

Uslovi za pružanje Usluga Telekonsultacija

PREAMBULA

Korišćenje medicinske Usluge Telekonsultacija Europ Assistance, uključujući i online rešenja koja omogućavaju Klijentu pristup i korišćenje Usluga, pružaju se u skladu sa ovim Uslovima i korisnik ih mora prihvatiti kako bi koristio usluge telekonsultacije.

Svrha ovih Uslova je da definišu prava i obaveze Ugovornih strana u vezi sa pružanjem Usluga telekonsultacija.

1. Definicije

Partner: Partner je kompanija koja je zaključila Ugovor o organizaciji i pružanju Usluga telekonsultacija sa Europ Assistance – ogranak Beograd a u korist svojih klijenata, koji imaju pravo na Uslugu Telekonsultacija.

Osoba sa pravom na uslugu: Lice, koje je identifikovano kao osoba koje ima pravo da koristi Usluge telekonsultacija, na osnovu zaključenog Ugovora sa Partnerom. Ugovor sa Partnerom reguliše i definiše koje tačno usluge Osoba sa pravom na uslugu može zahtevati pristup putem Softvera.

Pružalac Usluga: Europ Assistance – Ogranak Beograd (adresa: 11070 Novi Beograd, Japanska 8., matični broj: 29501840, PIB: 106004464,) je kompanija koja ima zaključen Ugovor sa Partnerom da organizuje Usluge Telekonsultacija, ili ima ugovore sa Medicinskim stručnjacima i stavlja na raspolaganje alat za telekonsultaciju osobama koje imaju pravo da koriste Usluge Telekonsultacija.

Lekar: Označava lice sa završenim Medicinskim fakultetom, a koji ima zaključen Ugovor sa Pružaocem usluga za pružanje Usluga pod ovim Uslovima.

Lekar označava lice koji pored gore pomenutih uslova poseduje i neophodnu licencu u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti („Sl. glasnik RS“ br. 25/2019), odnosno da je u pitanju licencirani lekar ili zdravstveni radnik druge specijalizacije.

Medicinski stručnjaci: označavaju Lekara ili Medicinsku sestru ili bilo kojeg drugog Medicinskog stručnjaka koji je diplomirao i za koji poseduje odgovarajuće kvalifikacije zdravstvenog radnika (stomatologa, psiholog, farmaceuta i sl.), i koji je posebno obučen za pružanje Usluga predviđenog ovim Uslovima.

Klijent: označava osobu koja ima pravo na uslugu u skladu sa ovim Uslovima, koja aktivira Uslugu radi dobijanja medicinskog saveta.

Usluga označava medicinsku Uslugu telekonsultacija koju pruža i organizuje Pružalac Usluga, a koja uključuje (i) medicinsku orijentaciju i proveru prava na uslugu klijenata putem Europ Assistance, (ii) putem online rezervacije Usluga od strane Pružalaca Usluga, (iii) Usluga putem komunikacionih kanala predložene od strane Pružalaca Usluga, i (iv) druge srodne medicinske Usluge predložene online ili putem telefona (čuvanje medicinske dokumentacije, usluge praćenja itd).

Softver podrazumeva celokupno računarsko rešenje koje je razvio Pružalac Usluga ili njegovi dobavljači, a stavljeno je na raspolaganje Klijentu i medicinskom osoblju za pristup i isporučivanje Usluge. Uključuje mogućnost medicinske orijentacije putem telefona, alat za online rezervacije kojem Pružalac Usluga pristupa i upotrebljava u korist Klijenta, kao sistem za čet i video čet. Da bi se Klijentu omogućilo korišćenje Softvera, potrebno je da prihvati postojeće Uslove.

Specijalista označava lekara iz određene medicinske specijalnosti.

Telekonsultacija podrazumeva medicinsko savetovanje putem telefona, audio, četa ili videa, a koja isključuje bilo kakav vid fizičkog pregleda Klijenta, propisivanje dijagnoze, kao i davanje terapije. Pružanje Usluga Telekonsultacija je čisto informativnog karaktera i ograničava se na pružanje odgovarajućih saveta od strane Medicinskog stručnjaka Klijentu, usmeravanje ili organizaciju pregleda ili dijagnostičkih procedura u nekoj od klinika registrovanih sa pružanje ovih, odnosno drugih usluga u skladu sa Pozitivnim pravnim propisima.

2. Prihvatanje Uslova od strane klijenta

2.1. Prihvatanje ovih Uslova od strane klijenta je preduslov za pružanje Usluga od strane Pružaoca Usluga. Ovo prihvatanje je izvršeno kada osoba sa pravom na uslugu pozove Pružaoca Usluga i obavesti ga o svojoj nameri da prihvata Usluge telekonsultacija putem telefonskog sistema u snimljenom

razgovoru, ili može da se saglasi označavanjem odgovarajuće kućice, pre on line zakazivanja.
3. Opis Usluga
3.1. Obim Usluga Medicinska Usluga telekonsultacija je daljinsko rešenje koje omogućava Klijentu da komunicira telefonom - audio, četom ili videom sa Medicinskim stručnjakom, koji može biti lekar opšte prakse, psiholog, specijalista ili bilo koji drugi medicinski stručnjak na određenom polju medicine. Medicinski stručnjaci nisu ovlašćeni da pružaju medicinsku pomoć u vidu postavljanja dijagnoze ili propisivanja terapije, kao i pružanja usluga koje se mogu smatrati vršenjem zdravstvene delatnosti.
3.2. Izjava o odricanju od odgovornosti Pružanje Usluga ne spada u domen hitne službe. U slučaju nužde, Klijent treba da pozove lokalne brojeve telefona za hitne slučajeve ili da ode direktno do najbliže hitne službe u medicinskoj ustanovi. Medicinski stručnjak se neće smatrati odgovornim u slučaju bilo kakve promene ili pogoršanja zdravstvenog stanja Klijenta. Ova Usluga ne može zameniti odnos Klijenta kao Klijenta sa svojim lekarom koji ga leči. Komplementaran je u slučaju kada lekar koji ga leči nije dostupan. Klijent se podstiče da sa svojim lekarom podeli bilo kakvu komunikaciju koju može imati sa medicinskim stručnjakom putem telekonsultacija. Medicinski stručnjak prilikom pružanja Usluga telekonsultacija neće imati ispred sebe svu medicinsku dokumentaciju Klijenta, istoriju bolesti i sl. koja je ključna u davanju potpunog saveta u vezi sa zdravstvenim stanjem Klijenta.
3.3. Usluga
3.3.1. Opis Usluga Usluga uključuje 4 glavna koraka, koja su opisana u nastavku ispod:
1. Provera prava klijenata i pravo na pružanje telekonsultacija
2. Online zakazivanje za pružanje Usluga,
3. Pružanje Usluga putem kanala komunikacija predloženih od strane Pružalaca usluge, i
4. ostale srodne medicinske Usluge putem online ili preko telefona (čuvanje medicinske dokumentacije, usluge praćenja itd)
1.Provera prava na Telekonsultaciju Pozivanjem dežurnog telefonskog broja Pružaoca Usluga, te kada potvrdi identifikaciju i pravo na uslugu, Klijent se izjašnjava o svojim simptomima i prema tome je upućen na najbolje odgovarajuće rešenje, te da se može izvršiti telekonsultacija sa dostupnim Medicinskim stručnjakom. Ako Klijent izraži želju za pružanjem Usluga telekonsultacija, Pružalac Usluga ga upućuje na sledeći korak.
2.Online zakazivanje Usluga Klijent daje Pružaocu Usluga informaciju o jeziku i poželjnom kanalu komunikacije (telefon, audio, video, čet). Klijent može odabrati lekara određene specijalnosti (opcija), odnosno drugog medicinskog stručnjaka, datum i vreme pružanja Usluge, u zavisnosti od izbora specijaliste o kojima se Pružalac usluge dogovorio sa Medicinskim stručnjacima i kao što je ugovoreno između Osobe koja ima pravo na uslugu i Partnera.
3.Usluga Zakazanog dana i vremena pružanja Usluge, Klijent se može direktno povezati (video, audio i čet), zahvaljujući linku koji dobija putem elektronske pošte. Ukoliko je usluga zakazana putem telefona Medicinski stručnjak kontaktira Klijenta na njegov broj telefona. Predviđeno trajanje Usluge je najviše 30 minuta od zakazanog početka Usluge.
4.Druge srodne medicinske Usluge U skladu sa opcijama navedenim u Ugovoru koji je osoba sa pravom na uslugu zaključila sa Partnerom, omogućeno je pružanje i drugih medicinskih Usluga ukoliko su u skladu sa Pozitivnim pravnim propisima. Ugovor između Osobe sa pravom na uslugu i Partnera definiše ove dodatne usluge u skladu sa Pozitivnim pravnim propisima Republike Srbije.
3.3.2. Pristup pružanju Usluga Da bi pristupio pružanju Usluga, Klijent će dobiti od Pružaoca usluga potvrdu o zakazivanju sa detaljima

putem elektronske pošte, koji sadrži link za povezivanje na platformu telekonsultacija.
10 minuta pre zakazanog sastanka, Klijent dobija drugu elektronsku poštu sa linkom za povezivanje, ako je izabrao čet ili video-čet za svoju telekonsultaciju.
3.3.3. Izmena – Otkazivanje sastanka Klijent ima mogućnost da izmeni ili otkáže svoj sastanak pozivanjem dežurnog broja Pružaoca Usluga najkasnije 24h pre nego što započne sastanak. U svakom slučaju, ako se otkazivanje izvrši u okviru 24h koja prethode zakazanom terminu sastanka, smatraće se da je Klijentt koristio Uslugu telekonsultacija.
3.3.4. Više zakazivanja Sistem ne dozvoljava rezervaciju nekoliko termina za istog Klijenta i za istu specijalnost. Klijentu će biti pružena prva Usluga, pre nego što dobije mogućnost da rezerviše drugu.
3.3.5. Pružanje Usluga putem četa ili video četa Klijent ne mora da čeka za tačno vreme kako bi kliknuo na dugme “POČETAK MOJE TELEKONSULTACIJE” u mejlu koji je primio deset minuta pre zakazanog termina. Dok se Medicinski stručnjak ne poveže, Klijent pristupa virtualnoj čekaonici.
Kada se Medicinski stručnjak poveže, poruka dobrodošlice se prikazuje i
<ul style="list-style-type: none"> - ako je odabran čet, Klijent i Medicinski stručnjak mogu započeti razmenu poruka - ako je video čet izabran, Klijent mora pristati na upotrebu videa i prozor za video se otvara. Klijent može odlučiti da ne otvora video i da razgovara sa Medicinskim stručnjakom putem audio kanala
Klijent se mora obavezati da će biti dostupan u navedeno vreme i da će izvršiti proveru da li je protok internet veze potreban za vršenje Usluge dovoljan za kvalitet razmene.
Klijent može zakasnuti i može se povezati do 10 minuta pre isteka termina od 30 minuta, koji mu je dodeljen za povezivanje sa našim Medicinskim stručnjakom. Pružalac usluge ne garantuje da će Medicinski stručnjak i dalje biti povezan, a u svakom slučaju konsultacija ne može biti duža od početno zakazanog trajanja vremenskog intervala.
Tokom razgovora sa Medicinskim stručnjakom, Klijent i Medicinski stručnjak mogu da dele dokumenta putem četa ili da započnu direktno razgovor. Ako je povezan mobilnim telefonom, Klijent može da slika direktno kamerom mobilnog telefona i da podeli sliku putem četa.
3.3.6. Pružanje Usluge preko telefona
Ako se Klijent odluči da bude kontaktiran telefonom, Medicinski stručnjak će pozvati Klijenta na mobilni ili fiksni broj telefona koji je Klijent odredio. Klijent se obavezuje da će biti dostupan u zakazano vreme i tokom trajanja pružanja Usluge.
Ukoliko Klijent ne odgovori na poziv Medicinskog stručnjaka, Medicinski stručnjak će na svakih 5 minuta dodatno dva puta pozvati Klijenta; ako se Klijent ne javi, Klijent će morati da zakaže drugi sastanak.
3.3.7. Prisustvo Medicinskog stručnjaka
Uprkos najboljim naporima Pružaoca Usluga, zakazani Medicinski stručnjak možda neće biti dostupan u predviđeno vreme. Ako ne bude dostupan ni nakon 5 minuta od zakazanog termina, zahtev se automatski prosleđuje drugom dostupnom Medicinskom stručnjaku da odgovori Klijentu.
Ako nažalost, nije dostupan nijedan Medicinski stručnjak, Klijentu se šalje poruku koja ga obaveštava da rezerviše drugi datum i vreme za telekonsultaciju.
Ako se Klijentu ne poveže u roku od 5 minuta od zakazanog termina, Pružalac Usluga prima poruku upozorenja i poziva Klijenta da proveri šta da dogodilo. Ako Klijent potvrdi da još uvek ima potrebe da razgovara sa Medicinskim stručnjakom, Pružalac Usluga će ga odmah povezati telefonom sa Medicinskim stručnjakom ili će mu predložiti drugi termin, u slučaju da Medicinski stručnjak nije dostupan.
3.3.8. Klijent je maloletan ili poslovno neposoban U slučaju da je Klijent maloletna ili poslovno nesposobna osoba, može joj se pružiti usluga samo uz pristanak njenog ovlašćenog zakonskog zastupnika. Njegova izjava povlači za sobom punu odgovornost.
3.3.9. Ostale povezane Usluge
Sledeće Usluge možda nisu dostupne na lokaciji Klijenta ili nisu dozvoljene Ugovorom
<ul style="list-style-type: none"> - Rezime Usluga: Nekoliko minuta nakon završetka pružene Usluge, Klijent će elektronskom poštom primiti rezime od Medicinskog stručnjaka. Ako je primenjen čat- ćaskanje, prikazaće se i

<p>detaljna transkripcija razmene. U svakom slučaju ova transkripcija se ne može smatrati lekarskim izveštajem i ne može biti upotrebljena za podnošenje zahteva koji se odnose na potraživanja.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Telekonsultacija za praćenje stanja: ako je dozvoljeno lokalnim propisima i ako naš Medicinski stručnjak to smatra potrebnim, naknadna telekonsultacija može biti organizovana određenog dana i u određeno vreme, koji će biti usaglašeni sa obe strane. Što se tiče pregleda i dijagnostičkih procedura koje je preporučio Lekar, a u slučaju da Klijent nije mogao da ih obavi ili nije dobio rezultate pre zakazanog termina, obavestiće Europ Assistance da odloži sastanak. To se može učiniti telefonom putem našeg 24/7 kontakt centra
<p>4. Isključenja</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Svaki zahtev koji se smatra medicinski neprihvatljivim – u tom slučaju, Klijentu se predlaže alternativno rešenje. - Hitna situacija ili stanje, zasnovanoj na odluci Lekara – u tom slučaju Klijent se savetuje ili da pozove lokalni broj telefona za hitne slučajeve ili da ode direktno u najbližu hitnu službu medicinske ustanove - Bilo koja medicinska radnja koja nije dozvoljena lokalnim propisima, - Svaki poziv maloletnog ili izdržavanog Klijenta bez prisustva ovlašćenog lica - Izdavanje recepta - Lekarska uverenja
<p>5. Lični podaci</p>
<p>Partner je zadužen za obradu ličnih podataka implementiranih u okviru Usluge. Obaveštenje Partnera o obradi ličnih podataka primenljivo je na obradu podataka prema ovoj Usluzi.</p>
<p>Pružalac Usluga vrši merenje zadovoljstva klijenata na sledeći način:</p>
<p>Kada Medicinski stručnjak završi razgovor ili se Klijent odjavi iz prozora za čet (pomoću dugmeta END CHAT, koji se nalazi u donjem levom meniju), Klijentu će biti predloženo da popuni NPS anketu.</p>
<p>NPS istraživanje obuhvata:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Prvo Da/Ne pitanje: „Da li biste preporučili Uslugu svojim prijateljima i porodici?“ • Drugo Da/Ne pitanje: “Da li je ova Usluga laka za korišćenje?” • „Molim Vas ocenite kvalitet video četa (ocena od 1 do 5) • Slobodni komentari
<p>Rezultati NPS-a čuvaće se na teritoriji EU, a Pružalac Usluga će u tu svrhu koristiti podprocesor podataka, LiveHelp® koji pruža tehničku podlogu za softver.</p>
<p>6. Odgovornost</p>
<p>6.1. Odgovornost Pružaoca Usluga</p>
<p>Pružalac Usluga je odgovoran za organizaciju pružanja Usluga, ali svakako Pružalac Usluga nije odgovoran za stvarnu uslugu koju pruža Lekar ili Specijalista ili Medicinski stručnjaci su odgovorni za svoje izjave, savete i svoje profesionalne aktivnosti koju su sproveli tokom pružanja Usluge.</p>
<p>Pružalac Usluga se ne može smatrati odgovornim za bilo kakvu štetu prouzrokovanu virusima, greškama ili čak bilo kojim programom ili aplikacijom koji su bili nekompatibilni sa infrastrukturom koju koristi Klijent, niti za štetu načinjenu Klijentu koja je rezultirala prekidom, održavanjem, tehničkim problemom, prekidom napajanja ili telekomunikacione mreže, preopterećenje, nedostatak kontinuiteta telekomunikacionih mreža, uključujući Internet, propust, nepažnja ili nemar treće strane ili Klijenta ili nekompatibilnost računarske konfiguracije Klijenta.</p>
<p>Svaki Klijent je odgovoran za implementiranje antivirusnog programa na svom uređaju, a koji se koristi za pristup pružanju Usluga, kao i za preduzimanje bezbedosnih mera radi sprečavanja širenja virusa i, uopšte, za pravilan rad i održavanje opreme koja mu omogućava pristup pružanju Usluga, uključujući pretplatu i naknadu za Internet vezu.</p>
<p>Pružalac Usluga se neće smatrati odgovornim za bilo kakvo neizvršenje ili kašnjenje u obavljanju Usluge, izazvano događajima van njegove kontrole („Slučaj više sile“).</p>
<p>Slučaj Više sile obuhvata bilo koju radnju, događaj, neostvarivanje, propust ili nesreću, koja se desila van</p>

kontrole Pružaoca Usluga i uključuje (bez ograničenja):
- Štrajkovi, zatvaranja i druge industrijske akcije
- Građanski nemiri, pobune, invazije, teroristički napadi ili pretnje terorističkim napadima (objavljeni ili neprijavljeni), pretnje ili pripreme za rat
- Požar, eksplozija, oluja, poplava, zemljotres, sleganje i klizanje tla, epidemija ili druge prirodne katastrofe
- Nemogućnost korišćenja železnice, čamaca, aviona, puteva ili drugih sredstava u privatnom ili javnom prevozu
- Nemogućnost, bez obzira na uzrok, upotrebe javnih i privatnih telekomunikacionih mreža
- Akti, uredbe, zakoni, propisi ili ograničenja svih Vlada
- Štrajk, neuspeh ili nezgode u otpremanju, pošiljci i sl.
Primena ovih Uslova biće suspendovana sve dok traje slučaj Više sile, a Europ Assistance će nastojati da što pre pronađe rešenje koje bi omogućilo izvršavanje Usluga Telekonsultacija uprkos slučaju Više sile.
Pružalac Usluga je odgovoran za direktnu i predvidivu štetu povezanu sa upotrebom Softvera, koji se koristi za pružanje Usluga, isključujući bilo kakvu indirektnu štetu.
Konkretno, Pružalac Usluga nije odgovoran za štete koje proizilaze iz:
- Klijentovog prenošenja bilo kakvih informacija trećim licima o njegovom zdravstvenom stanju, a posebno medicinskih informacija koje je pružio Medicinski stručnjak u okviru Usluge;
- Klijentovog otkrivanja trećim licima linkova koji služe za povezivanje, kako bi mu se pružila Usluga;
- Klijentovog preuzimanja detalja o povezivanju od strane drugog Klijenta;
- Klijentovog prenošenja nepotpunih, pogrešnih, skraćenih ili oštećenih medicinskih informacija ili dokumenata koji su korisni i / ili neophodni za pružanje Usluga od strane Medicinskog stručnjaka;
6.2. Odgovornost Klijenta
Klijent je u potpunosti i lično odgovoran za upotrebu Usluge.
Posebno u tu svrhu, Klijent mora:
- držati link za pružanje Usluge strogo poverljivim i ne sme ga otkrivati trećim licima i uopšte bilo kojoj trećoj strani bez obzira na njihove kvalitete i profesionalne sposobnosti;
- uspostaviti dobru internet vezu i koristiti odgovarajući pretraživač, kako bi se telekonsultacija što bolje izvršila (lista odgovarajućih pretraživača se nalazi u primljenoj elektronskoj pošti poslatoj od strane Pružalaca usluge)
- da koristi uređaje koji imaju neograničen pristup za Klijenta, i da izbegava korišćenje poslovnih uređaja kako bi obezbedio da svi zahtevi za informacijama u vezi sa sigurnosnim tehnološkim protokolima budu ispunjeni
- poštovati pravila pristupa pružanju Usluga, posebno, ne upotrebljavajući linkove drugog Klijenta ili tražiti informacije ovog tipa;
- obavestiti Pružalaca usluge o bilo kojoj tehničkoj neispravnosti i otkrivanju bilo kakvih abnormalnosti, kao što su upadi;
- obezbediti sve korisne, potrebne, potpune, tačne i istinite informacije o svom zdravstvenom stanju, kako bi omogućio pružanje Usluga.
Koristeći Uslugu, Klijent je saglasan da neće:
- Poslati ili na bilo koji drugi način preneti putem Softvera za korišćenje Usluga bilo koji nezakoniti, prekršajni, štetni, uznemiravajući, klevetnički, preteći, sklon mržnji ili na bilo koji drugi način prigovarajući materijal, bilo koje vrste, tačnije materijal koji može naneti štetu Softveru ili računarima, i bilo kakvo neželjeno oglašavanje, prikupljanje ili promotivni materijali;
- Lažno predstavljati identitet ili pripadnost na bilo koji način;
- Rastaviti ili dekompilirati bilo koji odeljak ili tehnologiju na Softveru ili pokušati bilo šta drugo od navedenog;

- Omogućiti neovlašćeni pristup Softveru, linkovima drugih Klijenata, ličnim prepoznatljivim informacijama ili drugim informacijama, ili drugim kompjuterima ili Web sajtovima povezanih sa Softverom;
- Pokrenuti ili koristiti bilo koji automatizovani sistem, uključujući bez ograničenja, "robote", "paukove" ili „oflajn čitače“, koji pristupaju Softveru, na način kojim našim serverima u određenom vremenskom periodu šalje više zahteva porukama, nego što čovek može razumno da proizvodi u istom periodu koristeći konvencionalni Web pregledač;
- Slati ili na drugi način prenositi putem Softvera lančane mejlove, neželjene poruke, takozvanu "spamming poštu" ili "phishing- fišing" poštu ili marketinške poruke ili reklamiranje robe i usluga; - Postaviti, prenositi ili na bilo koji drugi način staviti na raspolaganje bilo koji virus, crv, špijunski softver ili bilo koji drugi računarski kod, datoteku ili program koji može ili je namenjen oštećenju ili nemogućnosti rada bilo kog hardvera, Softvera ili telekomunikacione opreme;
- Kršenje bilo kojeg važećeg Zakona ili propisa ili ovih Uslova;
- Preinačiti ili izmeniti bilo koji deo sadržaja ili Usluga postavljenih kroz Softver; ili
- Pomoći ili dozvoliti bilo kojoj osobi da se bavi bilo kojom od gore opisanih aktivnosti.
7. Prava i sadržaj intelektualne svojine
Svi materijali korišćeni za pružanje Usluga, uključujući dizajn, izgled i organizaciju (pod zajedničkim nazivom "Sadržaj"), u vlasništvu su i zaštićeni su. Sadržaj sadrži zaštitne znakove, žigove Usluga i registrovane žigove kompanije Pružaoca Usluga i Davalaca licence. Sva prava i naslov Sadržaja, zaštitne znakove i žigove Usluga ovde zadržavaju Pružalac usluge ili njegovi Davaoci licence.
8. Primenljivo pravo i jezik
Jezik Uslova je Srpski. Primenljivo pravo je pozitivno pravo Republike Srbije.