

## Regulamin

### **Regulamin korzystania z usług serwisu internetowego WezwijDoktora.pl i świadczenia usług medycznych przez P2 Med Sp. z o.o. sp.k.**

#### **§ 1**

##### **Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa warunki i zasady korzystania z Portalu oraz świadczenia usług medycznych (w tym teleporad, wizyt domowych, e-recept) przez P2 Med. Sp. z o.o. Sp. k., tj. warunki i zasady zamawiania i realizacji wizyt domowych, teleporad, wizyt w placówkach partnerskich, realizowanych przez Lekarza, Pielęgniarkę, Położną, Fizjoterapeutę, jak również warunki zamawiania i realizacji badań laboratoryjnych i świadczeń z zakresu diagnostyki oraz warunki wystawiania e-recepty.
2. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Niniejszy Regulamin określa zakres praw i obowiązków stron zawartej na jego podstawie umowy o świadczenie usług realizowanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności zawieranych pomiędzy Usługodawcą a Klientem, jak również zakres praw i obowiązków stron zawartej na jego podstawie umowy o świadczenie usług medycznych.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - a) **Lekarz** – osoba posiadająca prawo wykonywania zawodu lekarza, o którym mowa w przepisach ustawy ustawa z 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz.U.2024.1287 t.j. z dnia 2024.08.26), zatrudniona przez Podmiot lub współpracująca z Podmiotem na innej niż stosunek pracy podstawie prawnej, jako wykonująca indywidualną praktykę lekarską lub indywidualną specjalistyczną praktykę lekarską w rozumieniu ustawy z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U.2025.450 t.j. z dnia 2025.04.08);
  - b) **Pielęgniarka** – osoba posiadająca prawo wykonywania zawodu pielęgniarki, świadcząca usługi medyczne w rozumieniu ustawy z 1 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz.U.2024.814 t.j. z dnia 2024.05.29), zatrudniona przez Podmiot lub współpracująca z Podmiotem na innej niż stosunek pracy podstawie prawnej;
  - c) **Położna** – osoba posiadająca prawo wykonywania zawodu położnej, świadcząca usługi medyczne w rozumieniu ustawy z 1 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz.U.2024.814 t.j. z dnia 2024.05.29), zatrudniona przez Podmiot lub współpracująca z Podmiotem na innej niż stosunek pracy podstawie prawnej;
  - d) **Fizjoterapeuta** – osoba posiadająca prawo wykonywania zawodu fizjoterapeuty, uzyskane na podstawie zasad określonych w ustawie z dnia 25 września 2015 r. o zawodzie fizjoterapeuty (Dz.U.2023.1213 t.j. z dnia 2023.06.27), zatrudniona przez Podmiot lub współpracująca z Podmiotem na innej niż stosunek pracy podstawie prawnej;
  - e) **Ratownik Medyczny** – osoba wykonująca zawód medyczny, uprawniona w szczególności do udzielania świadczeń zdrowotnych w sytuacji bezpośredniego, nagłego stanu zagrożenia życia lub zdrowia na podstawie ustawy z 8 września 2006 r. o państwowym ratownictwie medycznym (Dz.U.2025.91 t.j. z dnia 2025.01.230), zatrudniona przez Podmiot lub współpracująca z Podmiotem na innej niż stosunek pracy podstawie prawnej;
  - f) **Personel Medyczny** – Lekarze, Pielęgniarki, Położne, Fizjoterapeuci lub Ratownicy Medyczni;
  - g) **Klient** – osoba fizyczna lub osoba prawna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z usług Portalu w celu zamówienia usług medycznych oferowanych przez Podmiot;

- h) **Pacjent** – osoba fizyczna wskazana przez Klienta w chwili składania zamówienia na wykonanie wizyty domowej, wizyty w placówce partnerskiej, teleporady, e-recepty, badania lub konsultacji diagnostycznej, uprawniona do skorzystania ze świadczenia zdrowotnego udzielanego przez Podmiot podczas wizyty domowej, wizyty w placówce partnerskiej lub teleporady;
- i) **Opłata** – koszt wizyty domowej, teleporady, wizyty w placówce partnerskiej, e-recepty, badań lub konsultacji diagnostycznych, zamówionych za pośrednictwem Portalu, którego wysokość wskazana jest w zakładce „Cennik” na Portalu;
- j) **Portal** lub **Serwis Internetowy** – serwis internetowy prowadzony pod adresem wezwijdoktora.pl;
- k) **Wizyta domowa** – usługa medyczna polegająca na udzieleniu świadczenia zdrowotnego przez Lekarza, Pielęgniarkę, Położną, Fizjoterapeutę lub Ratownika Medycznego podczas pobytu w miejscu wezwania. Zamówienie wizyty domowej następuje za pośrednictwem Portalu, a usługa medyczna realizowana jest w miejscu zamieszkania Pacjenta lub w innym, wskazanym przez Klienta, miejscu, w którym Pacjent przebywa;
- l) **Teleporada** – usługa medyczna polegająca na udzieleniu świadczenia zdrowotnego przez Lekarza lub innego uprawnionego członka Personelu Medycznego, podczas rozmowy telefonicznej lub połączenia audio-video, zamówionej za pośrednictwem Portalu;
- m) **Wizyta w gabinecie/Wizyta w placówce partnerskiej** – usługa polegająca na udzieleniu świadczeń medycznych na rzecz Pacjenta przez Podmiot, który w rozumieniu ustawy z 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tekst jednolity Dz.U.2025.450 t.j. z dnia 2025.04.08) jest podmiotem wykonującym działalność leczniczą (i) i który posiada zasoby organizacyjne, techniczne, finansowe określonych w niniejszej Umowie oraz w obowiązujących przepisach prawa;
- n) **E-recepta** – recepta wystawiona na rzecz Pacjenta w postaci elektronicznej;
- o) **Badania** – zamówione przez Klienta za pośrednictwem Platformy badania diagnostyczne w podmiotach leczniczych współpracujących z Usługodawcą.
- p) **Podmiot lub Usługodawca** - P2 MED SP. z o.o. sp.k. z siedzibą w Gdyni (81-404), ul. Świętojańska 126/3, NIP: 5862321756, KRS: 0000691172, REGON: 368095870, będąca podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, prowadzonego przez Wojewodę Pomorskiego. Usługodawca posiada zakład leczniczy P2MED Assistance.
- q) **Usługa Elektroniczna** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, za pośrednictwem Serwisu Internetowego, zgodnie z Regulaminem.
- r) **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);
- s) **Konto, Profil** – Usługa Elektroniczna, oznaczona indywidualnym loginem Klienta, przez niego podanym, stanowiąca zbiór zasobów i funkcjonalności dostępnych w Serwisie Internetowym, przy użyciu danych podanych przez Klienta oraz informacje o jego działaniach w Serwisie Internetowym.
- t) **Regulamin** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.
- u) **Internetowe Konto Pacjenta** – bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia wspomagająca korzystanie z usług cyfrowych w ochronie zdrowia (w tym z e-recept),
- v) **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;

- w) **Polityka Prywatności** – dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych w Serwisie, w związku ze świadczeniem Usługi Elektronicznej oraz w związku z udzieleniem świadczeń medycznych;

## **§ 2**

### **Wymagania dotyczące korzystania z Serwisu Internetowego**

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej.
2. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca przy świadczeniu Usług przy pomocy Serwisu: (1) komputer, laptop, tablet, smartfon lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 9.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej; (4) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
3. Usługodawca informuje, że nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane, jako podmiot udostępniający zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez Klienta, jeżeli nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.

## **§ 3**

### **Usługi świadczone w Serwisie**

#### **I. Postanowienia ogólne**

1. Portal służy Klientom do umawiania wizyt domowych, teleporad lub wizyt w gabinetach placówek partnerskich oraz do zamawiania badań diagnostycznych lub zamawiania e-recept.
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 są świadczone za pośrednictwem Portalu drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2024.1513 tj. z dnia 14 października 2024 z późn. zm.).
3. Świadczenie usług odbywa się na podstawie umowy zawieranej między Usługodawcą a Klientami.
4. Podmiotem zarządzającym i odpowiedzialnym za prowadzenie Portalu jest Usługodawca.
5. Korzystać z Serwisu Internetowego i jego funkcjonalności na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Klient, który zaakceptował Politykę Prywatności Usługodawcy oraz Regulamin i wyraził zgody niezbędne do korzystania z Serwisu i jego funkcjonalności, w tym na przetwarzanie podanych danych osobowych, a w przypadku gdy Pacjent nie jest Klientem, złożył oświadczenie Klienta, że jest uprawniony do podania danych Pacjenta obejmujących jego imię, nazwisko, numer PESEL, wiek i adres, i wyrażenia w jego imieniu zgody na przetwarzanie przez Portal w/w danych.
6. Przed rozpoczęciem korzystania z Usług Elektronicznych Klient zostanie poproszony o wyrażenie zgód na przetwarzanie jego danych osobowych na zasadach określonych w tych zgodach oraz w Polityce Prywatności.
7. Usługodawca obowiązany jest świadczyć Usługi Elektroniczne w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
8. Usługi świadczone na podstawie niniejszego Regulaminu są usługami zdrowotnymi świadczonymi 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 czym do świadczonych przez Usługodawcę usług, przepisy ustawy o prawach konsumenta znajdują ograniczone zastosowanie.
9. Klient korzysta z Serwisu Internetowego bezpłatnie.

10. 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 np. ze względu na czynności konserwacyjne związane z modyfikacją usług Serwisu, o czym każdorazowo będzie informował Klientów.
11. Zakres usług świadczonych przez Usługodawcę może ulec zmianie w przypadku zmiany przepisów obowiązującego prawa regulujących wykonywanie działalności leczniczej za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.
12. Usługodawca dokłada wszelkich starań mających na celu zapewnienie prawidłowości i ciągłości działania środków technicznych umożliwiających korzystanie z Portalu. Nie gwarantuje jednak stałej dostępności do Serwisu Internetowego oraz jej bezbłędnego funkcjonowania.

## **II. Funkcjonalności Serwisu Internetowego**

1. Klient może bezpłatnie korzystać w Serwisie Internetowym z następujących Usług Elektronicznych:
  - a) Konto (Profil);
  - b) Formularze zamówienia usług medycznych na stronie głównej i podstronach.
2. Utworzenie i korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie trzech kolejnych kroków: (1) wypełnieniu elektronicznego formularza rejestracji, (2) akceptacji Regulaminu i Polityki Prywatności, (3) kliknięciu pola „Założ konto.”
3. W formularzu rejestracji niezbędne jest podanie przez Użytkownika następujących danych:
  - a) imię
  - b) adres poczty elektronicznej,
  - c) hasło.
4. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie prośby o usunięcie konta na adres email: [biuro@wezwijdoktora.pl](mailto:biuro@wezwijdoktora.pl)
5. Ustawienia Konta Klienta nie będą możliwe do odzyskania po usunięciu Konta Użytkownika.
6. Dane osobowe osób korzystających z Serwisu, Konta/Profilu przetwarzane są na zasadach wskazanych w Polityce Prywatności.

## **III. Zamawianie usług za pośrednictwem Serwisu Internetowego**

1. Portal umożliwia zamawianie wizyt domowych, teleporad, wizyt w gabinetach/wizyt w placówkach partnerskich, badań diagnostycznych na terenie województw: pomorskiego, kujawsko-pomorskiego, zachodniopomorskiego, łódzkiego, mazowieckiego, małopolskiego, wielkopolskiego, śląskiego oraz dolnośląskiego.
2. Portal nie pośredniczy w zamawianiu świadczeń ratunkowych, w tym świadczeń zespołów ratownictwa medycznego w rozumieniu ustawy z 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (j.t. Dz.U.2025.91 t.j. z dnia 2025.01.23).
3. Zamawianie wizyt domowych, teleporad, wizyt w gabinetach placówek partnerskich, badań diagnostycznych, e-recept za pośrednictwem Portalu, realizowane jest na podstawie umowy, zawieranej pomiędzy Podmiotem a Klientem. Do zawarcia umowy dochodzi przez akceptację warunków Regulaminu przez Klienta.
4. Usługi medyczne świadczone przez Usługodawcę mogą być zamówione za pośrednictwem formularza zamówienia wizyty domowej, teleporady, badania diagnostycznego lub e-recepty, znajdującego się na Stronie internetowej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub środków łączności, w tym telefonicznie. Rozmowy telefoniczne, wykonywane na numer telefonu podany na Stronie internetowej są nagrywane.
5. Składając zamówienie wizyty domowej, teleporady, wizyty w gabinecie, badania diagnostycznego lub e-recepty Klient zobowiązany jest podać następujące dane:
  - i. imię i nazwisko lub firmę Klienta,
  - ii. adres zamieszkania lub adres siedziby Klienta,
  - iii. numer telefonu, pod którym możliwy będzie kontakt z Klientem lub adres poczty elektronicznej Klienta,

- iv. imię, nazwisko, numer PESEL i wiek Pacjenta
  - v. zgłaszane objawy;
  - vi. rodzaj i ilość leku, w przypadku jeśli Klient chciałby otrzymać e-receptę;
  - vii. rodzaj zamówionego badania lub pakietu badań.
6. Składając zamówienie na wizytę domową, teleporadę, wizytę w gabinecie, badanie diagnostyczne lub e-receptę, Klient potwierdza, iż Pacjent dla którego umawiana jest wizyta **nie znajduje się w stanie zagrożenia życia lub zdrowia**. W przypadku wątpliwości Klienta co do specyfiki objawów i czy takie zagrożenie występuje, należy skontaktować się z Pogotowiem Ratunkowym.
  7. Portal nie interpretuje objawów u Pacjentów, a jedynie pośredniczy w umówieniu usług medycznych.
  8. Portal nie bierze odpowiedzialności za błędną interpretację przez Klienta objawów Pacjenta i skorzystanie z usługi Portalu w przypadku zagrożenia życia lub zdrowia.
  9. Klient ponosi odpowiedzialność za treść i prawdziwość podawanych informacji, w tym również z tytułu posiadania uprawnienia do podania danych osobowych Pacjenta oraz zamówienia wizyty domowej na wskazany przez siebie adres.
  10. Zgłoszenie zapotrzebowania na wizytę, teleporadę, wizytę w gabinecie, poprzez Serwis Internetowy jest każdorazowo rozpatrywane przez Usługodawcę, który potwierdza lub odrzuca możliwość wykonania wizyty, dzwoniąc na numer telefonu podany przy zamówieniu wizyty lub wysyłając krótką wiadomość tekstową sms, lub wiadomość elektroniczną na podany przy zamówieniu wizyty adres poczty elektronicznej.
  11. Warunkiem przyjęcia umowy zawartej za pośrednictwem Portalu do realizacji jest uiszczenie na rzecz Podmiotu Opłaty za zamówioną usługę zgodnie z cennikiem znajdującym się na Portalu w zakładce Cennik.
  12. Dostępne formy płatności: Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay, Blik.
  13. Płatność za pośrednictwem dostawcy płatności internetowych jest natychmiast księgowana, co jest równoznaczne z opłaceniem zamówionej usługi zdrowotnej i możliwością niezwłocznego przystąpienia przez Usługodawcę do realizacji usługi.
  14. Umowa o świadczenie zdrowotne zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia Usługi przez Klienta i Usługodawcę w sposób ustalony w niniejszym Regulaminie.
  15. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Klienta kartą płatniczą, Portal dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Klienta.
  16. Podmiot umożliwia zamówienie wizyty domowej, teleporady, wizyty w gabinecie/wizyty w placówce partnerskiej, badania diagnostycznego lub e-recepty u Lekarza, Pielęgniarki, Położnej, Fizjoterapeuty, Ratownika Medycznego lub w placówce partnerskiej z Podmiotem, z którym ma zawartą umowę, na mocy której wyrazili oni zgodę na udostępnienie informacji o oferowanych przez te osoby lub placówki wizytach domowych, teleporadach, wizycie w gabinecie, oferowanych badaniach diagnostycznych lub uprawnieniach do wystawienia e-recept.

#### **IV. Reklamacje dotyczące działania Serwisu**

1. Reklamacje związane z działaniem Serwisu Internetowego, można składać w formie wiadomości email na adres: [biuro@wezwijdoktora.pl](mailto:biuro@wezwijdoktora.pl).
2. Usługodawca zaleca podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, (2) roszczenie Klienta oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

3. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Profilu w Serwisie Internetowym.
4. Zasadniczą formą bieżącej komunikacji z Usługodawcą jest korespondencja na adres email: rejestracja@wezwijdoktora.pl

#### **V. Odpowiedzialność Podmiotu za działania w Serwisie Internetowym**

1. Podmiot nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) podanie przez Klienta, podczas jego rejestracji na Portalu lub podczas korzystania z Portalu, danych niezgodnych z prawdą jak również za brak aktualizacji tych danych,
  - b) ewentualne szkody spowodowane naruszeniem przez Klienta lub Pacjenta praw osób trzecich, w tym pracowników Podmiotu, Lekarzy, Pielęgniarek, Położnych, Fizjoterapeutów, Ratowników Medycznych w związku z korzystaniem z Portalu,
  - c) jakiegokolwiek szkody mogące wynikać na skutek zakłóceń w działaniu Portalu lub jego niedostępności,
  - d) szkody wynikające z nieprzestrzegania przez Klienta postanowień Regulaminu.

### **§ 4**

#### **Świadczenia zdrowotne**

##### **I. Ogólne zasady świadczenia usług medycznych**

1. Zasady określone w niniejszym pkt I § 4 Regulaminu, mają odpowiednie zastosowanie do wszystkich rodzajów świadczonych przez Usługodawcę usług medycznych.
2. Klient może dokonać zamówienia wizyty domowej, teleporady, e-recepty, badania diagnostycznego lub wizyty w gabinecie/wizyty w placówce partnerskiej – telefonicznie lub poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie Portalu [www.wezwijdoktora.pl](http://www.wezwijdoktora.pl)
3. Wizyty domowe, teleporady lub wizyty w gabinetach/wizyty w placówkach partnerskich zamówione za pośrednictwem Portalu wykonywane są w godzinach zadeklarowanych na Portalu jako godziny pracy infolinii. Godziny pracy infolinii mogą się różnić w święta i dni ustawowo wolne od pracy.
4. Zamówienie wizyty domowej, teleporady lub wizyty w gabinecie lub wizyty w placówce partnerskiej u Lekarza podstawowej opieki zdrowotnej oznacza zamówienie świadczenia w zakresie podstawowym. Usługodawca nie gwarantuje posiadania przez Lekarza, który realizował będzie wizytę lekarza POZu, specjalizacji.
5. W przypadku zamówienia wizyty domowej, teleporady lub wizyty w gabinecie/wizyty w placówce partnerskiej z zakresu pediatrii, chorób wewnętrznych, medycyny rodzinnej, dermatologii, otolaryngologii, kardiologii, ortopedii lub chirurgii ortopedyczno – urazowej, wizyta będzie wykonana przez lekarza specjalistę lub rezydenta danej specjalizacji. Wizyta może być wykonana przez lekarza rezydenta posiadającego zezwolenie kierownika kliniki i kierownika specjalizacji na wykonywanie wizyt domowych, teleporad lub wizyt ambulatoryjnych w zakresie odbywanej specjalizacji. Wizyty pediatryczne realizują lekarze POZ z doświadczeniem w placówkach Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej albo na pediatrycznych izbach przyjęć.
6. Otrzymane od Użytkownika zgłoszenie dotyczące usługi jest automatycznie przesyłane do Lekarza lub innego członka Personelu Medycznego lub do placówki wykonującej Badania diagnostyczne.
7. Usługodawca potwierdza dostępność Lekarza, Pielęgniarki, Położnej, Fizjoterapeuty mającego wykonać wizytę domową lub teleporadę, podając Klientowi imię i nazwisko członka Personelu Medycznego.
8. Potwierdzenia, o którym mowa w ust. 7, Portal dokonuje na wskazany przez Klienta adres e-mail lub w inny sposób uzgodniony z Klientem, w tym telefonicznie.

9. Potwierdzenie przez obie strony wizyty Lekarza, Pielęgniarki, Położnej, Fizjoterapeuty i zaakceptowanie przez Klienta Regulaminu, pociąga za sobą obowiązek zapłaty przez Klienta Opłaty za zamówioną usługę medyczną.
10. Usługodawca nie gwarantuje, że każdy członek Personelu Medycznego wykonujący wizytę domową oraz teleporadę posiadać będzie możliwość wystawienia zaświadczenia o czasowej niezdolności do pracy. Lekarz, Pielęgniarka, Położna, Fizjoterapeuta lub Ratownik Medyczny wykonujący wizytę domową, teleporadę lub wizytę w gabinecie, nie jest zobowiązany do posiadania sprzętu specjalistycznego innego niż stetoskop, ciśnieniomierz (przy wizytach dla pacjentów pełnoletnich), termometr.
11. W trakcie realizacji świadczeń zdrowotnych członek Personelu Medycznego ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta, o ile została przesłana przed konsultacją. W oparciu o tę dokumentację osoba realizująca świadczenie zdrowotne może udzielać informacji na temat stosowanej terapii, udzielonych świadczeń zdrowotnych oraz wyników badań, a także ocenić przedstawione wyniki badań. W razie potrzeby osoba realizująca może zwracać się do Pacjenta o przesłanie dodatkowej dokumentacji medycznej, wskazując jednocześnie sposoby techniczne, w których może skorzystać w tym celu Pacjent.
12. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających całkowicie lub czasowo realizację zamówionej przez Klienta usługi, Usługodawca zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Klienta o przyczynach wstrzymania wykonania usług oraz przewidywanym terminie realizacji. W przypadku otrzymania powyższej wiadomości, Klient jest uprawniony do rezygnacji z zamówionej usługi i uzyskania zwrotu uiszczonej Opłaty.
13. Usługodawca zastrzega sobie możliwość odwołania potwierdzonej Wizyty domowej, Teleporady lub Wizyty w gabinecie w przypadku, gdy jej wykonanie stało się niemożliwe z przyczyn losowych.
14. W przypadku, gdy wykonanie potwierdzonej przez Usługodawcę i Klienta Wizyty domowej, Teleporady lub Wizyty w gabinecie stało się niemożliwe z przyczyn losowych, Usługodawca kontaktuje się niezwłocznie z Klientem na podany przez niego numer telefonu, oraz, jeśli to możliwe, proponuje inną datę lub godzinę wizyty. Jeśli Klientowi nie odpowiada nowy termin dokonuje zwrotu płatności w ciągu 3 dni roboczych.
15. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie wykonania usługi wynikające z przyczyn losowych lub innych przyczyn nie leżących po stronie Portalu lub pracownika Personelu Medycznego.
16. Usługodawca zastrzega sobie możliwość nie przyjęcia od Klienta zamówienia na wykonanie wizyty domowej, teleporady lub wizyty w gabinecie przez Podmiot, w przypadku:
  - a) gdy Klient w przeszłości w przepisany terminie nie uiszczył lub uiszczył w nienależnej wysokości Opłaty za wykonaną lub zamówioną i podlegającą Opłacie zgodnie z Regulaminem usługę;
  - b) Klient lub Pacjent przeszłości naruszył dobra osobiste Usługodawcy, Lekarza, Pielęgniarki, Położnej, Fizjoterapeuty, Ratownika Medycznego.

## **II. Opłaty**

1. Opłata stanowi całość należności Usługodawcy, świadczącego usługi medyczne, wynikającej z zawartej z Klientem umowy o świadczenie usług medycznych, w tym także koszty dojazdu do Pacjenta.
2. Wysokość Opłat znajduje się na Portalu w zakładce „Cennik.”
3. Koszt wizyty, teleporady, e-recepty w święta (dni ustawowo wolne od pracy) jest ustalany indywidualnie.
4. Za badanie drugiego i każdego kolejnego Pacjenta pod tym samym adresem w ramach jednej wizyty domowej (odbywającej się w tym samym terminie) Usługodawca pobierze dodatkową opłatę: w wysokości 50% opłaty za wizytę realizowaną na rzecz pierwszego Pacjenta pod tym adresem.
5. Opłata za wizytę domową nie obejmuje kosztu zabiegów, które są dodatkowo płatne. Cennik zabiegów znajduje się w zakładce “Usługi pielęgniarskie.” Opłata nie obejmuje ewentualnych

kosztów dodatkowych materiałów, a w przypadku zabiegów, może różnić się w zależności od stopnia skomplikowania zabiegu, użytych materiałów lub leków, które uzgadniane są każdorazowo przez Usługodawcę lub Personel Medyczny z Pacjentem przed wizytą.

6. W przypadku wizyty laryngologa, ortopedy lub chirurga ortopedyczno – urazowego, opłata za wizytę obejmuje wizytę w domu Pacjenta, konsultację i drobne zabiegi. W przypadku takiej wizyty Opłata nie obejmuje ewentualnych kosztów dodatkowych materiałów, a w przypadku zabiegów, może różnić się w zależności od stopnia skomplikowania zabiegu, użytych materiałów lub leków, które uzgadniane są każdorazowo przez Usługodawcę lub Personel Medyczny z Pacjentem przed wizytą. W przypadku zabiegów, Personel Medyczny po przeprowadzeniu wywiadu lekarskiego, uzgodni z Klientem ostateczną cenę zabiegu przed jego przeprowadzeniem.
7. Zasady ustalania opłat, o których mowa w ust. 3-6 powyżej stosuje się odpowiednio do ustalania Opłat za wizytę lub dodatkowe świadczenia medyczne realizowane przez Pielęgniarkę, Położną, Fizjoterapeutę lub Ratownika Medycznego, w tym zabiegi wykonywane podczas tych wizyt.
8. Opłata uiszczana jest natychmiast po potwierdzeniu przyjęcia usługi do realizacji, nie później niż na 2 godziny po dokonaniu zamówienia usługi za pośrednictwem Serwisu Internetowego. W wyjątkowych sytuacjach - w przypadku wizyt domowych lub wizyt w placówkach partnerskich lub w gabinecie - Usługodawca dopuszcza dokonanie płatności w gotówce bezpośrednio przed rozpoczęciem wizyty domowej.
9. Klient może opłacić wizytę jedynie po jej potwierdzeniu przez Usługodawcę, podaniu imienia i nazwiska pracownika Personelu Medycznego i przybliżonego czasu wizyty.
10. W przypadku potwierdzenia pomiędzy pracownikiem Portalu i Klientem i opłacenia usługi, Portal nie dokona zwrotu Opłaty, jeżeli usługa zostanie odwołana przez Klienta na dwie godziny przed wskazanym przedziałem czasowym w którym miała się odbyć, bądź nie dojdzie do skutku z winy Klienta. Obowiązek zapłaty za zamówioną i potwierdzoną przez Portal i Klienta wizytę, dotyczy również sytuacji, gdy z Klientem ustalono sposób płatności gotówką podczas wizyty.
11. Jeżeli potwierdzona i opłacona wizyta domowa lub teleporada zostanie odwołana z winy Lekarza, Pielęgniarki, Położnej, Fizjoterapeuty lub Ratownika Medycznego, Portal zwróci całą opłaconą za jego pośrednictwem sumę Klientowi.
12. W przypadku gdy Klient opłacił wizytę domowa lub teleporadę, której Usługodawca nie potwierdził i tym samym wizyta nie doszła do skutku, bądź Klient ze swojej winy nadpłacił za wizytę większą kwotę niż Opłata, Usługodawca zwróci nadpłacone środki za niewykonaną przez Lekarza, Pielęgniarkę, Położną, Fizjoterapeutę lub Ratownika Medycznego wizytę domowa lub teleporadę, z potrąceniem kosztów płatności za pośrednictwem Serwisu Internetowego wynoszących do 2.5% od nadpłaconej kwoty.
13. W przypadku braku możliwości przeprowadzenia Teleporady lub Wizyty domowej lub Wizyty w gabinecie lub w placówce partnerskiej z przyczyn, o których mowa w § 4 pkt III ust. 17, § 4 pkt V ust. 14 i § 4 pkt VI ust. 4 Opłata nie podlega zwrotowi.
14. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w § 4 pkt IV Regulaminu, uniemożliwiających Lekarzowi wystawienie e-recepty, Opłata uiszczona przez Klienta za E-receptę nie podlega zwrotowi.
15. Usługodawca obowiązany jest wystawić paragon fiskalny lub fakturę na rzecz Klienta.
16. 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. Promocja lub rabat trwa do godziny 23:59 ostatniego dnia ich obowiązywania.
17. W każdym przypadku informowania o obniżeniu ceny usługi obok informacji o obniżonej cenie informuje się również o najniższej cenie tej usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki lub od dnia rozpoczęcia oferowania tej usługi do dnia wprowadzenia obniżki, w przypadku krótszego niż 30 dni oferowania usługi.

18. Cenniki lub reklamy zamieszczone w Serwisie Internetowym nie stanowią oferty ani zapewnienia o właściwościach produktu w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a stanowią jedynie za zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

### III. Teleporady

1. Konsultacje lekarskie w formie teleporady są realizowane po przekazaniu przez Klienta informacji na temat celu teleporady i ewentualnym załączeniu dokumentacji medycznej, poprzez połączenie telefoniczne wykonywane na określony numer telefonu po wcześniejszym wskazaniu Pacjentowi terminu rozmowy.
2. Wykonywanie teleporad odbywa się w języku polskim lub w języku angielskim, wedle wyboru Klienta.
3. Klient jest zobowiązany do dokonania płatności przed rozpoczęciem korzystania z Teleporady.
4. Przed przystąpieniem do realizacji Teleporady osoba realizująca Teleporadę informuje Pacjenta o szczegółowym zakresie Teleporady 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.
5. W trakcie teleporady Pacjent ma prawo do wyrażenia woli osobistego kontaktu z właściwym Personelem medycznym. W przypadku wyrażenia takiej woli umówiona zostanie dla Pacjenta Wizyta Domowa, w uzgodnionym między stronami terminie. .
6. W przypadku wystawienia e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne, zlecenia badań dodatkowych, e-zaświadczenia w trakcie teleporady lub bezpośrednio po niej, Personel Medyczny informuje Pacjenta o sposobie realizacji e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne, badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych, o możliwości założenia przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta.
7. Przed rozpoczęciem teleporady Personel Medyczny potwierdza tożsamość Pacjenta na podstawie danych, o których mowa w [art. 25 ust. 1 pkt 1](#) ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U.2024.581 t.j. z dnia 2024.04.16), przekazanych przez niego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności oraz na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub po okazaniu przez pacjenta dokumentu potwierdzającego tożsamość, przy udzielaniu świadczenia opieki zdrowotnej w formie wideoporady.
8. Teleporada przeprowadzona będzie w warunkach gwarantujących poufność, w tym zapewnienie braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w związku z udzieleniem teleporady.
9. W przypadku przekazywania informacji dotyczącej stanu zdrowia Pacjenta, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, Usługodawca zapewnia transmisję dokumentów elektronicznych w postaci graficznej i tekstowej, w sposób zapewniający ich integralność oraz ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem.
10. W trakcie realizacji Teleporady członek Personelu Medycznego ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta, o ile została przesłana przed konsultacją. W oparciu o tę dokumentację, osoba realizująca Teleporadę 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.

11. Z wykonanej Teleporady Lekarz lub inny członek Personelu Medycznego sporządza elektroniczną dokumentację medyczną, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
12. W przypadku nagłych sytuacji zagrożenia życia Pacjenta w trakcie realizacji Teleporady, członek Personelu Medycznego ma prawo, nie przerywając połączenia z Pacjentem, wezwać do Pacjenta niezbędną pomoc (np. pogotowie ratunkowe).
13. Pacjent ma prawo zakończyć Teleporadę w każdej chwili w czasie jej trwania, poprzez zakończenie połączenia.
14. Lekarz ma prawo zakończyć Teleporadę 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.
15. Po przeprowadzeniu teleporady, osoba przeprowadzająca teleporadę poinformuje Pacjenta (lub jego opiekuna), o ewentualnej konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z Pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
16. Zawarcie umowy dotyczącej świadczenia w formie Teleporady nie gwarantuje uzyskania e-recepty, e-zaświadczenia, e-skierowania lub e-zwolnienia. Lekarz stawia diagnozę oraz podejmuje decyzję o wystawieniu lub odmowie wystawienia dokumentu po analizie formularza i po zdalnej konsultacji (badaniu) Pacjenta. W przypadku odmowy udzielenia wnioskowanego przez Pacjenta świadczenia (e-recepty, e-zaświadczenia, e-zwolnienia lub e-skierowania), Lekarz poinformuje Pacjenta o przyczynach decyzji, w tym: względach medycznych, które za tym przemawiają, a także o ewentualnej konieczności wykonania przez Pacjenta dodatkowych badań lub odbycia stacjonarnej konsultacji lekarskiej
17. Uniemożliwienie przez Pacjenta kontaktu z Personelem Medycznym (odmowa lub niemożność odebrania połączenia) będzie skutkowało niemożnością przeprowadzenia Teleporady, leżącą po stronie Klienta lub Pacjenta.

#### **IV. E-recepty**

1. Klient zobowiązany jest do dokonania Opłaty przed realizacją zlecenia na zamówienie E-recepty przez Usługodawcę.
2. Lekarz, po analizie formularza i przesłanej przez Pacjenta dokumentacji medycznej oraz po przeprowadzeniu konsultacji (zdalnego badania), decyduje o wystawieniu lub odmowie wystawienia e-recepty, a także o ilości i dawkowaniu przepisanych leków.
3. Lekarz może, bez dokonania badania Pacjenta, wystawić e-receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne tylko jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej. Obowiązek dostarczenia dokumentacji medycznej, w celu wykazania podstaw do wystawienia e-recepty, w sytuacjach opisanych w niniejszym pkt III Regulaminu (E-recepty), spoczywa na Pacjencie.
4. E-recepta na preparat zawierający środek odurzający grupy I-N lub II-N, substancję psychotropową grupy II-P, III-P lub IV-P lub prekursor kategorii 1 jest wystawiana po uprzednim:
  - a) dokonaniu przez osobę wystawiającą receptę weryfikacji za pośrednictwem systemu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2023 r. poz. 2465), lub po zebraniu wywiadu od Pacjenta, że ilość i rodzaj produktów leczniczych przepisanych Pacjentowi na receptach wystawionych i zrealizowanych nie są wystarczające do prawidłowego prowadzenia farmakoterapii,  
oraz po:
  - b) osobistym zbadaniu Pacjenta przez osobę wystawiającą e-receptę - jeżeli jest przepisywany preparat zawierający środek odurzający, substancję psychotropową lub prekursor kategorii 1, których wykaz określa załącznik nr 2 do Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 11 września

2006 roku w sprawie środków odurzających, substancji psychotropowych, prekursorów kategorii 1 i preparatów zawierających te środki lub substancje.

5. E-recepta wystawiona na preparaty zawierające środki odurzające grupy I-N oraz substancje psychotropowe grupy II-P może dotyczyć takiej ilości środka lub substancji, która nie przekracza zapotrzebowania Pacjenta na maksymalnie 90 dni stosowania.
6. E-recepta na substancje, o których mowa w ust. 4 powyżej, niezbędna do kontynuacji leczenia, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej, na preparat zawierający środek odurzający grupy I-N lub II-N, substancję psychotropową grupy II-P, III-P lub IV-P lub prekursor kategorii 1 może być – przy zachowaniu warunków o których mowa w ust. 4 powyżej - wystawiona bez dokonania badania Pacjenta, jeżeli od ostatniego zbadania Pacjenta upłynęło nie więcej niż 3 miesiące.
7. Lista leków, które przy wystawianiu E-recept na rzecz Pacjentów Usługodawcy uznać należy za preparaty zawierające środki odurzające grupy I-N i II-N, substancje psychotropowe grupy II-P, III-P lub IV-P lub prekursor kategorii 1, podlegające powołanym wyżej zasadom wystawiania recept, stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. Personel medyczny będzie stosował – bez żadnych wyjątków - zasady, o których mowa w niniejszej informacji do leków ujętych w załączonej liście.
8. Lekarz odmówi wystawienia e-recepty na leki ujęte w załączniku, o którym mowa w ust. 7 powyżej lub inne stanowiące preparaty zawierające środki odurzające grupy I-N i II-N, substancje psychotropowe grupy II-P, III-P lub IV-P lub prekursor kategorii, jeżeli nie zostaną spełnione warunki, o których mowa w niniejszym punkcie Regulaminu. W przypadku odmowy udzielenia wnioskowanej E-recepty, Lekarz poinformuje Pacjenta o przyczynach decyzji, w tym: względach medycznych, które za tym przemawiają, a także o ewentualnej konieczności wykonania przez Pacjenta dodatkowych badań lub odbycia stacjonarnej konsultacji lekarskiej.

## **V. Wizyty domowe**

1. Wizyty domowe są realizowane po wcześniejszym potwierdzeniu przez Klienta i Usługodawcę terminu wizyty i osoby, która wizytę zrealizuje, jak również pod warunkiem uiszczenia Opłaty.
2. Wizyty domowe prowadzone są w języku polskim lub języku angielskim, jeżeli taka wizyta zostanie zamówiona.
3. Klient jest zobowiązany do dokonania płatności przed rozpoczęciem Wizyty domowej.
4. Przed rozpoczęciem każdej wizyty domowej w miejscu pobytu Pacjenta członek Personelu Medycznego ma obowiązek na prośbę Pacjenta okazać Pacjentowi, opiekunowi pacjenta lub osobie towarzyszącej pacjentowi podczas wizyty lekarskiej, dokument potwierdzający tożsamość i uprawnienia zawodowe osoby realizującej Wizytę domową.
5. Po potwierdzeniu Wizyty domowej, Pacjent otrzyma od Usługodawcy wiadomość sms potwierdzającą Wizytę domową, wraz z imieniem i nazwiskiem osoby skierowanej do realizacji Wizyty domowej w celu weryfikacji tożsamości Wykonawcy przez pacjenta Zleceniodawcy.
6. Pacjent zobowiązany jest do dokonania, na podstawie informacji uzyskanych od Usługodawcy, o których mowa powyżej, weryfikacji tożsamości osoby, która zgłosiła się do realizacji Wizyty domowej.
7. Przed rozpoczęciem Wizyty domowej Personel Medyczny potwierdza tożsamość Pacjenta na podstawie danych, o których mowa w [art. 25 ust. 1 pkt 1](#) ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U.2024.581 t.j. z dnia 2024.04.16), po okazaniu przez pacjenta dokumentu potwierdzającego tożsamość.
8. W przypadku wystawienia e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne, zlecenia badań dodatkowych, e-zaświadczenia w trakcie Wizyty domowej, Personel Medyczny informuje Pacjenta o sposobie realizacji e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne, badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych, o możliwości założenia przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta.

9. W przypadku przekazywania informacji dotyczącej stanu zdrowia Pacjenta, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, Usługodawca zapewnia transmisję dokumentów elektronicznych w postaci graficznej i tekstowej, w sposób zapewniający ich integralność oraz ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem.
10. W trakcie realizacji Wizyty domowej członek Personelu Medycznego ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta, o ile została mu udostępniona przez Pacjenta lub o ile jest ona w posiadaniu Usługodawcy. W oparciu o tę dokumentację, osoba realizująca Wizytę domową 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 udostępnienie dodatkowej dokumentacji medycznej.
11. Z wykonanej Wizyty domowej Lekarz lub inny członek Personelu Medycznego sporządza elektroniczną dokumentację medyczną, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
12. W przypadku nagłych sytuacji zagrożenia życia Pacjenta w trakcie realizacji Wizyty domowej, członek Personelu Medycznego ma prawo wezwać do Pacjenta niezbędną pomoc (np. pogotowie ratunkowe).
13. Pacjent ma prawo zakończyć Wizytę domową w każdej chwili w czasie jej trwania.
14. Lekarz ma prawo zakończyć Wizytę domową w czasie jej trwania, 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.
15. Zawarcie umowy dotyczącej świadczenia w formie Wizyty domowej nie gwarantuje uzyskania e-recepty, e-zaświadczenia, e-skierowania lub e-zwolnienia. Lekarz stawia diagnozę oraz podejmuje decyzję o wystawieniu lub odmowie wystawienia dokumentu po analizie formularza i po przeprowadzeniu badania Pacjenta. W przypadku odmowy udzielenia wnioskowanego przez Pacjenta świadczenia (e-recepty, e-zaświadczenia, e-zwolnienia lub e-skierowania), Lekarz poinformuje Pacjenta o przyczynach decyzji, w tym: względach medycznych, które za tym przemawiają, a także o ewentualnej konieczności wykonania przez Pacjenta dodatkowych badań.
16. Uniemożliwienie przez Pacjenta realizacji Wizyty domowej, tj. nie wpuszczenie lekarza do miejsca, w którym przebywa Pacjent, nieobecność Pacjenta w umówionym miejscu i terminie wizyty lub niemożność przeprowadzenia Wizyty domowej z uwagi na okoliczności, o których mowa w ust. 14 powyżej, będzie skutkowało niemożnością przeprowadzenia Wizyty domowej, leżącą po stronie Klienta lub Pacjenta.

## **VI. Wizyty w gabinetach lub wizyty w placówkach partnerskich**

1. Wizyty realizowane w gabinetach lub w placówkach partnerskich odbywają się według zasad przyjętych w tych placówkach.
2. Klient jest zobowiązany do dokonania płatności przed rozpoczęciem Wizyty w gabinecie lub Wizyty w placówce partnerskiej.
3. Po potwierdzeniu Wizyty domowej, Pacjent otrzyma od Usługodawcy lub od gabinetu/placówki partnerskiej wiadomość sms potwierdzającą Wizytę w gabinecie lub w placówce partnerskiej.
4. Uniemożliwienie przez Pacjenta realizacji Wizyty w gabinecie lub Wizyty w placówce partnerskiej, tj. nie stawienie się Pacjenta na wizytę lub niemożność przeprowadzenia Wizyty z uwagi na okoliczności, o których mowa w pkt V ust. 14 powyżej, będzie skutkowało niemożnością przeprowadzenia Wizyty, leżącą po stronie Klienta lub Pacjenta.

## VII. Badania i konsultacja wyników badań

1. Badania, które Pacjent może zlecić za pośrednictwem Portalu, obejmują:
  - a) medyczne badania laboratoryjne;
  - b) badania obrazowe;
2. Badania realizowane są przez Usługodawcę we współpracy z innymi podmiotami leczniczymi. Wykaz aktualnie dostępnych badań dostępny jest na Platformie.
3. W przypadku wykupienia pakietu obejmującego konsultację wyników zleconych za pośrednictwem Serwisu Internetowego Badań, Lekarz kontaktuje się z Pacjentem telefonicznie lub mailowo na podany przez Pacjenta numer telefonu lub adres e-mail w ustalonym przez Strony terminie lub w inny sposób przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, w celu omówienia przesłanych przez Pacjenta wyników badań, które zamówione zostały przez Klienta za pośrednictwem Serwisu Internetowego.
4. Przed przystąpieniem do wykonywania konsultacji wyników badań Lekarz weryfikuje tożsamość Pacjenta.
5. Weryfikacja tożsamości może następować w oparciu o podanie przez Pacjenta numeru PESEL lub w oparciu o informacje wskazane w przekazanej przez Pacjenta dokumentacji medycznej.

## VIII. Dokumentacja medyczna

1. Dokumentacja medyczna sporządzona z wizyty domowej, teleporady lub wizyty w gabinecie jest prowadzona przez Usługodawcę zgodnie z przepisami ustawy z 6 dnia listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U.2024.581 t.j. z dnia 2024.04.16).
2. Pacjent po zakończeniu każdej wizyty domowej teleporady może otrzymać, bez odrębnych opłat z tego tytułu, kopię dokumentacji medycznej sporządzonej w trakcie wizyty domowej, teleporady lub wizyty w gabinecie w formie PDF. dokumentację medyczna z Wizyty w gabinecie w placówce partnerskiej Pacjent może otrzymać tylko w gabinecie lub placówce, w której wizyta była zrealizowana.

## § 5.

### Odstąpienie od Umowy

1. Klient 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, o których mowa w ust. 2-11 poniżej.
2. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli usługa została wykonana za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od umowy.
3. Klient wyraża zgodę, o której mowa w ust. 2 powyżej podczas dokonywania zamówienia usługi.
4. Niewyrażenie zgody, o której mowa w ust. 2 powyżej, może skutkować wstrzymaniem wykonania usług przez Usługodawcę do czasu upływu 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość.
5. Uprawnienie do odstąpienia od umowy może zostać zrealizowane przez Klienta poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu do Usługodawcy na dane adresowe wskazane w § 1 ust. 4 pkt p) Regulaminu.
6. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do Regulaminu. Użytkownik nie ma obowiązku korzystania z formularza odstąpienia.
7. Termin na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy rozpoczyna się w dniu, w którym umowa została zawarta, tj. Klient i Usługodawca potwierdzili realizację Usługi. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy, że przed jego upływem Klient wyśle

oświadczenie o odstąpieniu na adres e-mail Usługodawcy lub nada oświadczenie przesyłką poleconą w placówce pocztowej.

8. Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwróci Klientowi dokonaną przez niego Opłatę. Usługodawca dokonuje zwrotu Opłaty przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jaki został użyty przy dokonywaniu płatności, chyba że Klient wskaże inny sposób zwrotu pieniędzy, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
9. O prawie do rezygnacji z usługi Klient zostaje poinformowany w chwili zawarcia umowy poprzez zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu o prawie odstąpienia od umowy (**Załącznik nr 2** do Regulaminu).

## **§ 6.**

### **Postanowienia końcowe**

1. W Portalu mogą być wykorzystywane nazwy, logotypy i znaki towarowe podmiotów trzecich (w szczególności Google oraz Meta Platforms, Inc., w tym Facebook) wyłącznie w celu informacyjnym i identyfikacyjnym, w szczególności dla wskazania źródła opinii lub treści (np. opinii pochodzących z Google lub Facebook). Wszelkie prawa do tych oznaczeń, w tym prawa ochronne na znaki towarowe, przysługują wyłącznie ich właścicielom. Użycie tych oznaczeń w Portalu nie oznacza istnienia jakiegokolwiek powiązania, współpracy, sponsoringu, autoryzacji ani rekomendacji Portalu, Usługodawcy lub usług świadczonych przez P2 MED Sp. z o.o. sp.k. przez te podmioty. Usługodawca nie uzyskuje i nie udziela żadnych licencji do oznaczeń podmiotów trzecich, a ich wykorzystanie następuje w zakresie dozwolonym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

2. Treści umieszczone w Portalu, elementy graficzne Portalu oraz dokumenty udostępnione w Portalu w celu korzystania z niego, podlegają ochronie zgodnie z przepisami ustawy z 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U.2025.24 t.j. z dnia 2025.01.09).

3. Portal gwarantuje rzetelność pochodzenia opinii od rzeczywistych klientów poprzez:

- a) w przypadku serwisu Trójmiasto.pl potwierdzenie przez Przedstawiciela Podmiotu,
- b) w przypadku serwisu Google oraz Facebook rzetelność opinii nie jest potwierdzana.

4. Podmiot ma prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym czasie. Zmiany Regulaminu obowiązują po upływie 14 dni od dnia umieszczenia ich w Serwisie Internetowym.

5. Zmiany Regulaminu, o których mowa w ust. 4 powyżej nie mają zastosowania w odniesieniu do zamówień na wizytę domową, teleporadę, wizytę w gabinecie, badanie diagnostyczne lub e-receptę, przyjętych i potwierdzonych przez Portal przed wejściem w życie zmian, chyba że Klient wyrazi zgodę na takie zmiany.

6. Umowy zawierane na podstawie Regulaminu podlegają przepisom prawa polskiego.

7. W sprawach nieuregulowanych w treści Regulaminu zastosowanie mają przepisy ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry, kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, 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).

8. Wszelkie spory wynikłe na tle realizacji postanowień Regulaminu i związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną na jego podstawie, będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

9. Regulamin wchodzi w życie z dniem **01.02.2026 roku**.

10. Regulamin udostępniony zostaje w Serwisie Internetowym, w systemie teleinformatycznym oraz w sposób gwarantujący jego pobranie, wydrukowanie oraz utrwalenie.