

## Regulamin od dnia 27 lutego 2024 do 20 maja 2024

### REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEMEDYCZNYCH

*Niniejszy Regulamin stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych i podlega ochronie na mocy ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Zastrzega się, iż dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z prawem i jego postanowieniami jest zabronione.*

#### § 1 Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin odnosi się do usług świadczonych przez: Rapiomed Group sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w tym usług dostępnych dla Pacjentów za pośrednictwem portalu Receptomat.

Z Portalu można korzystać poprzez stronę internetową <https://receptomat.pl> lub <https://l4.pl> lub przez aplikację mobilną, o której mowa w § 11 Regulaminu. Przestrzeganie niniejszego Regulaminu jest warunkiem korzystania z portalu. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie internetowej Organizatora w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.

W celu uzyskania informacji o sposobie gromadzenia i przetwarzania danych osobowych o Pacjencie konieczne jest zapoznanie się z Polityką prywatności.

2. Do niniejszego Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:

- 1) ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne;
- 2) ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 3) ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
- 4) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

#### § 2 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie oznaczają:

- a) **E-recepta** – recepta wydawana w postaci elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne oraz rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie recept;
- b) **E-skierowanie** – skierowanie na leczenie, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych;
- c) **E-zwolnienie** – zaświadczenie lekarskie stanowiące o czasowej niezdolności do pracy, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa;
- d) **IKP - Internetowe Konto Pacjenta** – konto udostępniane w serwisie [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl), prowadzonym przez Ministerstwo Zdrowia i Narodowy Fundusz Zdrowia;
- e) **Lekarz** – osoba wykonująca zawód na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry, posiadająca wymagane kwalifikacje, potwierdzone odpowiednimi dokumentami, udzielająca świadczeń zdrowotnych w tym Usług telemedycznych / Telekonsultacji;
- f) **Organizator** – Organizator udzielania świadczeń telemedycznych tj. Rapiomed Group spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie ul. Łucka 15/204 (00-842 Warszawa), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000695195 NIP: 7252226977 REGON: 368277446;
- g) **Osoba wykonująca zawód medyczny** – osoba uprawniona na podstawie odrębnych przepisów

do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz osoba legitymująca się nabyciem fachowych kwalifikacji do udzielania świadczeń zdrowotnych w określonym zakresie lub w określonej dziedzinie medycyny;

h) **Pacjent** – osoba korzystająca za pośrednictwem Portalu z usług Świadczeniodawcy, będąca pacjentem w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;

i) **Portal / Serwis** – platforma technologiczna pod nazwą Receptomat, której część stanowi również serwis L4.pl (funkcjonująca również jako aplikacja mobilna), służąca do łączenia Pacjentów z Świadczeniodawcami w czasie rzeczywistym poprzez transmisję strumieniową wideo na żywo i/lub audio, a także telefonicznie lub przy pomocy innych technologii komunikacyjnych (np. chat, e-mail) w celu uczestniczenia w Usługach telemedycznych / Telekonsultacjach. Portal może zapewniać również inne rodzaje usług, w tym administracyjne i informacyjne;

j) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telemedycznych;

k) **Świadczeniodawca** – lekarz i inne osoby wykonujące zawód medyczny, w tym w szczególności dentysta, pielęgniarka, ratownik medyczny, diagnosta laboratoryjny, felczer;

z) **Usługi telemedyczne / Telekonsultacje** – ambulatoryjne świadczenia opieki zdrowotnej udzielane na odległość z wykorzystaniem technologii audio i/lub wideo, a także telefonicznie bez bezpośredniego badania przedmiotowego Pacjenta, w której Pacjent i Świadczeniodawca nie znajdują się w tym samym miejscu fizycznie, rozumiane jako wszelkie świadczenia, których charakter oraz specyfika pozwalają przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane w takim trybie;

z) **Zaświadczenie lekarskie** – zaświadczenia wystawiane przez Świadczeniodawcę, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### § 3 Organizator udzielania świadczeń telemedycznych

1. Organizatorem udzielania świadczeń telemedycznych jest spółka Rapiomed Group spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie ul. Łucka 15/204 (00-842 Warszawa), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000695195 NIP: 7252226977 REGON: 368277446.

2. Organizator jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej i został wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem: 000000229172.

3. Dane kontaktowe Organizatora udzielania świadczeń telemedycznych:

a) kontakt e-mail: [formularz kontaktowy](#)

b) numer telefonu dostępny w godzinach 9:00-14:00 +48 697 222 969 oraz 14:00-22:00 +48 697 777 330. Numery telefonu są dostępne od poniedziałku do piątku (za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

4. Organizator zapewnia platformę technologiczną i infrastrukturę do łączenia Pacjentów ze Świadczeniodawcami w czasie rzeczywistym poprzez transmisję strumieniową wideo i/lub audio na żywo lub inne technologie komunikacyjne, a także telefonicznie w celu uczestniczenia w Usługach telemedycznych / Telekonsultacji, a także może świadczyć inne rodzaje usług, w tym administracyjne i informacyjne.

### § 4 Rejestracja w portalu

1. W celu skorzystania z usług telemedycznych konieczne jest dokonanie osobiście przez Pacjenta rejestracji w Portalu za pośrednictwem strony [receptomat.pl](#) albo [L4.pl](#) lub aplikacji mobilnej. Rejestracja powoduje założenie indywidualnego konta Pacjenta.

2. W trakcie rejestracji konieczne jest podanie następujących danych osobowych:

- a) imię i nazwisko;
- b) data urodzenia;
- c) PESEL;
- d) płeć;
- e) adres e-mail;
- f) numer telefonu.

3. Celem skorzystania z Usług telemedycznych / Telekonsultacji Pacjent podczas rejestracji w Portalu składa oświadczenia dot. m.in. wymaganych zgód, prawdziwości podawanych danych.

4. Pacjent zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim danych dostępowych do konta Pacjenta w Serwisie.

5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż podane dane osobowe są niezgodne z prawdą lub konto jest wykorzystywane przez inną niż Pacjent osobę, Organizator zastrzega sobie prawo do zablokowania konta Pacjenta w Portalu do czasu wyjaśnienia wątpliwości.

6. W przypadku podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa, w szczególności sytuacji, w której osoba trzecia pozyskała login i hasło do Portalu oraz posiada potencjalną możliwość nieautoryzowanego korzystania z Portalu w imieniu Pacjenta, Pacjent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt, korzystając z [formularza kontaktowego](#).

7. Każdy Pacjent może założyć tylko jedno konto w Portalu.

8. Zabroniona jest rejestracja w Portalu w imieniu innej osoby, za wyjątkiem sytuacji, gdy rodzic/opiekun prawny dziecka w ramach swojego konta Pacjenta zakłada konto dla dziecka.

9. Korzystanie z Portalu jest możliwe pod warunkiem spełnienia następujących wymagań technicznych niezbędnych do współpracy w tym posiadanie przez Pacjenta: urządzenia z dostępem do sieci Internet, aktualnej wersji przeglądarki internetowej, aktywnego indywidualnego konta poczty elektronicznej (e-mail), telefonu komórkowego.

10. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Usługi telemedycznej / Telekonsultacji, wynikające z niespełnienia przez Pacjenta wymagań określonych w Regulaminie.

## **§ 5 Świadczenia - informacje ogólne**

1. Świadczenia telemedyczne oferowane przez Świadczeniodawców przy użyciu Portalu obejmują udzielanie świadczeń, których charakter oraz specyfika pozwala przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane na odległość. W szczególności są to konsultacje medyczne, wystawianie e-recept, e-skierowań i e-zwolnień jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej oraz usługi telemedycyny w zakresie wybranych schorzeń.

2. Świadczenia telemedyczne są udzielane przez zespół wykwalifikowanych Świadczeniodawców.

3. Podczas konsultacji telemedycznej w ramach Usługi telemedycznej / Telekonsultacji ze Świadczeniodawcą szczegóły dotyczące historii stanu zdrowia Pacjenta oraz osobiste informacje dotyczące stanu zdrowia mogą być omawiane za pomocą interaktywnej technologii audio i/lub wideo i/lub innych technologii telekomunikacyjnych, a także telefonicznie, a Świadczeniodawca może przeprowadzić dodatkowe badanie za pomocą tych technologii. W zależności od historii choroby lub stanu zdrowia, Pacjent może zostać poproszony o podanie lub przesłanie informacji za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej.

4. W celu lepszej jakości świadczonych usług rozmowy z Pacjentami mogą być przez Organizatora nagrywane zgodnie z [Regulaminem nagrywania rozmów](#).

5. Usługi telemedyczne / Telekonsultacje otrzymywane od Świadczeniodawców nie mają na celu zastąpienia porady i relacji łączącej Pacjenta z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej czy lekarzem opieki specjalistycznej udzielanej stacjonarnie, ani spełniania funkcji zakładu opiekuńczo-

lecniczego. W nagłych wypadkach należy zwrócić się o pomoc doraźną, udając się do najbliższej placówki medycznej lub w razie potrzeby kontynuować konsultacje z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej lub innymi pracownikami ochrony zdrowia, zgodnie z zaleceniami. W razie potrzeby opieka uzupełniająca może odbywać się za pośrednictwem innych podmiotów świadczących usługi zdrowotne.

6. Organizator może prowadzić kampanie polegające na promocji zdrowia, zgodne z przepisami powszechnie obowiązującymi, w tym w szczególności z art. 3 ust. 2 pkt. 1 ustawy o działalności leczniczej. Do działań Organizatora związanych z promocją zdrowia w sprawach nieuregulowanych odrębnym regulaminem, zastosowanie będzie mieć niniejszy Regulamin.

7. Akceptując warunki użytkowania portalu Pacjent potwierdza, że rozumie i zgadza się z poniższymi zasadami:

a) Pacjent rozumie, że Usługa telemedyczna / Telekonsultacja może dostarczyć oczekiwanych korzyści z zastosowania telemedycyny w jego opiece, ale nie może zagwarantować ani zapewnić żadnych rezultatów;

b) Pacjent rozumie, że przepisy prawa chroniące prywatność i bezpieczeństwo informacji dotyczących zdrowia mają zastosowanie do Usługi telemedycznej / Telekonsultacji i otrzymał politykę prywatności, która bardziej szczegółowo opisuje te zabezpieczenia.

## § 6 Świadczenie usług telemedycznych

1. Usługi telemedyczne / Telekonsultacje świadczone są przez Świadczeniodawców na podstawie przeprowadzonego wywiadu o stanie zdrowia Pacjenta lub informacji udzielonych przez Pacjenta.

2. Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność za poprawność i kompletność udzielonych informacji.

3. Organizator nie weryfikuje statusu ubezpieczenia. W związku z tym Pacjent akceptuje, że leki są nierefundowane, nawet w przypadku spełnienia kryteriów refundacji.

4. Świadczenie Usług telemedycznych / Telekonsultacji odbywa się następujący sposób:

a) po wejściu lub zalogowaniu się do Portalu lub aplikacji Pacjent wybiera rodzaj schorzenia i/lub potrzebnego leku. Możliwy jest również wybór ogólnej wizyty - konsultacji lekarskiej, bez konieczności wyboru konkretnego schorzenia;

b) następnie Pacjent udziela odpowiedzi w specjalnie utworzonym w tym celu formularzu (dalej „**Formularz Medyczny Ogólny**”);

c) Pacjent zostanie poproszony o sprawdzenie udzielonych odpowiedzi przed ich ostatecznym zaakceptowaniem;

d) po akceptacji treści formularza, Pacjent zostanie poproszony o dokonanie płatności za usługę za pośrednictwem systemu płatności internetowych;

e) po zaksięgowaniu płatności na koncie Organizatora Pacjent otrzymuje prośbę o udzielenie dalszych informacji niezbędnych do zrealizowania Usługi telemedycznej / Telekonsultacji, tj. wypełnienie dodatkowej, szczegółowej ankiety medycznej (dalej „**Formularz Medyczny Szczegółowy**”);

f) po wypełnieniu Formularza Medycznego Szczegółowego, zostaje on wraz z Formularzem Medycznym Ogólnym przekazany do Świadczeniodawcy. Formularze poza danymi dotyczącymi zdrowia zawierają oświadczenia Pacjenta wymagane w celu udzielenia Usługi telemedycznej / Telekonsultacji;

g) po tym jak Formularz Medyczny Ogólny i Szczegółowy zostaną przesłane do odpowiedniego Świadczeniodawcy, udzieli on świadczenia w ramach Usługi telemedycznej / Telekonsultacji.

5. Świadczeniodawca po otrzymaniu Formularzy Medycznych (Ogólnego i Szczegółowego) może zdecydować, iż konieczne jest uzupełnienie przez Pacjenta przekazanych informacji za pośrednictwem Portalu (chat ze świadczeniodawcą, dostanie dokumentacji medycznej, rozmowa video/telefoniczna itp.). Świadczeniodawca ma również prawo do ponownej weryfikacji tożsamości

Pacjenta.

6. Świadczenie w ramach Usługi telemedycznej / Telekonsultacji zostanie udzielone Pacjentowi do 2 dni roboczych od momentu, o którym mowa w § 6 ust. 4f powyżej. W razie gdyby w danym momencie obłożenie Świadczeniodawców lub inne względy powodowały, że udzielenie świadczenia nie jest możliwe niezwłocznie, Pacjent zostaje poinformowany za pośrednictwem Portalu / aplikacji (lub poczty elektronicznej bądź wiadomości sms w przypadku braku rejestracji konta użytkownika) o możliwych terminach udzielenia Usługi telemedycznej / Telekonsultacji.

7. Świadczeniodawcy zastrzegają sobie prawo do odmowy świadczenia Usługi telemedycznej / Telekonsultacji w przypadku m.in. rażąco konfliktowego zachowania ze strony pacjenta (m.in. wulgarnego komunikowania się) lub podejrzania przekazywania przez Pacjenta nieprawdziwych lub nierzetelnych lub niepełnych (w tym niewystarczających) informacji, a także w przypadku utraty zaufania lub obiektywizmu terapeutyczno-leczniczego przez Świadczeniodawcę do Pacjenta, z zastrzeżeniem warunków, jakie powinny zostać spełnione w sytuacji odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego zgodnie z ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry oraz obowiązków wynikających z tej ustawy.

8. Jednostkowa Usługa telemedyczna / Telekonsultacja trwa do 15 minut (jedna jednostka czasu), jednakże Pacjent może być obsługiwany przez Świadczeniodawcę przez okres czasu adekwatny do jego stanu zdrowia, który jest niezbędny do prawidłowego wykonania Usługi telemedycznej / Telekonsultacji.

9. Lekarze wykonują konsultacje w godzinach 8-22, zamówienia składane po tym czasie są obsługiwane w pierwszej kolejności następnego dnia. W wyjątkowych sytuacjach może się zdarzyć, że lekarz będzie się kontaktował wcześniej (od godziny 7:00).

10. Czas realizacji Usługi telemedycznej / Telekonsultacji jest uzależniony od kolejki do danego lekarza oraz ewentualnych limitów w wystawianiu e-recept, które obowiązują lekarzy, przy czym Organizator dokłada wszelkich starań, by realizacja usługi, która skutkuje wystawieniem e-recepty, e-zwolnienia oraz e-skierowania wynosiła od 15 min do 24 godzin.

11. Jeżeli lekarz ma wątpliwości co do zasadności wystawienia e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania, może odmówić jej wystawienia. Mogą to być wątpliwości natury medycznej, przeciwwskazania, błędy w wypełnionych Formularzach Medycznych lub brak wyraźnych wskazań do leczenia. W takim wypadku środki pieniężne za dokonaną konsultację medyczną nie podlegają zwrotowi, z zastrzeżeniem postanowień § 12 Regulaminu.

12. W przypadku, gdy konsultacja medyczna wymaga wypełnienia Formularza Medycznego Szczegółowego (zgodnie z § 6 ust. 4e powyżej), a Formularz ten nie zostanie przez Pacjenta poprawnie wypełniony i odesłany w ciągu 24 godzin od opłacenia zamówienia, zamówienie zostanie automatycznie zamknięte z winy Pacjenta i e-recepta, e-zwolnienie lub e-skierowanie nie zostaną wystawione. W takim wypadku środki pieniężne za dokonaną konsultację medyczną nie podlegają zwrotowi, z zastrzeżeniem postanowień § 12 Regulaminu.

13. Postanowienia § 6 ust. 12 stosuje się odpowiednio w przypadkach, gdy lekarz poprosi o przesłanie dokumentacji medycznej lub zada dodatkowe pytania uszczegółowiające w Panelu Pacjenta, a nie zostanie mu udzielona odpowiedź w czasie do 72 godzin.

14. Po wypełnieniu formularza i opłaceniu konsultacji Pacjent może być poproszony o oczekiwanie na telefon do momentu, kiedy zadzwoni do niego lekarz. Kontakt następuje na podany przez Pacjenta w formularzu numer telefonu, w godzinach pracy lekarza. Kontakt może nastąpić również z zastrzeżonego numeru telefonu. Jeżeli Pacjent ma zablokowane połączenia z numerów zastrzeżonych, powinien odblokować je przed terminem wykonania Usługi telemedycznej / Telekonsultacji. W uzasadnionych przypadkach kontakt z lekarzem może się wydłużyć. Po trzech bezskutecznych próbach nawiązania kontaktu z Pacjentem, co uniemożliwia wykonanie e-konsultacji, jest ona zamykana, a Pacjentowi nie przysługuje zwrot środków.

15. Przebieg świadczenia Usługi Telemedycznej / Telekonsultacji może być rejestrowany przez

Organizatora, a jego zapis może być przechowywany na jego serwerach. Akceptując Regulamin Pacjent wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Usługi telemedycznej / Telekonsultacji, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego. Przed rozpoczęciem rozmowy, która jest rejestrowana Pacjent zostanie poinformowany o rejestracji. Kontynuacja rozmowy oznacza wyrażenie zgody na rejestrację – o czym Pacjent zostanie dodatkowo poinformowany przed rozpoczęciem rejestracji.

## **§ 7 E-recepta**

1. Jednym ze świadczeń jest możliwość wystawienia przez lekarza e-recepty po uprzednio przeprowadzonej Telekonsultacji medycznej. Świadczeniodawca w ramach świadczonych Usług telemedycznych / Telekonsultacji nie wystawia recept na leki refundowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia.

2. E-recepta zapisywana jest w IKP, a na życzenie Pacjenta może zostać wydany dodatkowy wydruk informacyjny.

3. W przypadku wydania wydruku informacyjnego jeżeli wysyłka następowałaby przy skorzystaniu z usług pocztowych, może zostać pobrana dodatkowa opłata tzw. opłata manipulacyjna. Opłata manipulacyjna nie stanowi formy wynagrodzenia za wystawienie recepty, lecz służy pokryciu kosztów związanych z wysyłką recepty na adres wskazany przez Pacjenta. Przesłanie za pośrednictwem Portalu, a w przypadku woli Pacjenta – także pocztą elektroniczną lub sms-em „kodu” dostępu, dzięki któremu możliwe będzie zrealizowanie e-recepty w aptece jest realizowane bezpłatnie.

4. W celu skorzystania z możliwości zapisania i odczytania e-recepty w IKP koniecznym jest dokonanie rejestracji na stronie pacjent.gov.pl.

5. Data ważności e-recepty liczona jest począwszy od daty jej wystawienia lub daty określonej jako „data realizacji od” w następujący sposób:

a) antybiotyk – 7 dni;

b) preparaty immunologiczne – 120 dni;

c) pozostałe leki, inne niż wskazane w lit a) i b) powyżej – 30 dni

d) 365 dni – w przypadku stosownej adnotacji sporządzonej przez lekarza, z tym jednak zastrzeżeniem, iż pierwsze opakowanie leku musi zostać wykupione przed upływem 30 dni od daty wystawienia e-recepty.

6. Organizator ani Świadczeniodawca nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za jakikolwiek brak możliwości realizacji recepty w aptece spowodowany informacjami udzielonym przez Pacjenta - w przypadku jej prawidłowego wystawienia zgodnie z obowiązującym prawem.

7. Zastrzega się, iż Świadczeniodawca może odmówić wydania e-recepty w przypadku, gdy istnieją jakiegokolwiek przeciwwskazania medyczne lub też w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że Pacjent przekazał nieprawdziwe lub niekompletne lub nierzetelne informacje.

8. Zastrzega się, iż Świadczeniodawca ze względu na ograniczenia związane z udzielaniem świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności może odmówić wydania e-recepty na leki o działaniu narkotycznym, nasennym z benzodiazepiną, z testosteronem lub na inne leki psychoaktywne.

## **§ 7a E-zwolnienia**

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić e-zwolnienie.

2. Co do zasady, e-zwolnienie wystawiane jest przez Świadczeniodawcę w formie elektronicznej i automatycznie przesyłane na profil Platformy Usług Elektronicznych (portal udostępniany pracodawcom przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych) płatnika składek i do systemu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

3. W przypadku, gdy płatnik składek nie posiada profilu na Platformie Usług Elektronicznych (co zostanie stwierdzone w trakcie wystawiania zwolnienia), Świadczeniodawca wystawia papierowe zwolnienie. Wystawione w ten sposób zwolnienie zostaje niezwłocznie wysłane, za zwrotem kosztów, do płatnika składek, za pośrednictwem operatora pocztowego.

4. Jeżeli lekarz ma wątpliwości co do stanu zdrowia lub danych podanych przez Pacjenta, wówczas po przeprowadzeniu rozmowy telefonicznej z Pacjentem może odmówić wykonania usługi telemedycznej polegającej na wystawieniu e-zwolnienia.

### **§ 7b E-skierowanie**

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić e-skierowanie.

2. E-skierowanie wystawiane jest w formie elektronicznej. Pacjent za pośrednictwem Portalu (lub wedle woli Pacjenta także za pośrednictwem poczty elektronicznej lub sms) otrzymuje 4-cyfrowy kod, który umożliwia realizację skierowania.

3. Organizator jest prywatnym podmiotem medycznym. W związku z tym Pacjent akceptuje, że e-skierowanie wystawiane jest na wizyty oraz badania w ramach prywatnej opieki medycznej.

### **§ 8 Zobowiązania pacjenta**

Pacjent w trakcie korzystania z usług telemedycznych zobowiązuje się do:

1. podawania wyłącznie prawdziwych, aktualnych, rzetelnych i kompletnych informacji dotyczących stanu jego zdrowia, gdyż podanie informacji nieprawdziwych może negatywnie wpłynąć na dalsze świadczenie Usług telemedycznych / Telekonsultacji;

2. zapoznawania się z wszelką korespondencją udostępnioną Pacjentowi za pośrednictwem portalu;

3. przyjmowania leków zgodnie z zaleceniami udzielonymi przez Świadczeniodawcę oraz dołączoną do leku ulotką, z którą powinien się zapoznać. W przypadku jakichkolwiek dalszych wątpliwości związanych z przyjmowaniem leków należy podjąć kontakt ze Świadczeniodawcą bądź innym lekarzem lub farmaceutą;

4. przyjęcia do wiadomości, iż w stanach podejrzenia nagłego zagrożenia zdrowotnego Pacjenta:

a) Organizator lub Świadczeniodawca mogą skontaktować się ze służbami medycznymi bez potrzeby wyrażania zgody przez Pacjenta w celu wezwania dla niego pomocy pod nr. tel. 112;

b) jeśli pozwala mu na to stan zdrowia, Pacjent sam powinien wezwać pogotowie ratunkowe dzwoniąc na nr tel. 112;

c) w sytuacji przedłużającego się problemu technicznego lub innego powodu utrudniającego możliwość skorzystania z Portalu, pacjent powinien udać się po pomoc do najbliższej stacjonarnej placówki opieki zdrowotnej lub zadzwonić pod nr tel. 112;

5. poinformowania Świadczeniodawcy, za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji, w przypadku wystąpienia jakichkolwiek efektów ubocznych w wyniku zażycia przepisanego przez Świadczeniodawcę leku, a także gdy jego zastosowanie budzi jakikolwiek niepokój Pacjenta;

6. zapoznania się z ulotką dołączoną do leku;

7. kontaktu z lekarzem rodzinnym w razie wystąpienia skutków ubocznych leku;

8. złożenia oświadczenia, że w pełni rozumie zadane mu pytania;

9. złożenia oświadczenia, że formularze medyczne zostały wypełnione przez Pacjenta osobiście i są one zgodne z prawdą;

10. wykorzystywania przepisanych mu w ramach Usługi telemedycznej / Telekonsultacji leków wyłącznie na własne potrzeby.

## § 9 Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania uwag i reklamacji związanych ze świadczeniem Usług telemedycznych / Telekonsultacji przez Świadczeniodawców za pośrednictwem Portalu lub związanych bezpośrednio z funkcjonowaniem Portalu.
2. Treść reklamacji powinna zawierać, co najmniej:
  - 1) dane wskazane zgodnie z § 4 ust. 2 niniejszego Regulaminu, pozwalające na identyfikację pacjenta, tj.: imię i nazwisko, PESEL, nr telefonu, adres e-mail lub adres korespondencyjny na który ma być wysłana odpowiedź;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji;
  - 3) wskazanie daty zdarzenia świadczącego o nienależyтым wykonaniu Usług telemedycznych / Telekonsultacji lub problemu związanego bezpośrednio z funkcjonowaniem portalu.
3. Reklamacje dotyczące złożonego zamówienia należy kierować za pomocą [formularza kontaktowego](#) lub na adres siedziby Organizatora.
4. Rozpatrzenie uwag i reklamacji następuje w najszybszym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od dnia wpływu uwag lub reklamacji.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres e-mail lub/i adres korespondencyjny, wskazany zgodnie z § 9 ust. 2 pkt 1 powyżej.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchylają ani nie umniejszą roszczeń ani praw, jakie przysługują Pacjentowi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Oznacza to w szczególności, że zamiast lub obok reklamacji składanej zgodnie z postanowieniami niniejszego § 9 Regulaminu Pacjent może skorzystać z praw przysługujących mu zgodnie z ww. przepisami prawa, w szczególności wnosząc stosowne, przewidziane w takich przepisach żądanie, roszczenie, reklamację etc. Postępowanie reklamacyjne jest dobrowolne i nie wyłącza prawa Uczestnika do niezależnego od postępowania reklamacyjnego dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.
7. Pacjent będący konsumentem w Unii Europejskiej, jest również uprawniony do skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń elektronicznie poprzez specjalną platformę interaktywną ODR (Online Dispute Resolution). Link do platformy ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## § 10 Ceny usług i promocje

1. Wszelkie ceny zamieszczone w Portalu stanowią ceny brutto, wyrażone w złotych polskich (PLN). Nie zawierają one kosztów dostawy, jeżeli takowa występuje. Pacjent jest każdorazowo odrębnie informowany o sposobie i kosztach dostawy.
2. Cena podstawowa pojedynczej Usługi telemedycznej / Telekonsultacji świadczonej za pośrednictwem portalu, wskazywana jest w Serwisie na stronie [Cennik](#). Cena podstawowa obowiązuje również w przypadku, gdy Usługa telemedyczna / Telekonsultacja zakończona jest wystawieniem E-recepty, E-Zwolnienia lub E-skierowania (zgodnie z § 7, § 7a i § 7b Regulaminu).
3. Ceny usług mogą ulegać zmianie.
4. O cenie do zapłaty za Usługę telemedyczną/ Telekonsultację Pacjent informowany jest zgodnie z § 6 ust. 4 lit. d Regulaminu, tj. po wypełnieniu i potwierdzeniu poprawności formularza, o którym mowa w § 6 ust. 4 lit. b Regulaminu.
5. O cenie do zapłaty za telekonsultację Pacjent informowany jest zgodnie z § 6 ust. 6 lit. d Regulaminu, tj. po wypełnieniu i potwierdzeniu poprawności formularza, o którym mowa w § 6 ust. 6 lit. b Regulaminu.
6. Cena konkretnej Usługi telemedycznej / Telekonsultacji w danym momencie może być uzależniona od określonej przypadłości Pacjenta (zadeklarowanej w formularzu, o którym mowa w § 6 ust. 4 lit. b Regulaminu), dostępności lekarza oraz obciążenia Portalu w danym momencie.



Powyższe oznacza, że cena konkretnej usługi telemedycznej/ Telekonsultacji może podlegać indywidualnemu dostosowaniu na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

### **§ 10a Zasady dokonywania rozliczeń**

1. Wszelkie płatności dokonywane na rzecz Organizatora odbywają się za pośrednictwem systemu płatności internetowych.
2. W przypadku płatności dokonywanych na rzecz Organizatora za datę zapłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego Organizatora.
3. Wszelkie zwroty płatności na rzecz Pacjenta dokonywane są za pośrednictwem systemu płatności internetowych.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek problemy z dokonaniem płatności wynikające z działania systemu płatności internetowych lub banku.
5. Pacjent ponosi wszelkie koszty wynikające z korzystania przez niego ze środków komunikacji elektronicznej niezbędnych do skorzystania z Usług telemedycznych / Telekonsultacji wg cennika operatora świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.

### **§ 11 Aplikacja mobilna**

1. Z Portalu można korzystać również za pomocą aplikacji mobilnej, możliwej do pobrania z [App Store](#) oraz [Google Play](#).
2. Osobom, które dokonują pierwszej rejestracji w Portalu i założenia konta za pomocą aplikacji mobilnej, Organizator może przyznać dodatkowe korzyści przeznaczone wyłącznie dla użytkowników aplikacji.
3. Wszystkie postanowienia niniejszego regulaminu mają zastosowanie również w aplikacji mobilnej.
4. W aplikacji mobilnej użytkownikom mogą być wyświetlane komunikaty w formie powiadomień push: związane ze świadczoną Usługą Telemedyczną/ Telekonsultacją, powiadomienia systemowe lub o funkcjonalnościach aplikacji oraz Portalu, a także informacje o aktualnych promocjach produktów i usług Portalu.

### **§ 12 Rozwiązanie umowy**

1. Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych zawierana jest na zasadach określonych w § 6 niniejszego Regulaminu.
2. Umowa zostaje zawarta w momencie dokonania płatności przez Pacjenta.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi telemedycznej / Telekonsultacji Pacjent jest informowany, że jeśli na jego życzenie usługa realizowana jest natychmiast, wówczas Pacjentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy terminie 14 dni.
4. Jeżeli Usługa telemedyczna / Telekonsultacja została przez Pacjenta opłacona, ale nie została dokończona z powodu niewypełnienia przez Pacjenta Formularza Medycznego Szczegółowego, o którym mowa w § 6 ust. 4e, Pacjent w ciągu 14 dni od zawarcia umowy może poprzez wiadomość wysłaną z [formularza kontaktowego](#) lub poprzez kliknięcie przycisku w Panelu Pacjenta „dokonaj zwrotu” wnioskować o zwrot środków pieniężnych za niedokończoną konsultację. W takim przypadku kwota zapłacona przez Pacjenta zostanie mu zwrócona w terminie 5 dni roboczych na rachunek bankowy Pacjenta, z którego dokonano opłaty.
5. Jeżeli Usługa telemedyczna / Telekonsultacja została przez Pacjenta opłacona, ale nie została dokończona z powodu niewypełnienia przez Pacjenta Formularza Medycznego Szczegółowego, o którym mowa w § 6 ust. 4e, a upłynęło już 14 dni od zawarcia umowy, Pacjent otrzyma kupon o wartości (niedokończonej) telekonsultacji, który będzie możliwy do jednorazowego

wykorzystania na kolejną takiego samego rodzaju konsultację w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania kuponu.

6. W sytuacji wskazanej w § 12 ust. 4 Regulaminu, Pacjent może zdecydować, że zamiast otrzymać zwrot środków, Pacjent woli otrzymać kupon na kolejną konsultację. Kupon taki nie podlega już zwrotowi.

7. Kupon może być wykorzystany na usługę o takiej samej wartości lub niższej. Kupon jest przydzielany automatycznie i automatycznie wykorzystywany w momencie, gdy pacjent dotrze do etapu płatności dla nowego zamówienia. Jeżeli podczas telekonsultacji wykonywanej przez Pacjenta na podstawie otrzymanego kuponu konsultacja zostanie zakończona negatywnie na podstawie § 6 ust. 7, 11, 12, 13 lub 14 Regulaminu, Pacjentowi nie przysługuje prawo do ponownego otrzymania kuponu (kupon za konsultację zakończoną negatywnie z winy Pacjenta przyznawany jest tylko raz).

8. W pozostałych sytuacjach, tj. gdy Formularze Medyczne zostały już przekazane do Świadczeniodawcy, który dokonał ich analizy, ale Usługa telemedyczna / Telekonsultacja nie została dokończona z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, tj. w szczególności w sytuacjach opisanych w § 6 ust. 7 oraz w § 6 ust. 11, 13 i 14 Regulaminu, zwrot środków za Usługę telemedyczną / Telekonsultację nie przysługuje (ponieważ ww. usługa została wykonana przez Świadczeniodawcę). Organizator może jednak w takim przypadku zdecydować o przyznaniu Pacjentowi jednorazowego kuponu, który będzie mógł być wykorzystany na kolejną Usługę telemedyczną / Telekonsultację w terminie 1 miesiąca na zasadach opisanych w § 12 ust. 7 powyżej.

### **§ 13 Zasady ponoszenia odpowiedzialności**

1. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie wykonuje jakichkolwiek czynności w zakresie zarządzania medycznego i kontroli merytorycznej nad realizowaną Usługą telemedyczną / Telekonsultacją lub inną usługą świadczeń zdrowotnych udzielaną na rzecz Pacjentów przez Świadczeniodawców. Wszystkie diagnozy, procedury i inne profesjonalne czynności składające się na Usługę telemedyczną / Telekonsultację są świadczone i wykonywane wyłącznie przez posiadających odpowiednie uprawnienia Świadczeniodawców, którzy podpisali niezależnie umowy z Organizatorem w zakresie świadczenia przez nich usług.

2. Świadczeniodawcy ponoszą wyłączną odpowiedzialność za swoje usługi, w tym Usługi telemedyczne / Telekonsultacje, ich zgodność z aktualną wiedzą medyczną oraz zasadami ich udzielania. Organizator nie świadczy samodzielnie żadnych świadczeń zdrowotnych, w tym Usług telemedycznych / Telekonsultacji, ani innych usług Świadczeniodawców, zatem nie ponosi odpowiedzialności za usługi świadczone przez Świadczeniodawców. Organizator, ani osoby trzecie, które informują o usługach, nie ponoszą odpowiedzialności za profesjonalne porady, które uzyskuje Pacjent od Świadczeniodawców za pośrednictwem Portalu.

3. Świadczeniodawcy wykonują Usługi telemedyczne / Telekonsultacje w sposób samodzielny, bez nadzoru i zwierzchnictwa merytorycznego Organizatora oraz ponoszą pełną odpowiedzialność zawodową, prawną, finansową i cywilną wobec Pacjenta, któremu jest udzielana usługa telemedycyny.

4. Świadczeniodawca ponosi odpowiedzialność za szkodę, którą poniósł Pacjent w związku z udzielanymi mu Usługami telemedycznymi / Telekonsultacjami.

5. Organizator ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za podanie przez Pacjenta niekompletnych, nieprawdziwych, nieaktualnych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na Pacjencie.

6. Organizator ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za skutki przyjmowania leków

przez Pacjenta niezgodnie z zaleceniami lekarza oraz informacjami zawartymi na ulotce.

7. W przypadku wystąpienia nagłej sytuacji, określonej w § 8 pkt 5 Regulaminu, Świadczeniodawca niezwłocznie informuje właściwe służby, w szczególności poprzez wykonanie telefonu pod nr 112, o zdarzeniu ze wskazaniem okoliczności, które mogą być istotne przy niesieniu Pacjentowi pomocy (imię i nazwisko, miejsce przebywania Pacjenta, określenie prawdopodobnej przyczyny zagrożenia życia lub zdrowia, wskazanie innych relewantnych schorzeń, na które cierpi Pacjent lub inne konieczne informacje). Postępowanie w sposób wskazany powyżej stanowić będzie wypełnienie wynikających z przepisów prawa obowiązków postępowania w stanie nagłym.

8. Organizator nie gwarantuje, że Portal lub dowolne treści na nim umieszczone lub usługi udostępniane w Portalu, będą dostępne zawsze w sposób nieprzerwany. Organizator podejmuje niezbędne starania, by Portal funkcjonował i był dostępny dla Pacjentów 24 godziny na dobę, jednak możliwe jest zawieszenie lub przerwa w funkcjonowaniu Portalu z przyczyn technicznych, jak też zmiany całości lub części Portalu bez uprzedzenia (za wyjątkiem historii płatności Pacjenta dokonanych za pośrednictwem Portalu), w szczególności z przyczyn zewnętrznych, niezależnych od Organizatora, takich jak zewnętrzne, narzucane przez organy władzy państwowej ograniczenia.

9. Systemy elektroniczne, z których korzysta Organizator, zawierają sieci i protokoły bezpieczeństwa oprogramowania w celu ochrony prywatności i bezpieczeństwa informacji zdrowotnych. Jednakże w niektórych przypadkach protokoły bezpieczeństwa mogą zawieść i spowodować naruszenie prywatności i/lub osobistych informacji zdrowotnych. W takim przypadku Organizator podejmie wszelkie przewidziane środki w celu zapobieżenia naruszeniom, w szczególności zgodnie z przepisami RODO.

10. Zabronione jest używanie Portalu do celów innych niż uzyskanie Usługi telemedycznej / Telekonsultacji, w szczególności zabronione jest używanie Portalu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem w tym utrudniającym lub uniemożliwiającym jego działanie jak np.: wprowadzanie do Portalu tzw. wirusów, trojanów, robaków, bomb logicznych lub innych materiałów, które są złośliwe lub technologicznie szkodliwe. Pacjentowi nie wolno próbować uzyskać nieuprawnionego dostępu do: Portalu (w tym w imieniu innej osoby), serwera, na którym działa Portal, komputerów lub baz danych podłączonych do Portalu. Ponadto, Pacjentowi nie wolno atakować portalu poprzez denial-of-service lub rozproszony denial-of-service.

11. Przesyłanie treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Organizatora lub Świadczeniodawcy lub innych osób i podmiotów oraz treści które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowania uznawanego za działanie niezgodne z prawem, naruszającego prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie lub dobra osobiste, jest zabronione. Organizator będzie zgłaszał każde takie naruszenie do odpowiednich organów ścigania i będzie z nimi współpracować poprzez ujawnienie tożsamości osoby dokonującej określonych powyżej czynności. W przypadku takiego naruszenia konto Pacjenta w Portalu może zostać natychmiast zablokowane.

12. Organizator lub świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Pacjentów z Usług telemedycznych / Telekonsultacji w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
- 2) szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług telemedycznych / Telekonsultacji, będące następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, wskutek działania siły wyższej,
- 3) działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Organizator ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa,
- 4) podanie przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy rejestracji.

## **§ 14 Polityka prywatności oraz Cookies**

Polityka prywatności oraz polityka plików cookie są dostępne w Portalu oraz udostępniane Pacjentowi w chwili rejestracji. Określają one zasady przetwarzania zebranych danych osobowych oraz informacje na temat plików cookies wykorzystywanych na Portalu.

## **§ 15 Informacje zamieszczane na portalu**

1. Ogólne informacje medyczne znajdujące się na Portalu – w odróżnieniu od spersonalizowanych informacji umieszczanych w Panelu Pacjenta – nie stanowią substytutu porady medycznej i nie powinny być odczytywane i rozumiane w ten sposób. Nie są one informacjami, które należy traktować jako poradę medyczną. Należy uzyskać specjalistyczną poradę medyczną przed podjęciem lub zaniechaniem jakichkolwiek działań na podstawie ogólnych informacji medycznych znajdujących się na Portalu.
2. Organizator może zamieszczać na portalu odnośniki (linki) do stron internetowych, których właścicielami są osoby trzecie lub które są kontrolowane przez osoby trzecie. Te odnośniki są zamieszczone dla wygody Pacjenta i Organizator nie ma wpływu na treści zawarte na tych stronach, ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności w odniesieniu do zawartości tych stron internetowych.

## **§ 16 Prawa własności intelektualnej**

1. Organizator jest właścicielem lub licencjobiorcą wszystkich praw własności intelektualnej do portalu i materiałów na nim opublikowanych (obejmujących w szczególności tekst, zdjęcia, grafikę, znaki towarowe, ikony, logotypy itp.). Materiały te na całym świecie pozostają pod ochroną prawa autorskiego i innych przepisów prawa. Wszelkie takie prawa są zastrzeżone.
2. Wszelkie wykorzystanie w jakikolwiek sposób treści udostępnianych na Portalu, w celu innym niż dozwolony użytek osobisty, wymaga uprzedniej zgody Organizatora.
3. W przypadku wykorzystania treści udostępnianych na portalu, z zastrzeżeniem użytku osobistego, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Organizator oraz inni zidentyfikowani twórcy muszą ponadto zostać wskazani jako autorzy ww. treści.

## **§ 17 Zmiany regulaminu**

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu. Pacjent zostanie poinformowany o zmianach poprzez wiadomość udostępnioną w Portalu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nowa treść regulaminu zostanie niezwłocznie udostępniona na Portalu. Zmiana ta staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Organizatora, nie krótszym niż 14 dni od momentu udostępnienia na portalu zmienionego Regulaminu.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, Pacjent może:
  - a) samodzielnie zamknąć posiadane konto użytkownika na Portalu,
  - b) wypowiedzieć umowę zawartą z Organizatorem, za 14-dniowym okresem wypowiedzenia. W tym celu należy wysłać wiadomość e-mail na adres wskazany w § 3 ust. 3 lit. a Regulaminu.W przypadku dalszego korzystania z Portalu, uważa się, że Pacjent akceptuje treść zmienionego Regulaminu.