

**TERMENI SI CONDITII DE  
ACCESARE  
A SERVICIULUI  
DE CHAT MARIA**



**REGINA MARIA**  
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

Prin accesarea serviciului de Chat Maria (denumit în continuare „Chatul Maria”) ești de acord să respecti termenii și condițiile de utilizare prezentate mai jos (denumite în continuare „Termeni și Condiții de Utilizare”).

Te rugăm să citești cu atenție Termenii și Condițiile de Utilizare.

Acceptarea acestui document reprezintă acordul tău de voință cu privire la condițiile de utilizare a Chatului Maria. Termenii și Condițiile de Utilizare sunt regulile minimale aplicabile, care se completează cu prevederile legislației în vigoare.

Accesul la Chatul Maria și serviciile adiacente\* este oferit în mod gratuit, dar condiționat de acceptarea de către tine, fără nicio rezervă, a prevederilor acestui document. Neacceptarea Termenilor și Condițiilor de Utilizare prevăzute în acest document atrage imposibilitatea utilizării de către tine a Chatului Maria și a serviciilor oferite prin intermediul acestuia. Utilizarea Chatului Maria constituie acceptul tău expres cu privire la acești Termeni și Condiții.

\*Cu excepția serviciului „Discuta cu un medic”, care nu comportă costuri suplimentare pentru pacient, însă este disponibil exclusiv pe baza de abonament.

## I. DEFINITII

1. **Abonatul „Discuta cu un medic”** – este acel pacient care beneficiază de un abonament ce îi oferă acces la Chatul Maria și secțiunea „Discuta cu un medic” disponibil în aplicația Whatsapp.
2. **Agentul Regina Maria** înseamnă reprezentantul Regina Maria care conversează cu pacientul prin intermediul Chatului, oferind informațiile și îndrumările necesare, mai puțin sfaturile de natură medicală în cadrul secțiunii „Discuta cu un medic”.
3. **Aplicația Contul Meu** – este sistemul informatic gestionat de Regina Maria prin intermediul căruia pacienții pot vizualiza propriul dosar medical electronic în cadrul Rețelei, informații privind situația financiară în raport cu Regina Maria, inclusiv efectuarea plăților, pot efectua programări și accesa Clinica virtuală, precum și orice alt serviciu disponibil la un moment dat în cadrul Contului meu.
4. **Asigurat / Pacient CAS** – este acel pacient care accesează servicii medicale decontate de o Casa de Asigurări de Sănătate.
5. **Asigurat Privat** – este acel pacient care accesează servicii medicale în baza unei Asigurări Private de Sănătate.
6. **Asigurator Privat** – societate comercială română sau străină care în schimbul unei prime de asigurare se obligă să plătească parțial / integral costul serviciilor medicale de care a beneficiat un Asigurat Privat.
7. **CAS** – Casa de Asigurări de Sănătate cu care REGINA MARIA se află în contract.
8. **Chatbotul** – este serviciul parte a Chatului Maria care prin intermediul unei aplicații software permite utilizatorilor o conversație on-line via text fără intervenția unui agent Regina Maria.
9. **Chatul** – este serviciul de chat cu un agent Regina Maria disponibil pacienților pentru obținerea de informații cu privire la serviciile medicale disponibile, suport în legătură cu programările, crearea contului personal sau accesarea unor servicii suplimentare.
10. **Discuta cu un medic** – este serviciul de acordare a unui sfat medical prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare, disponibil ca beneficiu suplimentar pe baza de abonament.
11. **Pacientul** – este persoana care accesează Serviciile Medicale în cadrul Rețelei de Sănătate Regina Maria și care utilizează Chatul Maria, odată identificat în sistem.

12. **Reteaua de Sanatate Regina Maria/Regina Maria/Reteaua** reprezinta toate clinicile si spitalele apartinand grupului Regina Maria, insemnand societatile comerciale controlate in mod direct de catre Centrul Medical Unirea SRL prin care sunt prestate Serviciile Medicale.
13. **Serviciul de chat Maria/Chatul Maria** – reprezinta serviciul pus la dispozitie de Regina Maria pentru toti utilizatorii si pacientii interesati, in mod gratuit, atat prin intermediul Chatbotului, cat si al Chatului.
14. **Termeni si conditii de utilizare** – sunt toate dispozitiile prevazute in continuare care se aplica utilizarii tuturor si oricarei accesari a Chatului Maria.
15. **Utilizatorul** – reprezinta orice persoana care acceseaza Chatul Maria, fie (i) ca pacient identificat in sistem („utilizator identificat”), fie (ii) ca utilizator neidentificat al Chatbotului, indiferent daca este sau nu pacient al Regina Maria („utilizator neidentificat”).

## **II. PRINCIPII APLICABILE TUTUROR UTILIZATORILOR SI PACIENTILOR**

1. Chatul Maria este un serviciu de conversatie pus la dispozitie in mod gratuit atat pe website-ul Regina Maria, cat si in aplicatia Contul meu tuturor utilizatorilor interesati de serviciile Regina Maria.
2. Chatul Maria este de asemenea disponibil ca beneficiu suplimentar, pe baza de abonament, prin intermediul aplicatiei Whatsapp, Pentru detalii, poti consulta sectiunea dedicata abonatilor Discuta cu un medic din cadrul acestor Termeni si Conditii de Utilizare.
3. Chatbotul este accesibil 24/7 si ofera informatii generale cu privire la servicii si preturi, permite realizarea de programari si crearea unui cont.
4. Chatul este accesibil de luni pana vineri intre orele 7.30 - 20.45, iar sambata si duminica intre orele 09.00 – 16.45, in limita disponibilitatii agentilor.
5. Depunem eforturi sa raspundem tuturor solicitarilor in timp util, insa in momentele aglomerate, este posibil ca timpii de asteptare pentru preluarea de catre un agent in Chat sa se prelungeasca.
6. Pentru a putea deservi un numar cat mai mare de utilizatori, in caz de inactivitate, ne rezervam dreptul de a incheia conversatia, pe care o vei putea relua ulterior oricand.
7. Chatul Maria ofera atat informatii generale, fara identificarea utilizatorului, cat si servicii si informatii personalizate in functie de tipul de abonament de care beneficiezi, pentru care va fi necesar sa te identificam ca pacient. In acest caz, iti vom solicita confirmarea catorva date si/sau autentificarea in Contul meu, in cazul in care ai unul. Pentru detalii cu privire la modul in care prelucram datele tale cu caracter personal, te rugam sa consulti Nota noastra de informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal in cadrul Chatului Maria.
8. Astfel, Chatul Maria permite i) efectuarea, modificarea sau anulara unei programari pentru consultatii, analize, investigatii, controale de medicina muncii, (ii) oferirea de informatii despre spitalizare, interventii si preturi servicii aplicabile in functie de abonamentul tau, (iii) crearea unui Cont, (iv) oferirea de informatii cu privire la facturile si platile tale si (v) preluarea solicitarii pentru contractarea unui abonament.
9. Prin intermediul Chatului Maria nu se furnizeaza informatii cu privire la dosarul medical al pacientului si nu se ofera consultatii medicale. Pentru urgente, poti suna la Hotline-ul Regina Maria sau te poti prezenta la una dintre camerele noastre de garda, sau poti apela la \*112.
10. Regina Maria are dreptul in orice moment si in mod discretionar sa modifice serviciul de Chat Maria sau sa intrerupa, temporar ori definitiv, functionarea acestuia, fara notificarea sau acordul tau prealabil si fara a fi raspunzatoare fata de tine sau fata de orice alta persoana pentru pagubele cauzate sau disconfortul creat.
11. Regina Maria depune eforturi constante pentru dezvoltarea serviciilor oferite prin intermediul Chatului Maria si pentru cresterea sigurantei acestuia, motiv pentru care isi rezerva dreptul de a efectua oricand modificari cu privire la acesti Termeni si conditii. Modificarile Termenilor si Conditiiilor vor intra in vigoare la data publicarii pe website-ul Regina Maria si in Chat. Utilizatorii sunt sfatuiti sa verifice periodic Termenii si conditiile de utilizare, precum si Nota de Informare pentru a vedea daca acestea au suferit modificari.
12. In cazul in care ai o nelamurire sau o sesizare, te rugam sa completezi formularul de contact din sectiunea de Suport disponibila la adresa <https://www.reginamaria.ro/suport> sau in aplicatia mobila sau sa ne contactezi prin Call Center, apeland \*9268. O echipa dedicata va prelua mesajul tau si va investiga cele relatate, urmand ca un raspuns scris sa iti fie oferit in cel mai scurt timp cu putinta.
13. Prezentiile Termeni si Conditii sunt supusi legii romane, iar orice diferend care nu se va putea solutiona pe cale amiabila va fi supus solutionarii instantelor din Romania.

### III. REGULI GENERALE APLICABILE

1. Chatul pune la dispozitie utilizatorului informatii si servicii personalizate pe tipul de abonament de care dispune si permite efectuarea si modificarea sau anulara de programari pe fisa acestuia de pacient. Aceste servicii pot fi accesate doar in nume personal sau pentru un copil minor in legatura cu care utilizatorul detine autoritatea parinteasca.
2. Chatul este disponibil exclusiv pacientilor care au implinit 18 ani. In cazul pacientilor minori, informatiile cu privire la servicii, conditii de accesare sau realizarea de programari se pot face doar de catre unul dintre parinti sau de catre o persoana care exercita autoritatea parinteasca in legatura cu pacientul in cauza.
3. Utilizatorul declara si garanteaza ca are varsta implinita de minim 18 ani, ca informatiile furnizate in vederea identificarii sale ca pacient se refera la propria sa persoana si sunt adevarate, exacte si complete.
4. Furnizarea de informatii care nu sunt conforme cu realitatea, inexacte sau incomplete indreptateste Regina Maria sa inceteze conversatia. De asemenea, in cazul suspectarii unei (tentative de) fraudă, Regina Maria isi rezerva dreptul de a lua toate masurile la indemana sa impotriva utilizatorului in cauza, inclusiv solicitarea urmaririi sale in justitie.
5. Pe parcursul interactionarii cu agentul Regina Maria, te rugam sa utilizezi un ton si un limbaj decente. Proferarea de injurii, expresiile jignitoare sau vulgare, amenintarile de orice fel sau orice alte acte impotriva agentului Regina Maria sau a oricaror altor persoane, de natura sa inspire teama sau sa lezeze demnitatea si onoarea acestora sau a Regina Maria nu vor fi tolerate, iar in astfel de cazuri, agentul Regina Maria va fi indreptatit sa inceteze conversatia. De asemenea, in cazul in care va considera necesar, Regina Maria isi rezerva dreptul de a lua toate masurile la indemana sa impotriva utilizatorului in cauza, inclusiv solicitarea urmaririi sale in justitie.
6. Chatul Maria, elementele sale componente, elementele grafice, precum si Continutul sunt detinute de Regina Maria, iar Utilizatorul intelege ca nu are niciun drept asupra acestora, cu exceptia dreptului limitat de folosire a acestuia, conform prezentilor Termeni si conditii.
7. Utilizatorul intelege ca informatiile care sunt puse la dispozitie de catre Regina Maria prin intermediul Chatului Maria sunt proprietatea Regina Maria si pot fi protejate, in conditiile legii, prin drepturi de autor sau alte drepturi de proprietate intelectuala.
8. Utilizatorilor le este interzis sa foloseasca orice imagine, marca sau semn apartinand Regina Maria sau tertelor persoane, daca nu au obtinut in prealabil consimtamantul scris al titularilor.
9. Serviciile Chatului Maria pot fi utilizate numai pentru uzul personal si in scopuri non-comerciale. Astfel, Utilizatorului ii este interzis:
  - sa foloseasca Chatul Maria in scopuri ilegale;
  - sa vanda, exporte, licentieze, modifice, copieze, aplice ingineria inversa, distribuie sau transmita Chatul Maria sau informatii obtinute prin intermediul acestuia fara acordul prealabil scris al Societatii, precum si fara respectarea conditiilor impuse de Societate in acest sens;
  - sa realizeze lucrari derivate, sa modifice, sa sublicentieze, sa dea in leasing, sa imprumute, sa distribuie ori sa utilizeze in alte scopuri Chatul Maria sau informatii obtinute prin intermediul acestuia, software-ul care sta la baza acestuia sau orice alta componenta a acestuia;
  - sa publice sau sa puna la dispozitie in alt mod Chatul Maria pentru ca altii sa il poata copia.
10. In acest sens, Utilizatorilor le este interzis:
  - sa republice materialele sau informatiile incarcate in Chatul Maria (incluzand republicarea pe diverse site-uri sau platforme online si/sau offline);
  - sa vanda, inchirieze sau sub-licentieze materialele sau informatiile incarcate in Chatul Maria;
  - sa prezinte orice materiale sau informatii incarcate in Chatul Maria in public;
  - sa reproduca, sa copieze sau sa exploateze materialele sau informatiile incarcate in Chatul Maria in scopuri comerciale;

- sa fabrice baze de date folosind Continutul disponibil prin intermediul Chatului Maria;
  - sa redistribuie materialele sau informatiile incarcate in Chatul Maria, cu exceptia continutului specific sau facut expres disponibil pentru redistribuire.
11. Pentru accesarea Chatului Maria, este necesar sa ai acces la un echipament conectat la internet, care sa permita comunicarea pe canale electronice cu serviciul nostru. Regina Maria nu isi asuma nicio raspundere in cazul in care conversatia nu se poate desfasura sau este intrerupta din pricina echipamentelor utilizatorului, lipsa functionarii internetului sau a altor situatii in care Chatul Maria nu poate fi accesat din cauza erorilor tehnice ce nu sunt sub controlul Regina Maria.
12. Regina Maria nu garanteaza ca Chatul Maria va fi disponibil in mod constant sau disponibil fara intreruperi si nu isi asuma raspunderea pentru nicio dauna indirecta sau incidentala care rezulta din utilizarea sau incapacitatea de a utiliza Chatul Maria. Portalul Contul Meu REGINA MARIA.

## **IV. CHATUL MARIA IN WHATSAPP**

### **DISCUTA CU UN MEDIC**

1. Aceasta sectiune este aplicabila exclusiv pacientilor care acceseaza Chatul Maria in versiunea pentru Whatsapp si vine sa completeze restul sectiunilor prezentilor Termeni si Conditii, care li se aplica si acestora.
2. Chatul Maria prin intermediul aplicatiei Whatsapp, inclusiv serviciul Discuta cu medic, este disponibil doar ca beneficiu suplimentar in baza unui abonament. Accesarea acestui beneficiu este conditionata de acceptarea de catre tine, fara nicio rezerva, a prevederilor acestor Termeni si Conditii in integralitatea lor, inclusiv a prezentei sectiuni.
3. Neacceptarea Termenilor si Conditiei de Utilizare prevazute in acest document atrage imposibilitatea utilizarii de catre tine a Chatului Maria si a serviciului Discuta cu un medic prin intermediul Whatsapp.
4. Prin utilizarea Chatului Maria in WhatsApp si a serviciului Discuta cu un medic declari ca ai inteles pe deplin si accepti in mod expres totalitatea prezentilor Termeni si Conditii, inclusiv a prezentei sectiuni.
5. Pentru accesarea Chatului Maria in Whatsapp, este necesara instalarea in prealabil a serviciului de mesagerie Whatsapp, in functie de disponibilitatea acestuia pentru diversele sisteme de operare. Folosirea Chatului Maria prin intermediul acestei aplicatii se face in mod voluntar, iar utilizatorul intelege ca Regina Maria nu este responsabila pentru modul de functionare si calitatea serviciilor Whatsapp.
6. De asemenea, utilizatorul declara ca a acceptat termenii si conditiile de functionare ale Whatsapp si a luat la cunostinta si a inteles Nota de informare a Whatsapp privind prelucrarea datelor cu caracter personal de catre aceasta, inclusiv in ceea ce priveste posibilitatea transferarii datelor sale cu caracter personal de catre Whatsapp in afara teritoriului Spatiului Economic European, catre jurisdictii care pot sa nu ofere acelasi grad de protectie ca cel asigurat prin Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (GDPR). Utilizatorul consimte in mod liber si expres sa acceseze Chatul Maria prin intermediul contului sau Whatsapp, in deplina cunostinta de cauza.
7. Pentru a putea accesa Chatul Maria prin Whatsapp, inclusiv sectiunea Discuta cu un medic, trebuie sa beneficiezi de un abonament care include acest beneficiu, sa ai datele de contact (numar de telefon si adresa de email) confirmate in sistemele Regina Maria si sa ne scrii de pe numarul de telefon in cauza.

8. Chatul Maria in versiunea disponibila prin intermediul Whatsapp ofera aceleasi servicii, in aceleasi conditii disponibile prin intermediul celorlalte platforme, cu exceptia serviciului suplimentar, Discuta cu un medic.
9. **Discuta cu un medic** este un serviciu de acordare a unui sfat medical prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare.
10. Sfaturile vor fi oferite de catre medicii Regina Maria, cu asigurarea confidentialitatii conversatiilor. Pacientul este, la randul sau, responsabil pentru asigurarea confidentialitatii celor discutate pe propriul echipament/cont de utilizator Whatsapp.
11. Reteaua de comunicatii si echipamentele prin care Regina Maria ofera serviciul sunt securizate, iar accesarea de catre medic a sesiunii de chat se face prin credentiale unice puternice.
12. Medicii Regina Maria vor interactiona cu utilizatorii prin intermediul aplicatiei Whatsapp for business, iar istoricul conversatiilor va fi stocat in sistemele proprii Regina Maria.
13. Cand ar trebui accesat acest serviciu?
  - Cand ai o intrebare generala legata de preventie medicala
  - Cand ai nevoie de o directionare pentru specialitatea catre care sa mergi
  - Cand ai nevoie de un prim sfat pana sa ajungi la un medic
14. Ce ofera acest serviciu?
  - O recomandare generala la o intrebare generala
  - O indrumare medicala avizata
  - O directionare pentru specialitatea careia sa te adresezi pentru un consult
15. Discuta cu un medic nu este un serviciu de urgenta. Pentru urgente, te rugam sa apelezi Hotline-ul Regina Maria la 021.9942, sau \*112.
16. Discuta cu un medic nu inlocuieste consultul medical de specialitate.
17. Medicii cu care discuti pe chat nu furnizeaza sfaturi medicale similare celor oferite de medicii care te consulta in persoana.
18. Informatiile furnizate de medici sunt date doar pe baza simptomelor descrise de pacient, medicii nu vor avea acces la dosarul tau medical in cadrul Regina Maria. Este raspunderea pacientului sa ofere o descriere cat mai corecta si completa.
19. In cadrul discutiei de pe chat nu se pot atasa fisiere si nu se interpreteaza analize de laborator sau investigatii.
20. Indrumarea medicala in urma discutiei de pe chat nu reprezinta un diagnostic, iar discutia nu se finalizeaza cu un raport medical.
21. Medicii de pe chat nu elibereaza retete medicale sau concedii/scutiri medicale/avize de intrare in comunitate.
22. Indrumarile primite nu reprezinta un bilet de trimitere si nu se inregistreaza ca atare in sistemele Regina Maria.
23. Conversatiile de pe chat nu se salveaza in dosarul medical al pacientului si nu sunt disponibile ulterior altor medici din cadrul Regina Maria cu care vei interactiona. Istoricul conversatiilor se stocheaza separat pentru o perioada limitata de timp, exclusiv in interesul legitim al Regina Maria de a imbunatati procesele si serviciile si in scopul solutionarii unor posibile diferende.
24. Medicii preiau solicitarile in ordinea sosirii lor. Nu se poate opta pentru un anumit medic.
25. Conversatiile se pot desfasura doar in scris. Nu se poate face transferul pe apel, inclusiv in Whatsapp.
26. Nu se pot cere informatii cu privire la istoricul medical sau la programari/anulari sau situatia financiara.
27. Pentru informatii despre servicii, medici, specialitati sau includeri in abonament si pentru programari, te rugam sa accesezi sectiunile dedicate din Chatul Maria. Medicii de pe chat iti pot oferi doar sfaturi medicale
28. Avand in vedere limitarile tehnologice si legislative de la acest moment, accesarea acestui serviciu reprezinta declaratia ta ca intelege limitarile serviciului de chat cu un medic, astfel cum sunt explicate in acest document.



**REGINA MARIA**  
REȚEAUA PRIVATĂ DE SĂNĂTATE

[www.reginamaria.ro](http://www.reginamaria.ro)

Call Center: 021 9268 sau \*9268