

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ELEKTRONICZNYCH, W TYM USŁUG TELEMEDYCZNYCH WRAZ Z REGULAMINEM ORGANIZACYJNYM

obowiązujący od dnia 26.09.2025

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa:
 - a. rodzaj i zakres usług świadczonych przez Organizatora;
 - b. cel i zadania Organizatora oraz jego strukturę organizacyjną;
 - c. warunki świadczenia usług za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
 - d. wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Organizator;
 - e. zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym;
 - f. warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, w tym usług telemedycznych;
 - g. tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem Strony Internetowej umożliwiającej pozyskanie, odtworzenie, utrwalenie treści Regulaminu za pomocą Systemu Teleinformatycznego, którym posługuje się Odbiorca.
3. Odbiorca jest zobowiązany do korzystania ze Strony Internetowej oraz usług świadczonych przez Organizatora w sposób zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, postanowieniami Regulaminu, a także z dobrymi obyczajami. W szczególności podczas korzystania z usług zakazane jest dostarczanie przez Odbiorcę treści o charakterze bezprawnym.
4. Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec umowny umowy zawieranej na odległość.
5. Do niniejszego Regulaminu zastosowanie znajdują w szczególności:
 - a. ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 34 z późn. zm.);
 - b. ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.);
 - c. ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 z późn. zm.);
 - d. ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 581 z późn. zm.);
 - e. ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 799 z późn. zm.);
 - f. ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1516 z późn. zm.);
 - g. ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 146 z późn. zm.);
 - h. ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1610 z późn. zm.);

- i. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 11 września 2006 r. w sprawie środków odurzających, substancji psychotropowych, prekursorów kategorii 1 i preparatów zawierających te środki lub substancje (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 373);
 - j. Kodeks etyki lekarskiej stanowiący załącznik do uchwały nr 5 Nadzwyczajnego XVI Krajowego Zjazdu Lekarzy z dnia 18 maja 2024
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

§2 Definicje

Przez pojęcia użyte w Regulaminie należy rozumieć:

1. Akcja Promocyjna – alternatywnie 1) informacja handlowa Organizatora, zwłaszcza o wprowadzonych obniżkach cen na świadczone Usługi Telemedyczne albo 2) informacja Organizatora o charakterze edukacyjnym, której celem jest promocja zdrowia, o której mowa w art. 3 ust. 2 pkt 1) ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 799 z późn. zm.);
2. Czat, oprogramowanie Czat – narzędzie teleinformatyczne służące do prowadzenia komunikacji w czasie rzeczywistym między Pacjentem a Lekarzem;
3. dokumentacja medyczna - dokumentacja medyczna, o której mowa w przepisach ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 1545, 1675, 1692 i 1972);
4. e-recepta - recepta wydawana w postaci elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 686 ze zm.) oraz wydanymi do niej aktami wykonawczymi;
5. e-skierowanie - skierowanie wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 146 ze zm.) oraz wydanymi do niej aktami wykonawczymi, przy czym na podstawie takiego e-skierowania wystawionego przez Lekarza Pacjent nie będzie posiadał uprawnienia do realizacji bezpłatnych badań finansowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia;
6. e-zwolnienie - zaświadczenie lekarskie stanowiące o czasowej niezdolności do pracy, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2780 ze zm.);
7. Formularz – elektroniczny formularz utworzony odrębnie dla każdego Produktu, dostępny na Stronie Internetowej po wybraniu odpowiedniego Produktu, zawierający puste pola do uzupełnienia samodzielnie przez Odbiorcę w zakresie danych osobowych Odbiorcy, w tym informacji o jego stanie zdrowia, służący do przeprowadzenia wywiadu medycznego. Uzupełnienie Formularza jest konieczne dla uruchomienia funkcji „Zapłać z Payu”, to jest dla wystania zaproszenia do zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych;
8. IKP, Internetowe Konto Pacjenta – aplikacja udostępniana przez ministra właściwego do spraw zdrowia, umożliwiająca m.in. dostęp do informacji o stanie zdrowia i otrzymywanych świadczeniach zdrowotnych przez Pacjenta, o której mowa w ustawie z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2465 z późn. zm.);

9. Jednostka Diagnostyczno – Lecznicza, JDL – wydzielona w strukturze Organizatora część kadry Organizatora, niezależnie od podstawy zatrudnienia lub współpracy z Organizatorem, w skład której wchodzi wyłącznie osoby wykonujące zawody medyczne, w szczególności Lekarze;
10. Jednostka Zaplecza Informatyczno – Administracyjnego, JZIA – wydzielona w strukturze Organizatora część kadry Organizatora, niezależnie od podstawy prawnej zatrudnienia lub współpracy z Organizatorem, odpowiedzialna za wykonywanie czynności z zakresu czynności administracyjnych, technicznych i informatycznych u Organizatora;
11. Lekarz – członek JDL wykonujący zawód w myśl przepisów ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1516 z późn. zm.);
12. Odbiorca – pełnoletnia (powyżej 18-tego roku życia) osoba fizyczna, która korzysta z Usług elektronicznych;
13. Organizator - ACESKY MEDICAL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 11/9 (03-318 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001086614, o NIP: 5242997815 oraz REGON: 527717997;
14. Pacjent – Odbiorca, z którym Organizator zawarł chociaż jedną Umowę o świadczenie Usług Telemedycznych;
15. Polityka prywatności – odrębny od niniejszego Regulaminu dokument opisujący zasady przetwarzania danych osobowych u Organizatora, w tym sposób ochrony tych danych, jak również zawierająca politykę stosowania plików cookies;
16. Produkt – odrębnie skategoryzowany rodzaj świadczenia zdrowotnego o odrębnie ustalonej wysokości wynagrodzenia;
17. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług elektronicznych, w tym usług telemedycznych, wraz z regulaminem organizacyjnym;
18. Strona Internetowa – strona internetowa Organizatora dostępna pod adresem: <https://receptaekspres.pl>;
19. system teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460). Na system teleinformatyczny Organizatora składa się Strona Internetowa oraz oprogramowanie Czat;
20. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej innej niż Usługa Telemedyczna – jedna z umów opisanych w §15 Regulaminu;
21. Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych – umowa opisana w §16 Regulaminu;
22. Usługa Elektroniczna – wymieniona w §3 ust. 5 Regulaminu usługa świadczona drogą elektroniczną, bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Odbiorcy lub Pacjenta, przesyłanych i otrzymywanych za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
23. Usługa Telemedyczna – udzielenie świadczenia zdrowotnego Pacjentowi przez Lekarza za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, tj. za

pośrednictwem komunikacji prowadzonej poprzez pocztę elektroniczną, Czat lub połączenie telefoniczne;

24. Usługa Telemedyczna Negatywna – Usługa Telemedyczna opisana w §11 Regulaminu;
25. Zaświadczenie – wydany przez Lekarza w postaci elektronicznej dokument zawierający informacje o stanie zdrowia Pacjenta oraz o celu wydania tego dokumentu.

§3 Organizator

1. Usługi elektroniczne świadczone są przez Organizatora - spółkę ACESKY MEDICAL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 11/9 (03-318 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001086614, o NIP: 5242997815 oraz REGON: 527717997.
2. Organizator jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 799 z późn. zm.), który wpisany jest do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem rejestru: 000000274963.
3. Organizator jest spółką prawa handlowego, której kierownictwo stanowi zarząd. W swej strukturze organizacyjnej Organizator wyróżnia Jednostkę Zaplecza Informatyczno – Administracyjnego oraz Jednostkę Diagnostyczno – Leczniczą.
4. Celem Organizatora jest udzielanie świadczeń zdrowotnych wyłącznie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. Dla realizacji tego celu Organizator świadczy usługi drogą elektroniczną.
5. Do usług świadczonych drogą elektroniczną przez Organizatora należą:
 - a. utrzymywanie i prowadzenie Strony Internetowej, a także prezentowanie na niej treści;
 - b. umożliwienie złożenia zamówienia (wysłania oferty zawarcia Umowy) i dokonania płatności;
 - c. udostępnianie Formularza;
 - d. świadczenie Usług Telemedycznych;
 - e. udostępnianie funkcjonalności Czat;
 - f. udostępnianie informacji o Akcjach Promocyjnych
6. Kontakt z Organizatorem możliwy jest w następujący sposób:
 - a. mailowo na adres e-mail: kontakt@receptaekspres.pl;
 - b. pisemnie na adres: ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 11/9, 03-318 Warszawa.
7. Organizator posługuje się w obrocie nazwą handlową „Recepta ekspres”.

§4 Wymagania techniczne

1. W celu skorzystania z Usług elektronicznych, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, niezbędne jest posiadanie przez Odbiorcę urządzenia z dostępem do sieci Internet (przykładowo komputer, tablet, smartfon) wyposażonego w aktualną wersję przeglądarki internetowej obsługującej pliki cookies (przykładowo Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera).
2. W celu skorzystania z Usługi elektronicznej, o której mowa w §3 ust. 5 pkt f Regulaminu, konieczne jest posiadanie przez Pacjenta, niezależnie od wymagań wskazanych w ust. 1 powyżej, aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail), a w przypadku Usługi Telemedycznej, także telefonu umożliwiającego odbieranie połączeń.

3. Koszty zapewnienia powyższych wymogów technicznych niezbędnych do korzystania z Usług Elektronicznych ponosi Odbiorca.
4. Dodatkowo dla bezpieczeństwa korzystania z Usług Elektronicznych zalecane jest, aby urządzenie Odbiorcy posiadało:
 - a. aktualny system antywirusowy;
 - b. skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall);
 - c. zainstalowane dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa.
5. Techniczne warunki korzystania z Usług Elektronicznych mają znaczenie dla prawidłowości ich funkcjonowania, sposobu ich wyświetlania, a także dla bezpieczeństwa przesyłanych danych.
6. Organizator może wprowadzić do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Odbiorca, dodatkowe oprogramowanie lub dane, które nie są składnikiem Usług elektronicznych, w szczególności może stosować inne niż bezwzględnie konieczne cookies lub podobne technologie, jeżeli Odbiorca uprzednio wyrazi na to zgodę w sposób opisany w Polityce prywatności

§5 Usługi Elektroniczne

1. Usługi elektroniczne wskazane w §3 ust. 5 pkt a-c. Regulaminu świadczone są przez Organizatora nieodpłatnie, a celem ich świadczenia jest umożliwienie świadczenia Usługi Telemedycznej. Korzystanie z tych Usług dostępne jest dla Odbiorcy przez cały czas z zastrzeżeniem §22 ust. 5 Regulaminu.
2. Usługa elektroniczna wskazana w §3 ust. 5 pkt f. Regulaminu może polegać na:
 - a. otrzymywaniu przez Pacjenta za pośrednictwem poczty elektronicznej informacji handlowych Organizatora, w tym informacji o wprowadzonych obniżkach cen na świadczone Usługi Telemedyczne;
 - b. otrzymywaniu przez Pacjenta za pośrednictwem poczty elektronicznej informacji, których celem jest promocja zdrowia, o której mowa w art. 3 ust. 2 pkt 1) ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 799 z późn. zm.).
3. Każdorazowo świadczenie przedmiotowej Usługi elektronicznej następuje nieodpłatnie, po uprzedniej zgodzie wyrażonej przez Pacjenta zgodnie z zasadami opisanymi w Polityce prywatności.
4. Usługi wskazane w ust. 1 i 2 powyżej świadczone są wyłącznie na odległość.
5. Usługa elektroniczna wskazana w §3 ust. 5 pkt d. Regulaminu świadczona jest przez Organizatora odpłatnie i polega na udzielaniu świadczeń zdrowotnych przez Lekarzy za pośrednictwem Systemu Teleinformatycznego lub systemów łączności, w tym telefonicznie. Każdorazowo za miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych uważa się miejsce przebywania Lekarza udzielającego świadczenia.
6. Usługa elektroniczna wskazana w §3 ust. 5 pkt e. Regulaminu świadczona jest usługą związaną bezpośrednio z usługą opisaną w §3 ust. 5 pkt d Regulaminu. Jej świadczenie następuje wyłącznie w związku ze świadczeniem przez Organizatora Usług Telemedycznych. Za świadczenie Usługi elektronicznej opisanej w §3 ust. 5 pkt e. Regulaminu Organizator nie pobiera dodatkowego wynagrodzenia.

§6 Usługi Telemedyczne

1. Lekarz udziela świadczeń zdrowotnych zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi mu metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.
2. Usługa Telemedyczna może dostarczyć oczekiwanych korzyści z zastosowania telemedycyny w opiece Pacjenta, ale nie może zagwarantować ani zapewnić żadnych rezultatów.
3. Świadczenia zdrowotne oferowane w ramach Usług Telemedycznych obejmują wyłącznie udzielanie takich świadczeń, których charakter oraz specyfika pozwala przyjąć, że zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i stanem zdrowia Pacjenta mogą one być udzielane na odległość.
4. Wszelkie wystawione przez Lekarzy w ramach udzielanych świadczeń zdrowotnych e-recepty lub e-skierowania na badania objęte będą pełną płatnością, chyba że w trakcie świadczenia Usługi Telemedycznej Lekarz będzie mógł zweryfikować uprawnienie Pacjenta do refundacji e-recepty, a także zostaną spełnione pozostałe kryteria refundacji e-recepty wymagane zgodnie z prawem powszechnie obowiązującym.
5. Organizator wykonuje Usługi Telemedyczne w formule czterech wystandaryzowanych Produktów:
 - a. Tabletki „dzień po”. Produkt ten przeznaczony jest dla Odbiorców, którzy chcą skorzystać z Usług Telemedycznych, oczekując, że rezultatem wykonanej Usługi będzie otrzymanie przez Odbiorcę e-recepty na lek z grupy tzw. antykoncepcji awaryjnej stosowanej po stosunku płciowym;
 - b. E-recepta. Produkt ten przeznaczony jest dla Odbiorców, którzy chcą skorzystać z Usług Telemedycznych, oczekując, że rezultatem wykonanej Usługi będzie otrzymanie przez Odbiorcę e-recepty na lek inny niż służący antykoncepcji awaryjnej;
 - c. Zwolnienie akademickie. Produkt ten jest przeznaczony dla Odbiorców, którzy chcą skorzystać z Usług Telemedycznych, oczekując, że rezultatem wykonanej usługi będzie otrzymanie przez Odbiorcę Zaświadczenia o niezdolności do uczestnictwa w zajęciach akademickich;
 - d. E-skierowanie. Produkt ten przeznaczony jest dla Odbiorców, którzy chcą skorzystać z Usług Telemedycznych, oczekując, że rezultatem wykonanej usługi będzie otrzymanie przez Odbiorcę e-skierowania na badanie USG, badanie RTG, badanie tomograficzne lub rezonansem magnetycznym;
6. Każdy z Produktów stanowi świadczenie zdrowotne, które realizowane jest po uprzednim zebraniu wywiadu o stanie zdrowia Pacjenta za pomocą Formularza, a także weryfikacji dokumentacji medycznej przekazanej przez Pacjenta, dokumentacji medycznej posiadanej w zasobach Organizatora, jak również zebraniu dalszych informacji udzielonych przez Pacjenta za pomocą środków porozumienia się na odległość (e-mail), Czat lub telefonicznie. Lekarz w szczególności może przeprowadzić badanie Pacjenta za pośrednictwem Systemu Teleinformatycznego lub systemów łączności, w tym poprzez Czat lub telefonicznie. Sposób przeprowadzenia badania Lekarz każdorazowo dostosowuje do zapotrzebowania danego Pacjenta i wybranego przez niego Produktu, przy uwzględnieniu aktualnej wiedzy medycznej.

7. Osiągnięcie zakładanego przez Pacjenta rezultatu wybranego przez niego Produktu w ramach świadczenia Usług Telemedycznych przez Organizatora w postaci otrzymania e-zwolnienia, e-recepty, e-skierowania lub Zaświadczenia uzależnione jest od oceny Lekarza udzielającego świadczenia zdrowotnego, w szczególności stwierdzonych przez niego wskazań lub przeciwwskazań. Pacjent przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Usługa Telemedyczna zostanie uznana za wykonaną przez Organizatora także w sytuacji, w której Pacjent, mimo wyboru danego standaryzowanego Produktu, nie otrzyma oczekiwanego rezultatu w postaci e-zwolnienia, e-recepty lub Zaświadczenia (Usługa Telemedyczna Negatywna).
8. Usługi Telemedyczne nie mają na celu zastąpienia porady i relacji łączącej Pacjenta z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej lub lekarzem opieki specjalistycznej udzielanej stacjonarnie, ani spełniania funkcji zakładu opiekuńczo-leczniczego. W nagłych wypadkach Odbiorca powinien zwrócić się o pomoc doraźną, udając się do najbliższej placówki medycznej.
9. Organizator ma prawo do zmiany oferowanych Produktów, w tym do czasowego wyłączenia z oferty niektórych Produktów. Wówczas Odbiorca nie ma możliwości ich wyboru za pośrednictwem Strony Internetowej.
10. Do Produktu „e-recepta” Organizator może oferować Produkt o charakterze dodatkowym w postaci Produktu: „e-recepta – Prośba o zmianę leku na receptce”. Produkt ten może być oferowany na warunkach określonych przez Organizatora, każdorazowo przedstawionych Pacjentowi (na przykład w określonym czasie od realizacji pierwotnej wizyty). Realizacja tego Produktu wymaga, żeby pierwotna e-recepta nie została zrealizowana (preparat nie został wykupiony). Wszystkie postanowienia Regulaminu w zakresie Produktu e-recepta stosuje się odpowiednio. Wszystkie postanowienia Regulaminu w zakresie Produktu e-recepta stosuje się odpowiednio.

§7 Zasady świadczenia Usług Telemedycznych

1. Usługi Telemedyczne świadczone są przez Organizatora jako świadczenie zdrowotne udzielane przez Lekarza po zawarciu Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych zgodnie z trybem przewidzianym w §16 Regulaminu.
2. Z chwilą dokonania płatności wynagrodzenia za wybraną Usługę Telemedyczną Formularz Pacjenta przekazywany jest za pośrednictwem systemu teleinformatycznego Organizatora do Jednostki Diagnostyczno – Leczniczej, w ramach której pierwszy dostępny Lekarz udzieli Pacjentowi świadczenia zdrowotnego.
3. Usługa Telemedyczna udzielona może być w dwójnasób: poprzez kontakt z Pacjentem za pośrednictwem Czatu lub poprzez kontakt telefoniczny, za pomocą danych kontaktowych określonych przez Pacjenta w Formularzu. Ponadto dla prawidłowego wykonania Usługi Telemedycznej Lekarz korzystać może z kontaktu za pośrednictwem poczty elektronicznej. Każdorazowo dobór kanału komunikacji dostosowany jest do specyfiki realizowanej Usługi Telemedycznej przez Lekarza udzielającego świadczenia zdrowotnego.
4. Z zastrzeżeniem §19 ust. 5 pkt b. i c. Regulaminu, pierwsza próba kontaktu Lekarza z Pacjentem po zawarciu Umowy nastąpi nie później niż w przeciągu 24 (słownie: dwudziestu czterech) godzin od chwili zawarcia Umowy i dokonania płatności za Usługę Telemedyczną przez Pacjenta. Zachowanie tego terminu wymaga złożenia przez Odbiorcę oświadczenia (wyboru właściwej opcji) o żądaniu rozpoczęcia przez Organizatora świadczenia Usług

Telemedycznych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z §17 ust. 1 Regulaminu.

5. Usługa Telemedyczna jest wykonana wraz z odbyciem konsultacji Pacjenta z Lekarzem za pomocą wybranego przez Lekarza kanału komunikacji. Jeżeli konieczne okaże się zebranie dodatkowych informacji od Pacjenta, zastosowanie znajdzie §9 ust. 3 Regulaminu.
6. W przypadku wyboru przez Lekarza udzielającego świadczenia zdrowotnego kanału komunikacji w postaci kontaktu telefonicznego, Lekarz udzielający świadczenia zdrowotnego podejmie dwie próby kontaktu telefonicznego z Pacjentem. Po drugiej nieudanej próbie kontaktu telefonicznego z Pacjentem Pacjent otrzyma od Lekarza wiadomość e-mail informującą o dwukrotnej bezskutecznej próbie kontaktu Lekarza oraz o tym, że trzecia, ostatnia próba kontaktu zostanie podjęta w ciągu dalszych 24 (słownie: dwudziestu czterech) godzin. W przypadku wykonania przez Lekarza trzeciej bezskutecznej próby kontaktu z Pacjentem Usługę Telemedyczną uważa się za wykonaną (Usługa Telemedyczna Negatywna).
7. W przypadku, w którym w wyniku zrealizowanej Usługi Telemedycznej wystąpi konieczność wystawienia Pacjentowi e-recepty, e-skierowania, e-zwolnienia lub Zaświadczenia, otrzyma on od Organizatora wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie wystawienia takiego dokumentu na zasadach określonych w §9
8. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że zawierając Umowę z Organizatorem, powinien oczekiwać ze strony Organizatora prób kontaktu telefonicznego lub za pośrednictwem Czat lub poczty elektronicznej i zobowiązuje się do weryfikacji swojej poczty elektronicznej, jak również do powstrzymania się od nieodbierania telefonu. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że Lekarz może kontaktować się z nim z numeru telefonu komórkowego, numeru telefonu stacjonarnego, a także z numeru zastrzeżonego.
9. W celu zapewnienia wysokiej jakości świadczonych Usług Telemedycznych rozmowy telefoniczne odbywane przez Lekarzy z Pacjentami mogą być nagrywane. W takim wypadku Pacjent zostanie poinformowany o fakcie nagrywania na początku rozmowy i będzie mógł podjąć decyzję, alternatywnie, o:
 - a. kontynuowaniu rozmowy telefonicznej z Lekarzem;
 - b. z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej, zaniechaniu rozmowy telefonicznej z Lekarzem i realizacji Usługi Telemedycznej drogą korespondencji elektronicznej (e-mail lub Czat);
 - c. odstąpieniu od Umowy.
10. Wystawienie e-zwolnienia może nastąpić wyłącznie po uprzednim dokonaniu badania Pacjenta drogą telefoniczną. Brak zgody Pacjenta na nagrywanie rozmów uniemożliwi Organizatorowi należyte wykonanie Usługi Telemedycznej (Usługa Telemedyczna Negatywna).
11. Prawidłowe wykonanie Usługi Telemedycznej wymaga posiadania przez Lekarza prawdziwych danych Pacjenta oraz informacji o jego stanie zdrowia. Organizator może wykorzystywać różnego rodzaju metody weryfikacji prawdziwości danych podanych przez Odbiorcę. W przypadku powzięcia podejrzenia, że zamówienie zostało złożone przez inną osobę, Organizator może wezwać Pacjenta do identyfikacji poprzez przesłanie skanu dowodu osobistego, podpisanie dokumentu podpisem zaufanym lub udostępnienie IKP. Organizator w niektórych przypadkach może wymagać stricte podpisania dokumentu

podpisem zaufanym lub stricte udostępnienia IKP. Odmowa takiej dodatkowej identyfikacji skutkuje uznaniem wyświadczonej usługi za Usługę Telemedyczną Negatywną.

12. Powzięcie przez Lekarza od Pacjenta informacji sprzecznych ze stanem deklarowanym przez Pacjenta w formularzu (w szczególności sprzecznych z oświadczeniami składanymi przez Pacjenta) skutkuje Usługą Telemedyczną Negatywną, chyba że Pacjent nie ponosi winy za zaistniałe sprzeczności (np. zaistniała pomyłka).

§8 Wywiad i dokumentacja medyczna

1. W celu prawidłowego udzielenia świadczenia zdrowotnego (wykonania Usługi Telemedycznej) konieczne jest podanie przez Pacjenta informacji o osobie oraz informacji o swoim stanie zdrowia. Podstawowy zakres informacji o stanie zdrowia Pacjenta, o których wiedza niezbędna jest Lekarzowi do podjęcia decyzji, czy dla danego Pacjenta wskazane będzie wystawienie e-recepty, e-zwolnienia, e-skierowania lub Zaświadczenia, lub też udzielenie świadczenia zdrowotnego innego rodzaju, określa każdorazowo Formularz dla danego Produktu. Treść Formularza zgodna jest z aktualnym stanem wiedzy medycznej.
2. W przypadku, w którym Lekarz wykonujący Usługę Telemedyczną podejmie decyzję, że dla danego Pacjenta konieczne jest pogłębienie wywiadu (w szczególności w sytuacjach takich jak błędy w Formularzu lub obciążenia w wywiadzie), Lekarz poinformuje o tym Pacjenta wybranym kanałem komunikacji (poczta elektroniczna, Czat lub rozmowa telefoniczna), wskazując zakres i rodzaj potrzebnych informacji.
3. Usługę Telemedyczną uważa się za zrealizowaną, jeżeli Pacjent nie dostarczy Lekarzowi wymaganych informacji w przeciągu 24 (słownie: dwudziestu czterech) godzin od chwili otrzymania wiadomości e-mail od Lekarza wykonującego Usługę Telemedyczną, wiadomości za pośrednictwem Czatu lub odbycia z tym Lekarzem rozmowy telefonicznej (Usługa Telemedyczna Negatywna).
4. Pogłębienie wywiadu może w szczególności, choć nie wyłącznie, polegać na udzieleniu przez Pacjenta dostępu Organizatorowi do IKP. W takim wypadku Lekarz udzieli Pacjentowi instrukcji udzielania dostępu do IKP, w tym przekaże Pacjentowi dane niezbędne do udzielenia Organizatorowi dostępu do IKP (nazwa, adres Organizatora) oraz minimalny zakres uprawnień, który niezbędny jest do prawidłowego wykonania Usługi Telemedycznej (przykładowo dostęp do wystawionych Pacjentowi e-recept, albo e-skierowań lub zdarzeń medycznych takich jak pobyty w szpitalu czy wizyty na SOR). Szczegółowa instrukcja udzielania dostępu do IKP dostępna jest w serwisie prowadzonym przez Ministerstwo Zdrowia i Narodowy Fundusz Zdrowia, na stronie internetowej: <https://pacjent.gov.pl/aktualnosc/przez-udostepnianie-do-zdrowia> oraz <https://pacjent.gov.pl/aktualnosc/udostepnij-informacje-lekarzowi-lub-przychodni>
5. Organizator, na wyraźne żądanie Pacjenta, udostępnia mu kopię dokumentacji medycznej Pacjenta prowadzonej przez Organizatora, za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres poczty elektronicznej Pacjenta wskazany w Formularzu, w formie elektronicznej, zaszyfrowanej i opatrzonej hasłem.

§9 Zasady wystawiania dokumentów

1. W trakcie wykonywania Usługi Telemedycznej może pojawić się konieczność otrzymania przez Pacjenta dokumentów takich jak e-recepty, e-zwolnienia, e-skierowania, e-zwolnienia lub Zaświadczenia innego rodzaju. Dokumenty te każdorazowo wystawiane są

przez Lekarza udzielającego świadczenia zdrowotnego, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną oraz na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.

2. W przypadku konieczności wystawienia Pacjentowi dokumentu, Pacjent otrzyma potwierdzenie jego wystawienia po zrealizowaniu Usługi Telemedycznej za pomocą wiadomości e-mail wystanej na adres mailowy Pacjenta wskazany przez niego w Formularzu lub wiadomości SMS wystanej na numer telefonu Pacjenta wskazany przez niego w Formularzu. Ponadto:
 - a. w przypadku e-recepty, e-skierowania lub e-zlecenia Pacjent otrzyma w wiadomości SMS czterocyfrowy kod, którego podanie wraz ze swoim numerem pesel niezbędne będzie do realizacji danego dokumentu w wybranej przez Pacjenta aptece, sklepie medycznym lub placówce medycznej. Ze względów bezpieczeństwa wiadomość SMS nie będzie zawierała numeru pesel Pacjenta;
 - b. w przypadku e-zwolnienia, jeżeli pracodawca Pacjenta (płatnik składek Pacjenta) posiada profil informacyjny płatnika składek (konto w serwisie ZUS PUE), Pacjent otrzyma wyłącznie potwierdzenie jego wystawienia. Jeżeli pracodawca Pacjenta (płatnik składek Pacjenta) nie posiada profilu informacyjnego płatnika składek (konto w serwisie ZUS PUE), Lekarz wystawi e-zwolnienie także w formie pisemnej, opatrzonej własnoręcznym podpisem i pieczęcią, które to e-zwolnienie zostanie następnie wysłane przez Organizatora na adres pracodawcy Pacjenta (płatnika składek) pocztową przesyłką poleconą. W takim wypadku Pacjent zobowiązany jest do zwrotu kosztów wysyłki wydruku e-zwolnienia.
 - c. w przypadku Zaświadczenia Pacjent otrzyma za pośrednictwem wiadomości e-mail jego elektroniczny egzemplarz podpisany w sposób umożliwiający identyfikację autora, to jest z wykorzystaniem faksymile albo kwalifikowanego podpisu elektronicznego, albo podpisu osobistego albo podpisu zaufanego.
3. Organizator zastrzega, że jednorazowo wystawiać będzie e-zwolnienie na maksymalny okres 14 dni, z uwzględnieniem wskazań medycznych. W przypadku przedłużającej się niezdolności do pracy konieczne będzie ponowne skorzystanie z Usług Telemedycznych, celem umożliwienia Lekarzowi kolejnego badania Pacjenta, albo skorzystanie z pomocy medycznej w placówce stacjonarnej.
4. Lekarz udzielający świadczenia zdrowotnego może podjąć decyzję o wystawieniu e-zwolnienia na okres dłuższy niż wskazany w ust. 3 powyżej, jeżeli stan zdrowia Pacjenta oraz wyniki wywiadu medycznego przeprowadzonego przez Lekarza będą jednoznacznie wskazywać na dłuższy niż 14 dni okres niezdolności bez konieczności kontroli stanu Pacjenta przez Lekarza po upływie 14 dni.
5. Organizator może, na wyraźne żądanie Pacjenta zgłoszone Lekarzowi, przekazać Pacjentowi jednokrotnie elektroniczną kopię każdego dokumentu wystawionego Pacjentowi, za pośrednictwem wiadomości e-mail wystanej na adres poczty elektronicznej Pacjenta wskazany w Formularzu.

§10 Szczególne zasady świadczenia Usług Telemedycznych w przypadku recept niektórych leków

1. Organizator stawia sobie za cel zapobieżenie wystąpieniu nadużyć, które mogą pojawić się w przypadku korzystania ze świadczeń zdrowotnych na odległość, takich jak nielegalny obrót e-receptami lub próby uzyskania e-recepty na środki odurzające lub substancje psychotropowe dla osoby, która nie posiada wskazań medycznych do stosowania takich środków lub substancji lub w sposób wyraźny nadużywa danego środka lub substancji.
2. Dla powyższego celu Organizator wprowadza następujące szczególne zasady świadczenia Usług Telemedycznych:
 - a. e-recepta na preparat zawierający substancje wymienione przez Organizatora pod adresem <https://receptaekspres.pl/ograniczenia> w dwóch pierwszych grupach (m. in. środek odurzający grupy I-N lub II-N, substancję psychotropową grupy II-P, III-P lub IV-P lub prekursor kategorii 1) może być wystawiona wyłącznie po uprzednim udostępnieniu dokumentacji medycznej potwierdzającej rozpoczęcie leczenia danym preparatem (np. po przekazaniu zaświadczenia od lekarza prowadzącego leczenie, karty informacyjnej konsultacji lekarskiej lub wypisu szpitalnego) a także po udzieleniu Organizatorowi przez Pacjenta dostępu do IKP oraz ustaleniu przez Lekarza, że ilość i rodzaj produktów leczniczych przepisanych Pacjentowi na receptach wystawionych i zrealizowanych nie jest wystarczająca dla prawidłowego prowadzenia farmakoterapii. Odmowa lub brak udostępnienia Lekarzowi dostępu do IKP Pacjenta albo odmowa lub brak udostępnienia dokumentacji medycznej stanowić będzie Usługę Telemedyczną Negatywną;
 - b. jednorazowo e-recepta obejmować może ilość preparatu zawierającego środek odurzający grupy I-N lub II-N, substancję psychotropową grupy II-P, III-P lub IV-P lub prekursor kategorii 1, która zabezpieczy okres nie dłuższy niż 90 dni i stosowania takiego środka przez Pacjenta.
 - c. e-recepta na preparat zawierający substancje wymienione przez Organizatora pod adresem <https://receptaekspres.pl/ograniczenia> w trzeciej grupie nie są wystawiane przez lekarzy w ramach telemedycyny. Nie są dostępne w formularzu, a wybranie ich skutkuje Usługą Telemedyczną Negatywną.
3. Formularz może blokować złożenie przez Odbiorcę prośby o wystawienie e-recepty na ilości lub dawki preparatów, które przekraczać będą maksymalne dopuszczalne dawkowanie preparatu.
4. W drodze odstępstwa od zasady wyrażonej w ust. 2 pkt a), Lekarz może wystawić receptę 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, jeżeli po zebraniu wywiadu od Pacjenta okaże się, że ilość i rodzaj produktów leczniczych przepisanych pacjentowi na receptach wystawionych i zrealizowanych nie są wystarczające do prawidłowego prowadzenia farmakoterapii.
5. Lekarz nie może wystawić e-recepty na preparat zawierający środek określony w załączniku nr 2 do Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie środków odurzających, substancji psychotropowych, prekursorów kategorii 1 i preparatów zawierających te środki lub substancje (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 373) lub w innym akcie prawnym, który zastąpił wskazane rozporządzenie. Wybór takiego preparatu nie będzie dostępny poprzez funkcjonalność wyboru leku z listy w Formularzu. Każdorazowo próba uzyskania e-recepty na taki środek stanowić będzie Usługę Telemedyczną Negatywną. Organizator zastrzega, że

może wprowadzić blokadę za pomocą Formularza na możliwość złożenia prośby o wystawienie e-recepty na taki środek.

6. Niezależnie od §8 ust. 11 i 12 Regulaminu, jeśli Lekarz poweźmie uzasadnione podejrzenie co do prawdziwości przekazanej przez Pacjenta kopii dokumentacji medycznej, ma prawo zażądać od Pacjenta przekazania jej wersji z elektronicznym podpisem wystawiającego Lekarza bądź przestania dokumentacji bezpośrednio przez placówkę wystawiającą - odmowa lub brak udostępnienia Lekarzowi takiego dokumentu stanowić będą Usługę Telemedyczną Negatywną.
7. Każdorazowe skorzystanie z Usługi Telemedycznej w celu uzyskania e-recepty na tę samą lub podobną w działaniu substancję w taki sposób, że łączna dawka wszystkich złożonych przez Pacjenta zamówień przekracza maksymalną bezpieczną dawkę danej substancji w danym czasie, stanowić będzie Usługę Telemedyczną Negatywną.
8. Każdorazowo wykaz środków odurzających grupy I-N lub II-N, substancji psychotropowych grupy II-P, III-P lub IV-P lub prekursorów kategorii 1 znajduje się w rozporządzeniu Ministra Zdrowia wydanym na podstawie art. 44f ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (Dz. U. z 2020 r. poz. 2050, z 2021 r. poz. 2469 oraz z 2022 r. poz. 763 i 764) lub innym akcie prawnym, który zastąpił wskazane rozporządzenie.

§11 Usługa Telemedyczna Negatywna

1. W przypadku, w którym Organizator rozpocznie wykonywanie Usługi Telemedycznej, ale Usługa ta nie będzie mogła zakończyć się rezultatem oczekiwanym przez Pacjenta, a wynikającym z rodzaju Produktu wybranego przez Pacjenta, taka Usługa Telemedyczna traktowana będzie jako wykonana, ale zakończona negatywnie.
2. W przypadku zaistnienia Usługi Telemedycznej Negatywnej Organizator może przyznać Pacjentowi kod rabatowy, jeżeli tak stanowi Regulamin.
3. Do negatywnego zakończenia wykonywania Usługi Telemedycznej może dojść w szczególności w następujących sytuacjach wprost wskazanych w Regulaminie.
4. W przypadku, w którym Pacjent w trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego zachowuje się w sposób rażąco odbiegający od norm etycznych przyjętych w społeczeństwie, w szczególności w przypadku wyjątkowo grubiańskiego i obraźliwego zachowania, naruszania godności osobistej Lekarza lub nadużywania słów powszechnie uważanych za obraźliwe, Lekarz może zaniechać kontynuowania wykonywania Usługi Telemedycznej, o czym poinformuje Pacjenta przed zakończeniem wykonywania Usługi Telemedycznej oraz odnotuje fakt ten w dokumentacji medycznej Pacjenta. Takie zdarzenie traktowane będzie także jako wystąpienie Usługi Telemedycznej Negatywnej.
5. Ustęp 4 nie ma zastosowania, jeżeli zachowanie Pacjenta stanowi wynik okoliczności, za które Pacjent nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności wynik jego dolegliwości zdrowotnych

§12 Nagła pomoc i pomoc stacjonarna

1. Organizator zastrzega, że w przypadku, w którym Pacjent wymaga pomocy medycznej w trybie pilnym, w sytuacji, gdy zwłoka w udzieleniu pomocy mogłaby spowodować niebezpieczeństwo utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia, Usługa Telemedyczna może nie doprowadzić do spodziewanych efektów i nie zapobiec niebezpieczeństwu utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia. W takiej sytuacji podjęcie decyzji przez Pacjenta o skorzystaniu z Usługi Telemedycznej nie jest rekomendowane.
2. W przypadku, w którym w trakcie wykonywania Usługi Telemedycznej Lekarz otrzyma informacje, na podstawie których dojdzie do wniosku, że Pacjent wymaga pomocy w trybie pilnym, Lekarz poinformuje o tym Pacjenta. W sytuacji, w której Pacjent nie będzie mógł samodzielnie wezwać ratunkowej służby medycznej, Lekarz samodzielnie wezwie taką pomoc, dzwoniąc pod numer alarmowy 112, oraz udzielając informacji na temat Pacjenta: jego imię i nazwisko, miejsce aktualnego pobytu, prawdopodobne przyczyny zagrożenia życia lub zdrowia, posiadana wiedza na temat schorzeń przewlekłych lub przyjmowanych leków.
3. W przypadku, w którym w trakcie wykonywania Usługi Telemedycznej Lekarz otrzyma informacje, na podstawie których dojdzie do wniosku, że prawidłowe udzielenie pomocy medycznej wymaga skorzystania przez Pacjenta z pomocy medycznej w trybie stacjonarnym, ale stan zdrowia Pacjenta nie uzasadnia wezwania ratunkowej służby medycznej, Lekarz poinformuje o tym Pacjenta oraz zakończy wykonywanie Usługi Telemedycznej.

§13 Zobowiązania Organizatora

1. Organizator na podstawie Umowy zobowiązuje się zapewnić wykonanie Usługi Telemedycznej w postaci udzielenia świadczenia zdrowotnego na zasadach opisanych w Regulaminie przez lekarza posiadającego odpowiednie doświadczenie i kwalifikacje, wraz z prawem wykonywania zawodu.
2. Organizator zobowiązuje się do dołożenia najwyższej staranności, by zapewnić niezakłócony i stały dostęp do Usług elektronicznych, z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu. Organizator nie może jednak wykluczyć możliwości czasowego zawieszenia dostępności Usług elektronicznych w przypadku konieczności przeprowadzenia konserwacji, przeglądu lub w związku z koniecznością modernizacji lub rozbudowy Strony Internetowej. Organizator dołoży staranności, aby planowe przerwy techniczne związane z konserwacją oprogramowania oraz sprzętu telekomunikacyjnego i serwerów wykorzystywanych przez niego były w miarę możliwości planowane w godzinach nocnych

§14 Zobowiązania Pacjenta

1. Pacjent przed skorzystaniem z Usług Telemedycznych zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem i akceptacji jego postanowień poprzez kliknięcie odpowiedniego okienka (checkboxa) przed dokonaniem płatności wynagrodzenia za Usługę Telemedyczną.
2. Pacjent zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za Usługę Telemedyczną.

3. Pacjent zobowiązuje się do uzupełnienia Formularza oraz do podawania Lekarzowi wyłącznie danych zgodnych z prawdą i niewprowadzających w błąd. Pacjent nie może podawać danych osobowych lub informacji o stanie zdrowia innej osoby.
4. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że Usługa Telemedyczna może być należycie wykonana przez Organizatora wyłącznie w sytuacji umożliwienia Lekarzowi udzielenia świadczenia zdrowotnego, tj. wyłącznie wtedy, kiedy Pacjent będzie weryfikował swoją pocztę elektroniczną, odpisywał Lekarzowi na Czacie lub odbierał połączenia telefoniczne. Wobec tego Pacjent zobowiązuje się do weryfikacji swojej poczty elektronicznej (w tym również doboru dostawcy usługi poczty elektronicznej tak, by wiadomości Organizatora nie zostały odrzucone), odpisywania Lekarzowi na Czacie, jak również do powstrzymania się od nieodbierania telefonu.
5. W przypadku, w którym Lekarz wykonujący Usługę Telemedyczną podejmie decyzję, że dla danego Pacjenta konieczne jest pogłębienie wywiadu, Pacjent zobowiązany jest do dostarczenia ustalonym z Lekarzem kanałem komunikacji potrzebnych informacji, w tym wyników badań lub udzielić dostępu do IKP w ciągu 24 (słownie: dwudziestu czterech) godzin od otrzymania informacji o konieczności pogłębienia wywiadu.
6. Pacjent zobowiązany jest do zwrotu kosztów wysyłki wydrukowanego e-zwolnienia w sytuacji opisanej w §9 ust. 2 pkt b. Regulaminu.

§15 Umowa o świadczenie Usług elektronicznych innych niż Usługi Telemedyczne

1. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej, o której mowa w §3 ust. 5 pkt a., zawierana jest z chwilą wejścia Odbiorcy na Stronę Internetową, na czas korzystania Odbiorcy ze Strony Internetowej, a jej rozwiązanie następuje po zaprzestaniu korzystania przez Odbiorcę ze Strony Internetowej, bez konieczności składania odrębnych oświadczeń przez Odbiorcę lub Organizatora.
2. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej, o której mowa w §3 ust. 5 pkt b., zawierana jest z chwilą uzupełnienia przez Odbiorcę Formularza, na czas do momentu wyboru przez Odbiorcę opcji „Zapłać z Payu”, a jej rozwiązanie następuje z chwilą wybrania przez Odbiorcę opcji „Zapłać z Payu” lub z chwilą opuszczenia przez Odbiorcę podstrony Formularza bez wyboru tej opcji, każdorazowo bez konieczności składania odrębnych oświadczeń przez Odbiorcę lub Organizatora.
3. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej, o której mowa w §3 ust. 5 pkt c., zawierana jest z chwilą wejścia Odbiorcy na podstronę Formularza, po wybraniu właściwego Produktu, na czas wypełnienia Formularza, a jej rozwiązanie następuje po wypełnieniu Formularza lub po opuszczeniu podstrony Formularza, bez jego wypełniania, bez konieczności składania jakichkolwiek odrębnych oświadczeń przez Odbiorcę lub Organizatora.
4. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej, o której mowa w §3 ust. 6 pkt 5), zawierana jest z chwilą wybrania przez Odbiorcę opcji „Zapłać z Payu”, to jest z chwilą wysłania do Organizatora przez Odbiorcę oferty zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych zgodnie z §17 Regulaminu, na czas trwania Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych.
5. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej, o której mowa w §3 ust. 5 pkt e., zawierana jest z chwilą wybrania przez Odbiorcę opcji „Zapłać z Payu”, to jest z chwilą wysłania do Organizatora przez Odbiorcę oferty zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych zgodnie z §16 Regulaminu, wyłącznie w sytuacji, w której Odbiorca wyrazi równocześnie

wolę zawarcia umowy na świadczenie tej usługi elektronicznej wraz z zaznaczeniem odpowiedniej zgody (checkboxa) na otrzymywanie od Organizatora wskazanych w tej zgodzie treści. Szczegółowe postanowienia dotyczące wyrażania zgód znajdują się w Polityce prywatności. Do rozwiązania tej umowy konieczne jest złożenie przez Odbiorcę oświadczenia o wycofaniu tej zgody lub wypowiedzeniu umowy, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@receptaekspres.pl lub telefonicznie albo na Czacie, podczas rozmowy z Lekarzem.

§16 Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych

1. Odbiorca, korzystając z Usługi Elektronicznej, o której mowa w §3 ust. 5 pkt b., z chwilą wybrania opcji „Zapłać z Payu”, składa Organizatorowi ofertę zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych o treści zgodnej z Regulaminem.
2. Możliwość złożenia Organizatorowi oferty zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych występuje wyłącznie po złożeniu przez Odbiorcę oświadczeń o zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu oraz braku możliwości zrealizowania wizyty u lekarza prowadzącego. Ponadto, w zależności od Produktu, Odbiorca może zostać poproszony o złożenie oświadczenia co do wystąpienia reakcji niepożądanych na dany preparat lub co do tego, że nie otrzymuje recept na dany lek od innego lekarza w tym samym czasie. Ponadto Odbiorca zostanie poproszone o wyrażenie zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w sposób opisany w Polityce prywatności.
3. Niezwłocznie po otrzymaniu, za pomocą systemu teleinformatycznego Organizatora, oferty Pacjenta, Organizator potwierdza jej otrzymanie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy podany przez Pacjenta w Formularzu. Z tą chwilą Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych zostaje zawarta.
4. Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych zostaje rozwiązana z chwilą wykonania Usługi Telemedycznej.
5. Za wykonanie Usługi Telemedycznej Organizatorowi przysługuje wynagrodzenie. Usługa Telemedyczna zostanie wykonana dopiero po otrzymaniu przez Organizatora wynagrodzenia. Zasady ustalania wysokości wynagrodzenia Organizatora oraz płatności tego wynagrodzenia określone są w §19 Regulaminu.
6. Wszystkie informacje zawarte na Stronie Internetowej, dotyczące opisu Produktów lub wysokości wynagrodzenia Organizatora, stanowią w razie wątpliwości wyłącznie zaproszenie do zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych.

§17 Odstąpienie od Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych

1. Odbiorca ma prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych lub Umowy o świadczenie pozostałych Usług elektronicznych w przypadkach wskazanych w Regulaminie, a także w terminie 14 dni od zawarcia danej umowy, bez podania jakiegokolwiek przyczyny, z zastrzeżeniem ustępów poniższych. Proponowany wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik do Regulaminu.
2. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wskazanego w ust. 1 powyżej wystarczy wysłanie do Organizatora oświadczenia o odstąpieniu, przed jego upływem, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: kontakt@receptaekspres.pl.

3. W przypadku wysyłania przez Odbiorcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą tradycyjną (poczta, kurier) dla zachowania 14-dniowego terminu na odstąpienie liczy się data nadania korespondencji.
4. Organizator niezwłocznie przekazuje potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres e-mail Odbiorcy wskazany w Formularzu.
5. Prawo do odstąpienia od umowy określone w ust. 1 powyżej nie przysługuje Odbiorcy, jeżeli Organizator wykonał Usługę Telemedyczną, nawet, jeśli jej rezultat zakończył się dla Pacjenta negatywnie (Usługa Telemedyczna Negatywna).
6. Jeżeli w chwili złożenia oferty zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych Odbiorca złożył oświadczenie (zaznaczył checkbox) o żądaniu rozpoczęcia świadczenia przez Organizatora usług przed upływem terminu 14 dni od zawarcia umowy, a Organizator przystąpił do rozpoczęcia świadczenia Usług Telemedycznych (Lekarz wykonał nieodebrane połączenie telefoniczne, rozpoczął prowadzenie konwersacji na Cziale albo wysłał do Pacjenta prośbę o dostarczenie dodatkowych informacji zgodnie z §8 ust. 2 regulaminu), Pacjent ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych bez prawa do zwrotu kosztów.
7. Organizator ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie usług Telemedycznych najpóźniej wraz z przystąpieniem do realizacji Usługi Telemedycznej, w sytuacji, w której Lekarz udzielający świadczenia zdrowotnego dojdzie do przekonania, że zamówiony przez Pacjenta Produkt, z uwzględnieniem aktualnej wiedzy medycznej i zasad etyki lekarskiej, nie może w żadnym wypadku spełnić oczekiwań Pacjenta. Sytuacja taka może mieć miejsce w szczególności w przypadku:
 - a. opisanym w § 12 Regulaminu;
 - b. w sytuacji, w której świadczenie stało się niemożliwe, np. osoba płci męskiej żąda wystawienia e-recepty na środek stosowany wyłącznie u osób płci żeńskiej lub odwrotnie.
8. Organizator ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie usług Telemedycznych w przypadku braku zapłaty przez Pacjenta wynagrodzenia w ciągu 5 dni od jej zawarcia.
9. Organizator przekazuje Pacjentowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail Pacjenta wskazany w Formularzu.
10. W przypadku odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą, a Organizator zwraca Pacjentowi wartość zapłaconego przez niego wynagrodzenia, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej, w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu lub od własnego odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych.

§18 Reklamacje

1. Odbiorcy przysługuje prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Organizatora lub zgłaszania uwag dotyczących sposobu funkcjonowania Organizatora
2. Reklamacje można składać elektronicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie, zgodnie z kanałami komunikacji określonymi w §3 Regulaminu.
3. Treść reklamacji powinna zawierać co najmniej dane identyfikacyjne Odbiorcy, w tym jego adres poczty elektronicznej albo adres do korespondencji, oraz opis zdarzenia podlegającego reklamacji wraz z datą jego wystąpienia

4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez Organizatora.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w następujący sposób
 - a. w przypadku zgłoszenia reklamacji elektronicznie lub za pośrednictwem Czat lub telefonu – odpowiedź zostanie przekazana na adres poczty elektronicznej wskazany przez składającego reklamację,
 - b. w przypadku braku udzielenia Organizatorowi informacji o adresie poczty elektronicznej zgłaszającego reklamację – odpowiedź zostanie udzielona pisemnie na adres wskazany przez tę osobę podczas składania reklamacji;
 - c. w przypadku zgłoszenia reklamacji pisemnie – odpowiedź zostanie udzielona w takiej samej formie, na adres zgłaszającego reklamację.
6. Pacjent może również zgłaszać skargi dotyczące działalności Organizatora do Rzecznika Praw Pacjenta. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu zgłaszania takich skarg znajdują się na stronie internetowej prowadzonej pod adresem: <https://pacjent.gov.pl/na-klopoty-rzecznik-praw-pacjenta>.

§19 Cennik

1. Wysokość wynagrodzenia za Usługę Telemedyczną uzależniona jest od rodzaju Produktu.
2. Każdorazowo aktualna wysokość wynagrodzenia prezentowana jest na Stronie Internetowej. Ponadto aktualna wysokość wynagrodzenia prezentowana jest ponad opcją „Zapłać z Payu”, a Odbiorca każdorazowo tuż przed podjęciem decyzji o złożeniu oferty na zawarcie Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych ma wgląd w aktualną wysokość wynagrodzenia.
3. Wysokość wynagrodzenia może być zmienna w czasie, ale Odbiorcy, zgodnie z ust. 2 powyżej, zawsze prezentowana jest tylko aktualna jego wysokość.
4. Wysokość wynagrodzenia za wykonanie Usługi Telemedycznej może występować w kilku wariantach. W takim wypadku Odbiorcy prezentowane są warianty wynagrodzenia pod Formularzem, a ponad opcją „Zapłać z Payu”. Odbiorca każdorazowo może samodzielnie podjąć decyzję o wyborze wariantu wynagrodzenia.
5. Warianty wynagrodzenia mogą występować w następujących formułach:
 - a. Wynagrodzenie Standard – jest to wynagrodzenie za Usługę Telemedyczną wykonaną za warunkach opisanych w §7 ust. 4 Regulaminu, tj. w taki sposób, że pierwsza próba kontaktu Lekarza z Pacjentem po zawarciu Umowy na świadczenie Usług Telemedycznych nastąpi nie później niż w przeciągu 24 (słownie: dwudziestu czterech) godzin od chwili dokonania płatności za Usługę Telemedyczną przez Pacjenta, z zastrzeżeniem ust. 6;
 - b. Wynagrodzenie Express – jest to wynagrodzenie za Usługę Telemedyczną wykonaną w taki sposób, że pierwsza próba kontaktu Lekarza z Pacjentem po zawarciu Umowy na świadczenie Usług Telemedycznych nastąpi nie później niż w przeciągu 60 (słownie: sześćdziesięciu) minut od chwili dokonania płatności za Usługę Telemedyczną przez Pacjenta, z zastrzeżeniem ust. 6;
 - c. Wynagrodzenie Express Max - jest to wynagrodzenie za Usługę Telemedyczną wykonaną w taki sposób, że pierwsza próba kontaktu Lekarza z Pacjentem po zawarciu Umowy na świadczenie Usług Telemedycznych nastąpi nie później niż w

przebiegu 15 (słownie: piętnastu) minut od chwili dokonania płatności za Usługę Telemedyczną przez Pacjenta, z zastrzeżeniem ust. 6.

6. Czas liczony dla pierwszej próby kontaktu obejmuje wyłącznie godziny pomiędzy godziną dziewiątą (9:00) a dwudziestą pierwszą (21:00).
7. W przypadku przekroczenia przez Organizatora terminu wykonania Usługi Telemedycznej określonego w ust. 5 pkt b. lub c. powyżej, Organizator dokonuje zwrotu na rzecz Pacjenta różnicy pomiędzy wysokością wybranego wariantu wynagrodzenia a wysokością wynagrodzenia standard.
8. Każdorazowo zachowanie terminu wskazanego w ust. 5 pkt a-c.) powyżej wymaga złożenia przez Odbiorcę oświadczenia (zaznaczenia właściwego checkboxa) o żądaniu rozpoczęcia przez Organizatora świadczenia Usług Telemedycznych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z §17 ust. 1 Regulaminu.
9. Płatność wynagrodzenia lub jego zwroty następują bezgotówkowo, za pośrednictwem dostawcy usług płatniczych pod firmą PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu.
10. Organizator na potwierdzenie dokonania płatności za wykonaną Usługę Telemedyczną przekazuje Pacjentowi na wskazany przez niego w Formularzu adres poczty elektronicznej dokument sprzedaży. W przypadku potrzeby otrzymania faktury VAT za wykonaną Usługę Telemedyczną fakt ten wraz z danymi niezbędnymi do wystawienia faktury VAT (NIP przedsiębiorcy, adres przedsiębiorcy, firma) należy podać Organizatorowi za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: kontakt@receptaepsres.pl.

§20 Kody rabatowe

1. Organizator ma prawo udzielać Pacjentom kodów rabatowych uprawniających Odbiorcę do uzyskania procentowego lub kwotowego rabatu od wysokości wynagrodzenia za wybrany Produkt.
2. Organizator przekazuje kody rabatowe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Pacjenta w Formularzu.
3. Każdorazowo wysokość kodu rabatowego, okres jego ważności oraz warunki korzystania z niego zawarte są w wiadomości e-mail wysłanej do Pacjenta wraz z kodem rabatowym.

§21 Dane osobowe i polityka plików cookie

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Odbiorców, a także zasady wykorzystywania plików cookies przez Organizatora, znajdują się w Polityce prywatności. Dokument ten jest dostępny na Stronie Internetowej Organizatora nieodpłatnie dla każdego Odbiorcy.

§22 Odpowiedzialność i wyłączenia

1. Organizator ponosi odpowiedzialność za zapewnienie, że Usługi Telemedyczne będą wykonywane wyłącznie przez kompetentnych i doświadczonych Lekarzy posiadających uprawnienia do wykonywania zawodu.
2. Za jakąkolwiek czynność składającą się na udzielenie świadczenia zdrowotnego konkretnemu Pacjentowi, profesjonalizm tej czynności i jej zgodność z aktualnymi procedurami oraz aktualną wiedzą medyczną, w tym treść udzielonej porady lub konsultacji medycznej, odpowiedzialność ponosi Lekarz udzielający świadczenia

zdrowotnego. W szczególności Organizator nie stanowi zwierzchnictwa merytorycznego nad Lekarzami, nie dokonuje nadzoru merytorycznego nad ich pracą oraz nie decyduje o sposobie i treści udzielanego przez nich świadczenia zdrowotnego.

3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak spełnienia przez Odbiorcę lub Pacjenta wymagań technicznych koniecznych do korzystania z poszczególnych Usług elektronicznych.
4. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Usług elektronicznych spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Usług elektronicznych z infrastrukturą techniczną Odbiorcy.
5. Organizator nie gwarantuje, że dostęp do Strony Internetowej oraz jej wszystkich funkcjonalności będzie w możliwy w sposób trwale niezakłócony. W szczególności dostęp ten może ulegać przejściowym przerwom związanym z pracami technicznymi. Organizator dołoży należytej staranności, by prace techniczne prowadzone były w godzinach nocnych i przebiegały z jak najmniejszą uciążliwością dla Odbiorców.
6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za problemy związane z możliwością dokonania płatności wynagrodzenia, leżące po stronie banku Odbiorcy lub systemu płatności internetowych.
7. Organizator, a także żaden z jego pracowników lub współpracowników nie odpowiada za podanie przez Odbiorcę danych nieprawdziwych, niekompletnych lub nieaktualnych. Za skutki tych błędów odpowiedzialność ponosi Odbiorca.
8. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak zastosowania się Pacjenta do zaleceń Lekarza, w tym przyjmowanie leków przez Pacjenta niezgodnie z treścią ulotki dołączonej do opakowania.
9. Organizator wskazuje, że Pacjentowi za podanie w Formularzu danych fałszywych, w szczególności nieprawdziwych danych co do swojego stanu zdrowia albo wprowadzenia danych innej osoby, może grozić odpowiedzialność karna wskazana w art. 272 kodeksu karnego.
10. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za wprowadzenie do systemu teleinformatycznego Organizatora szkodliwych technologii, w tym wirusów, trojanów, robaków, bomb logicznych lub innych materiałów, które są złośliwe. Pacjentowi nie wolno próbować uzyskać nieuprawnionego dostępu do serwera, na którym działa Strona Internetowa, komputerów lub baz danych podłączonych Organizatora. Ponadto, Pacjentowi nie wolno atakować systemu teleinformatycznego Organizatora poprzez denial-of-service lub rozproszony denial-of-service.
11. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone podmiotom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez Odbiorców z Usług elektronicznych, w tym Usług Telemedycznych, w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
12. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług elektronicznych, będące następstwem okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności.
13. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działania i zaniechania osób trzecich, z wyjątkiem osób, za które Organizator ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa.
14. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Umowy o świadczenie Usług Telemedycznych, w tym za dokonanie zapłaty wynagrodzenia, jak również za umożliwienie

wykonania Usługi Telemedycznej. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak udzielenia Pacjentowi świadczenia zdrowotnego przez Lekarza, jeżeli udzielenie tego świadczenia stało się niemożliwe wskutek działania lub zaniechania Pacjenta, tj. braku weryfikacji poczty elektronicznej przez Pacjenta, w tym spamu, lub braku odpisywania na Czacie lub odbierania przez Pacjenta połączeń telefonicznych Lekarza.

15. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług Telemedycznych, będące następstwem okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności (w szczególności awarie i przerwy w dostawie usług systemów państwowych z których Organizator jest zobowiązany korzystać).
16. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w funkcjonowaniu Usług Telemedycznych spowodowane siłą wyższą (na przykład awarią systemów państwowych) lub niedozwolonym działaniem osób trzecich.

§23 Zmiany Regulaminu

1. Organizator może dokonywać zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn, szczególności w przypadku:
2. zmiany stanu prawnego wymagającej wprowadzenia zmian w Regulaminie,
 - a. modyfikacji usług dotychczas dostarczanych lub zaprzestania ich dostarczania,
 - b. sprostowania w Regulaminie błędów i omyłek.
3. Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu a niewykonanych stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej w chwili zawarcia umowy.
4. Nowa treść Regulaminu każdorazowo jest dostępna bezpłatnie na Stronie Internetowej wraz z informacją o dacie obowiązywania Regulaminu.
5. W przypadku zmian Regulaminu w zakresie świadczenia Usługi elektronicznej, o której mowa w §3 ust. 6 pkt e. Regulaminu, Odbiorcy zostaną poinformowani o zmianie Regulaminu i jego nowej treści także pocztą elektroniczną, za pośrednictwem wiadomości wysłanej na adres e-mail wskazany w Formularzu. Regulamin względem takiego Odbiorcy zacznie obowiązywać w terminie 14 dni od dnia poinformowania Odbiorcy o jego zmianie, przy czym Odbiorca będzie miał prawo do wyrażenia braku zgody na zmianę Regulaminu najpóźniej do dnia wejścia w życie zmian. W takim wypadku Organizator zaprzestanie świadczenia tej Usługi najpóźniej z chwilą otrzymania oświadczenia Odbiorcy o braku zgody na wejście w życie zmian Regulaminu.
6. Brak reakcji Odbiorcy na informację o planowanej zmianie Regulaminu traktuje się jako zgodę na tę zmianę.

ZAŁĄCZNIK – WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

ADRESAT: ACESKY MEDICAL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Michała Kleofasa Ogińskiego 11/9 (03-318 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001086614, o NIP: 5242997815 oraz REGON: 527717997, e-mail: kontakt@receptaekspres.pl;

TREŚĆ

Oświadczam, że odstępuję od umowy o świadczenie następującej usługi	
Data zawarcia umowy	
Imię i nazwisko	
Adres	
Podpis i data	