

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez Medicomat sp. z o. o. prowadzącą podmiot leczniczy posiadający zakład **Medicomat Centrum Medyczne Online**, za pośrednictwem serwisu dostępnego pod adresem internetowym **www.medicomat.pl**.

### Spis treści

I.	Informacje wstępne	1
II.	Słownik pojęć	2
III.	Warunki techniczne Serwisu	3
IV.	Zakres Usług Serwisu	4
V.	Zasady korzystania z Serwisu	6
VI.	Sposoby płatności	7
VIII.	Konsultacja lekarska, analiza wyników badań	9
IX.	Wydawanie e-recepty	10
X.	Wydawanie innych dokumentów elektronicznych	11
XI.	Odstąpienie od Umowy	12
XII.	Reklamacje	13
XIII.	Dane osobowe	13
XIV.	Poufność	14
XV.	Postanowienia przejściowe i końcowe	14

### I. Informacje wstępne

1. Serwis [www.medicomat.pl](http://www.medicomat.pl) (dalej **Serwis** lub **Serwis internetowy**) jest prowadzony przez **Medicomat sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie**, Al. Jerozolimskie 81, 02 - 001 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców - Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001133373, NIP: 7011228101, REGON: 529954804, adres e-mail: [biuro@medicomat.pl](mailto:biuro@medicomat.pl), nr telefonu: +48 504 377 595, zwana dalej również jako **Usługodawca** lub **Medicomat**.
2. Medicomat wpisany jest jako podmiot leczniczy do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego.
3. Podmiot leczniczy posiada zakład leczniczy - **Medicomat Centrum Medyczne Online**.
3. Udostępnianie funkcjonalności serwisu jest usługą świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, realizowaną przez Usługodawcę na rzecz użytkowników.
4. Świadczenie usług odbywa się na podstawie umowy zawieranej między Usługodawcą a Użytkownikami poprzez akceptację niniejszego regulaminu oraz dokonanie innych czynności opisanych w niniejszym regulaminie.

5. Niniejszy regulamin składa się na treść umów o świadczenie usług realizowanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności zawieranych pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikami.
6. Niniejszy regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Umowa na podstawie niniejszego regulaminu zawierana jest w języku polskim i podlega polskiemu prawu.
8. Usługi telemedyczne świadczone na podstawie niniejszego regulaminu są umowami dotyczącymi usług zdrowotnych świadczonymi przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia w rozumieniu art. 3a ust. 1 i 2 ustawy o prawach konsumenta. W związku z powyższym, do świadczonych przez Usługodawcę usług, przepisy ustawy o prawach konsumenta znajdują ograniczone zastosowanie.

## II. Słownik pojęć

### 1. Użyte w Regulaminie definicje oznaczają:

- 1) **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin;
- 2) **Użytkownik** lub **Pacjent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta lub zamierza korzystać z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu oraz z Usług telemedycznych realizowanych przez Medicomat;
- 3) **Konsument** - osoba fizyczna, która za pośrednictwem Serwisu korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną lub zawiera umowę w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, tj. konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego;
- 4) **świadczenie zdrowotne** - działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub odrębnych przepisów prawa regulujących zasady wykonywania tych działań, realizowane w trybie ambulatoryjnym;
- 5) **Usługa telemedyczna** – świadczenie zdrowotne wykonywane przez Lekarza za pośrednictwem systemów łączności (w tym połączenia telefonicznego), tj. konsultacja lekarska, uzyskanie e – recepty, e-zwolnienia, e-skierowania, etc.;
- 6) **Usługa niemedyzna** – usługa, której przedmiotem nie jest świadczenie zdrowotne, wykonywana drogą elektroniczną przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu, na zasadach określonych w Regulaminie;
- 7) **Usługa** – oznacza łącznie Usługę telemedyczną oraz Usługę niemedyzną.
- 8) **Lekarz** – osoba posiadająca potwierdzone odpowiednimi dokumentami prawo do wykonywania zawodu lekarza w rozumieniu ustawy z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentyisty, udzielająca świadczeń zdrowotnych, w tym wykonująca Usługi telemedyczne;
- 9) **e-recepta** – recepta wystawiana i podpisywana przez Lekarza w systemie elektronicznym;

- 10) **e-skierowanie** – skierowanie na badanie lekarskie lub leczenie wystawione i podpisywane przez Lekarza;
  - 11) **Internetowe Konto Pacjenta** – bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia wspomagająca korzystanie z usług cyfrowych w ochronie zdrowia (w tym z e-recept);
  - 12) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
  - 13) **Reklamacja** – zgłoszenie przez Użytkownika w trybie określonym w niniejszym Regulaminie:
    - a. nienależytego wykonania Usługi telemedycznej,
    - b. nienależytego wykonania Usługi niemedycznej, w tym nieprawidłowego funkcjonowania Serwisu;
  - 14) **KC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny;
  - 15) **ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta;
  - 16) **ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
  - 17) **ustawa o działalności leczniczej** – ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej;
  - 18) **ustawa o zawodach lekarza i lekarza dentysty** – ustawa z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
  - 19) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
2. Definicje w liczbie pojedynczej mają takie samo znaczenie w przypadku ich użycia w liczbie mnogiej, o ile co innego nie wynika z kontekstu.

### III. Warunki techniczne Serwisu

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu, w tym dokonywania zapisów na Usługę telemedyczną oraz skorzystanie ze wskazanej Usługi, niezbędne jest spełnienie następujących wymagań:
  - 1) posiadanie urządzenia przekazującego dane teleinformatyczne (komputer, smartfon, tablet, etc.), z zainstalowaną prawidłowo skonfigurowaną, zgodnie z zaleceniami producenta, przeglądarką internetową, umożliwiającą odbieranie Strony internetowej;
  - 2) dostęp do sieci Internet;
  - 3) aktywny adres poczty e-mail;
  - 4) aktywny numer telefonu - Użytkownik powinien posiadać możliwość odbierania połączeń telefonicznych na wskazany przez siebie numer telefonu. W związku z powyższym Użytkownik powinien być wyposażony w odpowiedni sprzęt

umożliwiający przekazywanie i odbiór dźwięku, w szczególności mikrofonu i głośnika, słuchawek dousznych lub nausznych.

2. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów technicznych lub zakłóceń w trakcie korzystania z Usługi telemedycznej Użytkownik powinien skontaktować się za dane kontaktowe podane w Serwisie lub zakomunikować to Lekarzowi konsultującemu.
3. Dostępność Serwisu oraz świadczonych przez Usługodawcę Usług może być zależna od urządzenia, na którym Użytkownik uruchamia dostęp do Strony internetowej, posiadanych przez Użytkownika pakietów transmisji danych, programów służących do korzystania z Internetu oraz urządzeń służących do dokonywania połączeń telefonicznych. Usługodawca nie odpowiada za brak dostępności Serwisu oraz brak możliwości korzystania ze świadczonych przez Usługodawcę Usług wynikający z powyższych przyczyn.
4. Usługodawca nie jest dostawcą Internetu ani dostawcą innych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne. Użytkownik powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego oraz urządzenia końcowego, za pomocą którego możliwe jest korzystanie z realizowanych przez Usługodawcę Usług. W celu korzystania z Usług telemedycznych Użytkownik powinien posiadać możliwość odbierania połączeń telefonicznych na wskazany przez siebie numer telefonu. W związku z powyższym Użytkownik powinien być wyposażony w odpowiedni sprzęt umożliwiający przekazywanie i odbiór dźwięku, w szczególności mikrofonu i głośnika, słuchawek dousznych lub nausznych.
5. Dostępność Serwisu może być zależna od urządzenia, na którym Użytkownik uruchamia dostęp do strony internetowej, posiadanych przez Użytkownika pakietów transmisji danych, programów służących do korzystania z Internetu oraz do komunikacji elektronicznej. Usługodawca nie odpowiada za brak dostępności Serwisu oraz brak możliwości korzystania ze świadczonych przez Usługodawcę Usług wynikający z powyższych przyczyn.

#### **IV. Zakres Usług Serwisu**

1. Serwis umożliwia Użytkownikom korzystanie z następujących Usług telemedycznych:
  - 1) konsultacja lekarska,
  - 2) e – recepta,
  - 3) e-zwolnienie,
  - 4) e-skierowanie.
2. Usługi telemedyczne są realizowane poprzez wypełnienie ankiety w Serwisie oraz konsultację lekarską realizowaną poprzez połączenie telefoniczne wykonywane na określony numer telefonu po wcześniejszym umówieniu z Lekarzem terminu rozmowy.
3. Zakres Usług telemedycznych oraz cennik znajduje się w opisie Usługi w Serwisie.
4. Usługodawca podaje ceny w sposób jednoznaczny i niebudzący wątpliwości. Ceny Usług telemedycznych podawane w cennikach publikowanych przez Usługodawcę (w tym w cenniku w Serwisie) są cenami brutto.
5. Wykonywanie Usług telemedycznych odbywa się w języku polskim.

6. Serwis umożliwia Użytkownikom korzystanie z następujących Usług niemedyycznych świadczonych drogą elektroniczną:
  - 1) uzyskiwanie informacji o Usługach telemedycznych świadczonych za pośrednictwem lub przy wykorzystaniu Serwisu;
  - 2) zawieranie umów o świadczenie Usług telemedycznych za pośrednictwem Serwisu.
7. Usługodawca zastrzega sobie możliwość wycofania lub modyfikacji określonych Usług lub funkcjonalności Serwisu z dowolnych przyczyn, jak również zastrzega sobie prawo do przejściowego zaprzestania działania Serwisu ze względu np. na czynności konserwacyjne związane z modyfikacją usług Serwisu, o czym każdorazowo będzie informował Użytkowników.
8. Zakres Usług telemedycznych świadczonych przez Usługodawcę może ulec zmianie w przypadku zmiany przepisów obowiązującego prawa regulujących wykonywanie działalności leczniczej za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. Usługodawca będzie informować Użytkowników w przypadku wejścia w życie wskazanych wyżej zmian, skutkujących ograniczeniem możliwości prowadzenia działalności przez Usługodawcę.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji Usług lub funkcjonalności Serwisu, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jakości Usług lub funkcjonalności, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Stron.
10. Usługodawca może prowadzić testy nowych funkcjonalności lub rozwiązań technicznych Serwisu. Informacje o nich będą umieszczane w Serwisie, jeśli będą wpływać na prawa i obowiązki Użytkowników.
11. Usługodawca może według własnego uznania wprowadzać promocje i rabaty dotyczące cen Usług. Promocje lub rabaty obowiązują w okresie i na warunkach wskazanych każdorazowo w opisie danej Usługi telemedycznej. Promocja lub rabat trwa do godziny 23:59 ostatniego dnia ich obowiązywania.
12. W każdym przypadku informowania o obniżeniu ceny Usługi obok informacji o obniżonej cenie uwidacznia się również informację o najniższej cenie tej Usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki. Jeżeli dana Usługa jest oferowana w okresie krótszym niż 30 dni, obok informacji o obniżonej cenie uwidacznia się również informację o najniższej cenie tej Usługi, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tej Usługi do dnia wprowadzenia obniżki.
13. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian cen Usług telemedycznych oraz do wprowadzania lub odwoływania promocji i rabatów. Uprawnienie, o którym mowa w poprzednim zdaniu, nie wpływa na umowy o świadczenie Usług telemedycznych zawarte przed zmianą ceny, warunków promocji lub rabatów.
14. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje zamieszczone w Serwisie nie stanowią oferty ani zapewniania o właściwościach produktu w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje zamieszczone w Serwisie poczytuje się jedynie za zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
15. Jeżeli postanowienia Regulaminu nie stanowią inaczej, prawa do wszelkich treści udostępnianych w Serwisie, w szczególności: majątkowe i niemajątkowe prawa autorskie w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, licencje w zakresie majątkowych praw autorskich, znaki towarowe w rozumieniu ustawy prawo

własności przemysłowej oraz inne prawa własności intelektualnej podlegające ochronie prawnej - przysługują ich właścicielom, Usługodawcy lub podmiotom, z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy.

16. Medicomat działa 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem okresów przerw technicznych i prac konserwacyjnych. Ewentualne przerwy techniczne i prace konserwacyjne są prowadzone w miarę możliwości w godzinach nocnych. Na stronie głównej Serwisu każdorazowo zamieszczana jest informacja o planowanych przerwach w pracy Serwisu.
17. Usługi telemedyczne są udzielane w dniach i godzinach wskazanych w Serwisie.
18. W celu zapewnienia bezpieczeństwa komunikacji, Usługodawca prowadzi bieżący nadzór nad technicznym funkcjonowaniem Serwisu, zapewniający poprawność jego działania, a także podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa Serwisu.

## **V. Zasady korzystania z Serwisu**

1. Przed rozpoczęciem korzystania z Usług, Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z treścią Regulaminu.
2. Użytkownik jest zobowiązany w szczególności:
  - 1) korzystać z Serwisu w sposób niezakłócający jego funkcjonowania,
  - 2) korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa oraz Regulaminem;
  - 3) korzystać z Serwisu w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników oraz dla Usługodawcy, z poszanowaniem dóbr osobistych i wszelkich praw przysługujących ww. osobom i podmiotom;
  - 4) korzystać z treści zamieszczonych z Serwisie jedynie w zakresie własnego użytku; wykorzystywanie w innym zakresie treści zamieszczonych w Serwisie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie pisemnej zgody Usługodawcy lub właściciela tych treści;
  - 5) powstrzymać się od działań które mogłyby zablokować, przeciążyć lub zakłócić należyte funkcjonowanie Serwisu, takich jak rozsyłanie lub umieszczanie w Serwisie niezamówionej informacji handlowej, wirusów lub złośliwego oprogramowania;
  - 6) powstrzymać się od czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika lub dla niego niedozwolonych.
2. W trakcie zawierania umowy oraz korzystania z Usługi telemedycznej Użytkownik jest zobowiązany do podania prawdziwych i aktualnych danych, niewprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność w przypadku podania danych niespełniających warunków określonych w poprzednim zdaniu.
3. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, jak również za wskazany adres e-mail lub numer telefonu oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z wprowadzonym adresem e-mail lub numerem telefonu. Usługodawca informuje, że wszelkie treści przesłane ze wskazanego adresu e-mail, będą przypisane Użytkownikowi.
4. Strony mogą indywidualnie uzgodnić inne warunki komunikacji w celu wykonania Usługi telemedycznej.

## VI. Sposoby płatności

1. W ramach przedpłaty Usługodawca oferuje płatności za pośrednictwem internetowego systemu płatności (**Dostawcy płatności internetowych**).
2. **PayU** - oferujący możliwość zapłaty internetowymi przelewami bankowymi, kartami płatniczymi lub płatnościami przez telefon. Zasady dokonywania płatności oraz przetwarzania danych przez PayU są opisane w regulaminie dostępnym pod linkiem [https://poland.payu.com/wpcontent/uploads/sites/14/2022/02/TC\\_of\\_the\\_PayU\\_System\\_pl.pdf](https://poland.payu.com/wpcontent/uploads/sites/14/2022/02/TC_of_the_PayU_System_pl.pdf),
3. **Paynow**, umożliwiającego zapłatę kartami płatniczymi oraz przy wykorzystaniu Blika. Podmiotem świadczącym obsługę płatności w zakresie płatności kartami i Blikiem jest Autopay S.A.
4. Dostępne formy płatności w ramach kart płatniczych to: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro. W celu dokonania płatności Użytkownik powinien podać numer swojej karty płatniczej, datę jej ważności oraz kod CVV2, czyli 3-cyfrowy numer znajdujący się na odwrocie karty.
5. Blik umożliwia dokonanie płatności za pośrednictwem bankowej aplikacji mobilnej, która udostępnia szybkie płatności przy użyciu smartfona.
6. W przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności kartą płatniczą lub Blikiem, czas realizacji świadczenia jest liczony od dnia uznania rachunku bankowego Usługodawcy (uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności).
7. Zasady dokonywania płatności oraz przetwarzania danych przez Paynow są opisane w regulaminie dostępnym pod linkiem <https://www.paynow.pl/regulaminy>.
8. Szczegółowe informacje dotyczące płatności przy wykorzystaniu aplikacji Blik są dostępne pod linkiem <https://www.blik.com/jak-korzystac-z-blika>.

## VII. Zawieranie umów o świadczenie Usług telemedycznych

1. W celu zawarcia umowy o świadczenie Usługi telemedycznej Użytkownik powinien:
  - 1) Wybrać na stronie głównej Serwisu rodzaj Usługi telemedycznej, z której Użytkownik zamierza skorzystać, a następnie wybrać „Wypełnij formularz”;
  - 2) Wypełnić formularz obejmujący dane Użytkownika, w tym dane dotyczące Użytkownika (imię i nazwisko, PESEL, dane kontaktowe) oraz dane dotyczące jego stanu zdrowia,
  - 3) Podać szczegóły zamówienia, w tym:
    - a) opisać dolegliwości – w przypadku konsultacji medycznej,
    - b) wskazać rodzaj i ilość leku, jaką Użytkownik chce zamówić – w przypadku e-recepty,
    - c) wskazać okres zwolnienia – w przypadku e-skierowania,
    - d) określić zakres specjalności – w przypadku e-skierowania.
  - 4) Wybrać czas realizacji – „Standardowy” lub „Błyskawiczny”,
  - 5) Złożyć wymagane oświadczenia i zgody (wskazane w ust. 3 poniżej),
  - 6) Zatwierdzić formularz,
  - 7) Dokonać płatności,

- 8) Zaczekać na kontakt od Lekarza, który udzieli Użytkownikowi świadczenia.
3. Podczas wypełniania formularza Użytkownik powinien oświadczyć, że
  - 1) zapoznał się z niniejszym Regulaminem i akceptuje jego treść, w szczególności z prawem do odstąpienia od umowy,
  - 2) zapoznał się z Polityką prywatności,
  - 3) podane przez niego dane są prawdziwe i kompletne,
  - 4) jest osobą pełnoletnią i posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
  - 5) został poinformowany, że to Lekarz, po analizie formularza i/lub przesłanej przez Pacjenta dokumentacji medycznej oraz po przeprowadzeniu konsultacji (zdalnego badania), decyduje o wystawieniu lub odmowie wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia, a także o ilości i dawkowaniu przepisanych leków;
  - 6) jest świadomy, iż po wypełnieniu formularza Lekarz skontaktuje się z Pacjentem telefonicznie lub za pomocą innych ustalonych środków komunikacji na odległość, celem przeprowadzenia zdalnej konsultacji (badania);
  - 7) został pouczony, że uniemożliwienie kontaktu z Lekarzem (odmowa odebrania połączenia) będzie skutkowało odmową wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia;
  - 8) został poinformowany, że zawarcie umowy dotyczącej świadczenia telemedycznego nie gwarantuje uzyskania wnioskowanej e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania. Lekarz stawia diagnozę oraz podejmuje decyzję o wystawieniu lub odmowie wystawienia dokumentu po analizie formularza i po zdalnej konsultacji (badaniu) Pacjenta.
4. Użytkownik jest zobowiązany do dokonania płatności przed rozpoczęciem korzystania z Usługi telemedycznej.
5. Płatność za pośrednictwem Dostawcy płatności internetowych jest natychmiast księgowana, co jest równoznaczne z opłaceniem Usługi telemedycznej i możliwością niezwłocznego przystąpienia przez Usługodawcę do realizacji Usługi.
6. Umowa o świadczenie Usługi telemedycznej zostaje zawarta z chwilą dokonania przez Użytkownika zapłaty za Usługę telemedyczną.
7. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających całkowicie lub czasowo realizację Usługi telemedycznej, Usługodawca zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Użytkownika o przyczynach wstrzymania wykonania Usługi oraz przewidywanym terminie realizacji. W przypadku otrzymania powyższej wiadomości, Użytkownik jest uprawniony do rezygnacji z Usługi i uzyskania zwrotu wpłaconych środków.
8. Otrzymane od Użytkownika zgłoszenie dotyczące Usługi telemedycznej jest automatycznie przesyłane do Lekarza.
9. Przed przystąpieniem do wykonywania Usługi telemedycznej Lekarz weryfikuje tożsamość Pacjenta. Weryfikacja tożsamości może następować w oparciu o:
  - 1) podanie przez Pacjenta na początku wykonywania Usługi telemedycznej numer PESEL,
  - 2) informacje wskazane w przekazanej przez Pacjenta dokumentacji medycznej - dane tam zawarte mogą posłużyć Lekarzowi do zadania pytań kontrolnych (np. o numer PESEL, drugie imię lub datę urodzenia pacjenta), na podstawie których Lekarz potwierdza tożsamość Pacjenta;

- 3) inne sposoby, o ile nie narusza to prawa do prywatności Pacjenta, przedstawiciela ustawowego lub opiekuna oraz ich uprawnień wynikających z ochrony danych osobowych.

## **VIII. Konsultacja lekarska, analiza wyników badań**

1. Lekarz kontaktuje się z Pacjentem telefonicznie na podany przez Pacjenta numer telefonu w ustalonym przez Strony terminie, po otrzymaniu zgłoszenia lub w inny sposób przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, w celu omówienia stanu zdrowia Pacjenta, dokonania zdalnego badania, analizy historii choroby, analizy przesłanej przez Pacjenta dokumentacji medycznej. W przypadku nieodebrania telefonu lub połączenia lekarz podejmie 2 kolejne próby kontaktu telefonicznego w ciągu 15 minut. W przypadku braku ponownej odpowiedzi ze strony Pacjenta Lekarz może podjąć próbę mailowego nawiązania kontaktu celem ustalenia innego terminu konsultacji lekarskiej. W celu uniknięcia wątpliwości Usługodawca informuje, że w przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Pacjentem w sposób opisany w niniejszym ustępie, kwota wpłacona za Usługę nie podlega zwrotowi.
2. Przed przystąpieniem do wykonywania Usługi telemedycznej Lekarz informuje Pacjenta:
  - 1) o zakresie Usługi telemedycznej oraz ograniczeniach związanych ze świadczeniem zdrowotnym udzielanym za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w tym o braku możliwości wystawienia określonych dokumentów lub skierowań związanych z koniecznością osobistego kontaktu z lekarzem lub badania fizykalnego;
  - 2) o tym, że w czasie świadczenia Usługi telemedycznej będą poruszane kwestie dotyczące stanu zdrowia Pacjenta, wobec czego Pacjent powinien zadbać o dyskretne warunki rozmowy. Pacjent powinien uprzedzić się, iż w pomieszczeniu, w którym przebywa w trakcie korzystania z Usługi telemedycznej nie znajdują się inne osoby, których obecność może naruszać poufność rozmowy;
  - 3) o sposobach przesłania dokumentacji medycznej;
  - 4) o tym, jak powinien postępować Pacjent w przypadku przerwania Usługi telemedycznej przed jej zakończeniem lub braku możliwości kontynuacji Usługi (np. z przyczyn technicznych).
3. W celu skorzystania z Usługi telemedycznej Pacjent powinien przygotować:
  - 1) dokumentację medyczną dotyczącą zgłaszanego problemu – dokumentacja może zostać przesłana do Lekarza, na adres e-mail podany przez Usługodawcę;
  - 2) kartkę i długopis/ołówek lub nośnik, na którym będzie mógł zapisać zalecenia Lekarza lub sporządzić notatki.
4. W trakcie wykonywania Usługi telemedycznej Lekarz ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta, o ile została przesłana przed konsultacją. W oparciu o tę dokumentację Lekarz może udzielać informacji na temat stosowanej terapii, udzielonych świadczeń zdrowotnych oraz wyników badań, a także ocenić przedstawione wyniki badań. W razie potrzeby Lekarz może zwracać się do Pacjenta o przesłanie dodatkowej dokumentacji medycznej, wskazując jednocześnie sposoby techniczne, w których może skorzystać w tym celu Pacjent.

5. W trakcie wykonywania Usługi telemedycznej Lekarz może zwrócić Pacjentowi uwagę na objawy uzasadniające wizytę w placówce medycznej lub wezwanie niezbędnej pomocy (np. pogotowia ratunkowego). Lekarz może zlecić Pacjentowi odbycie przez użytkownika wizyty w zakładzie leczniczym, celem wykonania dodatkowych badań lub konsultacji z lekarzem o innej specjalności.
6. W przypadku nagłych sytuacji zagrożenia życia Pacjenta w trakcie wykonywania Usługi telemedycznej, Lekarz ma prawo, nie przerywając połączenia z Pacjentem, wezwać do Pacjenta niezbędną pomoc (np. pogotowie ratunkowe). Alternatywnie Lekarz może poinstruować Pacjenta lub osoby obecne razem z nim w lokalu, jak uzyskać pilną pomoc oraz zminimalizować ryzyko dla Pacjenta.
7. Pacjent ma prawo zakończyć wykonywanie Usługi telemedycznej w każdej chwili w czasie jej trwania, poprzez zakończenie połączenia.
8. Lekarz ma prawo zakończyć wykonywanie Usługi telemedycznej w czasie jej trwania, poprzez zakończenie połączenia, o ile nie naraża to w istotny sposób bezpieczeństwa i zdrowia Pacjenta, w przypadku, gdy Pacjent zachowuje się w sposób agresywny, wulgarny, znajduje się w stanie po spożyciu alkoholu lub środków odurzających.
9. Z wykonanej Usługi telemedycznej Lekarz sporządza elektroniczną dokumentację medyczną, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
10. Na podstawie ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty, w razie wątpliwości diagnostycznych lub terapeutycznych, w celu wykonania Usługi Lekarz może z własnej inicjatywy lub na żądanie Pacjenta zasięgnąć opinii innego lekarza specjalisty wykonującego Usługi telemedyczne. W celu wykonania konsultacji Lekarz może udostępnić lekarzowi konsultującemu dokumentację medyczną Pacjenta.

## **IX. Wydawanie e-recepty**

1. Na podstawie ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty w trakcie wykonywania Usługi telemedycznej Lekarz może wystawić Pacjentowi e-receptę, jeśli na podstawie przeprowadzonego badania lub konsultacji Lekarz posiada wystarczające dane do określenia rodzaju leku oraz sposobu jego dawkowania. Lekarz może według swojej wiedzy i doświadczenia ocenić, że istnieją lub nie istnieją przeciwwskazania medyczne do wystawienia e-recepty.
2. Lekarz wystawia e-receptę poprzez:
  - 1) w przypadku korzystania przez Pacjenta z Internetowego Konta Pacjenta:
    - a) sms na telefon zawierający 4-cyfrowy kod e-recepty,
    - b) e-mail z załączonym plikiem PDF zawierającym kod kreskowy i zalecane przez Lekarza dawkowanie;
  - 2) w przypadku niekorzystania przez Pacjenta z Internetowego Konta Pacjenta - poprzez podyktowanie Pacjentowi w trakcie wykonywania usługi telemedycznej 4-cyfrowego kodu e-recepty.
3. Po wystawieniu e-recepty Pacjent uzyskuje dostęp do dokumentu również w ramach Internetowego Konta Pacjenta.
4. W razie potrzeby Lekarz wyjaśnia Pacjentowi w jaki sposób zrealizować e-receptę.
5. W razie wątpliwości Lekarza co do zasadności wystawienia e – recepty Lekarz może zwrócić się do Pacjenta o przedstawienie dokumentacji medycznej. Lekarz określa

zakres dokumentacji medycznej niezbędnej w celu weryfikacji zasadności wystawienia e – recepty. Lekarz zwraca się do Pacjenta o przedstawienie dokumentacji medycznej drogą e – mailową na adres e – mail wskazany przez Pacjenta. Pacjent zobowiązany jest przedstawić dokumentację medyczną w terminie nie dłuższym niż 3 dni.

6. W razie wątpliwości Lekarza co do zasadności wystawienia e – recepty Lekarz może poinformować Pacjenta, że wystawienie e – recepty będzie możliwe wyłącznie po odbyciu dodatkowej konsultacji lekarskiej. Pacjent zobowiązany jest zamówić i odbyć konsultację lekarską w terminie 3 dni od dnia uzyskania informacji od Lekarza o konieczności odbycia konsultacji. Konsultacja lekarska podlega opłacie zgodnie z cennikiem Usługodawcy zawartym w Serwisie.
7. W przypadku określonym w ust. 6 powyżej w razie braku odbycia przez Pacjenta konsultacji lekarskiej we wskazanym tam terminie, Lekarz nie wystawia e – recepty. Pacjent uzyskuje zwrot środków wpłaconych tytułem usługi uzyskanie e – recepty.
8. W sytuacji, gdy Lekarz uzna, że wystawienie e – recepty jest w przypadku danego Pacjenta niezasadne, Pacjent uzyskuje zwrot wpłaconych środków. Pacjent uzyskuje zwrot środków w ten sam sposób, w jaki zostały one wpłacone, tj. przelewem zwrotnym na rachunek bankowy Pacjenta, z którego Pacjent dokonał przelewu. Zwrot środków nastąpi w terminie nie dłuższym niż 14 dni. Usługodawca jest w takim przypadku uprawniony do pobrania opłaty administracyjnej w wysokości 30zł.

## **X. Wydawanie innych dokumentów elektronicznych**

1. W ramach wykonywania konsultacji lekarskiej Lekarz może wystawić Pacjentowi skierowanie na badanie lub konsultację.
2. Lekarz wystawia skierowanie oraz informuje Pacjenta, w jaki sposób może skorzystać z skierowania.
3. W ramach wykonywania Usługi telemedycznej Lekarz może wystawić Pacjentowi elektroniczne zwolnienie lekarskie (e-ZLA). Zwolnienie jest automatycznie przesyłane do systemu elektronicznego ZUS oraz na profil Platformy Usług Elektronicznych (PUE) płatnika składek. Jeżeli płatnik składek nie posiada profilu w PUE, Lekarz nie może wystawić e-ZLA.
4. Po przeprowadzeniu bezpośredniego badania w trakcie wykonywania Usługi telemedycznej, Lekarz może wystawić Pacjentowi elektroniczne zaświadczenie o czasowej niezdolności do pracy, jeśli:
  - 1) na podstawie informacji uzyskanych od Pacjenta oraz posiadanej dokumentacji medycznej Pacjenta Lekarz uznaje, że jest w stanie orzec o stanie zdrowia pacjenta;
  - 2) Lekarz posiada wiedzę, że Pacjent odbył wcześniej stacjonarną wizytę u lekarza, który zdiagnozował problem zdrowotny Pacjenta, Pacjent postępował zgodnie z zaleceniami, a dokumentacja medyczna i rozmowa z Pacjentem uzasadniają przedłużenie zwolnienia od pracy;
  - 3) Lekarz na podstawie informacji uzyskanych od Pacjenta oraz posiadanej dokumentacji medycznej Pacjenta uzna, że stan Pacjenta wymaga specjalnego postępowania, w szczególności ograniczenia kontaktu z innymi ludźmi ze względu na ryzyko choroby zakaźnej.

5. W przypadku, gdy Lekarz uzna, że wystawienie dokumentu, o którym mowa w niniejszym rozdziale jest w przypadku danego Pacjenta niezasadne, Pacjent uzyskuje zwrot wpłaconych środków. Pacjent uzyskuje zwrot środków w ten sam sposób, w jaki zostały one wpłacone, tj. przelewem zwrotnym na rachunek bankowy Pacjenta, z którego Pacjent dokonał przelewu. Zwrot środków nastąpi w terminie nie dłuższym niż 14 dni. Usługodawca jest w takim przypadku uprawniony do pobrania opłaty administracyjnej w wysokości 30 zł.

## **XI. Odstąpienie od Umowy**

1. Użytkownik, który dokonał zakupu Usługi może w terminie 14 dni odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, na warunkach określonych w ustawie o prawach konsumenta, z zastrzeżeniem postanowień poniższych.
2. **Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Użytkownikowi w odniesieniu do umów o świadczenie Usług, jeżeli usługa została wykonana za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy.**
3. **Usługodawca informuje Użytkownika, że za jego wyraźną zgodą, po pełnym wykonaniu Usługi telemedycznej, Użytkownik utraci prawo do odstąpienia od umowy.**
4. Użytkownik wyraża zgodę, o której mowa w ust. 3 powyżej podczas dokonywania zakupu Usługi.
5. Usługodawca potwierdza na Trwałym nośniku uzyskanie zgody, o której mowa w ust. 3 powyżej.
6. **Niewyrażenie zgody, o której mowa w ust. 3 powyżej, może skutkować wstrzymaniem wykonania Usług przez Usługodawcę do czasu upływu 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.**
7. Uprawnienie do odstąpienia od umowy może zostać zrealizowane przez Użytkownika poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu do Usługodawcy na dane adresowe wskazane w pkt I.1. Regulaminu.
8. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do Regulaminu. Użytkownik nie ma obowiązku korzystania z formularza odstąpienia.
9. Termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy rozpoczyna się w dniu, w którym umowa została zawarta, tj. Użytkownik dokonał płatności za Usługę. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy, że przed jego upływem Użytkownik wyśle oświadczenie o odstąpieniu na adres e-mail Usługodawcy lub nada oświadczenie przesyłką poleconą w placówce pocztowej.
10. Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od umowy, zwróci Użytkownikowi dokonaną przez niego płatność za Usługę. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jaki został użyty przy dokonywaniu płatności, chyba że Użytkownik wskaże inny sposób zwrotu pieniędzy, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.

11. Jeżeli zwrot należności odbywa się w oparciu o dane wskazane przez Użytkownika (np. przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przekazem pocztowym), Użytkownik powinien podać pełne i dokładne dane niezbędne do dokonania zwrotu (to jest poprawny adres na który ma być wysłany przekaz lub poprawne dane dotyczące rachunku bankowego na który ma być wykonany przelew).
12. O prawie do rezygnacji z Usługi Użytkownik zostaje poinformowany w chwili zawarcia umowy poprzez przedłożenie pouczenia o prawie odstąpienia od umowy (**Załącznik nr 2** do Regulaminu).

## **XII. Reklamacje**

1. Pacjentowi przysługuje prawo do zgłoszenia Reklamacji dotyczącej wykonanej Usługi telemedycznej.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - 1) informacje dotyczące przedmiotu Reklamacji, datę wykonania Usługi telemedycznej oraz dane (imię i nazwisko) Lekarza wykonującego Usługę;
  - 2) preferowany sposób rozstrzygnięcia Reklamacji w razie uznania jej za zasadną;
  - 3) dane osobowe:
    - a) imię i nazwisko Pacjenta oraz przedstawiciela ustawowego lub opiekuna Pacjenta,
    - b) dane kontaktowe – adres zamieszkania, adres e-mail lub numer telefonu.
    - c) numer rachunku bankowego, w przypadku, gdy jako swoje żądanie Pacjent wskazał obniżenie lub zwrot ceny Usługi telemedycznej.
3. Reklamacje mogą być składane na adres e-mail Usługodawcy wskazany w pkt I.1. Regulaminu.
4. Reklamacja jest rozpatrywana przez Usługodawcę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia Reklamacji. Usługodawca kontaktuje się z Pacjentem na dane do kontaktu wskazane w zgłoszeniu reklamacyjnym w sprawie sposobu rozpatrzenia Reklamacji.
5. O sposobie rozpatrzenia Reklamacji Usługodawca informuje Pacjenta na Trwałym nośniku.
6. W przypadku uznania Reklamacji i konieczności zwrotu na rzecz Pacjenta ceny Usługi telemedycznej, stosuje się odpowiednio pkt XI.10-11 Regulaminu.

## **XIII. Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Usługodawca.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, które zgodnie z RODO jest zobowiązany podać administrator danych osobowych, znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej pod linkiem <https://medicomat.pl/polityka-prywatnosci>.

#### **XIV. Poufność**

1. Usługodawca jest zobowiązany jest do zachowania poufności informacji związanych z Pacjentem uzyskanych w związku z wykonywaniem Usług telemedycznych i Usług niemedycznych.
2. Niezależnie od zobowiązania zawartego w ust. 1, Usługodawca oświadcza, że na zasadach określonych w ustawie o zawodach lekarza i lekarza dentystry, Lekarz biorący udział w wykonywaniu Usług telemedycznych i Usług niemedycznych jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji związanych z pacjentem, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu, również po śmierci pacjenta.
3. Obowiązek wskazany w ust. 1 i 2 powyżej nie ma zastosowania do przypadków, w odniesieniu do których przepisy obowiązującego prawa wyłączają obowiązek zachowania w tajemnicy informacji związanych z Pacjentem.

#### **XV. Postanowienia przejściowe i końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa obowiązującego na terytorium Polski.
2. Żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza uprawnień Pacjenta, jakie przysługują mu na podstawie przepisów obowiązującego prawa na terytorium Polski. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze, zastosowanie znajdują przepisy obowiązującego prawa.
3. Na podstawie art. 6 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca poinformuje Użytkownika na jego żądanie, w formie przez niego wybranej, o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z jakichkolwiek usług świadczonych drogą elektroniczną.
4. Wszelkie Reklamacje dotyczące działania Serwisu mogą być zgłaszane na adres e-mail wskazany w pkt I.1. Regulaminu. Zgłoszenia te będą rozpatrywane przez Usługodawcę w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia.
5. Aktualny Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany na stronie Serwisu, w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 22 listopada 2024 roku.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie. W razie zmiany postanowień Regulaminu, w stosunku do umów zawartych przed wprowadzeniem zmiany stosowane będą postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym na dzień zawarcia umowy.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian adresów e-mail podanych w Regulaminie. Zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim nie stanowią zmiany Regulaminu.

**Załącznik nr 1  
do Regulaminu**

.....  
Miejscowość, data

.....  
Imię i nazwisko Konsumenta

.....  
Adres zamieszkania

.....  
adres e-mail

.....  
nr telefonu

**Medicomat sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie,**  
Al. Jerozolimskie 81, 02 - 001 Warszawa,  
KRS: 0001133373,  
e-mail: biuro@medicomat.pl

**Oświadczenie  
o odstąpieniu od umowy**

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy dotyczącej Umowy:

.....  
.....  
.....

Data zamówienia:

.....

Komentarz do odstąpienia:

.....  
.....  
.....

.....  
Podpis konsumenta

(jeśli oświadczenie jest wysyłane  
w formie papierowej)

**Załącznik nr 2  
do Regulaminu**

## **POUCZENIE O PRAWIE DO ODSZTĄPIENIA OD UWOWY**

### **I. Informacje ogólne**

Pacjent, który dokonał zakupu Usługi telemedycznej może w terminie 14 dni odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, na warunkach określonych w ustawie o prawach konsumenta, z zastrzeżeniem postanowień wskazanych poniżej.

### **II. Sposób realizacji prawa**

Uprawnienie do odstąpienia od umowy może zostać zrealizowane przez Pacjenta poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu do Usługodawcy. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać przesłane na następujące dane Usługodawcy e - mail: [biuro@medicomat.pl](mailto:biuro@medicomat.pl). Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu odstąpienia, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do Regulaminu, przy czym nie jest to wymagane.

### **III. Termin**

Termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy rozpoczyna się w dniu, w którym umowa została zawarta, tj. Pacjent dokonał płatności za Usługę. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy, że przed jego upływem Pacjent wyśle oświadczenie o odstąpieniu na adres e-mail Usługodawcy lub nada oświadczenie przesyłką poleconą w placówce pocztowej.

### **IV. Zwrot płatności**

Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Pacjenta o odstąpieniu od umowy, zwróci Pacjentowi dokonaną przez niego płatność za Usługę.

Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jaki został użyty przy dokonywaniu płatności, chyba że Pacjent wskaże inny sposób zwrotu pieniędzy, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.

Jeżeli zwrot należności odbywa się w oparciu o dane wskazane przez Pacjenta (np. przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przekazem pocztowym), Pacjent powinien

podać Usługodawcy pełne i dokładne dane niezbędne do dokonania zwrotu (to jest poprawny adres na który ma być wysłany przekaz lub poprawne dane dotyczące rachunku bankowego na który ma być wykonany przelew).

W chwili odstąpienia od umowy wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez Pacjenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest realizowane przez Usługodawcę lub podmiot trzeci na podstawie porozumienia z Usługodawcą. Pacjent nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów.

#### **V. Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy**

**Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Pacjentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli usługa została wykonana za wyraźną zgodą Pacjenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy.**

Pacjent wyraża zgodę, o której mowa powyżej podczas dokonywania zamówienia Usługi. Usługodawca potwierdza Pacjentowi na Trwałym nośniku udzielenie zgody, o której mowa w poprzednim zdaniu.

Niewyrażenie powyższej zgody może skutkować wstrzymaniem wykonania Usług do czasu upływu 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.