, a której warunki korzystania i odpłatności określają odrębne regulaminy;
- 37.
38. **Pakiet dodatkowy** – Usługa dodatkowa getmed wskazana przez Klienta w Umowie i przypisana do danego Pakietu medycznego, za którą Klient zobowiązuje się uiszczać Oplatę Dodatkową wskazaną w Cenniku;
39. **Wizyta** – termin wykonania Usługi uzgodniony z Osobą Uprawnioną lub z Klientem;
40. **Wskaźnik** – a) ostatni opublikowany średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych dla obszaru „usługi lekarskie” w kategorii „Zdrowie” publikowany przez Główny Urząd Statystyczny na stronie internetowej stat.gov.pl w zakładce „Opracowania sygnalne” – „Informacje sygnalne” (należy w Informacjach sygnalnych wybrać rok następujący po roku, dla którego weryfikowany jest Wskaźnik, a następnie wybrać zakładkę „miesięczne” i przejść do wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych dla stycznia), albo b) ostatni opublikowany średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług ogłoszony komunikatem Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, w zależności od tego, który z ww. wskaźników w momencie jego zastosowania jest wyższy;
41. **Zakres Pakietu** – zakres Świadczeń Zdrowotnych dostępnych w ramach danego Pakietu. Zakres Pakietu może określać różne zakresy Świadczeń Zdrowotnych, z których mogą korzystać różne kategorie Osób Uprawnionych, a także limitować liczbę tych Świadczeń Zdrowotnych;

Pojęcia niezdefiniowane powyżej, mają znaczenie nadane im w Umowie lub w Cenniku Pakietów.

Rozdział II. Usługi i zasady dotyczące Umowy

- getmed zobowiązuje się w zamian za Oplatę Miesięczną do (i) zapewnienia Osobom Uprawnionym na zasadach określonych w Umowie możliwość korzystania w Okresie Aktywacji Pakietu z Usług objętych Zakresem Pakietu (zapewnienie gotowości Podmiotów Medycznych do świadczenia Usług) oraz (ii) Nabywania Usług objętych Pakietem, na zasadach określonych w Umowie i załącznikach do niej, we własnym imieniu, ale na rzecz Osób Uprawnionych i w ramach Nabywania Usług umawiania Wizyt na wykonanie tych Usług lub przekazywania danych/kodów pozwalających Osobie Uprawnionej na samodzielne umówienie Wizyty lub skorzystanie z Usługi.
- Klient zobowiązuje się do uiszczania Oplat Miesięcznych za objęte Umową Pakiety Medyczne, należnych za Okres Aktywacji Pakietów
- W zakresie wykonania Umowy getmed nie jest podmiotem leczniczym w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej ani podmiotem leczniczym wykonującym działalność leczniczą w celu sprawowania profilaktycznej opieki zdrowotnej nad pracującymi i podstawową jednostką służby medycyny pracy w rozumieniu Ustawy o służbie medycyny pracy, a także nie wykonuje działalności leczniczej, o której mowa w art. 3 Ustawy o działalności leczniczej i nie wykonuje na podstawie Umowy żadnych Świadczeń Zdrowotnych na rzecz Osób Uprawnionych.
- W czasie trwania Umowy getmed pozostaje w gotowości do Nabywania Świadczeń Zdrowotnych wskazanych w Zakresie Pakietu i umawiania Wizyt.
- Zakres Pakietu może przewidywać, że część Świadczeń Zdrowotnych dostępna jest do określonego wieku lub dopiero po przekroczeniu określonego wieku. Zakres Pakietu może przewidywać, że część Świadczeń Zdrowotnych dostępna jest wyłącznie w limitowanej liczbie.
- Oплата Miesięczna należna jest getmed niezależnie od tego, czy i w jakim zakresie Osoba Uprawniona korzysta z Pakietu (Usług).
- Świadczenia Zdrowotne wykonywane są przez Podmioty Medyczne w Placówkach Medycznych, których lista wskazana jest na Stronie Internetowej w zakładce: Operatorzy medyczni.
- Jeśli przewiduje to Pakiet, Świadczenia Zdrowotne mogą być wykonywane we wskazanym przez Pacjenta miejscu poza Placówką Medyczną (wizyta domowa).
- getmed nie gwarantuje w ramach Pakietu dostępności Świadczeń Zdrowotnych u konkretnego Specjalisty (w tym konkretnego lekarza), ani dostępności Usług w konkretnej Placówce Medycznej czy u konkretnego Świadczeniodawcy.
- Szczegółowe zasady korzystania z Pakietu Medycznego, w szczególności umawiania Wizyt, określa załącznik do Regulaminu. Zasady korzystania z pakietu medycznego, a także regulaminy organizacyjne stosowane przez Placówki Medyczne.
- W ramach Pakietu Osoba Uprawniona może korzystać z Asystenta getmed, tj. usługi asysty i koordynacji wykonywanej w ramach getmed obejmującej udzielanie informacji o Zakresie Pakietu i wsparcie w zarządzaniu Wizytami (umawianie, zmiana, odwołanie), wykonywanej za pośrednictwem personelu getmed w ramach Infolinii lub za pośrednictwem narzędzi opartych na sztucznej inteligencji (AI).
- getmed może również oferować Usługi dodatkowe, w tym Usługi dodatkowe getmed lub Usługi dodatkowe Partnerów. Usługi dodatkowe Partnerów nie są gwarantowane i mogą zostać w każdej chwili wyłączone przez getmed samodzielnie, chyba że co innego wynika z odrębnych ustaleń, np. zawartych w regulaminach promocji dotyczących takich usług dodatkowych.
- getmed uprawniony jest do odmowy zawarcia Umowy w razie, jeśli:
 - Klient podał nieprawdziwe lub niepełne dane swoje lub Osób Uprawnionych;
 - Osoby Uprawnione nie spełniają wymagań wiekowych dla danego Pakietu;
 - getmed wcześniej rozwiązał umowę z winy Klienta;
 - getmed uzyskał udokumentowane informacje, że Klient jest nierzetelnym płatnikiem;
 - Osoba Uprawniona wskazana przez Klienta była objęta Umową, która została rozwiązana z przyczyn leżących po stronie tej Osoby Uprawnionej (np. naruszanie zasad korzystania z Pakietów Medycznych lub Usług), niezależnie od tego czy Klient był stroną tej umowy.
- Umowa na Pakiet może dotyczyć jednego lub większej liczby Pakietów. W przypadku wybrania przez Klienta większej liczby Pakietów, Okres Zobowiązania wskazany w Umowie ma zastosowanie do każdego z Pakietów wskazanych w Umowie na Pakiet.

Rozdział III. Korzystanie z Pakietów Medycznych

- Zakres Świadczeń Zdrowotnych przysługujących Osobie Uprawnionej w ramach danego Pakietu określa Umowa oraz Zakres Pakietu dołączony do Umowy.
- Osoba Uprawniona może nabywać w getmed lub za pośrednictwem getmed Usługi nie wchodzące w Zakres Pakietu (nabycie Usług spoza Pakietu). Aktualne stawki cen za takie Usługi spoza Pakietu znajdują się każdorazowo przy danej Usłudze na Stronie Internetowej lub na Portalu Pacjenta getmed.
- Z Pakietu mogą korzystać wyłącznie Osoby Uprawnione, które zostały wskazane przez Klienta w Umowie (przy czym Klient może wskazać również siebie jako Osobę Uprawnioną), o ile spełniają warunki (w tym wymagania wiekowe) określone dla danego Pakietu.
- Prawo Osób Uprawnionych do określonych Świadczeń Zdrowotnych uzależnione jest od ich wieku i jest każdorazowo określone w Umowie lub jej załącznikach, np. Cenniku Pakietów.
- Możliwość korzystania z Pakietu rozpoczyna się z chwilą Aktywacji Pakietu. Aktywacja może nastąpić – w zależności od wyboru Klienta – w Trybie Przyspieszonym, Trybie Specjalnym lub Trybie Standardowym. Zasady i terminy Aktywacji w ramach danego trybu opisane są w Umowie.
- Warunkiem otrzymania Świadczeń Zdrowotnych jest wyrażenie zgody przez Osobę Uprawnioną na przetwarzanie przez getmed jej danych o zdrowiu na cele wykonywania Umowy (umawiania Wizyt, rozliczania ich, itp.) i na udostępnienie tych danych przez getmed do Świadczeniodawcy i przez Świadczeniodawcę do getmed (co najmniej w zakresie wymaganym przepisami prawa. Jeśli Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych Osób Uprawnionych w ich imieniu, oświadcza on, iż jest upoważniony do udzielenia takiej zgody. Udzielenie zgód jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji Umowy. Brak udzielenia ww. zgód lub ich odwołanie uniemożliwi getmed dokonywania rezerwacji terminów Usług i ich rozliczania. getmed może pobierać ww. zgody przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania, w szczególności przy umawianiu Świadczeń Zdrowotnych. Brak wykonania Usługi w całości lub w części z powodu braku wyrażenia ww. zgód lub ich odwołania nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez getmed nie ogranicza zobowiązania Klienta do zapłaty Oplat Miesięcznych i nie uprawnia Klienta do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- Osoba Uprawniona zobowiązana jest do stawienia się w umówionym miejscu i o umówionym czasie w Placówce Medycznej celem uzyskania Świadczenia Zdrowotnego zgodnie z regulami wynikającymi z Zasad korzystania z pakietu medycznego (załącznik do Regulaminu). W wypadku gdy Świadczenie Zdrowotne ma być wykonane poza Placówką Medyczną Osoba Uprawniona ma obowiązek przebywać w określonym miejscu w ustalonym przedziale czasowym.

8. W razie braku możliwości stawiennictwa na Wizycie, Osoba Uprawniona zobowiązana jest do zmiany terminu Usługi lub jej odwołania zgodnie z Zasadami korzystania z Pakietu Medycznego, tj. z odpowiednim wskazanym w tym dokumencie wyprzedzeniem.
9. W razie 3-krotnego w ciągu ostatnich 12 miesięcy: (i) niestawiennictwa się przez Osobę Uprawnioną na umówioną Usługę lub (ii) odwołania terminu Usługi niezgodnie z określonymi w Zasadach korzystania z pakietu medycznego warunkami lub (iii) odmowy przez Świadczeniodawcę wykonania Świadczenia Zdrowotnego z przyczyn leżących po stronie Osoby Uprawnionej, getmed uprawniony jest do zawieszenia możliwości korzystania z Pakietu w zakresie ostatniej Usługi, której dotyczy powyższa okoliczność, na okres 3 miesięcy, a także na ten okres ograniczyć Osobie Uprawnionej możliwość umawiania Wizyt w inny sposób niż przez Infolinię co nie wpływa na obowiązek uiszczania Opłaty Miesięcznej w pełnej wysokości. Jeśli którakolwiek z okoliczności, o których mowa powyżej w (i) – (iii), wystąpią częściej niż 5 razy w ciągu ostatnich 12 miesięcy, getmed uprawniony jest do wypowiedzenia z winy Klienta Umowy ze skutkiem natychmiastowym w odniesieniu do Pakietu, w ramach korzystania z którego doszło do naruszenia.

Rozdział IV. Płatności i zmiany wysokości Opłat Miesięcznych

1. Klient zobowiązany jest terminowo regulować na rzecz getmed Opłaty Miesięczne w wysokości wskazanej w Umowie.
2. Wysokość Opłaty Miesięcznej ustalana jest na podstawie obowiązującego Cennika Pakietów stanowiącego Załącznik do Umowy. Wysokość Opłat Miesięcznych może ulec zmianie w wypadku zmiany Cennika.
3. W każdym wypadku zawarcia Umowy na odległość (w szczególności w trybie elektronicznym za pośrednictwem Strony Internetowej) oraz w każdym wypadku wybrania Trybu Przyspieszonego w Umowie niezawieranej na odległość, pierwsza Opłata Miesięczna jest należna z góry w dniu zawarcia Umowy, a kolejne są należne z góry, za miesiąc których Opłata Miesięczna dotyczy.
4. O ile Umowa przewiduje taki wybór, Klient może wybrać cykl płatności Opłat Miesięcznych. W wypadku braku wyboru cyklu płatności, obowiązuje cykl comiesięczny. Klient może wystąpić o zmianę cyklu rozliczeniowego wybranego w Umowie na inny najwcześniej na 30 dni przed zakończeniem Okresu Zobowiązania. Zmiana obowiązuje od kolejnego miesiąca po jej dokonaniu. W wypadku wyboru cyklu płatności innego niż miesięczny, Opłaty Miesięczne za dany okres cyklu są należne z góry za cały wybrany okres cyklu.
5. Płatności wynikające z Dokumentów Finansowych powinny być dokonywane w terminie 7 dni od otrzymania Dokumentu Finansowego (faktury), chyba że płatność była dokonana przed ich wystawieniem, ze zastrzeżeniem, że pierwsza płatność za Opłaty Miesięczne wynikająca z Umowy zawartej na odległość (w szczególności w trybie elektronicznym za pośrednictwem Strony Internetowej) oraz każdej Umowy, w której wybrano Tryb Przyspieszony powinna być wykonana w dniu zawarcia Umowy.
6. Dokumenty Finansowe wysyłane są co do zasady w formie elektronicznej na adres e-mail Klienta, chyba że Klient zażąda wysyłania Dokumentów Finansowych w formie papierowej albo nie wskaże w Umowie adresu e-mail.
7. Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy prowadzony dla getmed, a wypadku płatności realizowanych za pośrednictwem dostawcy usług płatniczych przy użyciu cyfrowych udostępnianych na zlecenie getmed online narzędzi technologicznych umożliwiających pobranie płatności (np. bramka płatnicza), moment otrzymania przez getmed informacji od dostawcy usług płatniczych, że płatność została zrealizowana.
8. Płatności, zaliczane są w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Klienta wynikających z Umowy.
9. W przypadku zalegania przez Klienta z uiszczeniem Opłaty Miesięcznej za co najmniej 2 Okresy Rozliczeniowe getmed ma prawo do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym. Przed wypowiedzeniem Umowy z takiego powodu getmed wezwie Klienta do zapłaty zaległości wyznaczając mu dodatkowo co najmniej 7-dniowy termin do zapłaty. Getmed jest uprawniony do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów współpracujących z getmed w zakresie dochodzenia należności. Niezależnie od uprawnień przewidzianych w zdaniach poprzedzających, getmed przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy na zasadach określonych w pkt VI.8 Regulaminu. Jeśli Klientowi został przyznany rabat, w razie opóźnienia w zapłacie Opłaty Miesięcznej, Klient traci prawo do rabatu.
10. W razie wzrostu cen towarów i usług w Polsce potwierdzonego Wskaźnikiem, getmed uprawniony jest w trakcie trwania Umowy do zmiany Cennika Pakietów, a tym samym podwyższenia wysokości Opłat Miesięcznych należnych na podstawie Umowy na następujących zasadach:
 - a) zmiana może zostać zastosowana do Umów bez Okresu Zobowiązania lub Umów, w których upłynął już Okres Zobowiązania, przy czym getmed może poinformować Klienta o zmianie zgodnie z lit. e) poniżej już w trakcie Okresu Zobowiązania,
 - b) z zastrzeżeniem lit. c) poniżej, podwyższenie Opłaty Miesięcznej za dany Pakiet Medyczny nastąpi w oparciu o wzór: Dotychczasowa Opłata Miesięczna x Mnożnik, gdzie:
 - (i) Dotychczasowa Opłata oznacza Opłatę Miesięczną należną na podstawie Umowy w miesiącu poprzedzającym wejście w życie podwyżki, bez uwzględnienia ewentualnie przyznanych rabatów;
 - (ii) Mnożnik oznacza wyrażoną w procentach wartość równą publikowanemu Wskaźnikowi pomniejszoną o 2 punkty procentowe,
 - c) zmiana na podstawie okoliczności, o których mowa w niniejszym pkt IV.12, może być dokonywana w odniesieniu do danego Pakietu nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, przy czym jednocześnie nie częściej niż raz na 6 miesięcy,
 - d) zmiana może nastąpić tylko w oparciu o Wskaźnik publikowany za rok kalendarzowy, w którym obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca, w jakim została zawarta,
 - e) getmed zawiadomi Klienta o zmianie na co najmniej 2 (dwa) miesiące przed jej wejściem w życie,
 - f) zmiana wchodzi w życie w terminie wskazanym w zawiadomieniu, o którym mowa w lit. e) powyżej, o ile taki termin jest późniejszy niż 2 miesiące od daty wysłania zawiadomienia, jednakże w żadnym wypadku nie wcześniej niż z pierwszym dniem po upływie Okresu Zobowiązania.
11. W razie spadku cen towarów i usług potwierdzonego Wskaźnikiem, getmed zobowiązany jest w trakcie trwania Umowy do zmiany Cennika Pakietów, a tym samym obniżenia wysokości Opłat Miesięcznych na następujących zasadach:
 - a) zmiana może zostać zastosowana do Pakietów bez Okresu Zobowiązania lub Pakietów, w których upłynął już Okres Zobowiązania, przy czym getmed może poinformować Klienta o zmianie zgodnie z lit. f) poniżej już w trakcie Okresu Zobowiązania,
 - b) z zastrzeżeniem lit. c) poniżej, obniżenie Opłaty Miesięcznej za dany Pakiet Medyczny nastąpi w oparciu o wzór: Dotychczasowa Opłata Miesięczna x Mnożnik, gdzie:
 - (i) Dotychczasowa Opłata Miesięczna oznacza Opłatę Miesięczną należną na podstawie Umowy w miesiącu poprzedzającym wejście w życie obniżki, bez uwzględnienia ewentualnie przyznanych rabatów;
 - (ii) Mnożnik oznacza wyrażoną w procentach wartość równą publikowanemu Wskaźnikowi,
 - c) zmiana może zostać dokonana wyłącznie w razie, jeżeli Mnożnik wynosi mniej niż 98,0%,
 - d) zmiana na podstawie okoliczności, o których mowa w niniejszym pkt IV.12, może wejść w życie w odniesieniu do danego Pakietu, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, przy czym jednocześnie nie częściej niż raz na 6 miesięcy,
 - e) zmiana może nastąpić tylko w oparciu o Wskaźnik publikowany za rok kalendarzowy, w którym obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca, w jakim została zawarta,
 - f) getmed zawiadomi Klienta o zmianie na co najmniej 2 (dwa) miesiące przed jej wejściem w życie,
 - g) zmiana wchodzi w życie w terminie wskazanym w zawiadomieniu, o którym mowa w lit. f) powyżej, o ile taki termin jest późniejszy niż 2 miesiące od daty wysłania zawiadomienia, jednakże w żadnym wypadku nie wcześniej niż z pierwszym dniem po upływie Okresu Zobowiązania.
12. W razie zmiany przepisów prawa, która skutkuje taką zmianą zasad opodatkowania dostawy Usługi (Pakietów Medycznych), że dostawa Usług przestanie być objęta zwolnieniem od podatku od towarów i usług (VAT) lub dojdzie do podwyższenia stawki podatku od towarów i usług (VAT), getmed uprawniony jest do dokonania zmiany Cennika Pakietów w trakcie trwania Umowy poprzez zastosowanie do Opłaty Miesięcznej właściwej aktualnej stawki podatku od towarów i usług. Tak długo jak getmed nie wykona tego uprawnienia uznaje się, że dotychczasowa Opłata Miesięczna zawiera w sobie kwotę podatku od towarów i usług w aktualnej stawce. Zmiana dokonywana jest na następujących zasadach:
 - a) zmiana Cennika Pakietów może zostać zastosowana do każdego Pakietu, także Pakietów z Okresem Zobowiązania;
 - b) zmiana następuje o równowartość odpowiednio nałożonego podatku lub kwotę równą wysokości zmiany stawki podatku (podwyższenia stawki);
 - c) getmed zawiadomi Klienta w Formie Dokumentowej o zmianie Cennika Pakietów na co najmniej 1 (jeden) miesiąc przed wejściem w życie zmiany Cennika Pakietów, a jeśli dochowanie tego terminu nie będzie możliwe z uwagi na tryb wprowadzenia zmian w prawie, niezwłocznie po uchwaleniu zmian;
 - d) zmiana Cennika Pakietów wchodzi w życie w terminie wskazanym przez getmed w zawiadomieniu o zmianie Cennika Pakietów.
13. W razie zmiany przepisów prawa, która skutkuje taką zmianą zasad opodatkowania dostawy Usługi (Pakietów Medycznych), że dostawa Usług zostanie objęta zwolnieniem od podatku od towarów i usług (VAT) lub dojdzie do obniżenia stawki podatku od towarów i usług (VAT), getmed zobowiązany jest do dokonania zmiany Cennika Pakietów w trakcie trwania Umowy poprzez zastosowanie do Opłaty Miesięcznej właściwej aktualnej stawki podatku od towarów i usług, na następujących zasadach:
 - a) zmiana zostanie zastosowana do każdego Pakietu, także w Okresie Zobowiązania;

- b) zmiana następuje o równowartość odpowiednio kwoty podatku, która została objęta zwolnieniem lub kwotę równą wysokości zmiany stawki podatku (obniżenia stawki);
 - c) getmed zawiadomi Klienta o zmianie w Formie Dokumentowej na co najmniej 1 miesiąc przed wejściem w życie zmiany, a jeśli dochowanie tego terminu nie będzie możliwe z uwagi na tryb wprowadzenia zmian w prawie, niezwłocznie po uchwaleniu zmian;
 - d) zmiana wchodzi w życie w terminie wskazanym przez getmed w wysłanym do Klienta zawiadomieniu o zmianie Cennika Pakietów, przy czym najpóźniej w dniu wejścia w życie przepisów prawa, z których wynika ta zmiana.
14. getmed informując Klienta o zmianie na podstawie pkt IV. 11-14 powyżej, zobowiązany jest do wskazania podstawy i powodu dokonania zmiany.
15. Jeśli Klient nie zgadza się na zmianę, o której mowa w pkt IV. 11-14 powyżej, uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy od dnia otrzymania zawiadomienia do 14 dni przed datą wejścia w życie tej zmiany, przy czym jeżeli zawiadomienie zostało otrzymane na krócej niż 14 dni przed wejściem w życie zmiany – wypowiedzenie może nastąpić w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia. W sytuacji wypowiedzenia przez Klienta Umowy, zmiana, której dotyczy zawiadomienie nie wchodzi w życie, a Umowa wygasa z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, w którym miała wejść w życie taka zmiana. W celu uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że Klient uiszcza w tym czasie (w okresie wypowiedzenia) Opłatę Miesięczną w dotychczasowej wysokości. Brak wypowiedzenia przez Klienta Umowy oznacza akceptację zmiany, której dotyczy zawiadomienie i oznacza, że od dnia wejścia w życie zmian, Klient zobowiązany jest do uiszczania Opłat Miesięcznych w wysokości wynikającej ze zmienionego Cennika Pakietów.
16. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w pkt 16 powyżej, nie wyłącza prawa do wypowiedzenia Umowy na podstawie innych postanowień Umowy.
17. Klient nie jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Wyrównawczej, jeśli do wypowiedzenia Umowy doszło z powodu zmiany, o której mowa w pkt IV.11 lub IV.13 powyżej. Klient jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Wyrównawczej, jeśli do wypowiedzenia Umowy doszło z powodu zmiany, o której mowa w pkt IV.12 lub IV.14 powyżej.

Rozdział V. Obowiązki Klientów i Osób Uprawnionych

1. Klient jest zobowiązany do:
 - a) terminowego uiszczania Opłat Miesięcznych,
 - b) informowania Osób Uprawnionych o zasadach wykonywania Umowy (w tym zasadach rezerwacji Wizyt i ich odwoływania wskazanych w załączniku: Zasady korzystania z pakietu medycznego) oraz o zasadach przetwarzania ich danych osobowych,
 - c) poinformowania getmed o każdorazowej zmianie danych identyfikacyjnych, kontaktowych lub adresowych Klienta lub Osób Uprawnionych – nie później niż w terminie 3 dni od dnia wystąpienia zmiany.
2. Osoby Uprawnione zobowiązane są do:
 - a) przestrzegania zasad wykonywania Umowy oraz zasad udzielania Świadczeń Zdrowotnych,
 - b) przestrzegania zasad i regulaminów obowiązujących u Świadczeniodawcy wykonującego Usługi w ramach Pakietu Medycznego,
 - c) niezwłocznego informowania getmed o konieczności zmiany terminu Świadczenia Zdrowotnego lub jego odwołania,
 - d) niezwłocznego poinformowania getmed o zmianie danych identyfikacyjnych lub kontaktowych Osoby Uprawnionej.
3. Warunkiem skorzystania z Usługi przez Osoby Uprawnione (w tym umówienia Wizyty) jest wyrażenie przez Osoby Uprawnione zgód na przetwarzanie ich danych o zdrowiu przez getmed na cele wykonywania Usług i Umowy.

Rozdział VI. Odstąpienie od Umowy

1. Z zastrzeżeniem pkt VI.2 i nast. poniżej, Klient może w terminie 14 dni, a przypadku Umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Klienta albo wycieczki – w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, pod rygorem nieważności, powinno zostać złożone na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres mailowy: bok@getmed.pl. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, z którego może skorzystać Klient, stanowi załącznik do Umowy. Klient może również skorzystać z ustawowego formularza, stanowiącego Załącznik numer 2 do Ustawy o prawach konsumenta. Do zachowania terminu złożenia oświadczenia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dla uniknięcia wątpliwości w wypadku odstąpienia od Umowy nie jest należna Opłata Wyrównawcza.
2. Klient może wybrać: Tryb Przyspieszony lub Tryb Specjalny Aktywacji Pakietów, przy czym – wybór przez Klienta Trybu Przyspieszonego lub Trybu Specjalnego następuje łącznie z żądaniem wykonania przez getmed usługi, tj. Aktywacji Pakietów, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt VI.1 powyżej, oraz złożeniem oświadczenia o przyjęciu do wiadomości, że z chwilą wykonania przez getmed usługi Klient utraci prawo do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt VI.1 powyżej, w całości lub w zakresie danego Pakietu.
3. W wypadku gdy Klient złożył przy zawarciu Umowy oświadczenie o żądaniu wykonania usługi (Aktywacji Pakietów, tj. udostępnienia Osobom Uprawnionym możliwości korzystania z Usług) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, a następnie złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w całości lub w zakresie danego Pakietu, Klient ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W takim wypadku kwotę należności do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
4. getmed ma prawo potrącić kwotę, o której mowa w pkt VI.3, z wierzytelnością z tytułu zwrotu uiszczonej przez Klienta pierwszej Opłaty Miesięcznej.
5. Jeśli Klient złożył przy zawarciu Umowy oświadczenie o zażądaniu wykonania usługi (Aktywacji Pakietów, tj. udostępnienia Osobom Uprawnionym możliwości korzystania z Usług) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Klient traci prawo, o którym mowa w pkt VI.1 powyżej, z chwilą wykonania przez getmed usługi.
6. Jeśli Klient przy zawarciu Umowy wyraził zgodę na odstąpienie od Umowy przez getmed w wypadku spełnienia się określonych okoliczności i w określonym terminie, getmed może od Umowy odstąpić na warunkach określonych w takiej zgodzie.
7. Klient zawierając Umowę oświadcza, że na dzień zawarcia Umowy nie widnieje w jakichkolwiek rejestrach dłużników niewypłacalnych lub nierzetelnych, w szczególności w rejestrach prowadzonych przez Biura Informacji Gospodarczej. W razie złożenia przez Klienta oświadczenia niezgodnego z prawdą getmed uprawniony jest do odstąpienia od Umowy w terminie 35 (trzydziestu pięciu) dni od dnia jej zawarcia. Weryfikacja oświadczenia Klienta może nastąpić w szczególności poprzez badanie wiarygodności finansowej Klienta w biurach informacji gospodarczej, na podstawie udzielonego przez Klienta upoważnienia.
8. getmed uprawniony jest do odstąpienia od Umowy w razie, jeśli Klient opóźnia się z zapłatą pierwszej Opłaty Miesięcznej, pomimo uprzedniego wezwania go do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 7-dniowego terminu na uregulowanie zaległości. Odstąpienie od Umowy może zostać zrealizowane w Formie Dokumentowej. Odstąpienie od Umowy może być zrealizowane przez getmed w terminie 45 dni od daty upływu terminu płatności pierwszej Opłaty Miesięcznej.
9. W przypadku odstąpienia przez getmed od Umowy, Klient zobowiązany jest do pokrycia szkody poniesionej przez getmed, tj. do pokrycia kosztów Usług świadczonych przez getmed do dnia odstąpienia. getmed informuje, że wykaz maksymalnych kosztów za poszczególne Usługi znajduje się pod adresem: <https://getmed.pl/wykaz-kosztow-maksymalnych.pdf> (wykaz ten ma charakter informacyjny i może być okresowo aktualizowany w wypadku zmiany cen, a getmed może obciążyć Klienta wyłącznie kwotą równą faktycznej szkodzi). W celu uniknięcia wątpliwości getmed wskazuje, że na wysokość szkody składają się łączne koszty poniesione przez getmed za wszystkie Usługi, z których skorzystały Osoby Uprawnione w ramach Wizyt zarezerwowanych w ramach Pakietu objętego Umową od której getmed odstąpił, a wysokość tych szkód może przekraczać wysokość Opłaty Miesięcznej.

Rozdział VII. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy

1. Jeżeli w Umowie wskazano Okres Zobowiązania, od momentu zawarcia Umowy do czasu zakończenia Okresu Zobowiązania:
 - a) Klient, z zastrzeżeniem pkt VII.4 poniżej, zobowiązuje się nie wypowiadać Umowy w całości lub w zakresie danego Pakietu z przyczyn innych niż dotyczące niewykonania zobowiązań przez getmed lub Podmiot Medyczny lub określonych w pkt X.4;

- b) getmed, z zastrzeżeniem pkt VII.4 poniżej, zobowiązuje się nie wypowiedzieć Umowy w całości lub w zakresie danego Pakietu z przyczyn innych niż:
 - (i) niewykonanie przez Klienta zobowiązań wynikających z Umowy;
 - (ii) naruszenie zasad korzystania z Usług przez Osoby Uprawnione, w tym:
 - rażące naruszenie postanowień Regulaminu lub Zasad korzystania z pakietu medycznego;
 - zakłócanie przez Osobę Uprawnioną funkcjonowania Placówki Medycznej (np. obraźliwe zachowanie Osoby Uprawnionej względem innych pacjentów lub pracowników Placówki Medycznej);
 - zachowanie się Osoby Uprawnionej stwarzające zagrożenie dla innych pacjentów lub pracowników Placówki Medycznej;
 - naruszanie dobrego imienia getmed lub działania na szkodę getmed.
 - (iii) wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy Bazowej, na podstawie której getmed nabywa Usługi objęte Zakresem Pakietu, z przyczyn innych niż leżące po stronie getmed;
 - (iv) innych przyczyn wprost wskazanych w Umowie (w tym w Regulaminie).
2. W przypadku gdy w Okresie Zobowiązania Klient, który zawarł z getmed Umowę z takim Okresem Zobowiązania (z zastrzeżeniem pkt VII.4 poniżej), złoży oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w całości lub w zakresie danego Pakietu, z przyczyn innych niż wskazane w pkt VII.1 lit. a) powyżej, jest zobowiązany do zapłaty na rzecz getmed jednorazowej Opłaty Wyrównawczej za wszystkie Pakiety, których dotyczyło oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy (Opłaty Wyrównawcze zliczają się). Zapłata Opłaty Wyrównawczej nie ogranicza prawa getmed do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, jeśli szkoda przewyższa wysokość Opłaty Wyrównawczej.
3. W przypadku gdy w Okresie Zobowiązania getmed, który zawarł z Klientem Umowę z takim Okresem Zobowiązania, złoży oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w całości lub w zakresie danego Pakietu, z przyczyn innych niż wskazane w pkt VII.1 lit. b) powyżej jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Klienta jednorazowej Opłaty Wyrównawczej za wszystkie Pakiety, których dotyczyło oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy (Opłaty Wyrównawcze zliczają się). Zapłata Opłaty Wyrównawczej nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, jeśli szkoda przewyższa wysokość Opłaty Wyrównawczej.
4. Z zastrzeżeniem pkt VII.1 powyżej oraz odmiennych zapisów Umowy i bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec najbliższego Okresu Rozliczeniowego (o ile z przepisów prawa nie wynika możliwość wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym). Wypowiedzenie Umowy może dotyczyć całości Umowy (wszystkich Pakietów) lub części Umowy (niektórych Pakietów).
5. Jeżeli wypowiedzenie wynika z przyczyn wskazanych w pkt VII.1 lit. b) pkt (i) – (iv), lub z zaprzestania oferowania przez getmed Pakietu Medycznego objętego Umową w dotychczasowym kształcie lub w dotychczasowej cenie, getmed poinformuje o tym Klienta.
6. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy może być złożone pisemnie lub w Formie Dokumentowej na adresy e-mail Stron.
7. Umowa wygasa z chwilą śmierci Klienta. W przypadku Pakietu Indywidualnego Umowa wygasa w odniesieniu do takiego Pakietu z chwilą śmierci Osoby Uprawnionej.
8. Punktu VII.3 powyżej nie stosuje się, tj. getmed nie jest zobowiązany do zapłaty Opłaty Wyrównawczej w razie wypowiedzenia przez getmed Umowy w zakresie niegwarantowanych usług dodatkowych, a także – dla uniknięcia wątpliwości – w przypadku złożenia przez getmed oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
9. Wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy w odniesieniu do jednego Pakietu nie powoduje automatycznego rozwiązania Umowy w zakresie pozostałych Pakietów.

Rozdział VIII. Dokumentacja medyczna

1. Dokumentacja medyczna Osoby Uprawnionej w związku z udzielaniem Świadczeń Zdrowotnych prowadzona jest przez Podmioty Medyczne.
2. Tryb i warunki prowadzenia dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępniania Osobom Uprawnionym, przedstawicielom ustawowym Osób Uprawnionych i osobom trzecim określają właściwe przepisy prawa lub regulaminy organizacyjne Podmiotów Medycznych.
3. W wypadkach, w których Podmiot Medyczny umożliwia przekazanie dokumentacji medycznej Osobie Uprawnionej za pośrednictwem getmed, Osoba Uprawniona może uzyskać dostęp do dokumentacji medycznej na Portalu Pacjenta getmed na zasadach określonych w regulaminie Portalu Pacjenta getmed (o ile Portal Pacjenta getmed będzie posiadał taką funkcjonalność).

Rozdział IX. Reklamacje

1. Reklamacje związane z udzielonym Świadczeniem Zdrowotnym (niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem) należy zgłaszać bezpośrednio do Świadczeniodawcy, na zasadach określonych w Załączniku – Zasady korzystania z pakietu medycznego.
2. getmed rozpatruje reklamacje związane z umawianiem i rozliczaniem Świadczeń Zdrowotnych oraz Aktywacją Pakietu.
3. Zgłoszenia i reklamacje Klient lub Osoba Uprawniona może składać do getmed za pośrednictwem Infolinii pod numerem telefonu: +48 222 210 222, w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: bok@getmed.pl.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub elektronicznej na adres e-mail, chyba że reklamujący zażąda otrzymania odpowiedzi na reklamację na innym trwałym nośniku. Nie dotyczy to reklamacji składanych anonimowo lub bez podania danych kontaktowych, w zakresie których getmed nie jest zobowiązany do złożenia odpowiedzi.
5. Dla prawidłowego i szybkiego przebiegu spraw sugeruje się, aby każda reklamacja zawierała następujące informacje: dane osoby, której reklamacja dotyczy (imię i nazwisko, numer PESEL lub data urodzenia, nazwę Pakietu przysługującego Osobie Uprawnionej, adres pocztowy lub elektroniczny, na jaki trafić ma odpowiedź), opis przedmiotu reklamacji i okoliczności jej złożenia (data, miejsce) oraz treść uwag przekazanych przez składającą reklamację, dane osoby składającej reklamację jeśli nie jest nią osoba, której reklamacja dotyczy, datę i podpis osoby składającej reklamację (w przypadku reklamacji składanej w formie pisemnej).
6. Odpowiedzi na reklamacje udzielane są w terminie do 14 (czternastu) dni od dnia wpływu reklamacji. W przypadkach gdy wyjaśnianie reklamacji lub podjęcie decyzji nie jest możliwe w takim terminie – udzielana jest odpowiedź zawierająca informacje o stanowisku podmiotu rozpatrującego reklamację na dzień udzielenia odpowiedzi.
7. Klientowi przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur, dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php.
8. Przy Prezese Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 332 lub 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
9. Klient posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
 - b) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a getmed,
 - c) Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem, a getmed, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

Rozdział X. Zmiana Umowy lub załączników

1. Z chwilą przekroczenia przez Dziecko limitu wieku określonego w Cenniku Pakietów, traci ono możliwość korzystania z Pakietu (zostaje usunięte z tabeli Osób Uprawnionych), co nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy. Umowa oraz wysokość Opłaty Miesięcznej nie ulegają zmianie, z tym zastrzeżeniem, iż jeśli Dziecko objęte było Pakietem

za Opłatą Dodatkową, Opłata Miesięczna ulega automatycznemu obniżeniu o wartość Opłaty Dodatkowej za Dziecko, które przekroczyło limit wieku, ze skutkiem na pierwszy dzień Okresu Rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Dziecko przekroczyło limit wieku.

2. Z chwilą przekroczenia przez Osobę Uprawnioną zgłoszoną w ramach Pakietu dla dwojga lub Pakietu Rodzic z dzieckiem lub Pakietu Rodzinnego limitu wieku określonego w Cenniku Pakietów, traci ona możliwość korzystania z Pakietu (przestaje być Osobą Uprawnioną), co nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy. W takim wypadku Umowa oraz wysokość Opłaty Miesięcznej nie ulegają zmianie.
3. Z chwilą śmierci Osoby Uprawnionej w Pakiecie dla dwojga lub w Pakiecie Rodzic z dzieckiem lub w Pakiecie Rodzinnym, Klient po dostarczeniu kopii aktu zgonu (w Formie Dokumentowej), ma możliwość zawarcia aneksu do Umowy zmieniającego wariant Pakietu odpowiednio z Pakietu dla dwojga lub Pakietu Rodzic z dzieckiem na Pakiet Indywidualny lub z Pakietu Rodzinnego na Pakiet Partnerski (o ile w ramach Pakietu Rodzinnego Opieką Medyczną objęte było tylko jedno Dziecko).
4. getmed uprawniony jest do jednostronnej zmiany warunków Umowy (w tym Regulaminu i Załączników do Umowy) w razie wystąpienia uzasadnionych przyczyn, do których należą:
 - a) wydanie przez organ administracji państwowej decyzji lub wydanie przez sąd prawomocnego orzeczenia sądowego, z której/którego wynikać będzie zobowiązanie getmed do dokonania zmiany,
 - b) wydanie przez organ administracji państwowej decyzji lub wydanie przez sąd prawomocnego orzeczenia sądowego, z którego wynika, że postanowienia umowne analogiczne do stosowanych przez getmed, mogą być sprzeczne z prawem – w tym przypadku getmed może dokonać zmiany Umowy wyłącznie w razie uznania, że zmiana ta będzie jednoznacznie i obiektywnie korzystna dla Klienta,
 - c) zmiana zasad świadczenia Usług przez Świadczeniodawców,
 - d) zaprzestanie świadczenia Usług (w całości lub w części) przez Świadczeniodawców lub wypowiedzenie Umów Bazowych z przyczyn niezależnych od getmed,
 - e) wystąpienie obiektywnych, niezależnych od getmed okoliczności, których nie mógł on przewidzieć w chwili zawierania Umowy, a które powodują, iż wykonywanie Umowy na ustalonych w niej warunkach jest niemożliwe,
 - f) zmiana przepisów prawa, jeśli wpływa ona na warunki Umowy i o ile brak dostosowania warunków Umowy do tej zmiany mógłby powodować dla getmed lub dla Klienta negatywne konsekwencje prawne,
 - g) zmiana zasad wykonywania Umowy przez getmed polegająca na przyznaniu Klientowi dodatkowych uprawnień lub korzyści.
5. W wypadkach, o których mowa w pkt X.4 powyżej, zmiana może nastąpić wyłącznie w zakresie, jaki wynika ze wskazanych tam przyczyn, a przy tym będzie dokonana w sposób jak najmniej uciążliwy dla Klienta.
6. O zmianie, o której mowa w pkt X.4 powyżej, getmed poinformuje Klienta w Formie Dokumentowej, z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem, chyba że z przepisów prawa, decyzji organu administracji państwowej lub prawomocnego orzeczenia sądowego wynika krótszy termin.
7. Zmiany wchodzą w życie w terminie wskazanym przez getmed, jednak nie wcześniej niż po wykonaniu przez getmed zobowiązania, o którym mowa w pkt X.6 powyżej.
8. Klient uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian, o których mowa w pkt 4 powyżej, najpóźniej na 14 dni przed wejściem tych zmian w życie. W takim przypadku Umowa wygasa z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego poprzedzającego wejście zmian w życie. Brak wypowiedzenia przez Klienta Umowy oznacza akceptację zmiany.
9. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w pkt X.8 powyżej, nie wyłącza prawa Klienta do wypowiedzenia Umowy na podstawie innych postanowień Umowy.
10. Klient nie jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Wyrównawczej, jeśli do wypowiedzenia Umowy doszło na podstawie pkt X.4 powyżej.
11. Zmiana danych kontaktowych getmed lub Podmiotów Medycznych, a także usunięcie oczywistych omyłek i błędów nie stanowi zmiany Umowy ani Regulaminu.
12. Zmiany, o których mowa w pkt X.4 powyżej, nie mają zastosowania do zmian Cennika Pakietów w zakresie wysokości Opłat Miesięcznych (w tym Opłat Dodatkowych), do których stosuje się postanowienia pkt IV.11-16 Regulaminu.
13. Zasady zmian niniejszego Regulaminu stosuje się także do zmian Załączników do Regulaminu.

Rozdział XI. Zasady ponoszenia odpowiedzialności przez getmed

1. getmed nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie Świadczenia Zdrowotnego, jeśli brak możliwości skorzystania ze świadczenia Zdrowotnego wynika z tego że:
 - a) Osoba Uprawniona nie potwierdziła rezerwacji Wizyty w sposób określony przez Świadczeniodawcę (o ile takie potwierdzenie jest wymagane dla utrzymania możliwości skorzystania z Wizyty);
 - b) Osoba Uprawniona nie zastosowała się do zasad obowiązujących w Placówce Medycznej (np. zasad porządkowych, zasad organizacyjnych) lub u Świadczeniodawcy;
 - c) Osoba Uprawniona nie zastosowała się do Zasad korzystania z pakietu medycznego;
 - d) Osoba Uprawniona nie posiadała w celu potwierdzenia tożsamości na Wizycie dokumentu tożsamości lub innych dokumentów (o ile są wymagane);
 - e) Osoba Uprawniona nie stawiała się na umówiony termin Świadczenia Zdrowotnego zgodnie z Zasadami korzystania z pakietu medycznego;
 - f) Osoba Uprawniona nie pozostawała w gotowości do skorzystania z E-konsultacji i/lub nie podjęła kontaktu ze Specjalistą zgodnie z Zasadami korzystania z pakietu medycznego,
 - g) Osoba Uprawniona stawiała się w celu skorzystania ze Świadczenia Zdrowotnego w stanie uniemożliwiającym jego wykonanie (np. po spożyciu alkoholu) lub bez niezbędnego przygotowania lub bez posiadania niezbędnych informacji (np. skierowania, jeśli jest wymagane);
 - h) innych przyczyn leżących po stronie Osoby Uprawnionej (np. brak udzielenia wymaganych prawem zgód);
 - i) przyczyn wynikających z przepisów prawa (w szczególności, gdy Świadczeniodawca odmawia udzielenia Świadczenia Zdrowotnego z przyczyn wynikających z przepisów prawa);
 - j) Świadczeniodawca odmówił udzielenia Świadczenia Zdrowotnego z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. brak możliwości identyfikacji Osoby Uprawnionej lub jej uprawnień);
 - k) Klient odwołał Wizytę;
2. getmed ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Umowy na zasadach określonych w Regulaminie oraz właściwych przepisach prawa.
3. Za jakość i terminowość udzielanych Świadczeń Zdrowotnych lub za poniesione przez Klienta lub Osoby Uprawnione szkody wynikające z wykonania lub niewykonania przez Świadczeniodawcę Świadczeń Zdrowotnych odpowiedzialność ponosi Świadczeniodawca. Z zastrzeżeniem odmiennych zapisów Regulaminu, getmed ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za zgodność swojego świadczenia z Umową na zasadach ogólnych, przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Z zastrzeżeniem pkt XI.1 powyżej, w razie nieuzasadnionej odmowy udzielenia Świadczenia Zdrowotnego przez Świadczeniodawcę z przyczyn leżących po stronie Świadczeniodawcy, getmed ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach określonych przepisami prawa.

Rozdział XII. Ograniczenia w korzystaniu z Pakietów

1. O ile Umowa, w tym załączniki do Umowy, nie stanowią inaczej, Świadczenia Zdrowotne udzielane w ramach Pakietu/ów, nie obejmują:
 - a) świadczeń zdrowotnych dotyczących zmiany płci;
 - b) leczenia zespołu uzależnień;
 - c) leczenia operacyjnego w zakresie chirurgii plastycznej lub rekonstrukcyjnej;
 - d) leczenia sanatoryjnego i uzdrowiskowego oraz pobytów rehabilitacyjnych w domu opieki lub innej placówce opiekuńczo-leczniczej lub leczniczo-pielęgniarskiej;
 - e) leczenia lub diagnostyki urazów lub chorób wynikających z popełnienia lub usiłowania popełnienia czynu zabronionego lub uczestnictwa w zamieszkach, strajkach, rozruchach, grupach militarnych, paramilitarnych;
 - f) świadczeń zdrowotnych dotyczących dokonywania aborcji lub leczenia skutków dokonywania aborcji;
 - g) diagnozowania i leczenia protetycznego, ortodontycznego, periodontologicznego, implantologicznego;
 - h) diagnozowania i leczenia oraz zabiegów lub operacji z zakresu medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej oraz kosmetologii a także leczenia niepożądanych następstw wymienionych w zdaniu poprzednim procedur;
 - i) korekcji wad wrodzonych;
 - j) prowadzenia ciąży, w tym ciąży wysokiego ryzyka (chyba że co innego wynika z Zakresu Pakietu);
 - k) leczenia zakażenia wirusami HIV (AIDS) oraz schorzeń będących następstwem ww. zakażeń;

- l) leczenia zakażeniami wirusami wirusowego zapalenia wątroby oraz schorzeń będących następstwem ww. zakażeń;
 - m) diagnostyki lub leczenia urazów lub chorób wynikających z uprawiania przez Pacjenta sportów ekstremalnych lub z uczestnictwa Pacjenta w locie samolotu nielicencjonowanych linii lotniczych;
 - n) badań diagnostycznych niezbędnych do planowego leczenia szpitalnego, realizowanego w ramach świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;
 - o) diagnozowania i leczenia zaburzeń płodności.
2. O ile Umowa, w tym załączniki, nie stanowią inaczej Pakietu (a tym samym Usługi udzielane w ramach Pakietu) nie obejmują Świadczeń Zdrowotnych, których konieczność udzielenia Osobie Uprawnionej wynika bezpośrednio lub pośrednio z:
- a) udziału Osoby Uprawnionej w działaniach zbrojnych lub operacjach militarnych – niezależnie od ich charakteru i formy (np. wojny, misji pokojowych, rewolucji czy zamieszek o charakterze politycznym);
 - b) klęsk żywiołowych, katastrof naturalnych (takich jak powódzie, trzęsienia ziemi, pożary) lub epidemii, jeżeli zostały one potwierdzone przez właściwe organy administracji publicznej;
 - c) czynów o charakterze przestępczym lub wykroczeniowym popełnianych przez Osobę Uprawnioną, w tym prób samobójczych, samookaleczenia lub celowego działania na własną szkodę;
 - d) aktywnego udziału w sportach uznawanych za ekstremalne, takich jak np. wspinaczka wysokogórska, skoki na bungee, nurkowanie z aparatem tlenowym, rafting, jazda na skuterkach wodnych, czy kolarstwo górskie;
 - e) uczestnictwa w sportach lotniczych, takich jak paralotniarstwo, szybownictwo, pilotowanie samolotów silnikowych lub baloniarstwo;
 - f) prowadzenia pojazdów mechanicznych bez posiadania ważnych uprawnień do kierowania lub wbrew obowiązującym przepisom, np. bez ważnego przeglądu technicznego pojazdu;
 - g) zażywania środków psychoaktywnych, alkoholu, środków odurzających, narkotyków, dopalaczy, leków nieprzepisanych przez lekarza lub używania ich w sposób niezgodny z zaleceniem medycznym, w szczególności wykonywania czynności w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem leków wpływających na zdolność postrzegania i reagowania;
 - h) konsekwencji eksperymentów medycznych, badań klinicznych lub terapii eksperymentalnych, w których brała udział Osoba Uprawniona, niezależnie od ich formy czy celu;
 - i) stosowania niekonwencjonalnych metod leczenia, nieposiadających potwierdzenia skuteczności w badaniach naukowych, w tym praktyk wywodzących się z medycyny ludowej, orientalnej lub alternatywnej;
 - j) przeszczepiania narządów, tkanek lub komórek – zarówno pochodzenia naturalnego, jak i sztucznego – w tym także wszczepiania implantów, urządzeń medycznych lub stosowania hodowli komórkowych;
 - k) samodzielnych prób diagnozowania lub leczenia choroby, modyfikowania zaleceń lekarskich, przerywania terapii lub jej kontynuowania bez wiedzy i zgody lekarza;
 - l) konsekwencji kontaktu z substancjami toksycznymi, promieniowaniem radioaktywnym, polem elektromagnetycznym czy działaniem energii jądrowej – o ile mają one szkodliwy wpływ na zdrowie człowieka;
 - m) leczenia uzależnień, w tym terapii odwykowych, zabiegów detoksykacyjnych oraz innych form wsparcia w przypadku nadużywania substancji psychoaktywnych;
 - n) uzyskania Świadczeń Zdrowotnych za pomocą czynów zakazanych, prób wyłudzenia lub celowego wprowadzenia Świadczeniodawcę lub getmed w błąd.

Rozdział XIII. Inne postanowienia

1. Umowa podlega przepisom prawa polskiego.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a Umową rozstrzygające znaczenie mają postanowienia Umowy.
3. Umowa jest umową o świadczenie usług w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa. Pakiet Medyczny nie stanowi obowiązujących przepisów prawa. Pakiet Medyczny nie stanowi ubezpieczenia a Umowa umowy ubezpieczenia. W szczególności ani Klientowi ani Osobom Uprawnionym nie przysługuje wypłata jakichkolwiek świadczeń ubezpieczeniowych.
4. O ile Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia i oświadczenia składane przez Strony w związku z Umową, jej wypowiedzeniem lub zmianą, powinny być dokonywane w Formie Dokumentowej na podstawie Umowy (np. wiadomości e-mail, pisemnej lub innej stwierdzonej pismem).
5. Cesja praw i obowiązków wynikających z Umowy wymaga zgody drugiej Strony.
6. Zawierając Umowę Klient wyraża zgodę na wysyłanie przez getmed zawiadomień związanych z wykonywaniem, zmianą lub rozwiązaniem Umowy na podane przez Klienta w Umowie dane kontaktowe (w tym e-mail, numer telefonu).
7. W przypadku jeśli w Umowie wskazano osobę do kontaktu, getmed udzieli informacji związanych z Umową wyłącznie takiej osobie. W przypadku zmiany osoby do kontaktu, Klient zobowiązany jest do poinformowania getmed o tej zmianie.
8. Powiadomienie o zmianie adresu Strony do korespondencji, w tym do zgłaszania reklamacji lub innych oświadczeń, nie stanowi zmiany Umowy (w tym i Regulaminu).
9. Regulamin stanowi utwór, co do którego majątkowe prawa autorskie przysługują getmed. Jego kopiowanie, powielanie i wykorzystywanie w jakiegokolwiek formie bez zgody getmed jest niedozwolone.
10. Załączniki do Regulaminu stanowiącej jego integralną część:
 - a) **Załącznik nr 1 – Zasady korzystania z pakietu medycznego**
 - b) **Załącznik nr 2 – Warunki korzystania z Pakietu dodatkowego**
 - c) **Załącznik nr 3 – Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy wraz z pouczeniem**

Zasady korzystania z pakietu medycznego

I. Definicje

1. Pojęcia pisane z wielkiej litery mają znaczenie nadane im w Umowie, Regulaminie Nabycia Pakietu Medycznego, Cenniku Pakietów lub pkt I.2 poniżej.
2. W niniejszym dokumencie następujące pojęcia oznaczają:
 - a) **E-recepta** – Świadczenie Zdrowotne realizowane u danego Specjalisty w formie E-konsultacji, w celu uzyskania recepty na wskazany przez Użytkownika produkt leczniczy w rozumieniu art. 2 pkt 32 ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (tj. Dz.U. z 2024 r. poz. 686 z późn. zm.);
 - b) **E-zwolnienie** – Świadczenie Zdrowotne realizowane u Specjalisty będącego lekarzem internistą lub lekarzem medycyny rodzinnej w formie E-konsultacji, w celu uzyskania E-ZLA;
 - c) **E-ZLA** – elektroniczne zwolnienie lekarskie w rozumieniu art. 55 ust. 1 ustawy z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 1133 z późn. zm.);
 - d) **IKP** – Internetowe Konto Pacjenta w rozumieniu ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (tj. Dz.U. z 2025 poz. 302 z późn. zm.);
 - e) **Kod** – kod alfanumeryczny lub kod graficzny (np. QR) potwierdzający możliwość umówienia się w ramach Pakietu w Okresie Aktywacji Pakietu przez konkretnego Pacjenta w Placówce Medycznej na Wizytę lub wykonania w Placówce Medycznej Usługi w formie badania diagnostycznego;
 - f) **Zlecenie** – kod alfanumeryczny lub kod graficzny (np. QR) potwierdzający możliwość skorzystania przez konkretnego Pacjenta w ramach Pakietu ze Świadczenia Zdrowotnego w ramach konkretnej, umówionej Wizyty.

II. Zakres Pakietu Medycznego i zasady dotyczące umawiania Wizyt

1. Zakres Świadczeń Zdrowotnych, z których może korzystać Pacjent w ramach Pakietu Medycznego wskazanego w Umowie, określa załącznik – Zakres Pakietu (a w przypadku Pakietu dodatkowego – Umowa).
2. Wizyty w ramach Zakresu Pakietu mogą odbywać się w trybie stacjonarnym w Placówce Medycznej lub w formie E-konsultacji (o ile taka forma jest dostępna). Zakres Pakietu określa w jakiej formie Pacjent może skorzystać ze Świadczenia Zdrowotnego (Wizyta stacjonarna lub/i Wizyta w ramach E-konsultacji). Jeżeli tak przewiduje dany Zakres Pakietu Usługa może zostać wykonana także poza Placówką Medyczną (wizyta domowa) na zasadach określonych w Zakresie Pakietu.
3. Skorzystanie ze Świadczenia Zdrowotnego może być uzależnione od spełnienia przez Pacjenta wymogów określonych w Zakresie Pakietu. Takimi wymogami może być np. określony wiek Pacjenta lub posiadanie przez Pacjenta aktualnego skierowania na skorzystanie z danego Świadczenia Zdrowotnego od konkretnego Specjalisty uprawnionego do wykonywania zawodu medycznego w Polsce.
4. Zakres Pakietu może również określać limity Usług (np. co do liczby lub co do częstotliwości), z których skorzystać może Osoba Uprawniona.
5. Skorzystanie ze Świadczenia Zdrowotnego wymaga przekazania przez Pacjenta do getmed poprzez Infolinię lub za pośrednictwem Portalu Pacjenta getmed informacji o chęci skorzystania z Usługi. Infolinia dostępna jest w godzinach wskazanych na Stronie Internetowej.
6. Z zastrzeżeniem pkt II.8, ustalenie terminu, w którym Pacjent może skorzystać z Usługi wymaga:
 - a) umówienia dla Pacjenta Wizyty przez getmed w trybie opisanym w pkt II.5 (przez Infolinię lub Portal Pacjenta getmed) lub
 - b) przekazania przez getmed Pacjentowi dedykowanego Kodu uprawnającego Pacjenta do umówienia Wizyty na dane Świadczenie Zdrowotne, u konkretnego Podmiotu Medycznego oraz umówienia przez tego Pacjenta przy użyciu takiego Kodu Wizyty w Okresie Aktywacji Pakietu, przy czym tryb dla umówienia określonej Wizyty na daną Usługę określa getmed, lub w wypadku Usług w formie badań diagnostycznych laboratoryjnych, których wykonanie nie wymaga wcześniejszego umówienia – stawienie się przez Pacjenta w Placówce Medycznej w Okresie Aktywacji Pakietu w celu skorzystania z Usługi z użyciem Kodu;
7. Kod, o którym mowa w pkt II.6 powyżej:
 - a) jest indywidualny (tj. przypisany do danej Osoby Uprawnionej),
 - b) jest ważny w Okresie Aktywacji Pakietu (po upływie tego okresu Kod wygasa), chyba że w Kodzie lub opisie Kodu wskazano krótszy termin,
 - c) może być wykorzystany jednokrotnie,
 - d) może dotyczyć jednej konkretnej Usługi lub różnych Usług (w szczególności, gdy dotyczy badań diagnostycznych laboratoryjnych), przy czym getmed przekazując Pacjentowi Kod wskazuje jakich Usług Kod dotyczy (jeśli Kod dotyczy więcej niż jednej Usługi obejmuje uprawnienie do skorzystania jednokrotnie z każdego rodzaju Usługi, której dotyczy).
8. W wypadku, gdy dla danej Usługi wymagane jest posiadanie przez Pacjenta aktualnego skierowania na skorzystanie z danego Świadczenia Zdrowotnego od konkretnego Specjalisty, Wizyta może być umówiona wyłącznie pod warunkiem posiadania przez Pacjenta takiego skierowania. Pacjent przy umawianiu Wizyty oświadcza czy skierowanie takie posiada, pod rygorem określonym w pkt III.9 pkt (iii) Regulaminu (brak możliwości odbycia Wizyty z przyczyn leżących po stronie Pacjenta). getmed może przy umawianiu Wizyty zażądać przedstawienia kopii skierowania w trybie określonym przez getmed (np. wgranie pliku w Portalu Pacjenta getmed lub przesłanie skanu na wskazany adres e-mail).
9. Wizyty dla Pacjenta umawiane są na wniosek Pacjenta. W imieniu małoletniego Pacjenta wniosek o umówienie Wizyty mogą złożyć jego przedstawiciele ustawowi.
10. Wizyty można umawiać od dnia Aktywacji Pakietu.
11. Wizyta może odbyć się wyłącznie w Okresie Aktywacji Pakietu.
12. Z zastrzeżeniem pkt IV.4 oraz pkt V.16 poniżej, zmiana lub odwołanie Wizyty odbywa się na zasadach analogicznych jak umówienie Wizyty.
13. Umawianie Wizyt odbywa się wyłącznie za pośrednictwem getmed: telefonicznie przez Infolinię lub za pośrednictwem Portalu Pacjenta (tryb dostępny pod warunkiem skutecznej rejestracji na Portalu Pacjenta getmed przez Pacjenta).
14. Z zastrzeżeniem pkt II.15 poniżej, Wizyta jest umawiana w terminach i zgodnie z zasadami wynikającymi z Regulaminu Gwarancji Dostępu, stanowiącym załącznik do Umowy.
15. Jeśli Pacjent wyrazi zgodę na Wizytę w terminie późniejszym niż wskazany w Regulaminie Gwarancji Dostępu (w tym m.in. poprzez samodzielny wybór takiego terminu), nie może podnosić zarzutów i roszczeń wynikających z braku realizacji jego praw określonych w Regulaminie Gwarancji Dostępu.
16. Jeżeli wymaga tego Podmiot Medyczny, do skorzystania z Usługi może być wymagane Zlecenie. W takim wypadku przy umawianiu Wizyty getmed przekazuje Pacjentowi dedykowane dla niego Zlecenie uprawniające go do skorzystania z Usługi w ramach umówionej przez getmed Wizyty.
17. Zlecenie uprawniające do skorzystania z umówionej Wizyty przekazywane jest przez getmed Osobie Uprawnionej poprzez wiadomość sms lub wiadomość e-mail na wskazane w Umowie dane kontaktowe lub udostępniane jest Pacjentowi na jego koncie w Portalu Pacjenta getmed.
18. Ze Zlecenia może skorzystać wyłącznie Osoba Uprawniona, do której zostało ono przypisane i wyłącznie w zakresie Świadczenia Zdrowotnego, którego dotyczy.
19. Pacjent nie może umówić kolejnej Wizyty w ramach Pakietu na daną Usługę, jeśli ma już umówioną w ramach Pakietu na taką samą Usługę (w trybie stacjonarnym lub E-konsultacji) Wizytę, która się jeszcze nie odbyła.
20. Pacjent nie może umówić kolejnej Wizyty w ramach Pakietu, jeśli ma już umówione w ramach Pakietu 3 (trzy) Wizyty na konsultacje ze Specjalistą (w trybie stacjonarnym lub E-konsultacji), która się jeszcze nie odbyła, przy czym ograniczenie to nie dotyczy Umowywania Wizyt na Badania.
21. Pacjent nie może otrzymać w ramach Pakietu kolejnego Kodu na daną Usługę, jeśli nie wykorzystał jeszcze poprzedniego Kodu dotyczącego takiej samej Usługi, który otrzymał w ramach Pakietu, tj. nie skorzystał z takiej samej Usługi.
22. W razie odwołania Wizyty przed upływem terminu określonego w pkt IV.4, Zlecenie wygasa.

23. W razie zmiany Wizyty przed upływem terminu określonego w pkt IV.4, Zlecenie wygasa, a Osoba Uprawniona otrzymuje nowe Zlecenie.
24. Świadczenia Zdrowotne udzielane są w języku polskim. W wypadku gdy Specjalista posługuje się płynnie innym językiem niż polski, którym równocześnie płynnie włada Pacjent, Usługa może być na wniosek Pacjenta i za zgodą Specjalisty świadczona w tym języku. Nie dotyczy to dokumentacji medycznej i zgód, które Świadczeniodawcy przygotowują w języku polskim lub wymaganym przepisami prawa.
25. Przy umawianiu Wizyty Pacjent uzyskuje informację, jaki Świadczeniodawca będzie odpowiedzialny za realizację Wizyty, a wypadku Wizyt w trybie stacjonarnym w jakiej Placówce Medycznej Wizyta się odbędzie lub miejscu, jeśli Usługa ma być zrealizowana poza Placówką Medyczną.
26. Jeśli w przypomnieniu o Wizycie wskazana jest prośba o potwierdzenie Wizyty, Osoba Uprawniona zobowiązana jest udzielić niezwłocznie odpowiedzi czy potwierdza Wizytę. Brak niezwłocznej odpowiedzi na prośbę o potwierdzenie Wizyty uznawane jest za potwierdzenie Wizyty. Dla uniknięcia wątpliwości getmed nie jest zobowiązany wysłać zapytań o potwierdzenie Wizyty, a otrzymanie zapytania o potwierdzenie Wizyty nie wpływa na zobowiązania Osoby Uprawnionej do terminowego odwoływania Wizyt w terminach wskazanych poniżej w pkt IV.4 oraz pkt V.16.
27. Jeśli przy umawianiu Wizyty getmed poinformuje Osobę Uprawnioną, że warunkiem odbycia Wizyty jest jej potwierdzenie w określonym terminie i trybie, pkt II.26 nie stosuje się, a brak potwierdzenia Wizyty po otrzymaniu od getmed lub Świadczeniodawcy prośby o potwierdzenie Wizyty w terminie wskazanym w prośbie o potwierdzenie uznaje się za rezygnację z Wizyty (odwołanie Wizyty).

III. Zasady wspólne dotyczące realizacji Świadczeń Zdrowotnych

1. Udzielenie Świadczenia Zdrowotnego może być poprzedzone przeprowadzeniem ankiety dotyczącej m.in. ogólnego stanu zdrowia Osoby Uprawnionej, dotychczasowego leczenia, przyjmowanych leków czy predyspozycji genetycznych. Ankieta może być przeprowadzona przez Świadczeniodawcę bezpośrednio w Placówce Medycznej lub za pośrednictwem getmed.
2. Jeśli ankieta zdrowotna jest przeprowadzana za pośrednictwem getmed, warunkiem jej przeprowadzenia jest udzielenie przez Osobę Uprawnioną zgody na przetwarzanie jej danych osobowych w zakresie danych o zdrowiu oraz zgody na udostępnienie tych danych Placówce Medycznej i Specjaliście, którzy będą wykonywać Usługę.
3. Osoba Uprawniona może uzyskać dostęp do wyników badań wykonywanych w ramach Usług lub do dokumentacji medycznej bezpośrednio od Podmiotu Medycznego na zasadach określonych w regulaminach Placówek Medycznych, oraz – o ile taka funkcjonalność będzie dostępna – w ramach Portalu Pacjenta getmed.
4. W ramach Wizyty decyzję o rodzajach Świadczeń Zdrowotnych (w szczególności diagnostyce i leczeniu) podejmuje Specjalista.
5. Specjalista podejmuje samodzielnie decyzję o wystawieniu skierowania na wykonanie Usługi i ma prawo do odmowy jego wystawienia, jeśli w jego ocenie nie ma wskazań medycznych do wykonania takiej Usługi. Jeśli dla umówienia lub wykonania danej Usługi wymagane jest posiadanie przez Pacjenta skierowania, Pacjent nie może żądać od Specjalisty jego wystawienia, jeśli brak jest ku temu wskazań medycznych.
6. Jeśli skorzystanie ze Świadczenia Zdrowotnego wymaga przez Osobę Uprawnioną przygotowania się do Wizyty (np. przybycia na czczo), Osoba Uprawniona otrzyma o tym odpowiednie informacje lub wskazówki podczas umawiania Wizyty lub po jej umówieniu (zawsze przed Wizytą) – drogą e-mail albo za pośrednictwem wiadomości sms lub za pośrednictwem Portalu Pacjenta getmed.
7. Jeżeli wymaga tego postawiona uprzednio diagnoza, Specjalista w ramach Usługi, uwzględniając ograniczenia wynikające z przepisów prawa, może wystawić receptę lub skierowanie niezbędne do leczenia, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. Dokument może zostać wystawiony w wersji elektronicznej (np. e-recepta lub e-skierowanie).
8. Wystawienie recepty (w tym w ramach E-recepty) może zostać uzależnione przez Specjalistę od przedłożenia/przesłania przez Pacjenta dokumentów potwierdzających postawioną uprzednio diagnozę, w tym między innymi jednego z niżej wymienionych dokumentów:
 - a) karta informacyjna z leczenia szpitalnego,
 - b) inne formy dokumentacji medycznej, np. informacja od lekarza kierującego lub od lekarza podstawowej opieki medycznej, lub Specjalista może zażądać dodatkowej dokumentacji potwierdzającej postawioną uprzednio diagnozę lub zapisane leki lub wykazującej prawo Pacjenta do otrzymania refundacji leku w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia.
9. W przypadku recept na leki narkotyczne i psychotropowe Świadczeniodawca może wymagać nadania dostępu do wglądu w historię wystawionych dla Pacjenta recept za pośrednictwem IKP zgodnie z instrukcją udostępniania dokumentacji IKP przekazywaną Pacjentowi przed Usługą.
10. Dostarczona przez Pacjenta dokumentacja jest każdorazowo weryfikowana przez Świadczeniodawcę pod względem kompletności i czytelności. W przypadku istnienia wątpliwości związanych z kwestiami medycznymi lub wiarygodnością dokumentów, Specjalista może poprosić o dostarczenie dodatkowej dokumentacji medycznej lub odmówić wystawienia recepty lub skierowania w określonym zakresie, umieszczając odpowiednie zapisy w dokumentacji medycznej Usługi.
11. Wizyta trwa przez czas konieczny dla udzielenia Świadczenia Zdrowotnego, a o czasie jej trwania decyduje Specjalista. Czas trwania wizyty może określać także regulamin organizacyjny Świadczeniodawcy.
12. Specjalista uprawniony jest do przerwania i zakończenia świadczenia Usługi w przypadku, gdy Pacjent zachowuje się w sposób niekulturalny, rażąco konfliktowy lub w inny sposób sprzeczny z zasadami współżycia społecznego. W takim przypadku Specjalista uprzednio poinformuje Pacjenta, iż Usługa zostanie zakończona, jeśli nie zaprzestanie zachowywać się w sposób określony powyżej.
13. getmed może udostępnić dla Osób Uprawnionych i Klienta możliwość korzystania np. na cele umawiania Wizyt i zarządzania Wizytami z Portalu Pacjenta getmed – na zasadach i warunkach wynikających z odpowiednich regulaminów Portalu Pacjenta getmed.

IV. Zasady realizacji Świadczeń Zdrowotnych w trybie stacjonarnym

1. Osoba Uprawniona zobowiązana jest do stawienia się w Placówce Medycznej na umówioną Wizytę na co najmniej 15 minut przed jej planowanym rozpoczęciem.
2. Osoba Uprawniona przed skorzystaniem ze Świadczeń Zdrowotnych zobowiązana jest do okazania w Placówce Medycznej:
 - a) swojego dokumentu tożsamości,
 - b) ważnego skierowania (jeśli jest wymagane),
 - c) Kodu (jeśli otrzymała go od getmed),
 - d) Zlecenia (jeśli otrzymała go od getmed).
3. Jeśli zastosowanie mają regulaminy obowiązujące w poszczególnych Placówkach Medycznych, Osoba Uprawniona zobowiązana jest również do przedstawienia lub przekazania innych dokumentów lub informacji wskazanych przez Placówkę Medyczną wynikających z tych regulaminów.
4. Jeśli Osoba Uprawniona nie może stawić się na umówionej Wizycie stacjonarnej, zobowiązana jest do jej niezwłocznego odwołania lub zmiany, nie później jednak niż na co najmniej 24 godziny przed Wizytą. Po upływie wyżej wskazanego terminu odwołanie Wizyty lub zmiana Wizyty nie jest możliwa, a Osoba Uprawniona może skorzystać z tak umówionego Świadczenia Zdrowotnego, także w przypadku poinformowania getmed o jego odwołaniu (tj. odwołanie lub zmiana Wizyty z przekroczeniem ww. terminu nie wywołuje skutków a w przypadku, gdy Zakres Pakietu określa limity Usług, Wizyta taka podlega zaliczeniu na potrzeby ustalenia wykorzystania limitu Usług, z których skorzystać może Osoba Uprawniona).

V. Zasady realizacji Świadczeń Zdrowotnych w ramach E-konsultacji

1. Umawiając Wizytę w ramach E-konsultacji, Osoba Uprawniona wybiera formę realizacji Usługi spośród dostępnych w ramach danego Świadczenia Zdrowotnego sposobów komunikacji u konkretnego Świadczeniodawcy. Formy komunikacji z Pacjentem w ramach E-konsultacji mogą być następujące: (a) czat – wymiana krótkich wiadomości tekstowych, (b) rozmowa telefoniczna – przekaz audio, (c) wideokonferencja – przekaz audiowizualny, przy czym dla danej Usługi mogą być dostępne tylko niektóre z nich. Wideokonferencje realizowane są w udostępnionych przez Świadczeniodawcę: wirtualnych pokojach lub innych przestrzeniach dostępnych zdalnie.

2. W przypadku Usługi z zakresu E-konsultacji realizowanej w formie czatu lub wideokonferencji, Osoba Uprawniona przed Wizytą otrzyma od getmed lub od Świadczeniodawcy link (hiperłącze) umożliwiający odbicie się Usługi wraz z instrukcją jej realizacji.
3. getmed może również umożliwić realizację Usługi w ramach E-konsultacji za pośrednictwem Portalu Pacjenta getmed – na zasadach i warunkach wynikających z odpowiednich regulaminów korzystania z Portalu Pacjenta getmed i pod warunkiem rejestracji i posiadania przez Osobę Uprawnioną konta na Portalu Pacjenta getmed.
4. Wizyty w ramach E-Konsultacji mogą mieć formę pełnej zdalnej konsultacji, lub wyłącznie E-recepty albo E-zwolnienia. Pacjent umawiając Wizytę może wskazać, że chce skorzystać z E-recepty lub E-zwolnienia.
5. getmed nie gwarantuje, że Pacjent w ramach E-recepty lub E-zwolnienia uzyska odpowiednio receptę lub E-ZLA. Recepta oraz E-ZLA wystawiane są przez Specjalistę w sytuacji, gdy potrzeba wystawienia recepty lub E-ZLA jest uzasadniona względami medycznymi. Specjalista dokonuje oceny zasadności wystawienia recepty lub E-ZLA na podstawie danych o stanie zdrowia uzyskanych od Pacjenta, zgodnie z aktualnym stanem wiedzy medycznej, dostępnymi metodami i środkami, przy wykorzystaniu wszystkich umiejętności zawodowych, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa. Ostateczna decyzja co do wystawienia recepty lub E-ZLA lub odmowy ich wystawienia należy do Specjalisty.
6. Świadczeniodawca przed przystąpieniem do świadczenia Usług z zakresu E-konsultacji weryfikuje tożsamość Osoby Uprawnionej poprzez zwrócenie się o podanie jej imienia, nazwiska oraz numeru PESEL lub daty urodzenia.
7. Przesyłanie dokumentacji medycznej, ankiety zdrowotnej oraz innych dokumentów lub informacji pomiędzy Pacjentem a Specjalistą odbywa się na warunkach wskazanych Pacjentowi przez getmed w trakcie lub bezpośrednio po umówieniu Wizyty.
8. Osoba Uprawniona zobowiązana jest do pozostawania w gotowości na Wizytę na 30 minut przed Wizytą i 30 minut po Wizycie. Z powodów organizacyjnych Specjalista może skontaktować się w tym przedziale czasowym.
9. Osoba Uprawniona musi podać polski numer kontaktowy do skorzystania z Usługi w ramach E-konsultacji.
10. W przypadku realizacji Usługi w formie rozmowy telefonicznej, Świadczeniodawca podejmuje 3 próby kontaktu z Osobą Uprawnioną. Połączenie telefoniczne w celu wykonania Usługi realizowane jest wyłącznie przez Specjalistę. Osoba Uprawniona nie ma możliwości wykonania połączeń wychodzących (oddzwonienia) do Specjalisty. Koszt połączenia telefonicznego jest zgodny z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Osoba Uprawniona.
11. W przypadku realizacji Usługi w formie czatu lub wideokonferencji Specjalista oczekuje na połączenie z Pacjentem pod przekazanym Pacjentowi linkiem (hiperłączem) do maksymalnie 5 minut od terminu Wizyty.
12. Za niestawienie się na Wizytę w ramach E-konsultacji uznaje się m.in. nieodebranie połączenia lub połączeń realizowanych przez Specjalistę na podany przez Osobę Uprawnioną polski numer telefonu w terminie umówionej Usługi, pozostawanie takiego numeru telefonu poza zasięgiem, brak połączenia się Pacjenta za pośrednictwem przekazanego Pacjentowi linku (hiperłącza) lub niezapewnienie przez Osobę Uprawnioną połączenia internetowego koniecznego do realizacji Usługi (w wypadku Usług realizowanych za pośrednictwem sieci Internet).
13. W przypadku realizacji Usługi w ramach E-konsultacji w formie czatu lub wideokonferencji Osoba Uprawniona zobowiązana jest do spełnienia m.in. następujących wymagań technicznych:
 - a) posiadanie komputera lub innego urządzenia multimedialnego (urządzenie końcowe) z dostępem do sieci Internet,
 - b) posiadanie w urządzeniu elektronicznym najnowszych wersji przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, MS Internet Explorer, która zapewnia obsługę plików Cookie oraz skryptów JavaScript. Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami przeglądarek wymienionymi powyżej,
 - c) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej e-mail,
 - d) zapewnienie minimalnej zalecanej rozdzielczości ekranu urządzenia elektronicznego – 1024 x 768 pikseli.
14. Zważywszy na publiczny charakter sieci Internet i na to, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Pacjentów przez osoby do tego nieuprawnione, dla zachowania bezpieczeństwa zaleca się, aby urządzenie elektroniczne Pacjenta posiadało również:
 - a) system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,
 - b) skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
 - c) zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa,
 - d) aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz JavaScript w przeglądarce internetowej,
 - e) oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.
15. getmed nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji Usługi w razie braku spełnienia przez Osobę Uprawnioną wymagań technicznych określonych w niniejszym dokumencie.
16. Jeśli Osoba Uprawniona nie może skorzystać z umówionej Wizyty w ramach E-konsultacji, zobowiązana jest do jej niezwłocznego odwołania lub zmiany, nie później jednak niż na co najmniej 6 godzin przed Wizytą. Po upływie wyżej wskazanego terminu, odwołanie Wizyty lub zmiana Wizyty nie jest możliwa, a Osoba Uprawniona może skorzystać z tak umówionego Świadczenia Zdrowotnego, nawet w razie poinformowania getmed o jego odwołaniu (tj. odwołanie lub zmiana Wizyty z przekroczeniem ww. terminu nie wywołuje skutków, a w przypadku, gdy Zakres Pakietu określa limity Usług, Wizyta taka podlega zaliczeniu na potrzeby ustalenia wykorzystania limitu Usług, z których skorzystać może Osoba Uprawniona).
17. W przypadku uzyskania podczas komunikacji z Pacjentem wiarygodnej informacji, że wymaga on udzielenia natychmiastowej pomocy, Specjalista udziela Pacjentowi pomocy dostępnymi środkami i z uwzględnieniem okoliczności, że Świadczenia Zdrowotne udzielane są na odległość (w ramach E-konsultacji). Jeżeli Pacjent nie wyraził sprzeciwu i ustalony został adres, pod którym Pacjent aktualnie przebywa, Specjalista może skontaktować się z numerem alarmowym 112 i wezwać pogotowie, chyba że okoliczności wskazują, że wezwanie pogotowia nie jest konieczne.
18. Specjalista w razie potrzeby może zalecić badanie fizykalne, którego przeprowadzenie wymaga Wizyty w formie stacjonarnej.
19. Rekomendowane jest, aby w przypadku Pacjentów:
 - a) wymagających hospitalizacji – zwłaszcza w sytuacji, gdy lekarz obecny u Pacjenta uprzednio na wizycie domowej nie był w stanie Pacjentowi pomóc,
 - b) w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia (np. Pacjent jest nieprzytomny lub nie oddycha, Pacjent ma nagłą reakcję alergiczną lub doznał niekontrolowanego krwawienia), a w szczególności w sytuacji: nagłej utraty przytomności lub zaburzeń świadomości; agresji spowodowanej chorobą psychiczną; dokonanej próby samobójczej; drgawek; nagłego, ostrego bólu w klatce piersiowej; zaburzeń rytmu serca; nagłej nasilonej duszności; nagłego ostrego bólu brzucha; uporczywych wymiotów; ostrej i nasilonej reakcji uczuleniowej (wysypka z nasiloną dusznością), będącej efektem zażycia leku, ukąszenia czy użądlenia przez jadowite zwierzęta; zatruc lekami, środkami chemicznymi czy gazami; rozległych oparzeń; udarów cieplnych; wyziębienia organizmu; złamań, upadków z wysokości; wypadków komunikacyjnych; urazów; rozległej rany, będącej efektem urazu; porażenia prądem elektrycznym; podtopienia lub utonięcia; porodu i połogu,
 - c) będących w innych stanach wymagających niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego,
 Usługi umawiane były w formie innej niż E-konsultacje.

VI. Obowiązki Osoby Uprawnionej

1. Osoba Uprawniona zobowiązana jest do bieżącej aktualizacji swoich danych identyfikacyjnych i kontaktowych w getmed.
2. Osoba Uprawniona zobowiązana jest do przestrzegania Zasad korzystania z pakietu medycznego, regulaminów (w tym regulaminów porządkowych i organizacyjnych) obowiązujących w Placówkach Medycznych (dostępnych na stronach internetowych Podmiotów Medycznych lub w Placówkach Medycznych) oraz przekazywanych przez getmed lub Świadczeniodawcę wytycznych dotyczących Świadczenia Zdrowotnego (np. co do przygotowania się na Wizytę).
3. Osoba Uprawniona zobowiązana jest dochować należytej staranności w odczytywaniu przypomnień o Wizycie, jeśli takie przypomnienia otrzyma od getmed, a także do niezwłocznego odpowiadaniu na prośby potwierdzenia Wizyty, jeśli takie otrzyma od getmed.
4. Osoba Uprawniona podczas korzystania ze Świadczenia Zdrowotnego, zobowiązana jest do przestrzegania zasad współżycia społecznego i postępowania zgodnie z dobrymi obyczajami, w tym w szczególności Osoba Uprawniona zobowiązana jest do:
 - a) niestawiania się na Wizytę pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,
 - b) stawiania się na umówioną Wizytę z wymagającym wyprzedzeniem,
 - c) niezakłócania funkcjonowania Placówki Medycznej poprzez np. obraźliwe zachowanie względem innych pacjentów lub pracowników Placówki Medycznej,
 - d) niestwarzania zagrożenia swoim zachowaniem dla innych pacjentów lub pracowników Placówki Medycznej,
 - e) niezachowywania się w sposób wulgarny, obraźliwy lub agresywny względem Specjalisty udzielającego Świadczenia Zdrowotnego.

5. Osoba Uprawniona zobowiązana jest do udzielenia Specjalistom lub innym osobom/podmiotom wykonującym Świadczenia Zdrowotne wszelkich informacji niezbędnych dla jej należytego wykonania. W szczególności rekomendowane jest, aby Osoba Uprawniona przekazała Specjaliście wszelką posiadaną przez siebie dokumentację medyczną, np. wyniki dotychczasowych badań oraz udzieliła pełnych i prawdziwych informacji o swoim stanie zdrowia.

VII. Obowiązki Świadczeniodawcy

1. Świadczeniodawca zobowiązany jest wykonywać Świadczenia Zdrowotne z należytą starannością, z uwzględnieniem aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi metodami, środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób przy wykorzystaniu specjalistycznej aparatury medycznej, przestrzegając zasad etyki zawodowej oraz obowiązujących przepisów.
2. Świadczeniodawca zapewnia ochronę praw pacjentów, określonej w przepisach ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
3. Świadczeniodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu wykonywanych Świadczeń Zdrowotnych na zasadach wynikających z przepisów prawa.
4. Dokumentacja medyczna jest prowadzona i przechowywana i udostępniana przez Świadczeniodawcę zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Pacjent może uzyskać dostęp do dokumentacji medycznej na zasadach wynikających z ww. ustawy i regulaminach regulaminów organizacyjnych Placówek Medycznych.
5. Dokumentacja medyczna może zostać udostępniona Pacjentowi za pośrednictwem Portalu Pacjenta getmed (o ile uruchomiona zostanie taka funkcjonalność), po uzyskaniu przez getmed od Pacjenta stosownej zgody i upoważnienia oraz pod warunkiem, że opcja udostępnienia dokumentacji medycznej za pośrednictwem Portalu Pacjenta getmed jest dostępna w ramach danego Świadczenia Zdrowotnego i udostępniana przez konkretnego Świadczeniodawcę.

VIII. Reklamacje dotyczące Świadczeń Zdrowotnych

1. Reklamacje dotyczące Świadczeń Zdrowotnych należy składać bezpośrednio do Świadczeniodawcy.
2. Reklamację można złożyć poprzez udostępnione przez danego Świadczeniodawcę kanały kontaktowe - w formie elektronicznej, pisemnej lub osobiście w Placówce Medycznej. Dane kontaktowe Świadczeniodawców w celu złożenia reklamacji dostępne są na Stronie Internetowej, m.in. w podstronie opisującej poszczególnych Świadczeniodawców (operatorów medycznych) lub w regulaminach Placówek Medycznych.
3. O zajętych stanowisku reklamujący jest informowany przez Świadczeniodawcę drogą elektroniczną w terminie 30 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Świadczeniodawcę z podaniem uzasadnienia decyzji, chyba, że inny termin wynika z przepisów prawa.
4. W sytuacji gdy reklamacja dotyczy wydanego orzeczenia, zaświadczenia, opinii lub w przypadku gdy reklamacja dotyczy Usług, w następstwie których Osoba Uprawniona kontynuowała leczenie lub diagnostykę poza danym Podmiotem Medycznym, Osoba Uprawniona może zostać poproszona o dołączenie stosownych dokumentów, w tym potwierdzonych kopii dokumentacji medycznej powstałych w innych placówkach medycznych, a dotyczących okoliczności zgłoszonej reklamacji.
5. W sytuacji, gdy treść zgłoszenia jest nieprecyzyjna lub niejednoznaczna, osoba rozpatrująca reklamację, może zwrócić się do reklamującego z prośbą o dołączenie dodatkowego opisu zdarzenia lub złożenia dodatkowych wyjaśnień.
6. Szczegółowe lub dodatkowe zasady rozpatrywania reklamacji mogą być zawarte są w regulaminach Placówek Medycznych lub Świadczeniodawców.

IX. Dodatkowe postanowienia

1. Zmiana niniejszego dokumentu Zasady korzystania z pakietu medycznego jest możliwa na tych samych zasadach i w tym samym trybie jaki wskazano w Regulaminie Nabycia Pakietu Medycznego dla zmiany tego regulaminu.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy Zasadami korzystania z pakietu medycznego a Regulaminem Nabycia Pakietu Medycznego rozstrzygające znaczenie mają postanowienia Regulaminu Nabycia Pakietu Medycznego.
3. Niniejszy dokument Zasady korzystania z pakietu medycznego stanowi utwór, co do którego majątkowe prawa autorskie przysługują getmed. Jego kopiowanie, powielanie i wykorzystywanie w jakiegokolwiek formie bez zgody getmed jest niedozwolone.

Podpis Klienta:

Warunki korzystania z Pakietu Dodatkowego

1. Korzystanie z Pakietu Dodatkowego odbywa się na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie Nabycia Pakietu Medycznego, Zasadach korzystania z pakietu medycznego oraz niniejszych Warunkach korzystania z Pakietu Dodatkowego (dalej „**Warunki**”).
2. Z Pakietu Dodatkowego mogą korzystać tylko wskazane przez Klienta w Umowie Osoby Uprawnione, do których został przypisany dany Pakiet Dodatkowy.
3. Pakiet Dodatkowy może dotyczyć Konsultacji Specjalistów, Badań obrazowych, Badań laboratoryjnych, zabiegów ambulatoryjnych lub szczepień.
4. Do Świadczeń Zdrowotnych objętych Pakietem Dodatkowym mają zastosowanie zasady i warunki określone dla poszczególnych, wyżej wymienionych rodzajów Świadczeń Zdrowotnych, określone w Zakresie Pakietu dotyczącego Pakietu Głównego (np. wymóg uzyskania skierowania na Badania laboratoryjne).
5. Jeśli wariant Pakietu Dodatkowego dotyczy Specjalisty i przewiduje możliwość korzystania z niego przez Dziecko, Dziecko może korzystać z danego Specjalisty ze specjalizacją dziecięcą.
6. Osoby Uprawnione mogą korzystać ze Świadczeń Zdrowotnych objętych Pakietem Dodatkowym, do czasu wypowiedzenia przez Klienta Umowy w całości lub w zakresie tego Pakietu Dodatkowego.
7. Jeśli w Umowie wskazano, że do Pakietu Dodatkowego ma zastosowanie Okres Zobowiązania, każda ze Stron zobowiązuje się do niewypowiadania Umowy w zakresie Pakietu Dodatkowego w Okresie Zobowiązania, na warunkach i z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Regulaminie Nabycia Pakietu Medycznego.
8. Wypowiedzenie Umowy w zakresie Pakietu Dodatkowego z naruszeniem zobowiązań do niewypowiadania Umowy w czasie trwania Okresu Zobowiązania, wiąże się z obowiązkiem uiszczenia Opłaty Wyrównawczej, na zasadach określonych w Regulaminie Nabycia Pakietu Medycznego.
9. Po upływie Okresu Zobowiązania lub w razie braku wskazania w Umowie Okresu Zobowiązania dla Pakietu Dodatkowego, wypowiedzenie Umowy w zakresie Pakietu Dodatkowego nie wiąże się z koniecznością uiszczenia Opłaty Wyrównawczej.
10. Pakiet Dodatkowy jest powiązany z Pakietem Głównym, co oznacza, że dana Osoba Uprawniona musi mieć aktywny Pakiet Główny, aby móc korzystać z Pakietu Dodatkowego. Wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy w zakresie Pakietu Głównego wywołuje skutek również względem Pakietu Dodatkowego przypisanego do tego Pakietu Głównego.
11. Zawarcie w Umowie Pakietu Dodatkowego wiąże się z koniecznością uiszczenia miesięcznej Opłaty Dodatkowej, będącej składnikiem Opłaty Miesięcznej, w wysokości wynikającej z Umowy. Klient zobowiązuje się do terminowego regulowania Opłat Dodatkowych.
12. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Warunkach, zastosowanie ma Regulamin Nabycia Pakietu Medycznego oraz pozostałe załączniki do Umowy.
13. Zmiana niniejszego dokumentu Warunki korzystania z Pakietu Dodatkowego jest możliwa na tych samych zasadach i w tym samym trybie jaki wskazano w Regulaminie Nabycia Pakietu Medycznego dla zmiany tego regulaminu.
14. Niniejszy dokument Warunki korzystania z Pakietu Dodatkowego stanowi utwór, co do którego majątkowe prawa autorskie przysługują getmed. Jego kopiowanie, powielanie i wykorzystywanie w jakiegokolwiek formie bez zgody getmed jest niedozwolone.

Odstąpienie od Umowy

Tryb Przyspieszony

W razie wyboru Trybu Przyspieszonego, tj. zażądania Aktywacji Pakietów w terminie do 72 godzin od dnia zaksięgowania pierwszej Opłaty Miesięcznej, Klient traci prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia (a w przypadku Umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia) – z chwilą wykonania przez getmed usługi.

Tryb Specjalny*

W razie wyboru Trybu Specjalnego, tj. zażądania Aktywacji Pakietów z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym zaksięgowano pierwszą Opłatę Miesięczną (jeśli Umowa została zawarta w trybie E-sales), Klient traci prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia (a w przypadku Umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia) – z chwilą wykonania przez getmed usługi.

**Tryb Specjalny dotyczy wyłącznie Umów zawartych na 14 dni kalendarzowych przed końcem miesiąca kalendarzowego. Wybór Trybu Specjalnego w razie niespełnienia tego warunku skutkuje automatycznie przyjęciem Trybu Standardowego, opisanego poniżej.*

Tryb Standardowy

W razie braku wyboru przez Klienta Trybu Przyspieszonego lub Trybu Specjalnego (lub w razie wyboru Trybu Specjalnego w przypadku Umowy zawartej w innym okresie niż na 14 dni przed końcem miesiąca), Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku Umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia.

Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy

1. Możesz odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku Umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki – w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia.
2. Odstąpienie od Umowy nie wiąże się z obowiązkiem ponoszenia jakichkolwiek kosztów, z wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt 8 poniżej.
3. Odstąpienie od Umowy może dotyczyć całości Umowy (wszystkich Pakietów) lub części Umowy (wybranych Pakietów).
4. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
5. W celu wykonania prawa do odstąpienia od Umowy, należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni (albo 30 dni jeśli Umowa została zawarta podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki) od daty zawarcia Umowy i wysłać to oświadczenie w tym terminie (14 dni albo 30 dni od daty zawarcia Umowy) pod rygorem nieważności w formie: elektronicznej na adres e-mail: bok@getmed.pl lub pisemnej na adres getmed sp. z o.o.: ul. Wiertnicza 89, 02-952 Warszawa. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłać informację dotyczącą wykonania przysługującego Ci prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Powiadomimy Cię niezwłocznie o otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego w formie wiadomości e-mail.
6. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy możesz złożyć oświadczenie na wzorze zamieszczonym poniżej albo skorzystać z ustawowego formularza, stanowiącego Załącznik numer 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe.
7. Jeśli przy zawarciu Twojej Umowy złożyłeś/aś oświadczenie o zażądaniu wykonania usługi (Aktywacji Pakietów, tj. udostępnienia Osobom Uprawnionym możliwości korzystania z Usług) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, tracisz prawo do odstąpienia od Umowy z chwilą wykonania przez getmed usługi.
8. Jeśli przy zawarciu Twojej Umowy złożyłeś/aś oświadczenie o zażądaniu wykonania przez getmed usługi (Aktywacji Pakietów, tj. udostępnienia Osobom Uprawnionym możliwości korzystania z Usług) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, a następnie złożyłeś/łaś oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, masz obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy z dnia _____*

Ja, niżej podpisana/podpisany:

Imię	Nazwisko
PESEL/NIP	

niniejszym oświadczam, iż **odstępuję od Umowy na Pakiet Medyczny dla Klientów getmed** zawartej z getmed spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, w zakresie następujących Pakietów:

**Należy podać datę zawarcia Umowy*

miejsowość, data, podpis