REGULAMIN WYKONYWANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W FORMIE USŁUG TELEMEDYCZNYCH

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy dokument reguluje zasady świadczenia przez Medi Zone sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie usług drogą elektroniczną, w tym usług zdrowotnych za pośrednictwem serwisu receptaonline.pl oraz aplikacji mobilnej ReceptaOnline.pl
1.2. Medi Zone sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą wpisaną do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Lecznicza prowadzonego przez Wojewodę Lubelskiego pod numerem: 000000266223.

DEFINICJE

1.3. Na potrzeby niniejszego dokumentu przyjmuje się następujące rozumienie poniższych zwrotów:

Organizator	Medi Zone spółka z o.o. z siedziba w Lublinie, ul. Kowalska 5/203, 20-115 Lublin, KRS: 0001056695 NIP: 9462731932 REGON: 526317675. numer telefonu: 725077642; mail: biuro@strefamed.pl
Serwis	strona internetowa Organizatora dostępna pod adresem: receptaonline.pl, umożliwiająca składanie zamówień Usług Telemedycznych.
Aplikacja	aplikacja mobilna dostępna na urządzenia z systemem Android oraz iOS, do pobrania ze sklepu Google Play lub App Store, udostępniana przez Organizatora i umożliwiająca składanie zamówień Usług Telemedycznych oraz korzystanie z innych usług dodatkowych.
Konto Użytkownika	konto utworzone przez Użytkownika w Serwisie lub Aplikacji.
Regulamin	Regulamin świadczenia usług telemedycznych przez Medi Zone sp. z o.o.
Formularz	formularz online wypełniany przez Pacjenta w ramach przeprowadzenia konsultacji medycznej przez Świadczeniodawcę, znajdujący się w Serwisie lub Aplikacji, w którym Pacjent podaje wyczerpujące, rzetelne i prawdziwe informacje o swoim stanie zdrowia oraz dane osobowe wraz z wnioskiem o e-konsultację.
Pacjent	osoba fizyczna, posługująca się w stopniu komunikatywnym językiem polskim, korzystająca z Usług Telemedycznych Organizatora za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji.
Usługa Telemedyczna	świadczenie zdrowotne wykonywane na odległość w ramach umowy zawartej między Organizatorem i Pacjentem za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub innych systemów łączności, bez bezpośredniego (fizykalnego) badania Pacjenta

UŚDE	usługa świadczona drogą elektroniczną w postaci Serwisu i Aplikacji.
Użytkownik	osoba fizyczna, która korzysta z UŚDE, niezależnie od tego czy jest Pacjentem.
Świadczeniodawca	osoba wykonująca zawód medyczny będąca lekarzem lub pielęgniarzem posiadająca wykształcenie medyczne oraz prawo do wykonywania zawodu medycznego wymagane przez przepisy prawa do udzielania danego świadczenia zdrowotnego, w tym do wystawiania e-recept, ezwolnień lub e-skierowań.

CELE ORGANIZATORA

1.4. Celem Organizatora jest udzielanie świadczeń zdrowotnych oraz promocja zdrowia.
1.5. Organizator świadczy Usługi Telemedyczne na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, stosując prawo polskie.

2. ŚWIADCZENIE USŁUG TELEMEDYCZNYCH

STRUKTURA ORGANIZACYJNA

2.1. Organizator jest spółką handlową utworzoną przez wspólników, którzy powołali Zarząd uprawniony do jego reprezentacji.
2.2. Aktualny wykaz wspólników oraz członków Zarządu pozostaje ujawniony w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001056695.
2.3. W ramach swojej działalności Organizator wyodrębnił zakład leczniczy Medizone MEDIK z siedzibą przy ul. Kowalskiej 5/203, 20-115 Lublin.

RODZAJ DZIAŁALNOŚCI LECZNICZEJ ORAZ ZAKRES UDZIELONYCH ŚWIADCZEŃ

2.4. Organizator prowadzi działalność w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych, rozumianych jako świadczenia podstawowej opieki zdrowotnej oraz ambulatoryjnej opieki specjalistycznej.
2.5. Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych oraz innych systemów łączności.
2.6. Organizator prowadzi swoją działalność odpłatnie.
2.7. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez Świadczeniodawców, z którymi Spółka ma zawarte umowy.
2.8. Usługa Telemedyczna polega na konsultacji zdalnej z możliwością wystawienia e-recepty/e-zwolnienia/e-skierowania przez Świadczeniodawcę pod warunkiem, że na podstawie przeprowadzonego wywiadu medycznego istnieją ku temu wskazania medyczne oraz brak jest przeciwwskazań medycznych lub prawnych. Decyzję w tym przedmiocie podejmuje każdorazowo Świadczeniodawca.
2.9. Świadczone przez Organizatora Usługi Telemedyczne nie zastępują bezpośredniej relacji Pacjenta z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej czy lekarzem opieki specjalistycznej. Zgodnie z zaleceniami Świadczeniodawcy, w nagłych przypadkach Pacjent powinien zwrócić się o pomoc doraźną udając się do najbliższej placówki medycznej lub kontynuując konsultację z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej lub innymi pracownikami ochrony zdrowia.
2.10. Spółka jest prywatnym podmiotem leczniczym. E-recepty wystawiane są bez refundacji i odpłatność za nabywany lek wynosi 100%. E-skierowanie wystawiane jest na badania w

ramach prywatnej opieki medycznej. Odpłatność za badania zlecone w ramach e-skierowania wynosi 100%.

MIEJSCE UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

2.11. Organizator udziela świadczeń zdrowotnych z wykorzystaniem Serwisu lub Aplikacji.
2.12. Miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych jest każdorazowo miejsce wykonania Usługi Telemedycznej przez Świadczeniodawcę.

PRZEBIEG PROCESU UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

2.13 Oferowane świadczenia zdrowotne są to konsultacje zdalne, odbywające się przy pomocy Formularza dostępnego w Serwisie lub aplikacji oraz kontaktu Świadczeniodawcy z Pacjentem telefonicznego lub za pośrednictwem komunikatora internetowego.

W ramach Usługi Telemedycznej Pacjent może otrzymać:

1. zdalną konsultację z możliwością wystawienia E-recepty przez Świadczeniodawcę,
2. zdalną konsultację z możliwością wystawienia E-zwolnienia przez Świadczeniodawcę,
3. zdalną konsultację z możliwością wystawienia E-skierowania przez Świadczeniodawcę,
4. poradę lub analizę wyników badań przez Świadczeniodawcę.

2.14 Dostęp do Serwisu lub aplikacji wymaga posiadania przez Pacjenta urządzenia z dostępem do sieci Internet, przeglądarki internetowej www oraz adresu poczty elektronicznej (aktywnego konta e-mail). Warunki techniczne są określone w pkt. 3.4.-3.8. Regulaminu.

2.15 .Pacjent za pośrednictwem Serwisu lub aplikacji wypełnia i wysyła Formularz. Świadczeniodawca analizuje przesłany przez Pacjenta Formularz i kontaktuje się z Pacjentem (na podany numer telefonu lub za pośrednictwem komunikatora internetowego) w celu przeprowadzenia badania Pacjenta za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. Kontakt może nastąpić również z zastrzeżonego numeru telefonu. Jeżeli Pacjent ma zablokowane połączenia z numerów zastrzeżonych, powinien odblokować je przed terminem wykonania Teleporady. Na podstawie przeprowadzonego badania Pacjenta za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, Świadczeniodawca decyduje o wystawieniu albo odmowie wystawienia E-recepty na wnioskowany lek (lub wnioskowanego E- zwolnienia lub E-skierowania). W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może, bez dokonania badania Pacjenta oraz bez kontaktu Świadczeniodawcy z Pacjentem telefonicznego lub za pośrednictwem komunikatora internetowego, wystawić E-receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej.

2.16 Kod E-recepty jest wysyłany jako wiadomość sms na wskazany polski numer telefonu. **Wystawiane w ramach Usługi Telemedycznej E-recepty nie są refundowane i odpłatność za nie wynosi 100%**. E-skierowanie lub E-Zwolnienie jest wysyłane na adres e-mail Pacjenta,

a także jest ono widoczne w Internetowym Koncie Pacjenta (IKP) dostępnym w serwisie pacjent.gov.pl.

2.17 Na podstawie przeprowadzonego wywiadu medycznego Świadczeniodawca decyduje o ilości przepisanych leków lub opakowań. W ramach jednej Usługi Telemedycznej mogą zostać wystawione maksymalnie cztery leki po maksymalnie 4 szt. opakowań.

2.18 Usługa Telemedyczna jest udzielana 7 dni w tygodniu w godzinach 6:00 – 23:00 w terminie do 24 godzin od momentu wpłynięcia Formularza i dokonania płatności przez Pacjenta. W razie braku dostępności Świadczeniodawcy w tym okresie, Pacjent zostanie niezwłocznie poinformowany stosownym komunikatem SMS na wskazany polski numer telefonu lub wiadomością e-mail, przy czym czas wykonania Usługi Telemedycznej nie może być w tym wypadku dłuższy niż 72 godziny. W takim wypadku Pacjentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej na zasadach opisanych 3.19-3.25 Regulaminu.

2.19 Jeśli nie ma wskazań medycznych lub są przeciwwskazania medyczne (lub prawne) Świadczeniodawca odmawia wystawienia E-recepty lub E-zwolnienia lub E-skierowania wraz podaniem powodu odmowy. Odmowa następuje przez poinformowanie Pacjenta o decyzji telefonicznie lub za pośrednictwem komunikatora internetowego oraz potwierdzenie jej na wskazany przez Pacjenta adres e-mail – w terminie do 24 godzin od momentu wpłynięcia Formularza i dokonania płatności przez Pacjenta. W takiej sytuacji Pacjentowi nie przysługuje zwrot wniesionej przez niego opłaty za Usługę Telemedyczną. Wówczas Świadczeniodawca może zaproponować Pacjentowi odpowiedni inny lek lub wydać stosowne zalecenia lub poinformować Pacjenta o braku wskazań do leku.

2.20 W każdym przypadku Świadczeniodawca może poprosić o przesłanie drogą mailową dokumentacji medycznej Pacjenta lub dostęp do Internetowego Konta Pacjenta. Wówczas jeśli Pacjent nie przedstawi Świadczeniodawcy takiej dokumentacji lub dostępu do Internetowego Konta Pacjenta, E-recepta nie będzie mogła być wystawiona. W takiej sytuacji opłata za Usługę Telemedyczną nie zostanie Pacjentowi zwrócona. Czas na rozpatrzenie przez Świadczeniodawcę przesłanej dokumentacji medycznej wynosi do 48h. W oparciu o przesłaną dokumentację medyczną Świadczeniodawca zadecyduje o wystawieniu lub odmowie wystawienia E-recepty

2.21 W celu przeprowadzenia badania Pacjenta za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (z możliwością wyłączenia przypadków kontynuacji leczenia) oraz w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do stanu zdrowia Pacjenta lub co do danych zamieszczonych w Formularzu z wnioskiem o wystawienie E-recepty / E-Zwolnienia / E-skierowania – Świadczeniodawca podejmuje próbę nawiązania kontaktu z Pacjentem (lub jego przedstawicielem ustawowym). Świadczeniodawca może odmówić wykonania Usługi Telemedycznej wraz z podaniem powodu odmowy, informując o tym Pacjenta na wskazany przez Pacjenta adres e-mail, po co najmniej dwukrotnej, bezskutecznej próbie nawiązania kontaktu z Pacjentem (lub jego przedstawicielem ustawowym) na wskazany w Formularzu numer telefonu – w takiej sytuacji Pacjentowi przysługuje zwrot wniesionej opłaty za Usługę Telemedyczną.

2.22 W zakresie dozwolonym przez prawo, za szkody wynikające z podania przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego nieprawdziwych lub niepełnych danych w Formularzu lub w

trakcie konsultacji telefonicznej/mailowej ze Świadczeniodawcą, Spółka nie ponosi odpowiedzialności.

2.23 Spółka umożliwia dokonanie płatności za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych PayU dostarczanych przez PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60 - 166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, KRS: 0000274399, NIP: 779-23-08-495; aktualne możliwe sposoby płatności dostępne są na stronie internetowej: https://poland.payu.com/. W zakresie dozwolonym przez prawo, za opóźnienie płatności lub problem w płatnościach z przyczyn leżących po stronie PayU, Spółka nie ponosi odpowiedzialności.

WSPÓŁPRACA Z INNYMI PODMIOTAMI

2.24. Organizator współpracuje z innymi podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w celu zapewnienia prawidłowego oraz ciągłego procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, w oparciu o stosowne umowy.

WYSOKOŚĆ OPŁAT ZA UDOSTĘPNIENIE DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

2.25. Organizator udostępnia dokumentacje medyczną na wniosek Pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby upoważnionej, a także na wniosek innego podmiotu wykazującego interes prawny lub który pozostaje uprawniony do uzyskania dokumentacji medycznej na podstawie przepisów prawa.
2.26. Cennik udostępnienia dokumentacji medycznej przedstawia się następująco:

Czynność	Pierwsze udostępnienie	Kolejne udostępnienie
Kserokopia lub wydruk (1 strona)	0,00 zł	0,23 zł
Wyciąg lub odpis (1 strona)	0,00 zł	9,47 zł
Przesłanie środkami komunikacji elektronicznej	0,00 zł	0,00 zł
Przekazanie na informatycznym nośniku danych	0,00 zł	1,49 zł

WYSOKOŚĆ OPŁAT ZA ŚWIADCZENIA ZDROWOTNE (USŁUGI TELEMEDYCZNE)

2.27. Organizator przedstawia aktualny cennik realizowanych świadczeń zdrowotnych (Usług) w Serwisie oraz Aplikacji

WYSOKOŚĆ OPŁAT ZA PRZECHOWYWANIE ZWŁOK PACJENTA

2.28. Organizator nie prowadzi działalności leczniczej polegającej na stacjonarnych świadczeniach zdrowotnych, co uzasadnia odstąpienie od uregulowania w Regulaminie wysokości opłat za przechowywanie zwłok pacjenta.

3. ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

3.1. Usługi świadczone są przez Organizatora drogą elektroniczną.

USŁUGI BEZ LOGOWANIA I USŁUG WYMAGAJĄCE LOGOWANIA

3.2. Użytkownik bez konieczności zakładania Konta Użytkownika lub logowania się na takie konto, mogą korzystać z następujących UŚDE:
3.2.1. przeglądania zawartości Serwisu oraz Aplikacji,
3.2.2. zawierania umów na świadczenie Usługi Telemedycyny na zasadach przewidzianych w pkt. 3.19. – 3.25. Regulaminu,
3.2.3. formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie.
3.3. Użytkownik, po wcześniejszym założeniu konta i zalogowaniu się, może korzystać z funkcjonalności dostarczanych za pośrednictwem Konta Użytkownika, w tym z:
3.3.1. dostępu do historii zdarzeń medycznych (wizyt,),
3.3.2. udziału w programie lojalnościowym na zasadach opisanych w Regulaminie programu lojalnościowego ReceptaOnline.pl.
3.3.3. funkcjonalności „Apteczki" dostępnej w Aplikacji,

WYMAGANIA SPRZĘTOWE / TECHNICZNE

3.4 Korzystanie z Aplikacji wymaga:
3.4.1. posiadania urządzenia elektronicznego (smartfon, tablet) wyposażonego w system operacyjny Android v. 8.0 (Oreo) lub wyższy albo system iOS 13.0 lub wyższy,
3.4.2. posiadania na ww. urządzeniu wolnej pamięci w ilości nie mniejszej niż 150 mb,
3.4.3. posiadania na ww. urządzeniu połączenia z siecią Internet,
3.4.4. pobrania aplikacji z autoryzowanego źródła, tj. Google Play (dla telefonów z systemem Android) lub App Store (dla telefonów z systemem iOS),
3.4.5. zainstalowania aplikacji na urządzeniu.
3.5. Korzystanie z Serwisu wymaga:
3.5.1. posiadania urządzenia elektronicznego (laptop, komputer, smartfon, tablet) wyposażonego w system operacyjny,
3.5.2. posiadania przeglądarki internetowej,
3.5.3. posiadania połączenia z siecią Internet.
3.6. Korzystanie z funkcjonalności Aplikacji/Serwisu w zakresie zawarcia i realizacji umowy na świadczenie Usługi Telemedycyny wymaga dodatkowo:
3.6.1. posiadania aktywnego adresu e-mail, do którego Użytkownik posiada bieżący dostęp,

3.6.2. posiadania dostępu do działającej kamery oraz mikrofonu w zakresie niezbędnym do odbycia konsultacji.

3.7. Dla zapewnienia jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa zaleca się, aby urządzenie wykorzystywane przez Użytkownika:

3.7.1. posiadało aktualne oprogramowanie systemowe wraz z najnowszymi poprawkami bezpieczeństwa,

3.7.2. było zabezpieczone hasłem, kodem PIN lub innym mechanizmem uwierzytelniania,

3.7.3. miało zainstalowane i aktywne oprogramowanie antywirusowe oraz firewall,

3.7.4. było regularnie sprawdzane pod kątem obecności złośliwego oprogramowania,

3.7.5. było wykorzystywane przez Użytkownika w czasie korzystania z Aplikacji/Serwisu w sposób zapewniający poufność wprowadzanych danych.

3.8. Organizator dołoży starań, aby zapewnić dostępność Serwisu oraz Aplikacji przez 24 godziny i przez 7 dni w tygodniu. Nie wyłącza to uprawnienia Organizatora do zarządzenia przerwy technicznej.

LICENCJA NA KORZYSTANIE Z APLIKACJI

3.9. Z chwilą pobrania Aplikacji, Organizator udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Aplikacji w sposób zgodny z jej przeznaczeniem, obejmujący normalne korzystanie z tej Aplikacji jako konsumentowi zainteresowanemu nabywaniem oferowanych przez Organizatora Usług. Licencja ma charakter licencji niewyłącznej i nieprzenaszalnej oraz ograniczonej do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3.10. Udzielenie licencji następuje na okres korzystania przez Użytkownika z Aplikacji.

KORZYSTANIE Z USŁUGI KONTA UŻYTKOWNIKA

3.11. Użytkownik może skorzystać ze świadczonej drogą elektroniczną przez Organizatora usługi Konta Użytkownika.

3.12. Usługa Konta Użytkownika świadczona jest nieodpłatnie, jednak umożliwia korzystanie z innych Usług Organizatora świadczonych za odpłatnością (Usług Telemedycznych).

3.13. W celu skorzystania z usługi Konta Użytkownika – zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną, Użytkownik powinien:

3.13.1. wybrać opcję „zarejestruj” za pośrednictwem Serwisu lub z poziomu Aplikacji,

3.13.2. wypełnić formularz rejestracyjny przez wskazanie w nim swoich prawdziwych i prawidłowych danych w zakresie: imienia i nazwiska, adresu e-mail, a także ustanowić hasło

składające się z co najmniej 13 znaków, w tym małej i dużej litery, cyfry oraz znaku specjalnego,

3.13.3. zapoznać się z Regulaminem i potwierdzić tę czynność przez wybór odpowiedniego check boxa,

3.13.4. zapoznać się z Polityką prywatności i potwierdzić tę czynność przez wybór odpowiedniego check boxa,

3.13.5. wybrać przycisk „zarejestruj", a następnie potwierdzić rejestrację przez kliknięcie linka aktywacyjnego, który otrzyma on na swój adres e-mail podany przy rejestracji.

3.15. Każdy Użytkownik może utworzyć tylko jedno Konto Użytkownika w Serwisie i Aplikacji.

3.16. Logowanie się do Konta Użytkownika możliwe jest z wykorzystaniem Serwisu lub Aplikacji.

3.17. Użytkownik może w dowolnym momencie zakończyć umowę na świadczenie usługi Konta Użytkownika, przez usuniecie swojego Konta Użytkownika z poziomu Serwisu lub Aplikacji albo składając oświadczenie w tej sprawie na adres e-mail Organizatora, tj. biuro@strefamed.pl. Zakończenie umowy o świadczenie usługi przez Użytkownika w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia tej umowy, stanowić będzie realizację prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usługi Konta Użytkownika.

3.18. Organizator może zakończyć umowę na świadczenie usługi Konta Użytkownika w sytuacji likwidacji Aplikacji lub zakończenia prowadzenia działalności gospodarczej przez Organizatora, a także w sytuacji, gdy Użytkownik w sposób rażący narusza postanowienia Regulaminu.

ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE TELEMEDYCZNE

3.19. Usługi Telemedyczne świadczone są przez Organizatora na rzecz Pacjenta w oparciu o zawartą pomiędzy nimi umowę o świadczenie Usług Telemedycznych na zasadach określonych w Regulaminie.

3.20. Umowa o świadczenie Usługi Telemedycznej zawierana jest za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji. Do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej konieczne jest dokonanie przez Pacjenta (jego przedstawiciela ustawowego) następujących czynności:

3.20.1. wypełnienie wszystkich obowiązkowych pól Formularza,

3.20.2. zaakceptowanie Regulaminu oraz Polityki prywatności Serwisu/Aplikacji oraz wymaganych zgód,

3.20.3. dokonanie opłaty za Usługę Telemedyczną w wysokości określonej w cenniku dostępnym w Serwisie/Aplikacji lub opłaty widocznej dla Pacjenta przed dokonaniem płatności za Usługę Telemedyczną.

3.21. Umowa zawarta zostaje w momencie prawidłowego dokonania płatności za usługę przez Pacjenta (jego przedstawiciela ustawowego)

3.22. Pacjent będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy bez podawania jakiekolwiek przyczyny. Aby skorzystać ze swojego prawa Pacjent powinien poinformować Organizatora o swojej decyzji, w drodze jednoznacznego oświadczenia przesłanego e-mailowo na adres: biuro@strefamed.pl lub pocztą tradycyjną na adres: Medi Zone sp. z o.o., ul. Kowalska 5/203, 20-115 Lublin. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby Pacjent we wskazanym terminie wysłał informację dotyczącą przysługującego mu prawa albo nadał ww. oświadczenie w placówce operatora pocztowego.
3.23. W przypadku odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej Organizator zwraca Pacjentowi wszystkie otrzymane od niego opłaty niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia poinformowania Organizatora o wykonaniu przez Pacjenta prawa do odstąpienia od umowy. Zwrot opłat dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Pacjenta przy pierwotnej transakcji, chyba że Pacjent wyraźnie zgodził się na inną formę zwrotu opłaty.
3.24. Pacjent może skorzystać z następującego wzoru formularza odstąpienia od Umowy:

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usług Telemedycznych	
Adresat:	Medi Zone sp. z o.o. ul. Kowalska 5/203, 20-115 Lublin
Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej:	
Data zawarcia Umowy (złożenia zamówienia):	……
Imię i nazwisko Pacjenta:	……
Adres:	……
Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) i data:	……

3.25. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli Organizator wykonał w pełni Usługę Telemedyczną za wyraźną i uprzednią zgoda Pacjenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia (Usługi Telemedycznej), że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.

PŁATNOŚCI I REKLAMACJE

3.26. Spółka jest odpowiedzialna za zgodność świadczenia Usług Telemedycznych z umową.
3.27. Reklamacje mogą zostać wniesione za pośrednictwem każdego kanału komunikacji. Przy czym celem złożenia reklamacji rekomendowane jest skontaktowanie się przez Pacjenta ze Spółką drogą pisemną na adres Kowalska 5 / 203, 20-115 Lublin, Polska) lub poprzez

wiadomość e-mail wysłaną na adres biuro@strefamed.pl, bądź osobiście pod adresem Kowalska 5 / 203, 20-115 Lublin, Polska.
3.28. Treść reklamacji powinna zawierać dane pozwalające na identyfikację Pacjenta. Rekomendowane jest, aby reklamacja zawierała następujące dane: imię , nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie), numer zamówienia, nr telefonu, określenie przedmiotu reklamacji, określenie żądań Pacjenta, wskazanie daty Usługi Telemedycznej.
3.29. Spółka rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

PŁATNOŚCI

3.30. Wszystkie ceny wyrażone w Serwisie lub Aplikacji za Usługi Telemedyczne wyrażone są w walucie polskiej (polski złoty).
3.31. Płatność za wszystkie Usługi Telemedyczne możliwa jest wyłącznie w formę elektronicznej, przez wybór metody płatności dostępnej w chwili zakupu Usługi Telemedycznej w Serwisie/Aplikacji.
3.32. Płatności za Usługi Telemedyczne realizowane są za pośrednictwem operatora płatności – PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, KRS: 0000274399).

4. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

W ZAKRESIE UŚDE

4.1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z niestosowania się przez Użytkowników z wymogów przewidzianych w pkt. 3.4.-3.8. Regulaminu, w szczególności za spowodowane tym nieprawidłowe działanie Serwisu lub Aplikacji.
4.2. Organizator nie odpowiada za skutki podania przez Użytkownika nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych podczas korzystania z Usług, w szczególności przy zakładaniu Konta Użytkownika lub zawieraniu umowy o świadczenie Usługi Telemedycznej.
4.3. Organizator nie odpowiada za skutki stosowania przez Użytkownika haseł niespełniających wymogów bezpieczeństwa, w tym za ujawnienie hasła innej osobie lub utracenie poufności hasła na skutek działania lub zaniedbania Użytkownika.
4.4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z korzystania z Serwisu lub Aplikacji w sposób niezgodny z Regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa lub z ich przeznaczeniem.
4.5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Użytkownika, które uniemożliwiły lub utrudniły realizację Usługi, w tym za brak odpowiedzi na wiadomości, nieodebranie połączenia telefonicznego, niezalogowanie się do Aplikacji lub niewłaściwe użycie funkcjonalności Serwisu.
4.6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za błędy powstałe na skutek zakłóceń w transmisji danych, przerw w dostępie do Internetu lub działania oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu Użytkownika, które mogą wpływać na jakość lub dostępność Usługi
4.7. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu i Aplikacji zgodnie z obowiązującym prawem, niniejszym Regulaminem oraz dobrymi obyczajami. W szczególności zobowiązuje się do niepodejmowania działań mogących zakłócić funkcjonowanie Serwisu, Aplikacji lub narazić Organizatora lub innych Użytkowników na szkodę.
4.8. Użytkownik zobowiązuje się do zachowania w poufności danych logowania do konta oraz nieudostępniania ich osobom trzecim. W przypadku podejrzenia nieautoryzowanego dostępu do konta, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Organizatora oraz dokonać zmiany danych logowania do konta.

4.9. W zakresie dozwolonym przez prawo, za szkody wynikające z podania przez Pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego, nieprawdziwych lub niepełnych informacji w Formularzu lub w trakcie konsultacji ze Świadczeniodawcą, Organizator nie ponosi odpowiedzialności.
4.10. Organizator nie odpowiada, w granicach dopuszczonych przez prawo, za opóźnienia lub problemy w realizacji płatności za Usługi, wynikające z przyczyn leżących po stronie operatora systemu płatności, o którym mowa w pkt. 3.32 Regulaminu.
4.11. Organizator nie odpowiada za sposób wykorzystania przez Użytkownika informacji, zaleceń lub wyników uzyskanych w ramach Usługi, w szczególności, jeśli Użytkownik nie stosuje się do wskazań otrzymanych w trakcie konsultacji.

5. DANE OSOBOWE

5.1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych przy świadczeniu UŚDE jest Organizator, tj. Medi Zone sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Kowalska 5/203, 20-115 Lublin, KRS: 0001056695 NIP: 9462731932 REGON: 526317675, e-mail: biuro@strefamed.pl
5.2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności.

6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

6.1. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest za pośrednictwem Serwisu oraz Aplikacji, a także pod adresem: https://receptaonline.pl/regulamin/
6.2. W przypadku uznania poszczególnego postanowienia Regulaminu za nieważne lub bezskuteczne, nieważność lub bezskuteczność tego postanowienia nie wpływa na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień. Dołożymy starań, aby nieważne lub nieskuteczne postanowienie zastąpić nowym, niewadliwym prawnie postanowieniem.
6.3. Organizator może dokonać zmiany Regulaminu w każdym czasie, z ważnych przyczyn, za które uważa się:
6.3.1. wprowadzenie nowych lub zmianę dotychczasowych przepisów prawa, jeżeli ma to bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu i powoduje konieczność jego zmiany;
6.3.2. zmianę lub pojawienie się nowych interpretacji przepisów prawa w wyniku orzeczeń sądowych lub decyzji organów władzy publicznej mających bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu i powodujących konieczność jego zmiany
;6.3.3. orzeczenia, decyzji, postanowienia lub wytycznych uprawnionego organu władzy publicznej odnoszącego się do niniejszego Regulaminu i skutkującego koniecznością dostosowania go do takiego orzeczenia, decyzji, postanowienia lub wytycznych;
6.3.4. korzystne dla obecnych i potencjalnych Pacjentów dostosowanie Regulaminu do warunków rynkowych związanych z postępem technicznym, technologicznym i informatycznym, mającym wpływ na postanowienia niniejszego Regulaminu;
6.3.5. zmianę danych Organizatora, w tym danych kontaktowych lub adresów URL zawartych w treści Regulaminu;
6.3.6. konieczność wprowadzenia zmian innych niż wymienione powyżej, o ile spełniają one łącznie następujące warunki: i) są zgodne z prawem (w szczególności nie naruszają indywidualnych lub zbiorowych interesów konsumentów); ii) są korzystne dla obecnych i

potencjalnych Pacjentów; iii) ich wprowadzenie jest niezbędne dla prawidłowej realizacji Regulaminu w sposób korzystny dla obecnych i potencjalnych Pacjentów;
6.4. Organizator poinformuje Użytkowników o zmianie Regulaminu za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres e-mail Użytkownika podany w Formularzu lub Koncie Użytkownika co najmniej dwa tygodnie przed wejściem w życie zmienionych warunków. Jeżeli Organizator nie dysponuje Twoim adresem e-mail i nie jesteś Użytkownikiem Aplikacji, możesz w każdej chwili samodzielnie zapoznać się z aktualną wersją Regulaminu dostępną w Serwisie i Aplikacji. Zmiana Regulaminu nie może wpływać negatywnie na prawa wcześniej nabyte przez Pacjentów. Jeżeli Użytkownik będący konsumentem nie akceptuje wprowadzonych zmian, przysługuje mu prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usługi Konta Użytkownika ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów, poprzez złożenie oświadczenia w trybie określonym w pkt 3.17 Regulaminu, najpóźniej w dniu poprzedzającym wejście w życie zmienionego Regulaminu.
6.5. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają ustawowych praw Pacjenta/Użytkownika jako konsumenta. W razie sprzeczności Regulaminu z takimi prawami, prawa te mają pełne pierwszeństwo.,
6.6. Konsumentowi przysługuje możliwość skorzystania z m.in. następujących sposobów pozasądowego rozwiązywania sporów: i) skorzystanie z pomocy stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej; ii) zwrócenie się do Inspektora Inspekcji Handlowej o wszczęcie mediacji; iii) zwrócenie się o pomoc do (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji broniącej praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów, z których może skorzystać konsument, dostępne są w szczególności na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (http://polubowne.uokik.gov.pl lub https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
6.7. W przypadku pytań, w tym dotyczących Regulaminu bądź świadczenia Usług Telemedycznych, Pacjent może szybko i efektywnie skontaktować się ze Spółką pod numerem telefonu: 725077642, za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: biuro@strefamed.pl lub z wykorzystaniem poczty tradycyjnej pod adresem w Lublin ul. KOWALSKA 5 / 203, 20- 115 LUBLIN.
6.8. Postanowienia Regulaminu stosuje się do UŚDE zawartych od dnia 13.08.2026 r. (do umów zawartych przed tą datą ma zastosowanie regulamin w poprzednim brzmieniu, dostępnym tutaj)