

## Villkoren för tjänsten Mehiläinen Digital rådgivningsbyrå

**Inledning** Mehiläinen Digital rådgivningsbyrå ("Tjänsten") innehåller lättillgänglig handledning och råd om hälsa och stöd till föräldrar med barn under 5 år och erbjuds till ett fast pris via MinMehiläinen-appen.

Tjänsten kan beställas via MinMehiläinen-appen. Beställaren av tjänsten måste vara myndig.

### Tjänstens innehåll, priser och andra villkor

Se bilaga 1

**Serviceproducent** Mehiläinen Oy, FO-nummer 1927556-5 och självständiga yrkesutövare verksamma i Mehiläinen, om vilka närmare uppgifter lämnas på begäran.

Adress: Arkadiagatan 6, 00100 Helsingfors.

Kundtjänst 010 414 00 (Ina/msa)

### Avtalets giltighet, fakturering och uppsägning

Avtalet träder i kraft och Tjänsten är tillgänglig när beställaren har gjort en beställning, kopplat ett betalkort till MinMehiläinen och Mehiläinen har bekräftat beställningen och samtidigt aktiverat Tjänsten, vilket Mehiläinen meddelar beställaren via e-post.

Mehiläinen har rätt att inte bekräfta beställningen av en välgrundad orsak, till exempel vid kreditstörningar.

Avtalet gäller tills vidare. Månadsavgiften faktureras varje månad. Om Tjänsten inleds i mitten av en kalendermånad täcker dock den första faktureringsperioden och avgiften både månadsavgiften för den första månaden i förhållande till antalet dagar och månadsavgiften för den därpå följande kalendermånaden. Månadsavgifterna debiteras automatiskt från det betalkort som är kopplat till MinMehiläinen.

Avtalet kan sägas upp av vardera parterna vid slutet av varje pågående faktureringsperiod. Kunden är skyldig att betala de månadsavgifter som uppkommit vid faktureringsperiodens slut och eventuella avgifter som fortfarande uppkommer.

Uppsägningen ska göras via MinMehiläinen-appen. Knappen Avbryt beställningen finns i avsnittet "Tjänster med månadsavgift" i appen. Välj en giltig beställning så visas knappen

"Avbryt beställning" längst ner på skärmen. Uppsägningsanmälan ska inlämnas före utgången av faktureringsperioden.

Tjänsten kan endast beställas för ett barn under 5 år. Avtalet gäller fram till slutet av den faktureringsperiod under vilken barnet fyller 5 år. För tydlighetens skull konstateras att tjänsten endast kan beställas för ett barn som redan är fött.

Serviceproducenten har rätt att omedelbart avbryta Tjänsten och/eller säga upp avtalet om betalningen inte kan debiteras från Kundens kort eller om Tjänsten missbrukas eller om kunden bryter mot avtalet. Beställaren har rätt att häva avtalet om Serviceproducenten bryter mot avtalet och inte korrigerar överträdelsen utan ogrundat dröjsmål efter det att överträdelsen har anmälts till Mehiläinen.

Serviceproducenten förbehåller sig rätten att inte bara säga upp avtalet, utan även rätten att avbryta Tjänsten och säga upp avtalet utan uppsägningstid. Om Serviceproducenten avbryter Tjänsten och säger upp avtalet utan orsak som beror på beställaren eller användaren, ska Serviceproducenten återbetala betalningen för den aktuella faktureringsperioden, om den redan har betalats.

## Ändringar

Serviceproducenten har rätt att göra ändringar i Tjänstens innehåll, priser och andra villkor, inklusive villkoren för Digital rådgivningsbyrå, användarvillkoren för MinMehiläinen-tjänsten och villkoren för Hälsotjänsterna. Dessutom har Serviceproducenten alltid rätt att säga upp Tjänsten i sin helhet.

Väsentliga ändringar ska om möjligt meddelas till beställarens e-postadress minst en (1) månad i förväg. Ändringen av det fasta månadspriset träder dock i kraft från början av nästa faktureringsperiod. Vad gäller övriga priser tillämpas de prislistor som gäller vid tidpunkten, vilket innebär att en månads varsel inte gäller för dessa. Om prisändringen eller annan ändring beror på en lag eller en myndighetsbestämmelse, kan ändringen meddelas träda i kraft från och med datumet för ändringen utan en månads varsel. Om ändringarna är väsentliga kan Beställaren säga upp avtalet från och med utgången av den aktuella faktureringsperioden i enlighet med ovan nämnda uppsägningsvillkor. Användning av tjänsterna innebär att beställaren och användaren godkänner ändringarna.

## Konsumentens ångerrätt vid distansförsäljning

Konsumenten har rätt att häva ett avtal som ingåtts inom distansförsäljning enligt konsumentskyddslagen genom att meddela detta i MinMehiläinen-appen. För att tidsfristen ska kunna iakttas räcker det att anmälan skickas före utgången av ångerfristen. Orsaken till hävningen behöver inte anges.

Beställaren accepterar att om han eller hon har beställt att tjänsten inleds före utgången av ångerfristen enligt konsumentskyddslagen, åtar han eller hon sig att betala Serviceproducenten en rimlig ersättning för utförandet av avtalet fram till tidpunkten för ångerfristens utgång. Om Beställaren häver avtalet ska Serviceproducenten till Beställaren utan dröjsmål och senast 14 dagar efter mottagandet av uppsägningen återbetala de betalningar som erhållits från denne i den utsträckning de överstiger den ovan nämnda rimliga ersättningen. Betalningen returneras med den betalningsmetod som användes av Beställaren i den ursprungliga transaktionen.

### **Behandlingen av personuppgifter**

I tjänsten behandlas personuppgifter, till exempel patientuppgifter. Behandlingen av personuppgifter beskrivs i Mehiläinens dataskyddsbeskrivning, som finns på <https://www.mehilainen.fi/sv/integritetspolicyer>.

### **Övriga villkor**

Dessutom gäller följande villkor för tjänsten och detta avtal, som finns på webbplatsen mehilainen.fi och tillhandahålls separat på begäran:

- Användningsvillkoren för tjänsten MinMehiläinen och Mehiläinens Digital Clinic.
- allmänna villkor för Mehiläinens Hälsotjänster.

Betalningsskyldigheten vid avbokad tidsbokning fastställs i de allmänna villkoren.

I ovanstående villkor fastställs bland annat användarens ansvar, datasäkerhets- och telekommunikationsfrågor samt ansvarsbegränsningar, vilka även gäller för Tjänsten. Behandlingen och ersättningskraven gällande patientskador sker helt i enlighet med patientförsäkringslagen och i övrigt är ansvaret begränsat till direkta skador i enlighet med nämnda villkor och på ett sådant sätt att Serviceproducentens ansvar för skador relaterade till Tjänsten är begränsat till det pris som betalats för Tjänsten under sex (6) månader.

## Tjänsten Mehiläinen Digital rådgivningsbyrå, bilaga 1

### Innehållet i tjänsten Mehiläinen Digital rådgivningsbyrå ("Tjänsten")

- Digital rådgivningsbyrå är en hälsorådgivningstjänst som erbjuds i MinMehiläinen-tjänsten och som tillhandahåller snabbmeddelanden baserade på kontakt med sjukskötare, hälsovårdare och barnmorskor.
- Lättillgänglig handledning och råd om hälsa och stöd till föräldrar med barn under 5 år dygnet runt, till vårdnadshavare med barn under 5 år. På grund av Tjänstens art, genomförande och prissättning kan dock ingen specifik svarstid garanteras för att svara på kontakt eller Tjänsternas tillgänglighet.
- Råd om barnets näring, sömn och tillväxt, och stöd i frågor som rör amning eller barnomsorg/uppfostran
- Hälsorådgivning för att hjälpa barnet tillfriskna från lindriga infektioner

### Tjänstens pris

Ett fast månadspris betalas för tjänsten. Det aktuella fasta månadspriset meddelas på Mehiläinenns webbplats och i MinMehiläinen.

### Separat debiterade tjänster

Andra rådgivningstjänster som inte har specificerats ovan, till exempel alla akuta sjukmottagningar, behandlingsmässiga åtgärder, sjukskötares fysiska mottagning och behandlingsåtgärder, hänvisning från den digitala rådgivningsbyrå till läkare, om kunden behöver intyg för hemvård av barnet eller recept, ingår inte i det fasta priset, utan debiteras separat.

Dessutom debiteras olika terapi- och välfärdstjänster, digitalt besök hos läkare eller en fysisk mottagningstid i situationer där sjukskötaren inte kan avgöra ärendet utan hjälp av en läkare.

Vi hänvisar till fysisk mottagning i situationer som tydligt kräver undersökning på mottagningen eller mer omfattande utredning.

Även mottagning hos allmän- och specialistläkare, munhälsovårdstjänster, laboratorie-, utbildnings- och andra undersökningar samt ingrepp på sjukhus är tjänster som debiteras separat.

### Villkor för Digital rådgivningsbyrå

Digital rådgivningsbyrå är en hälsorådgivningstjänst som erbjuds i MinMehiläinen-tjänsten och som tillhandahåller snabbmeddelanden baserade på kontakt med sjukskötare och barnmorskor.

Användningen av Digital rådgivningsbyrå kräver registrering i tjänsten MinMehiläinen med nätbankskoder.

Tjänsten kan endast köpas för ett barn, för vilket en familjeanslutning till vårdnadshavarens användarkonto har gjorts i MinMehiläinen. Tjänsten gäller för det avtal som ingåtts för barnet i familjeanslutningen.

På grund av tjänsternas art, genomförande och prissättning kan ingen specifik svarstid garanteras för att svara på kontakt eller tjänsternas tillgänglighet. Om Tjänsten är ur bruk under minst två (2) på varandra följande dagar, har beställaren rätt att häva Tjänsten utan uppsägningstid. I detta fall ska Serviceproducenten återbetala till beställaren den del av betalningen som motsvarar den återstående faktureringsperiod som har debiterats beställaren. Efter detta har beställaren inte längre tillgång till tjänsten. Beställaren eller användaren har ingen annan rätt till prisnedsättning på grund av fel, försening eller annan orsak, även om tillgängligheten väsentligt skulle försenas. Serviceproducentens ansvar begränsas i alla situationer till den månadsavgift som betalas för tjänsten. För indirekta skador betalas ingen ersättning.

MinMehiläinen fungerar både online och som mobilapplikation.

Via Digital rådgivningsbyrå kan förmedlas och tillhandahållas allmänna instruktioner, men de ersätter inte personliga möten med, behandling eller undersökning av yrkesutbildad hälso- och sjukvårdspersonal. Digital rådgivningsbyrå ersätter inte den fysiska rådgivningsbyrån. En yrkesperson inom hälso- och sjukvården bedömer från fall till fall om kundens situation är lämplig för behandling vid Digital rådgivningsbyrå eller om kunden bör hänvisas till Mehiläinens Digiklinik eller mottagning.

Hälso- och sjukvårdens distanstjänster omfattas av patientförsäkringen precis som traditionella tjänster. Patientförsäkringsskyddet gäller dock endast för hälso- och sjukvård som tillhandahålls i Finland. Distansvård anses ha utförts i Finland om vården har inletts i Finland och både patienten och den yrkesutbildade person inom hälso- och sjukvård som ger vården befinner sig fysiskt i Finland, om inte något annat följer av tillfälliga och slumpmässiga skäl. Därför kan den Digitala rådgivningsbyråns tjänster inte erbjudas kunder som är permanent bosatta utomlands.

**Digital rådgivningsbyrå är inte avsedd för nödsituationer eller andra brådskande situationer.** I sådana fall rekommenderar vi att du kontaktar närmaste jourtjänst omedelbart eller ringer det allmänna nödnumret 112.

**Förbjuden verksamhet** Kunden och användaren ansvarar för att Tjänsten endast används för Tjänstens ändamål, i enlighet med Tjänstens villkor samt lagar och förordningar och i övrigt på lämpligt sätt. Användaren ansvarar bland annat för att följande inte sker:

- Användning av felaktiga eller andra personers personuppgifter.
- Brott mot någon persons integritetsskydd.

- Förmedling eller överföring av ett virus, skadlig programvara eller annan skadlig kod till Tjänsten.
- Överlåtande eller användning av information som är kränkande, förnedrande eller på annat kränker en annan persons rättigheter eller är omoralisk eller felaktig.
- Redigering av tjänsten.
- Störande eller förhindrande av tjänsten.

Varje beställare och användare ansvarar för krav riktade mot Mehiläinen, Mehiläinens anställda eller yrkesutövare och underleverantörer och för eventuella skador som orsakas av beställarens eller användarens handlingar eller försummelser. Om Beställaren eller Användaren gör sig skyldig till förbjuden verksamhet har Serviceproducenten rätt att säga upp avtalet och omedelbart avbryta Beställarens och Användarens Tjänst.

Uppdaterad 15.1.2025