

TERMENI ȘI CONDIȚII PACIENȚI UTILIZATORI

Aplicația HelloGreen („**HelloGreen**” sau „**Aplicația**”) este furnizată de societatea Besmax Medical Concierge S.R.L., cu sediul social situat în str. Baneasa nr. 10, et. 3, sectorul 1, București, România, înregistrată la Registrul Comerțului București cu nr. J40/609/2013, cod unic de înregistrare 31112624 (denumită în continuare „**Besmax**” sau „**Societatea**”) prin intermediul acestui site web www.hello-green.ro („**Site-ul**”). Termenii „noi”, „nouă” și „a/al/ai/ale noastră/nostru/noștri/noastre” se referă la Besmax. Besmax oferă această Aplicație, inclusiv toate informațiile și serviciile disponibile în Aplicație, către tine, pacient utilizator, cu condiția acceptării termenilor și condițiilor, precum și tuturor politicilor, anunțurilor și informațiilor menționate în Aplicație.

Acești termeni și condiții ai HelloGreen („**Termenii și Condițiile**” sau „**T&C**”) reprezintă un contract între tine, în calitate de pacient utilizator al HelloGreen („**Utilizatorul**”) și Besmax, contract ce are ca obiect utilizarea și accesul tău la serviciile furnizate de Societate prin intermediul HelloGreen („**Serviciile**”). Toate achizițiile efectuate prin intermediul Aplicației vor fi supuse acestor Termeni și Condiții. Pentru detaliile legate de Serviciile, campaniile sau ofertele promoționale specifice oferite de Besmax, te invităm să consulți regulamentele sau informațiile specifice dedicate respectivelor Servicii, campanii sau oferte promoționale, ce îți vor fi comunicate de Besmax.

Prin vizitarea Site-ului nostru și prin utilizarea și accesul la Serviciile oferite prin Aplicație ești de acord să respecti și accepți acești Termeni și Condiții, inclusiv acei termeni și condiții și politici suplimentare la care se face referire în acest document și/sau disponibile prin hyperlink. Înainte de a-ți creat cont în Aplicație trebuie să fi citit și acceptat Termenii și Condițiile prin apăsarea butonului *“Am citit și sunt de acord cu Termenii și Condițiile”*. Dacă nu ești de acord cu respectarea Termenilor și Condițiilor, așa cum sunt prezentați în continuare, nu vei putea folosi Aplicația și nu vei putea utiliza și achiziționa Serviciile puse la dispoziție de către noi.

Pentru folosirea în cele mai bune condiții a Aplicației, te rugăm să citești cu atenție Termenii și Condițiile.

Orice funcționalități sau instrumente noi adăugate în Aplicație vor fi, de asemenea, supuse acestor T&C. Poți consulta în orice moment pe această pagină versiunea cea mai recentă a Termenilor și Condițiilor. Besmax își rezervă dreptul de actualiza, modifica sau înlocui acești T&C, comunicându-ți modificările intervenite atunci când deții un cont în Aplicație. Noii T&C vor intra în vigoare în 30 de zile de la data comunicării, cu excepția cazului în care anumite modificări nu au un impact asupra relației cu tine, care vor putea intra în vigoare imediat. Pe durata acestui termen poți înceta acest contract, urmând ca încetarea să aibă efect de la data expirării celor 30 de zile, sau din momentul ștergerii contului din Aplicație, după caz. Folosirea în continuare a Aplicației după acest termen înseamnă că ești de acord cu noii T&C. Când accesezi secțiunea de Termeni și Condiții din Aplicație, vei avea la dispoziție cea mai nouă variantă aplicabilă a acestora. Poți să îți salvezi o copie a acestor T&C valabili la data la care ai achiziționat un Serviciu din Aplicație, sau poți să ne soliciți nouă o copie a lor, pe care o să o transmitem pe adresa de email indicată. Acești Termeni și Condiții sunt încheiați pe durată nedeterminată și sunt aplicabili pe întreaga perioadă în care utilizezi Aplicația.

Pentru a folosi Serviciile oferite prin intermediul Aplicației și pentru a crea un cont în Aplicație, Utilizatorii trebuie să aibă peste 18 ani. Prin acceptarea acestor Termeni și Condiții (în ultima formă disponibilă în Aplicație la data accesării sau achiziționării Serviciilor) declari că ai cel puțin vârsta de 18 ani. Deținerea unui cont în Aplicație de către Utilizatori care nu au vârsta de 18 ani împlinită este interzisă. Consultațiile pacienților având vârsta sub 18 ani se vor face prin contul

părintelui sau tutorelui/ reprezentantului legal al acestora și sub supravegherea sau cu acordul acestora. În acest caz, pacienții cu vârsta sub 18 ani care participă la consultații vor fi ținute să respecte acești Termeni și Condiții care le vor fi aplicabili și lor.

Informațiile oferite în cadrul Aplicației (inclusiv acești T&C) sunt în limba română, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi care îți vor fi aduse la cunoștință.

1. Ce este HelloGreen și cui se adresează?

Această Aplicație este un liant între medici și pacienți și dorește să pună la dispoziție tuturor Utilizatorilor interesați, informații despre Serviciile și campaniile Besmax, oferind posibilitatea accesării asistenței medicale prin intermediul tehnologiei informației și mijloacelor electronice de comunicare.

Aplicația furnizează un modul pentru pacienți Utilizatori și un modul pentru medici utilizatori, funcționând ca un instrument de comunicare dintre medic și pacient.

Din perspectiva pacienților, HelloGreen se adresează persoanelor fizice sănătoase care vor să își păstreze cât mai mult această stare de sănătate, dar și celor cu boli cunoscute, care vor să aibă acces cu prioritate la cei mai buni medici și la planuri personalizate de tratament și de prevenție a complicațiilor și a bolilor asociate. În acest sens, Aplicația permite pacientului să își creeze propria arhivă medicală confidențială, structurată, organizată și accesibilă oricând acestuia, la care îi poate da acces medicului/medicilor doriți de pacient și poate, de asemenea, să utilizeze un calendar al programărilor, pentru medicație, sau să introducă anumite date de sănătate în Aplicație (nivelul glicemiei, tensiunii, etc.).

Pentru medici, Aplicația oferă un instrument de comunicare cu pacienții (video-audio, email, chat), prin care medicii pot oferi asistență medicală prin telemedicină, permițând totodată și efectuarea și confirmarea rapidă a programărilor, monitorizarea pacienților și evaluarea multidisciplinară a cazurilor în timp real sau într-un timp redus.

HelloGreen oferă o platformă securizată de comunicare pentru Medic - Pacient și un instrument de comunicare și stocare a informațiilor și documentelor sigur și securizat, cu respectarea confidențialității medic-pacient, prin utilizarea:

- a) securitate SSL- furnizor Romarg;
- b) Protecție Anti-DDoS - Layer 3-7, CloudFlare firewall – furnizor Romarg.

Besmax își propune să furnizeze platforma de comunicare electronică HelloGreen pentru ca medicii să poată furniza asistență medicală prin telemedicină. Soluțiile tehnice de comunicare folosite de Besmax în funcționarea Aplicației sunt mai securizate decât mijloacele obișnuite de comunicare folosite în general.

Besmax nu are calitatea de unitate medicală în sensul Legii nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății și nu oferă ea însăși Servicii de asistență medicală. În consecință, Besmax nu oferă ea însăși prin Aplicație Servicii de examinare, tratament sau alt act medical în scop de diagnostic preventiv, terapeutic ori de reabilitare, ci asistența medicală va fi furnizată de către medicii înscriși în Aplicație. De asemenea, prin acceptarea Termenilor și Condițiilor înțeleși și ești de acord că Societatea nu activează în domeniul acordării de asistență medicală și că orice interacțiune legată de asistența medicală sau de actul medical realizată între un medic și pacient este în responsabilitatea exclusivă a medicului și a pacientului. Relația dintre tine și Besmax nu va fi în niciun caz considerată o relație medic-pacient. Astfel, ești de acord cu faptul că Besmax nu are niciun control asupra comportamentului și serviciilor de asistență oferite de medici și nu este răspunzătoare pentru acestea.

Deși comunicările și interacțiunile dintre tine și Besmax prin intermediul Aplicației sunt suspuse Politicii de confidențialitate, cu excepția comunicărilor tale scrise și video-audio cu medicii,

conținutul pe care îl încarci în Aplicație nu este supus privilegiului confidențialității medic – pacient și va fi utilizat de către Besmax conform acestor T&C.

Aplicația este pusă la dispoziția Utilizatorilor în mod gratuit, însă pentru achiziționarea anumitor Servicii va fi necesară plata prețului afișat în Aplicație, astfel cum este detaliat în acești Termeni și Condiții și în Aplicație.

Aplicația este destinată a fi utilizată de către Utilizatori cu domiciliul sau reședința în România, sau în afara granițelor României, precum și de medici care au drept de liberă practică în specializarea lor conform legilor aplicabile, în România.

Aplicația HelloGreen este în faza de dezvoltare, astfel că Besmax nu exclude posibilitatea existenței unor erori ori a unor nefuncționalități, pentru remedierea cărora Besmax va depune eforturi rezonabile pentru a le remedia într-un termen rezonabil. De asemenea, Aplicația poate suferi modificări și îmbunătățiri, astfel că vă recomandăm să consultați acești Termeni și Condiții ori de câte ori veți utiliza Aplicația.

2. Termeni și Condiții. Aspecte generale și utilizări interzise

Nu ai dreptul de a utiliza Aplicația sau Serviciile furnizate prin intermediul acesteia în scopuri ilegale sau neautorizate și nici nu este permisă încălcarea, în utilizarea Aplicației sau a Serviciilor, a legilor aplicabile din România și nici a drepturilor unor terțe persoane (inclusiv, dar fără a se limita la legile privind drepturile pacientului și modalitatea de desfășurare a actului medical, legile privind drepturile de autor și orice alte drepturi de proprietate intelectuală). Utilizatorul este răspunzător pentru modul în care utilizează Aplicația și pentru consecințele ce decurg din utilizarea acesteia, în conformitate cu legislația aplicabilă în domeniu.

Besmax nu controlează activitățile de asistență medicală desfășurate în timpul consultațiilor prin intermediul Aplicației sau orice alte activități legate de acestea, astfel cum Besmax nu controlează nici pacienții, iar medicii au obligația contractuală de a își desfășura activitatea în limitele legii.

Totodată, Utilizatorii iau la cunoștință faptul că buna funcționare a Aplicației poate depinde și de calitatea sau viteza conexiunii la internet în momentul în momentul utilizării Aplicației.

Este interzisă transmiterea de viruși sau orice coduri de natură distructivă atunci când accesezi sau folosești Aplicația și Serviciile noastre.

Este interzisă încărcarea ori transmiterea unor documente/poze cu caracter denigrator, ofensator, cu intenții reprobabile și/sau care nu au legătură cu scopul Aplicației, Besmax rezervându-și dreptul de a închide contul Utilizatorilor care utilizează astfel Aplicația.

O încălcare sau nerespectare a oricăreia dintre prevederile T&C va conduce la încetarea furnizării Serviciilor, alături de orice alte remedii și acțiuni legale suplimentare care pot fi întreprinse.

Utilizatorul declară că are dreptul de a dispune și dezvălui orice materiale, informații sau documente încărcate sau furnizate prin intermediul Aplicației și, dacă este cazul, a obținut acordurile necesare din partea oricăror alte persoane sau entități, și prin furnizarea respectivelor materiale, informații sau documente nu încalcă legislația aplicabilă sau drepturile niciunei alte persoane sau entități. Utilizatorul este singurul responsabil pentru orice materiale, informații sau documente încărcate în Aplicație. Nu ne asumăm nicio răspundere pentru niciun conținut încărcat de Utilizatori în Aplicație.

Titlurile folosite în acest contract sunt incluse numai pentru a face mai facilă parcurgerea T&C și nu se vor limita la, sau nu vor afecta în niciun fel conținutul efectiv al acestor Termeni și Condiții, fiind necesară parcurgerea cu atenție a întreg conținutului acestora înainte de utilizarea Aplicației.

Pe lângă alte interdicții stabilite în Termeni și Condiții, este interzisă folosirea Aplicației sau a conținutului acesteia: a) în orice scopuri ilicite sau nelegale, fiind interzis orice astfel de

comportament din partea Utilizatorilor; b) pentru a solicita altor persoane să efectueze sau să participe la acte ilegale; c) pentru a hărțui, abuza, insulta, vătăma, defăima, calomnia, discredita, intimida sau discrimina în funcție de sex, orientare sexuală, religie, etnie, rasă, vârstă, origine națională, handicap sau orice alte asemenea criterii; d) pentru a prezenta informații false sau înșelătoare; e) pentru a colecta sau urmări neautorizat informațiile personale ale celorlalți; f) pentru a efectua trimiterea de mesaje spam, phishing, sau preluare neautorizată de date; g) în orice scop obscen sau imoral, fiind interzis orice astfel de comportament din partea Utilizatorilor; sau h) pentru a interfera cu sau ocoli elementele de securitate ale Aplicației sau ale unui site asociat, ale altor site-uri sau a internetului. Ne rezervăm dreptul de a înceta furnizarea Serviciilor către tine și a restricționa utilizarea Aplicației pentru încălcarea oricăreia dintre interdicțiile din aceasta secțiune.

Aplicația nu este direcționată către nicio persoană din nicio jurisdicție în care, din orice motiv, publicarea sau disponibilitatea Aplicației ar fi interzisă. Cei cărora le sunt aplicabile astfel de interdicții nu trebuie să acceseze Aplicația. Cei care accesează Aplicația fac acest lucru din proprie inițiativă și sunt responsabili pentru respectarea legilor sau reglementărilor locale în vigoare. În cazul în care situația este neclară, îți recomandăm să obții în prealabil consultanță juridică.

3. Utilizarea Aplicației. Crearea contului

Pentru a putea folosi Aplicația și Serviciile oferite prin intermediul acesteia, trebuie să îți creezi un cont în Aplicație. Accesarea și/sau descărcarea Aplicației și crearea contului sunt gratuite. Vei putea avea un singur cont activ de Utilizator în Aplicație. De asemenea, pentru funcționarea și accesarea Aplicației este necesară o conexiune la internet, Aplicația fiind disponibilă online.

Pentru a-ți crea un cont în HelloGreen, trebuie să mergi la secțiunea relevantă din Aplicație pentru înregistrare, unde va trebui să introduci datele solicitate și să îți stabilești o parolă.

Prin crearea contului în Aplicație îți exprimi acordul cu privire la acești Termeni și Condiții prin apăsarea butonului "*Am citit și sunt de acord cu Termenii și Condițiile*".

Te rugăm să ai în vedere că ești responsabil de păstrarea confidențialității contului și a parolei și de restricționarea accesului la dispozitivul tău de pe care folosești Aplicația.

În cazul în care datele au fost introduse eronat sau acestea nu mai sunt de actualitate, poți efectua orice rectificare pe care o consideri necesară accesând funcțiile Aplicației prevăzute pentru acest scop.

Ești de acord să furnizezi informații actuale, complete și exacte la utilizarea Aplicației, pentru toate operațiunile efectuate în cadrul Aplicației. Ești de acord să îți actualizezi imediat informațiile despre cont și alte informații, astfel încât să putem efectua operațiunile tale și să te putem contacta dacă este necesar și garantezi că tot conținutul pe care îl transmiți către noi este adevărat și corect. În cazul în care sistemul nostru va detecta că anumite date introduse nu sunt valide, te vom avertiza în acest sens.

Accesarea contului tău va fi făcută prin introducerea adresei de email și a parolei tale. În cadrul contului de Utilizator pot fi păstrate mai multe informații despre activitatea ta în Aplicație, precum o evidență a tuturor achizițiilor efectuate (istoricul Serviciilor), o listă a Serviciilor favorite sau de care ești interesat.

În Aplicație vor fi disponibile pentru Utilizatori profilurile publice ale medicilor înregistrați în Aplicație cuprinzând numele și specializarea medicului, dar profilul tău de Utilizator pacient nu va fi disponibil altor pacienți Utilizatori. Medicii vor putea avea acces la documentele și informațiile tale doar după ce ai solicitat tu o interacțiune cu aceștia.

Comunicările dintre noi și tine legate de Serviciile furnizate sau de utilizarea Aplicației sau executarea acestor Termeni și Condiții vor fi efectuate prin intermediul Aplicației (mesaje,

notificări, pop-ups etc.) sau prin email sau telefon, la datele de contact furnizate de tine în Aplicație. Vei putea oricând să ne contactezi direct prin intermediul Aplicației, sau la datele de contact indicate în Aplicație, iar solicitarea ta va fi preluată de către personalul nostru dedicat. Pentru unele comunicări legate de executarea acestor T&C este posibil să utilizăm și adresa ta poștală. Orice modificare ulterioară a datelor de contact va trebui actualizată în Aplicație, în caz contrar comunicarea fiind considerată valabil îndeplinită la datele de contact disponibile în Aplicație.

Utilizatorul nu va putea cesiona acești Termeni și Condiții sau drepturile sau obligațiile ce rezultă din aceștia niciunei alte persoane sau entități fără acordul prealabil scris al Besmax.

4. Serviciile oferite prin intermediul Aplicației

Aplicația este destinată a fi utilizată ca instrument pentru telemedicină și pentru furnizarea de către Besmax de Servicii de concierge medical și de programe de sănătate personalizate. Besmax nu percepe niciun cost pentru simpla accesare a Aplicației, însă pentru accesarea anumitor Servicii este necesară plata prețului indicat în Aplicație.

Besmax te informează că modul în care vor fi prezentate Serviciile și ofertele în această Aplicație și/sau structura Aplicației în general pot suferi modificări în funcție de necesitățile identificate de către Besmax, astfel încât Aplicația să poată fi utilizată ușor și într-un mod intuitiv, iar experiența fiecărui Utilizator să fie una plăcută. Te rugăm să ai în vedere faptul că anumite Servicii sunt disponibile doar prin intermediul acestei Aplicații și nu sunt oferite de Besmax într-o altă modalitate.

HelloGreen îți oferă o serie de Servicii disponibile în Aplicație:

4.1. Serviciul de telemedicină

Telemedicina reprezintă serviciile medicale furnizate la distanță, fără prezența fizică simultană a personalului medical și a pacientului, pentru stabilirea diagnosticului, indicarea tratamentului, monitorizarea unor afecțiuni sau indicarea unor metode de prevenție a bolilor, în mod securizat, prin intermediul tehnologiei informației și a mijloacelor electronice de comunicare.

Acest Serviciu de telemedicină este disponibil ca o alternativă a consultațiilor în prezența fizică a medicului și poate fi limitat cu privire la posibilitățile de diagnosticare. Prin utilizarea acestui Serviciu declari că ești de acord și înțelegi orice limitări ale acestui Serviciu (de natură juridică sau altele), așa cum sunt prezentate în acești Termeni și Condiții sau de către medicul care le oferă.

În cadrul Aplicației vei putea beneficia de Serviciile oferite de medicii cu care noi suntem în colaborare și care sunt înscriși și disponibili în Aplicație în secțiunea de „contactează medic”, medici pe care noi îi considerăm că oferă standarde înalte de profesionalism. De asemenea, poți să inviți și tu anumiți medici pe care îi dorești să se înscrie în Aplicație, sau medicii deja înscriși vor putea invita la rândul lor alți medici pentru a se consulta cu aceștia legat de cazurile pe care lucrează prin intermediul Aplicației, atunci când această din urmă funcționalitate va fi disponibilă în Aplicație. Cu privire la medicii invitați în Aplicație, vom efectua în prealabil verificările rezonabile pentru a ne asigura că au dreptul de a acorda asistență medicală în conformitate cu dispozițiile legii, astfel că medicul invitat de tine sau de un alt medic nu va fi automat înscris în Aplicație. În consecință, nu putem exclude faptul ca în anumite situații să refuzăm accesul unui medic invitat de tine (sau de un alt medic) în Aplicație, dacă considerăm că acesta nu întrunește cerințele legale sau standardele aplicabile pentru prestarea Serviciilor.

Atunci când dorești să inviți un medic în Aplicație va trebui să introduci adresa sa de email în Aplicație pentru a-i putea transmite invitația, împreună cu un mesaj de însoțire (dacă

dorești) și va fi decizia sa dacă dorește să se înscrie. De asemenea, dacă dorești să inviți un medic în Aplicație, dar nu îi cunoști adresa de email, vei putea solicita către Besmax să te ajute să identifici detaliile de contact ale medicului respectiv. Astfel, la solicitarea ta, Besmax va încerca identificarea medicului respectiv și transmiterea unei invitații de a se înscrie în Aplicație.

Prin acest Serviciu, vei putea să îți faci programări la medici direct din Aplicație și vei putea comunica de la distanță cu medicul ales prin intermediul chat-ului, serviciului de emailing securizat sau prin video-audio. Acestea vor putea fi discuții libere sau în cadrul unor consultații formale. Solicitarea unei consultații va putea fi făcută de către Utilizator în Aplicație prin stabilirea unei programări cu medicul, pe care medicul trebuie să o aprobe. Prestarea serviciilor de către medic se va face la ora și ziua stabilită de medic de comun acord cu Utilizatorul prin intermediul efectuării unei programări în cadrul Aplicației. Confirmarea unei programări va avea loc prin email și notificare în Aplicație. Este responsabilitatea medicului și a Utilizatorului să convină cu privire la disponibilitatea pentru programări, fiind în interesul comun al amândurora să agreeze asupra prestării serviciilor.

De asemenea, medicii vor putea să încarce documente pentru tine direct în Aplicație (de ex. fișe de diagnostic, rapoarte medicale) și tu decizi dacă dorești să încarci respectivele documente în dosarul tău medical virtual sau vrei să le păstrezi confidențiale. Te rugăm să ai în vedere că medicii sunt cei care stabilesc dacă respectivele comunicări reprezintă asistență medicală și dacă vor aplica un tarif pentru acele Servicii pe care ți le oferă, sau sunt oferite gratuit și indicate ca atare în Aplicație. Tariful va fi indicat în Aplicație și va fi trebui achitat de către tine înainte de acordarea asistenței pe care medicul o consideră supusă plății aceluia tarif.

Aplicația oferă posibilitatea de a genera un raport sumar după fiecare consultație efectuată, în care medicul poate completa mențiuni conform consultației și care va fi disponibil Utilizatorului pentru descărcare. Acesta va cuprinde informații precum durata consultației, tipul consultației (serviciului), prețul, numele medicului și al Utilizatorului și mențiunile medicului conform consultației. Besmax va putea modifica formatul raportului disponibil în Aplicație oricând, după cum va considera oportun și necesar.

Putem de asemenea să îți oferim o a doua opinie (second opinions) pentru interpretarea analizelor medicale sau a unui diagnostic oferit de un alt medic, prin intermediul medicilor înscriși în Aplicație. Aceste servicii includ evaluarea la distanță a planului actual de tratament al Utilizatorului, confirmarea acestuia în cazul în care este corect, îmbunătățirea sau oferirea unei alternative potrivite conform standardelor și protocoalelor naționale și internaționale, stabilirea traseului medical viitor al Utilizatorului.

Asistența medicală furnizată de medici prin acest Serviciu este acordată doar pe baza datelor, informațiilor și simptomelor furnizate de către tine, astfel că este responsabilitatea ta să furnizezi informații reale și complete legate de starea ta de sănătate, simptome, tratamente și alte informații relevante. Totodată, este responsabilitatea ta să respecti programările pentru consultații online, așa cum au fost stabilite împreună cu medicul.

Besmax asigură confidențialitatea comunicării medic - pacient prin faptul că Besmax și personalul său nu au acces la informațiile stocate în Aplicație legate de conținutul asistenței medicale și actului medical furnizat (cum ar fi istoricul conversațiilor tale cu medicii), ci doar atunci când asigură gestionarea, întreținerea și asigurarea funcționalității Aplicației, furnizorul nostru contractat pentru astfel de servicii va putea avea acces pentru a le vizualiza, doar așa cum este necesar pentru furnizarea serviciilor.

Aceste informații vor putea fi disponibile Besmax în situația în care Utilizatorul încarcă respectivele informații în dosarul său medical virtual acordând în mod expres accesul Besmax la aceste date. De asemenea, prețul (valoarea sa) stabilit pentru efectuarea plății pentru Servicii va fi disponibil Besmax (și furnizorului de servicii de plată) pentru efectuarea plății în Aplicație. Totodată, medicul este la rândul său direct responsabil pentru asigurarea confidențialității informațiilor primite, iar tu la rândul tău trebuie să te asiguri că accesul la dispozitivul tău nu este permis persoanelor neautorizate.

Te asigurăm că asistența acordată prin utilizarea canalelor de comunicare video-audio nu este înregistrată de către noi sau furnizorii noștri și nici nu vor fi stocate imaginea sau vocea Utilizatorilor. Este interzisă înregistrarea/stocarea/distribuirea, video/audio de către tine a consultației, inclusiv prin utilizarea unor alte dispozitive în acest scop, iar în caz contrar, medicul are dreptul de a opri consultația. În cazul unor încălcări repetate, medicul are dreptul de a refuza acordarea asistenței medicale prin telemedicină către tine, urmând ca respectiva consultație să aibă loc fizic conform celor agreeate cu medicul. Aceleași drepturi le ai și tu dacă observi că medicul încalcă această interdicție.

Tu și medicul tău veți putea însă avea acces la istoricul convorbirilor scrise medic-pacient efectuate prin intermediul Aplicației, inclusiv la rapoartele de după consultații, pe întreaga durată în care vei avea un cont în Aplicație.

În legătură cu serviciile de telemedicină Besmax acționează ca un intermediar care pune la dispoziția Utilizatorilor și a medicilor platforma de comunicare – Aplicația, astfel că nu este răspunzătoare pentru informațiile transmise de medici în Aplicație. Medicii sunt integral răspunzători pentru furnizarea asistenței medicale în condițiile legii, pentru colectarea acordurilor și informațiilor necesare pentru furnizarea asistenței medicale și pentru modul în care îți furnizează asistența medicală. Medicii vor putea furniza asistența medicală doar așa cum este permis de către lege și te rugăm să ai în vedere că anumite servicii medicale nu pot fi furnizate prin telemedicină și este necesară prezența ta fizică la medic. Informații despre serviciile medicale ce pot fi furnizate îți vor fi puse la dispoziție direct de către medic și declari că înțelegi și ești de acord cu orice astfel de limitări ce vor fi comunicate.

În plus față de o conexiune la internet, pentru furnizarea acestui Serviciu prin comunicare video-audio, este necesar accesul Utilizatorilor și al medicilor la un dispozitiv cu cameră video și un microfon funcționale care să permită comunicarea. Besmax nu își asumă răspunderea dacă dispozitivul folosit de Utilizator sau de medic nu dispune de aceste facilități funcționale și Serviciul nu poate fi prestat sau este întrerupt din aceste motive, sau dacă sesiunea este întreruptă ca urmare a unor evenimente externe precum întreruperi de curent, dezastre naturale, alte situații de forță majoră sau caz fortuit. În acest caz, în funcție de disponibilitatea ta și a medicului, consultația va putea fi programată la o altă dată.

În cazul în care are loc o deconectare în cadrul unei consultații video-audio online, ești de acord să depui toate diligențele pentru a te reconecta cât mai repede posibil în cadrul acelei consultații și pentru a identifica și remedia cauza care a determinat întreruperea conexiunii respective.

HelloGreen nu este un serviciu de asistență medicală de urgență. Dacă ai sau crezi că ai o urgență medicală, indiferent de natura acesteia, trebui să apelezi imediat numărul unic pentru apeluri de urgență – 112 sau să te deplasezi cât mai repede la cea mai apropiată unitate medicală de urgență.

4.2. *Analiza multidisciplinară de caz*

În cadrul Aplicației putem oferi și această categorie de Servicii, în momentul în care va fi disponibilă. În cazul în care medicul ales de tine pentru o anumită consultație consideră că are nevoie de opinia și a altor specialiști pentru furnizarea unei soluții medicale complete către tine, medicul poate crea un caz și poate solicita direct opinia specialiștilor pe care îi consideră potriviți, pe care îi poate invita în Aplicație și le poate pune la dispoziție informațiile tale medicale din Aplicație la care medicul tău are acces, putând comunica cu medicii invitați de el în timp real prin intermediul Aplicației. Astfel, tu vei beneficia de asistență medicală completă, așa cum consideră medicul tău că este cel mai potrivit, iar medicul îți poate trimite un diagnostic și răspuns final și complet.

Te rugăm să ai în vedere că decizia de a efectua o analiză multidisciplinară de caz aparține exclusiv medicului tău și nu Besmax.

Toate mențiunile din secțiunea 4.1 de mai sus legate de furnizarea Serviciului de telemedicină sunt valabile și aici.

4.3. *Dosar medical virtual*

Îți oferim un mediu de stocare securizat pentru păstrarea documentelor tale medicale (rezultate analize, rețete medicale, trimiteri și rezultate consultații medicale etc.), pe care le poți încărca în Aplicație (scanate sau poză). Astfel, le vei avea oricând la îndemână, ușor și accesibil și le vei putea sorta și organiza în funcție de tipurile de documente.

Mai mult, le vei putea trimite și către medicii înscriși în Aplicație (din rețeaua noastră disponibili deja în Aplicație sau pe care tu îi inviți în acest scop) printr-un serviciu de emailing securizat pus la dispoziție de Aplicație, astfel încât comunicarea medic-pacient să fie cât mai ușoară și să le poți pune la dispoziția medicilor toate informațiile legate de istoricul tău medical într-un singur loc.

Te rugăm să ai în vedere că spațiul de stocare în Aplicație poate fi limitat și îți vom comunica direct în Aplicație orice astfel de limite. Documentele din dosarul tău medical virtual vor putea fi accesate și de către Besmax conform acestor T&C și Politicii de confidențialitate.

4.4. *Concierge medical*

Dacă alegi Servicii de concierge medical, vei beneficia de personal specializat care va coordona traseul tău medical (navigator de caz), care te va ajuta cu intermedierea relației tale cu medicii aleși de tine și cu aspecte de organizare a relației cu aceștia și te va îndruma pas cu pas. Aceste Servicii includ și Servicii de interpretare a documentelor/informațiilor primite de la medicii tăi, pentru a te ajuta să interpretezi mai ușor respectivele informații/documente.

Poți de asemenea să beneficiezi de Serviciul nostru de gestionare a programărilor la medicii înscriși în Aplicație. Acest Serviciu este disponibil atât pentru consultațiile online în cadrul Aplicației, cât și pentru consultațiile fizice în unitatea medicală unde își desfășoară activitatea medicul respectiv.

Notificările legate de consultațiile medicale îți le vom putea transmite prin email și notificări în Aplicație, pentru a-ți fi mai ușor să îți amintești când ai o anumită programare.

Serviciile de concierge medical sunt servicii non-medicale, conexe și nu implică acordarea de asistență medicală.

Pentru că știm cât este de greu să ajungi la medicul pe care ți-l dorești îți oferim posibilitatea, în cazul în care ai un abonament achiziționat în Aplicație, de a te programa cu prioritate la anumiți medici renumiți în domeniul lor cu care colaborăm. Prin aceasta vei beneficia de reducerea timpului de așteptare pentru a obține o programare față de timpul mediu de așteptare. Intervalul de așteptare poate varia între 24 h și 7 zile, în funcție de abonamentul ales și în funcție de programul medicului.

4.5. *Evaluare de riscuri în baza istoricului tău medical*

Dacă alegi să utilizezi acest Serviciu, vei primi un formular predefinit în care poți completa datele necesare legate de istoricul tău medical (inclusiv antecedente din familie). În baza acestuia, Besmax, prin unul dintre medicii săi colaboratori, îți va furniza o evaluare a riscurilor de sănătate și prevenție a bolilor asociate, în cadrul unui raport cu recomandări de pași următori și conduită pe care poți să le urmezi pentru a avea o viață cât mai sănătoasă, ce va fi disponibil în Aplicație. Te rugăm să ai în vedere că această evaluare nu reprezintă acordarea de asistență medicală, ci recomandări de acțiuni furnizate de medici profesioniști pentru a avea o viață cât mai sănătoasă și nu este destinată pentru detectarea, diagnosticarea, monitorizarea, gestionarea sau tratamentul niciunei boli sau afecțiuni medicale.

Dacă ți-ai exprimat acordul pentru a primi oferte personalizate, în funcție de această evaluare, îți putem oferi abonamentele care se potrivesc cel mai bine nevoilor tale. În acest caz, Besmax va avea dreptul de a folosi respectivele informații pentru scopul oferirii de oferte personalizate.

4.6. *Servicii de monitorizare a stării tale, a parametrilor vitali și a tratamentului medical*

În baza datelor introduse de tine voluntar în Aplicație, îți vom putea furniza recomandări și sfaturi generale pe care dacă dorești le poți urma pentru a avea o viață cât mai sănătoasă și pentru a te ajuta să urmezi întocmai tratamentul medical prescris de medicul tău.

De exemplu, prin acest Serviciu poți beneficia de calendar și notificări unde îți poți încărca programările pentru consultațiile medicale, așa încât să îți putem reaminti atunci când ai o programare, poți să îți introduci parametrii vitali și noi îți putem oferi în Aplicație un grafic de evoluție în baza datelor introduse de către tine. Dacă dorești, poți să transmiți respectivul grafic de evoluție către medicul tău, astfel încât să îi fie mai ușor să îți monitorizeze evoluția.

De asemenea, poți să introduci în Aplicație informații despre tratamentul tău medical curent și noi îți vom trimite alerte atunci când trebuie să iei anumite medicamente. Astfel, te vom ajuta să urmezi tratamentul prescris de medic. Pentru aceasta este necesar însă să accesezi Aplicația și să introduci confirmarea că ai urmat tratamentul de fiecare dată când ai luat medicamentele.

Totodată, atunci când această funcționalitate va fi disponibilă, prin acest Serviciu de monitorizare, putem stabili împreună cu medicul tău, dacă acesta are cont în Aplicație, sau cu coordonatorul de abonament desemnat de către noi (dacă nu ai un medic ales de tine), anumite criterii în baza cărora să aibă loc această monitorizare a stării tale de sănătate, în baza informațiilor introduse de tine în Aplicație, iar în baza acelor criterii să îți fie transmise alerte automate atunci când anumiți parametrii nu sunt între limitele normale.

4.7. *Reduceri și alte beneficii la produsele și serviciile partenerilor noștri*

Pentru a încuraja un stil de viață cât mai sănătos, prin acest Serviciu îți oferim anumite reduceri sau alte beneficii la produsele și serviciile partenerilor noștri indicați în Aplicație. Orice astfel de produse sau servicii oferite de parteneri sunt responsabilitatea lor exclusivă

și este responsabilitatea ta să te asiguri că acele produse sau servicii sunt potrivite pentru tine. Besmax nu își asumă nicio responsabilitate sau garanție pentru acele produse sau servicii și nici nu declară sau garantează că respectivele produse sau servicii au proprietăți de îmbunătățire a sănătății sau de diagnostic, tratament sau prevenție a unor boli sau afecțiuni.

Te rugăm să ai în vedere că partenerii noștri și ofertele acestora pot suferi modificări, astfel că vei putea avea acces la ofertele disponibile în Aplicație la un moment dat la care utilizezi Aplicația.

De asemenea, achiziția produselor sau a serviciilor nu se va face direct din Aplicație, ci pe site-urile web ale partenerilor sau în locațiile indicate de aceștia. Partenerii respectiv vor fi răspunzători integral pentru produsele sau serviciile livrate.

4.8. Derularea proiectului de cercetare medicală cu privire la anumiți pacienți

În ceea ce privește derularea proiectului de cercetare medicală care implică pacienți care se află în imposibilitate de a-și exprima acordul, desfășurat de către Besmax împreună cu medicii participanți, atunci când acesta va fi inițiat, medicul va trebui să colecteze acordul prealabil scris al aparținătorilor pacienților pentru a face parte din proiect și pentru ca aparținătorii să ofere medicului posibilitatea de a crea cont în HelloGreen și de a introduce datele corespunzătoare pacienților (parametri vitali, analize, etc.) în locul acestora în Aplicație. Este responsabilitatea medicului să obțină acordurile necesare înainte de a introduce orice astfel de informații legate de pacienți în Aplicație și va fi integral responsabil pentru modul în care utilizează Aplicația și informațiile.

Descrierea completă a Serviciilor, condițiile comerciale și prețurile aplicabile sunt indicate în Aplicație pentru fiecare Serviciu în parte. Serviciile pot fi oferite în mod individual (de exemplu o consultație medicală), sau sub forma unor abonamente pentru furnizarea Serviciilor pentru o anumită durată de timp, în care vei putea accesa oricând Serviciile incluse în abonament. Achiziția de abonamente poate fi supusă unor termeni și condiții specifice, ce vor fi disponibili în Aplicație.

Poți alege oricare dintre Serviciile oferite de către noi prin intermediul Aplicației, în funcție de nevoile tale. Serviciile oferite pentru achiziționare vor fi cele afișate în Aplicație la data la care Utilizatorul folosește Aplicația. Furnizarea unui anumit Serviciu poate fi condiționată de achiziționarea unui alt Serviciu, cu respectarea legii. Poți folosi această Aplicație doar ca un instrument pentru a comunica cu medicul tău, sau poți utiliza și oricare dintre celelalte funcționalități puse la dispoziție de către Aplicație. De asemenea, anumite Servicii vor fi disponibile ca Serviciu individual sau sub forma unor abonamente de Servicii.

Poți selecta dintre Serviciile disponibile la data la care utilizezi Aplicația, care vor fi adăugate în Coșul tău printr-o singură apăsare a butonului „Adaugă în coș”, în cantitatea dorită, cu respectarea prevederilor stabilite prin acești Termeni și Condiții.

Pe toată durata selectării Serviciilor dorite, conținutul Coșului tău poate fi vizualizat. Până la finalizarea achiziției, poți reveni asupra Coșului pentru a suplimenta, modifica sau renunța la achiziție.

Ne rezervăm dreptul de a refuza Serviciul către orice persoană din orice motiv justificat în orice moment este necesar.

5. Prețul și modalitatea de plată

Anumite funcționalități ale Aplicației și Servicii îți sunt oferite în mod gratuit, iar acestea vor fi indicate în mod corespunzător în Aplicație. Pentru alte Servicii însă este necesară plata unui preț ce va fi indicat în mod expres în secțiunea aferentă fiecărui Serviciu din Aplicație.

Pentru consultațiile oferite direct de către medicii înscrși în Aplicație, medicii respectivi sunt cei care stabilesc tariful pentru fiecare consultație, iar Besmax preia informația legată de tarif pentru efectuarea plății în cadrul Aplicației. În acest caz, Besmax acționează doar ca un intermediar pentru medic pentru colectarea prețului, urmând ca plata prețului să aibă loc exclusiv prin intermediul Aplicației, cu utilizarea serviciului de plată pus la dispoziție de către furnizorul nostru de servicii de plată. Prețul plătit de către tine pentru aceste Servicii va fi gestionat exclusiv de către furnizorul nostru de servicii de plată, care va aloca sumele medicului și Besmax, conform condițiilor comerciale pe care Besmax le agreează cu medicii înregistrați în Aplicație. Este interzisă utilizarea unei alte modalități de plată a Serviciilor oferite de medici, în afara Aplicației și orice tentativă de fraudare de către Utilizator sau medic va fi sancționată de către Besmax, inclusiv prin restricționarea/suspendarea/închiderea posibilității acestora de folosire a Aplicației.

Plata prețului va avea loc anterior prestării Serviciilor, la intervalele și conform celor indicate în Aplicație pentru fiecare Serviciu individual sau abonament de Servicii. Prețul pentru Serviciul de telemedicină va trebui să fie achitat de către Utilizator cu cel puțin 30 de minute înainte de ora stabilită pentru începerea consultației. Vei putea începe consultația doar dacă aceasta a fost achitată. Prin plata prețului în Aplicație, obligațiile de plată ale Utilizatorului vor fi considerate stinse. De asemenea, vei putea achita consultația cu cel mult 48 de ore înainte de inițierea acesteia.

În vederea efectuării achiziției de Servicii va fi necesară completarea unui formular care va conține informațiile necesare privitoare la Utilizator. Pentru finalizarea unei achiziții este necesar să îți exprimi acordul cu privire la acești Termeni și Condiții prin apăsarea butonului indicat în secțiunea de comandă. După completarea informațiilor necesare și acceptarea Termenilor și Condițiilor, se va deschide o pagină dedicată efectuării plății de către Utilizator.

După finalizarea achiziției și validarea metodei de plată, în conformitate cu acești Termeni și Condiții, Besmax va trimite un email de confirmare a comenzii la adresa de email furnizată de către Utilizator, incluzând, printre altele, Serviciile achiziționate, prețul, numărul de referință, data comenzii și data la care Serviciile/abonamentele intră în vigoare (sunt activate).

Dacă din motive tehnice consultația nu poate avea loc (întreruperi datorate de exemplu lipsei conexiunii la internet a Utilizatorilor), consultația va fi reprogramată la o dată agreeată de tine și medic, iar prețul achitat va fi folosit pentru respectiva consultație. Dacă Utilizatorul a achitat consultația, dar medicul, indiferent de motiv, nu își onorează programarea, și nu este agreeată o reprogramare a respectivei consultații, Utilizatorului îi va fi restituit prețul plătit în cel mult 5 (cinci) zile lucrătoare bancare, în contul din care a fost efectuată plata inițială.

Prețurile vor fi afișate în Aplicație în RON/LEI și includ toate taxele (e.g. TVA) și costurile aplicabile. Te rugăm să ai în vedere că este posibil ca banca ta să aplice anumite comisioane la tranzacțiile cu cardul, iar orice astfel de comisioane aplicate de către banca ta sunt în sarcina ta exclusivă. Dacă utilizezi un card care nu este în moneda de plată a prețului afișată în Aplicație este posibil să fie aplicabile anumite costuri pentru tine din cauza schimburilor valutare sau a comisioanelor bancare pentru astfel de tranzacții internaționale, conform celor agreeate de tine cu banca emitentă a cardului. În astfel de cazuri, Besmax nu este responsabil pentru niciun astfel de cost suplimentar suportat de către tine, acestea fiind integral responsabilitatea ta.

Prețul final plătit de tine este acela afișat în Coșul tău la plasarea unei comenzi, conform celor afișate în Aplicație. După confirmarea plății, vei primi și factura Serviciilor achiziționate pe care ești de acord să o primești în format electronic.

Plata va fi efectuată online, în Aplicație, prin furnizorul nostru de servicii de plată securizate Netopia Payments S.R.L. Vei fi redirecționat automat către pagina securizată a furnizorului de servicii de plată, sau se va genera un link de plată, iar furnizorul va procesa tranzacțiile de plată. Mijloacele de plată acceptate sunt cele indicate de către furnizorul de servicii de plată în secțiunea dedicată plății. Besmax nu își asumă nicio răspundere în legătură cu metoda de plată utilizată,

asupra căreia întreaga răspundere juridică, tehnică și operațională revine furnizorului de servicii de plată. Datele tale necesare efectuării plății vor fi transmise direct către furnizorul de servicii de plată pentru procesarea tranzacției, iar Besmax nu va accesa, stoca sau salva date legate de cardul tău prin care faci plata. Este responsabilitatea ta să furnizezi către acesta toate informațiile, permisiunile/ acordurile necesare pentru procesarea plății, astfel cum acestea au fost solicitate de către furnizor. Ne rezervăm dreptul de a schimba în orice moment furnizorul de servicii de plată, caz în care vom actualiza acești T&C, iar actualizarea respectivă va intra în vigoare de îndată. De asemenea, declari că pentru efectuarea plății vei folosi doar mijloacele de plată care îți aparțin și nu vei folosi ilegal sau neautorizat mijloace de plată aparținând unor alte persoane.

Cu acordul tău, îți putem oferi anumite Servicii sau abonamente personalizate în baza anumitor informații furnizate de către tine în Aplicație, astfel încât acestea să corespundă cât mai bine nevoilor tale. În acest caz, Besmax va avea dreptul de a folosi respectivele informații pentru scopul oferirii de oferte personalizate.

De asemenea, în viitor vom putea să îți oferim anumite reduceri la Servicii în funcție de conduita ta și de informațiile introduse în Aplicație, așa cum acesta va fi descris în Aplicație. Aceste reduceri vor avea la bază conceptul pe care se bazează Aplicația și anume de a avea conduită cât mai sănătoasă – simbolizată prin culoarea verde.

Abonamentele achiziționate vor fi valabile pe perioada indicată în Aplicație la momentul achiziției și se vor putea prelungi automat. După expirarea unui abonament, poți achiziționa oricând același tip de abonament sau un alt abonament care corespunde nevoilor tale. Dacă abonamentul tău este pe cale să expire, te vom atenționa în Aplicație cu 30 de zile înainte de data expirării, iar în măsura în care nu ne comunică în acest interval solicitarea expresă de a nu mai prelungi abonamentul (de a renunța la el) sau de a schimba tipul abonamentului, abonamentul inițial va fi prelungit automat. Dacă renunți la abonament în acest interval, abonamentul va înceta la expirarea intervalului de 30 de zile de la notificarea menționată anterior.

În momentul în care se va închide/va înceta un abonament sau un cont de Utilizator în Aplicație, Utilizatorul va primi un mesaj de înștiințare pentru a lua la cunoștință de aceste aspecte. Te rugăm să ai în vedere faptul că închiderea/ștergerea contului tău de Utilizator atunci când ai un abonament activ, va însemna imposibilitatea de a beneficia de respectivul abonament, care nu va fi suspendat pe durata în care tu nu mai deții un cont în Aplicație, perioada abonamentului curgând în continuare.

Atunci când achizițezi un abonament sau un Serviciu individual, acesta va fi activat începând cu momentul comunicat în e-mailul de confirmare a comenzii. Astfel cum va fi indicat în Aplicație și în emailul de confirmare a comenzii, pentru unele dintre Servicii Societatea și Utilizatorul agreează că Serviciile ce fac obiectul achiziției să fie prestate începând cu data confirmării comenzii, însă abonamentele vor fi activate la expirarea unui termen de 14 zile calendaristice de la data confirmării comenzii.

Prețurile Serviciilor oferite în Aplicație pot fi modificate fără o notificare prealabilă, însă fără a afecta achizițiile deja plasate de Utilizator. De asemenea, putem în anumite cazuri să comunicăm o perioadă de valabilitate a prețurilor sau a ofertelor ce va fi indicată în mod corespunzător în Aplicație sau în comunicările ce îți vor fi transmise legat de respectivele oferte.

Te rugăm să ai în vedere faptul că putem să refuzăm o achiziție plasată în Aplicație, fără nicio răspundere pentru despăgubiri, dacă plata nu poate fi efectuată, din motive precum faptul că banca emitentă nu acceptă cardul utilizat pentru plată, sau furnizorul de servicii de plată invalidează sau refuză plata, sau dacă datele furnizate de tine sunt incomplete/incorecte. Într-o astfel de situație vei fi notificat în scris pentru a remedia impediamentele, sau în caz contrar, comanda plasată va fi anulată.

6. Dreptul de retragere (renunțarea la Servicii)

Această secțiune este aplicabilă Utilizatorilor în calitate de consumatori și se aplică atunci când achiziționezi abonamente la Serviciile noastre sau Servicii individuale, online din Aplicație, contra unui preț. Achiziția de Servicii determină încheierea unui contract la distanță între Besmax și Utilizator, în condițiile prevăzute de acești T&C, astfel că vei beneficia de dreptul de retragere din acest contract, în conformitate cu Ordonanța de urgență 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative („**OG 34/2014**”).

Te vei putea retrage într-o perioadă de 14 zile calendaristice de la data încheierii acestui contract (mai exact data acceptării T&C la plasarea achiziției), fără a fi nevoit să justifici decizia de retragere. Data activării abonamentului achiziționat va fi amânată cu 14 zile calendaristice calculate de la data confirmării comenzii, pentru a-ți da timpul necesar în cazul în care dorești să te răzgândești.

În cazul Serviciilor individuale achiziționate, conform legii, acest drept de retragere este aplicabil până la momentul în care Serviciul a fost prestat complet de către noi. Astfel, confirmi că în acest caz, vei pierde dreptul de retragere din contract odată ce Serviciul este executat pe deplin.

În cazul Serviciilor individuale, ești de acord și soliciți ca prestarea Serviciilor să înceapă în timpul perioadei de retragere de 14 zile indicată mai sus, respectiv începând cu data confirmării comenzii de către noi, dreptul de retragere din contract nemaifiind aplicabil odată ce Serviciile sunt executate pe deplin.

Înainte de expirarea perioadei de retragere de 14 zile, va trebui să ne informezi cu privire la decizia ta de retragere din contract prin transmiterea unei informări scrise cu privire la retragere la datele de contact din secțiunea 21 – Informații de contact, indicând detaliile relevante, precum numele și prenumele, numărul de telefon, adresa de email, după caz, numărul de referință al comenzii prin care ai achiziționat Serviciile și data comenzii, Serviciile cu privire la care îți exprimi dreptul de retragere și data solicitării. Pentru exercitarea acestui drept, poți folosi (însă nu este obligatoriu) formularul de retragere pus la dispoziție de către Besmax în Anexa nr.1 a acestor Termeni și Condiții. Pentru a respecta termenul-limită de retragere este suficient să trimiți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere. După primirea solicitării tale, îți vom trimite un email prin care te vom informa despre primirea și soluționarea acesteia și cu privire la costurile datorate Societății pentru utilizarea Serviciilor până la momentul retragerii, dacă este cazul. De la data primirii respectivului email, dacă dreptul de retragere este utilizat conform legii, cererea va fi aprobată și accesul tău la Serviciile respective va înceta.

Atunci când vei utiliza dreptul de retragere, vei datora Societății o sumă proporțională cu Serviciile furnizate până în momentul în care ne-ai informat cu privire la exercitarea dreptului de retragere din acest contract, dacă au fost furnizate astfel de Servicii, în raport cu acoperirea totală a contractului, în conformitate cu legea aplicabilă. Suma respectivă va fi reținută din prețul plătit de către tine pentru Servicii. Rambursarea va avea loc, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la data la care suntem informați cu privire la decizia ta de a te retrage din prezentul contract. Vom rambursa suma în același cont bancar folosit pentru plata Serviciilor.

Dacă nu ai primit încă rambursarea, mai întâi verifică încă o dată contul tău bancar și apoi contactează emitentul cardului tău utilizat pentru plată. Dacă nici aceasta nu funcționează, poți contacta direct banca ta, întrucât este posibil să existe o durată de procesare înainte de înregistrarea unei rambursări. Dacă după toate aceste demersuri nu ai primit încă rambursarea, te rugăm să ne contactezi la datele de contact din secțiunea 21– Informații de contact.

Odată ce ai achitat un Serviciu oferit direct de către un medic, nu vei beneficia de dreptul de retragere prevăzut de OG 34/2014 întrucât acest act normativ nu se aplică serviciilor de sănătate

furnizate pacienților de către cadrele medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, chiar dacă acestea nu sunt furnizate în cadrul unor unități medicale.

7. **Comentarii, evaluări și feedback**

În Aplicație, după utilizarea Serviciilor oferite de unul dintre medicii înscrși în Aplicație, vei putea furniza un rating (evaluare) și comentarii și feedback cu privire la respectivul medic și experiența ta legată de Serviciile furnizate, în baza unei evaluări a calității consultației, comunicării și prestării serviciilor. Te rugăm ca acestea să fie cât mai oneste pentru a ne ajuta să îți oferim o experiență cât mai bună și să ne asigurăm că medicii înscrși în Aplicație oferă Servicii la cele mai înalte standarde. Aceste evaluări, comentarii și feedback vor putea fi afișate în Aplicație pentru fiecare medic. Îți vom pune la dispoziție mai multe canale pentru furnizarea comentariilor/feedback-ului.

Afișarea medicilor în Aplicație va fi în ordinea alfabetică a numelui, în funcție de specialitatea solicitată de tine, iar tu va putea selecta și sorta medicul în funcție de rating-ul acestuia (acordat de către Utilizatori). Besmax va putea recomanda un anumit medic în funcție de ratingul primit, prin notificare în Aplicație către Utilizator.

Medicii vor putea la rândul lor, ulterior prestării asistenței medicale prin intermediul Aplicației, să acorde rating Utilizatorilor, în baza unei evaluări subiective a interacțiunii cu respectivul Utilizator.

Garantezi că niciunul dintre comentariile, evaluările sau feedback-ul tău nu vor încălca niciun drept al unei terțe părți, inclusiv drepturile de autor, mărcile, drepturile de confidențialitate și protecția datelor personale, drepturile legate de personalitate sau alte drepturi personale sau de proprietate. De asemenea, garantezi că niciunul dintre comentariile, evaluările sau feedback-ul transmis nu vor conține materiale calomnioase sau ilegale, abuzive sau obscene sau un virus de calculator sau alte tipuri de malware, care ar putea afecta în vreun fel funcționarea Aplicației sau a unui alt site asociat. Nu ai dreptul să utilizezi o adresă de email falsă, să pretinzi că ești altcineva sau să ne induci altfel în eroare pe noi sau terțele părți cu privire la originea comentariilor. Te rugăm să ai în vedere faptul că Utilizatorii și medicii vor fi singurii responsabili pentru rating-ul, comentariile și feedback-ul oferit și pentru acuratețea acestora. Nu avem nicio responsabilitate și nu ne asumăm nicio răspundere pentru rating-ul, comentariile și feedback-ul oferite de Utilizatorii sau de medici sau de o terță persoană în Aplicație și nici pentru informațiile furnizate în conținutul acestora, acestea fiind exclusiv opinia lor personală cu privire la interacțiunea avută în cadrul Aplicației.

Avem dreptul, fără a avea obligația, să monitorizăm, să edităm sau să eliminăm conținutul pe care îl considerăm, la discreția noastră, că este ilegal, ofensator, amenințător, calomnios, defăimător, imoral sau care altfel comportă obiecții sau încalcă proprietatea noastră intelectuală sau a unei alte entități sau a acestor Termeni și Condiții.

8. **Drepturi de proprietatea intelectuală**

Societatea nu pretinde drepturi de proprietate asupra conținutului introdus de tine în Aplicație.

Orice conținut pus la dispoziție în Aplicație, incluzând (dar fără a se limitat la) text, conținut software, video, muzică, sunet, grafică, fotografii, ilustrații, nume, logo-uri, mărci comerciale și alte materiale, atât în integralitatea lor, cât și elementele acestora (în continuare denumite colectiv "**Conținut**") sunt protejate prin drepturi de autor și/sau conexe, drepturi asupra mărcilor comerciale și / sau alte forme ale dreptului de proprietate. Conținutul include atât conținut deținut sau controlat de Societate, cât și conținutul deținut sau controlat de terți și care oferă licență Societății. Toate articolele individuale, rapoartele, precum și alte elemente care alcătuiesc Aplicația sau informațiile și/sau materialele publicate în Aplicație pot reprezenta opere protejate prin drepturi de autor și/sau conexe. Prin utilizarea acestei Aplicații, ești de acord să respecti toate drepturile noastre asupra Aplicației, precum și notificările sau restricțiile suplimentare privind

drepturile asupra Conținutului accesat pe Aplicație. Totodată, ești de acord că nu poți utiliza niciuna dintre mărcile comerciale sau denumirile comerciale ale Societății fără consimțământul expres prealabil oferit în scris al acesteia și recunoști că nu deții drepturi de proprietate cu privire la niciuna dintre aceste denumiri sau mărci comerciale. Ești de acord să notifici de îndată Societatea în scris în momentul în care ți-a fost adus la cunoștință orice acces neautorizat sau utilizare a Aplicației de către orice parte sau orice pretenție conform căreia Aplicația sau orice conținut al acesteia încalcă orice drept de proprietate intelectuală, contractual, sau legal al oricărei părți.

Ești de acord să nu reproduci, să nu copiezi, să nu vinzi, sau exploatezi nicio parte a Serviciilor oferite prin Aplicația sau Aplicația în sine, și nici utilizarea Aplicației sau accesul la Aceasta, fără permisiunea scrisă a Besmax.

Prin utilizarea acestei Aplicații, ești de acord că nu dobândești niciun fel de drepturi sau licențe cu privire la Aplicație și/ sau Conținut, cu excepția dreptului limitat de a utiliza Aplicația în conformitate cu acești Termeni și Condiții și de a accesa și descărca informații de pe Aplicație conform termenilor stabiliți în această secțiune. În afară de prevederile enunțate în această secțiune, nu ai dreptul de a copia, reproduce, recompila, decompila, dezasambla, reasambla, distribui, publica, afișa, efectua, modifica, uploada cu intenția de a crea opere derivate, transmite sau exploata în orice mod orice parte a acestei Aplicații.

Descărcarea informațiilor din Aplicație este permisă de Societate cu respectarea următoarelor condiții cumulative:

- 1.1 să nu faci decât o singură copie tipărită a unei astfel de descărcări și să nu faci alte copii suplimentare ale unei astfel de copii tipărite;
- 1.2 să utilizezi astfel de descărcări și/ sau copii tipărite strict pentru uz personal și nu în scopuri comerciale și nici pentru a le publica pe diverse alte site-uri sau canale de comunicare, în special dacă acestea conțin date cu caracter personal ale unei alte persoane;
- 1.3 să păstrezi pe astfel de descărcări și/ sau copii tipărite toate notificările privind drepturile de autor și să respecti termenii acestor formulări și notificări. În plus, nu ai dreptul de a oferi spre vânzare, să vinzi sau să distribui pe orice alt suport (inclusiv distribuția prin televiziune sau difuzare radio sau distribuție în rețeaua de calculatoare) Conținutul sau orice parte a acestuia. Nu poți pune la dispoziție o parte a Aplicației ca parte a unei alte Aplicații fie prin încadrarea hiperlinkului pe internet, fie prin alte modalități. Aplicația și informațiile conținute de aceasta nu pot fi folosite pentru a construi o bază de date de niciun fel și nici Aplicația nu poate fi stocată (în întregime sau în parte) în baze de date, pentru accesul tău sau al unei terțe părți sau pentru a distribui aplicații sau website-uri de baze de date care ar conține în tot sau în parte Aplicația.

Totodată, ești de acord și garantezi că nu vei:

- 1.1 copia, reproduce, modifica sau crea lucrări derivate din orice element al Aplicației;
- 1.2 dezasambla, modifica, decompila sau încerca în alt mod să determini codul sursă de bază al Aplicației;
- 1.3 da acces în Aplicație în contul tău unei terțe persoane;
- 1.4 întreprinde nicio acțiune în vederea distribuirii sau reproducerii Aplicației; sau
- 1.5 întreprinde nicio acțiune care ar afecta funcționalitatea Aplicației, în totalitate sau în parte.

Nu ai dreptul de a vinde, de a închiria, de a sub-autoriza sau de a furniza orice parte a Aplicației.

Dacă dorești informații despre obținerea permisiunii Societății de a utiliza orice Conținut sau dacă dorești să îți conectezi site-ul web la Aplicație, te rugăm să trimiți cererea ta la adresa de email indicată în secțiunea 21 – Informații de contact.

9. Renunțarea la garanții. Limitarea răspunderii

În cazul în care decizi să utilizezi HelloGreen vei face acest lucru în mod voluntar și pe propriul tău risc. Besmax nu declară și nu garantează că utilizarea Aplicației va fi întotdeauna neîntreruptă, în timp util, sigură sau fără erori, întrucât astfel de evenimente pot apărea fără a fi cauzate de către noi. De asemenea, nu garantăm că rezultatele ce pot fi obținute din utilizarea Aplicației vor fi întotdeauna corecte sau fiabile, sau că Aplicația va corespunde așteptărilor sau dorințelor Utilizatorilor, sau că utilizarea Aplicației va rezulta într-o îmbunătățire a stării tale de sănătate, a stării de bine, sau că va preveni apariția unor boli sau afecțiuni.

Ești de acord cu faptul că, din când în când, putem elimina sau suspenda utilizarea Aplicației sau a Serviciilor oferite pe perioade nedeterminate de timp în orice moment, uneori fără notificare prealabilă, din motive justificate pentru noi, cum ar fi dar fără a se limita la, efectuarea mentenanței Aplicației. Încercăm ca aceasta să nu interfereze cu programările tale la consultațiile ce urmează a fi efectuate prin intermediul Aplicației, însă dacă acestea vor fi afectate, te vom ajuta să reprogramezi respectivele consultații cât mai curând. De asemenea, este posibil ca în cazuri de forță majoră sau caz fortuit, Aplicația să nu fie disponibilă, situație în care în condițiile legii, Besmax nu va fi ținut responsabilă pentru astfel de evenimente și întreruperi în oferirea Serviciilor.

Besmax nu răspunde pentru pagubele, costurile, procesele, pretențiile sau cheltuielile apărute ca urmare a nerespectării de către Utilizatori a Termenilor și Condițiilor. Besmax nu este în nicio situație responsabilă pentru acțiuni sau omisiuni ale Utilizatorilor sau ale unor terțe părți.

Besmax nu este răspunzătoare pentru neprezentarea medicului la programarea solicitată.

Besmax nu este responsabilă de nicio daună provocată de viruși, bug-uri, acțiuni umane sau orice defecțiune a sistemului informatic, sau orice alte erori, defecțiuni sau întârzieri de comunicații în transmisiile pe dispozitive, care afectează Aplicația din cauze ce nu sunt din vina Besmax.

10. Despăgubirea Besmax

Ești de acord să despăgubești și să exonerezi de răspundere Societatea, angajații săi, reprezentanții, furnizorii și agenții săi (inclusiv dar fără a se limita la filialele, asocierile în participațiune, angajații și furnizorii de servicii terțe) în cazul unei reclamații, acțiuni, cereri sau alte proceduri desfășurate împotriva Besmax, a angajaților, reprezentanților, furnizorilor sau agenților săi, de către o terță parte, prin suportarea costurilor, daunelor și cheltuielilor (inclusiv a taxelor juridice) aferente (actuale sau viitoare) de orice natură, directe sau indirecte, în măsura în care o astfel de reclamație, proces, acțiune sau altă procedură împotriva Societății, angajaților, reprezentanților, furnizorilor sau agenților acesteia se bazează pe sau apare în legătură cu:

10.1. utilizarea Aplicației de către tine cu încălcarea Termenilor și Condițiilor;

10.2. o pretenție conform căreia orice utilizare a Aplicației de către tine: (a) încalcă orice drepturi de proprietate intelectuală sau orice drept al unei părți terțe; sau (b) este calomnioasă sau defăimătoare, dăunează sau cauzează prejudicii terților;

10.3. o acțiune care duce la orice ștergere, adăugire, inserare, modificare sau utilizare neautorizată a Aplicației de către tine; sau

10.4. orice denaturare sau încălcare a reprezentărilor sau garanțiilor făcute de tine și prevăzute în acești T&C.

Referințele din această secțiune a T&C referitoare la utilizarea de către tine a Aplicației sunt considerate a include orice utilizare de către o terță parte, atunci când o astfel de terță parte accesează Aplicația utilizând contul tău (chiar dacă accesarea este neautorizată).

11. Încetarea contractului (abonamente)

Acești Termeni și Condiții produc efecte până în momentul în care sunt denunțați și/sau reziliați de către tine sau de către noi.

Poți denunța acești Termeni și Condiții în orice moment dacă nu mai dorești să utilizezi Serviciile noastre, fie prin transmiterea unui email la detaliile de contact din acești T&C, fie atunci când îți ștergi direct contul din Aplicație. Poți de asemenea să renunți doar la unele dintre Serviciile noastre, caz în care Termenii și Condițiile vor fi aplicabili în continuare cu privire la celelalte utilizări ale Aplicației.

Te rugăm să ai în vedere faptul că dacă renunți la Serviciile noastre înainte de expirarea perioadei unui abonament achiziționat de către tine, va putea fi aplicabil un termen de preaviz ce îți va fi comunicat, iar pe acea perioadă de preaviz dacă dorești poți folosi în continuare Aplicația și Serviciile oferite în cadrul acesteia. Contractul va înceta și când ne vei comunica solicitarea expresă de a nu mai prelungi abonamentul (de a renunța la el) sau de a schimba tipul abonamentului, în intervalul de 30 de zile înainte de data expirării după ce ai primit notificarea noastră. Acestea nu afectează dreptul tău de retragere în termen de 14 zile de la achiziția unui abonament, descris mai sus la secțiunea 6 – Dreptul de retragere, de care vei beneficia în continuare în condițiile descrise în secțiunea respectivă.

De asemenea, dacă, în opinia noastră exclusivă, nu ai respectat sau suspectăm că nu ai respectat oricare termen sau prevedere a acestor Termeni și Condiții, precum și dacă te angajezi în orice utilizare ilegală, necorespunzătoare sau interzisă, cum ar fi inginerie inversă asupra oricărui software din Aplicație, avem dreptul să reziliem unilateral acest contract în orice moment, prin transmiterea unei notificări prealabile și vei rămâne răspunzător pentru toate sumele datorate până la și inclusiv data rezilierii, și/sau în consecință, îți putem refuza accesul la Serviciile noastre (sau orice parte a acestora) și putem anula orice consultație sau programare aflate în curs de procesare, cu restituirea sumelor corespunzătoare. Data rezilierii va fi data indicată în notificarea de reziliere.

Totodată, dacă consideri că nu ne-am îndeplinit orice obligație din acești Termeni și Condiții, vei putea solicita rezilierea unilaterală a acestora, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice de la data la care ne transmiți la detaliile de contact indicate mai jos la secțiunea 21 – Informații de contact solicitarea ta de reziliere.

Prevederile de mai sus nu sunt de natură să înlăture răspunderea părții care, din vina sa, a determinat încetarea acestor Termeni și Condiții.

Obligațiile și răspunderile părților asumate și scadente înainte de data încetării vor supraviețui după încetarea acestor Termeni și Condiții în măsura permisă de lege.

12. Protecția datelor și confidențialitate

Pentru a putea utiliza Aplicația și pentru a achiziționa Servicii este necesară prelucrarea de către Besmax a unor date cu caracter personal care te privesc. Acestea vor fi prelucrate în conformitate cu Politica noastră de Confidențialitate disponibilă [aici](#). Pentru mai multe detalii legate de modul în care sunt prelucrate datele tale cu caracter personal, precum și despre drepturile tale în legătură cu acestea, te rugăm să accesezi linkul anterior menționat. Această Aplicație utilizează cookie-uri. Pentru a afla mai multe detalii referitoare la cookie-urile utilizate în Aplicație, scopul acestora, precum și modalitatea de dezactivare, te rugăm să accesezi Politica privind cookie-urile disponibilă [aici](#).

Depunem toate eforturile și luăm toate măsurile rezonabile astfel încât și medicii care utilizează Aplicația și care, prin intermediul acesteia, au acces la datele tale cu caracter personal, să asigure confidențialitatea și protecția datelor tale cu caracter personal. Cu toate acestea te rugăm să ai în vedere faptul că medicii utilizatori sunt la rândul lor operatori de date cu caracter personal, care sunt în mod independent și separat răspunzători pentru modul în care îți prelucrează datele. Pentru detalii despre prelucrările de date efectuate de către medici, te rugăm să consulți informațiile puse la dispoziție de către aceștia sau să le soliciți direct lor respectivele informații.

Utilizatorul nu va face publică, unor terți, prin niciun mijloc, nicio informație cu caracter privat care nu îi aparține, primită de la Besmax sau de la un alt utilizator (de ex. medic) prin intermediul Aplicației, sub sancțiunea obligării acestuia la plata de daune-interese pentru prejudiciile cauzate.

13. Link-uri către terțe părți

Site-ul pe care este găzduită Aplicația, respectiv Aplicația, poate conține link-uri către alte site-uri sau alte surse, care nu sunt afiliate cu noi. Nu suntem responsabili pentru examinarea sau evaluarea conținutului sau acurateței acestora, iar Besmax nu este responsabilă pentru niciun prejudiciu sau pierdere cauzată sau presupusă a fi cauzată de informațiile furnizate de site-urile sau de sursele spre care trimit aceste link-uri și nici pentru achiziționarea sau utilizarea de bunuri, servicii, resurse, conținut sau orice alte tranzacții efectuate în legătură cu site-uri ale unor terțe părți. Te rugăm să citești cu atenție termenii, politicile și practicile terțelor părți și să te asiguri că le înțelegeți înainte de a te angaja într-o tranzacție. Plângerile, reclamațiile sau întrebările referitoare la produsele terțe trebuie direcționate către terțele părți responsabile pentru acestea.

14. Erori, inexactități și/sau omisiuni

Conținutul Aplicației a fost alcătuit cu cea mai mare atenție pentru afișarea corectă a datelor și respectarea acurateței informațiilor, astfel încât utilizarea Aplicației să fie experiență cât mai plăcută. Totuși erorile nu sunt imposibile, astfel că ocazional pot exista informații în Aplicație sau în Serviciile furnizate, care pot conține erori tipografice, inexactități sau omisiuni, în ceea ce privește imaginile, caracteristicile etc., pentru care, în limita permisă de lege, Societatea nu garantează și nu își asumă responsabilitatea dacă informațiile disponibile în Aplicație nu sunt întotdeauna exacte, complete, lipsite de erori sau actuale. Aplicația, Conținutul, funcțiile, Serviciile și informațiile cuprinse în aceasta sunt furnizate "așa cum sunt disponibile". Vom depune eforturile pentru a corecta erorile, inexactitățile sau omisiunile în cel mai scurt timp posibil.

15. Interdicția oricărei tentative de fraudă

Orice încercare de a accesa datele cu caracter personal ale unui alt utilizator, de a modifica conținutul Site-ului sau a Aplicației, sau de a afecta funcționarea serverului care găzduiește Aplicația va fi considerată o tentativă de fraudare a Aplicației și vom întreprinde toate demersurile legale necesare pentru prevenirea și sancționarea fraudei respective.

Besmax își rezervă dreptul de a restricționa/suspenda/închide posibilitatea Utilizatorului de folosire a Aplicației, în cazul în care consideră ca acțiunile acestuia din Aplicație i-ar putea cauza prejudicii sau atunci când are o suspiciune rezonabilă de fraudă din partea Utilizatorului sau a unei terțe persoane aflate în legătură cu aceștia. Putem să restricționăm în acest caz și orice acces ulterior al aceluiași Utilizator în Aplicație.

16. Modificări ale HelloGreen și cesiune

Ești de acord că Societatea are dreptul de a modifica în orice moment Conținutul, Aplicația sau specificațiile tehnice ale oricărei funcționalități sau aspect al Aplicației, la discreția exclusivă a Societății, cu respectarea acestor Termeni și Condiții dacă modificarea conduce la o modificare și a acestor T&C. În plus, accepți faptul că astfel de modificări pot duce la imposibilitatea accesării temporare a Aplicației și că Societatea are dreptul de a înceta operarea acestei Aplicații. În cazul în care are loc încetarea operării Aplicației și ai un abonament activ care nu a fost utilizat în

integralitate la data încetării, ai opțiunea fie de a-ți fi restituită valoarea rămasă din abonament (proporțional cu durata abonamentului nefolosită), fie de a utiliza valoarea respectivă pentru alte servicii oferite de către Societatea noastră.

De asemenea, putem în viitor să oferim Servicii și/sau funcționalități noi prin intermediul Aplicației (inclusiv, lansarea de instrumente și resurse noi). Respectivul funcționalități și/sau Servicii noi vor face, de asemenea, obiectul acestor Termeni și Condiții.

Besmax va putea cesiona acești T&C sau drepturile sau obligațiile sale ce rezultă din aceștia fără a fi necesar un acord suplimentar din partea Utilizatorului, acesta fiind considerat acordat prin acceptarea acestor Termeni și Condiții.

17. Independența termenilor și renunțarea la drepturi

În cazul în care una din dispozițiile acestor Termeni și Condiții se consideră a fi nelegală, nulă sau neaplicabilă de către orice instanță de judecată competentă, nulitatea unei astfel de prevederi nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi ale acestor Termeni și Condiții, care rămân în vigoare.

Neexercitarea sau neexecutarea oricărui drept prevăzut de lege sau a oricărei prevederi a acestor Termeni și Condiții nu va constitui o renunțare la respectivul drept sau la respectiva prevedere.

18. Întregul acord

Acești Termeni și Condiții și orice politici, reguli de operare sau condiții comerciale menționate de noi în Aplicație, în comunicările transmise legate de achizițiile efectuate în Aplicație sau în legătură cu Serviciile oferite prin intermediul Aplicației, constituie întregul acord și întreaga înțelegere contractuală dintre tine și Besmax și guvernează utilizarea de către tine a Aplicației, înlocuind orice acorduri, comunicări și propuneri anterioare sau actuale, verbale sau scrise, dintre tine și Besmax (inclusiv, dar fără a se limita la, orice versiuni anterioare ale Termenilor și Condițiilor).

Nimic din acești Termeni și Condiții nu are ca scop conferirea oricărei terțe părți (fie că este menționată în acești Termeni și Condiții prin nume, formă de organizare, descriere sau în alt mod) orice beneficiu sau drept în legătură cu Termenii și Condițiile.

19. Litigii. Legea aplicabilă

Acești Termeni și Condiții și orice acorduri separate, aduse expres la cunoștință, prin care îți furnizăm Serviciile sunt guvernate de și interpretate în conformitate cu legile din România.

Pentru Utilizatorii care sunt consumatori în sensul legii aplicabile din România (adică persoane fizice care acționează în scopuri din afara activității lor comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale) și care sunt situați în alte state membre ale Uniunii Europene de unde poate fi utilizată și cărora le este destinată Aplicația noastră, legea Română și acești T&C vor fi aplicabile fără a priva consumatorul respectiv de protecția acordată acestuia prin dispoziții de la care nu se poate deroga prin convenție din legea statului în care acesta își are reședința obișnuită.

Orice potențiale dispute apărute între noi și Utilizatori vor fi rezolvate prin înțelegere între cele două părți (pe cale amiabilă). În cazul în care nu s-a reușit soluționarea disputei pe cale amiabilă, orice potențiale litigii dintre noi și Utilizatori vor fi soluționate de instanțele de judecată competente din România.

20. Acceptarea expresă

Utilizatorul declară că a luat la cunoștință, a acceptat și este de acord cu următoarele clauze din acești Termeni și Condiții: secțiunea 1 – legată de calitatea Besmax și responsabilitate; secțiunile 2, 5 și 7 – legate de neangajarea răspunderii; secțiunea 9 - renunțarea la garanții și limitarea răspunderii; secțiunea 11 - încetarea contractului; secțiunea 13 - link-uri către terțe părți; secțiunea 14 - erori, inexactități și/sau omisiuni; secțiunea 15 - interdicția oricărei tentative de fraudă; secțiunea 19 – litigii și legea aplicabilă.

21. Informații de contact

Întrebările cu privire la acești Termeni și Condiții trebuie transmise la adresa de email contact@besmax.ro, la numărul de telefon +40 0748 102 868 sau fax +40 37 620 36 70, sau la adresa poștală: str. Baneasa nr. 10, et. 3, sectorul 1, București, România. În cazul oricărei reclamații adresate în scris la detaliile de contact indicate mai sus, legate de acești Termeni și Condiții sau de utilizarea Aplicației, vom depune toate eforturile pentru a-ți răspunde în cel mai scurt timp, prin același canal de comunicare prin care ne-ai contactat, sau prin altul indicat de tine. Poți să ne sesizezi la aceleași detalii de contact și cu privire la orice activități cu aparență nelegală sau neconformă pe care le sesizezi cu privire la Site-ul sau Aplicația noastră și la activitățile Utilizatorilor.

Ultima actualizare a acestor T&C a avut loc la data de [12.05.2021].

ANEXA 1- FORMULAR DE RETRAGERE

Către:

Besmax Medical Concierge S.R.L.,

Sediul social situat în str. Baneasa nr. 10, et. 3, sectorul 1, București, România

J40/609/2013, CUI 31112624

Telefon +40 0748 102 868, Fax: +40 37 620 36 70, Email: contact@besmax.ro

Acest formular se trimite înapoi completat doar dacă dorești să te retragi din contract (să renunți la Servicii) în termenul de 14 zile prevăzute de OUG 34/2014.

Prin acest formular vă informez cu privire la retragerea mea din contractul referitor la prestarea următoarele Servicii:

Număr de referință al comenzii	
Data comandă	
Numărul de telefon, adresa de email	
Numele și prenumele Utilizatorului	
Serviciile la care renunț	

Dreptul de exercitare se poate exercita în termenele și condițiile prevăzute de Termenii și Condițiile disponibili în Aplicație.

Data: _____

Semnătura (numai în cazul în care formularul este notificat pe hârtie):
