

## Regulamin świadczenia usług

(dalej: Regulamin)

### § 1 Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin odnosi się do usług świadczonych przez Organizatora: OpenMed Recepty spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wschowskiej 8, 01-239 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000760989, NIP 7272834533, REGON 381990906, kapitał zakładowy 10 000,00 zł; dostępnych dla Pacjentów za pośrednictwem portalu OpenMed Recepty, pod adresem: [recepty.openmed.pl](http://recepty.openmed.pl) (dalej: „Portal”).
2. Przestrzeganie Regulaminu jest warunkiem korzystania z Portalu. Regulamin jest udostępniany w formacie pdf na stronie internetowej pod adresem: <https://recepty.openmed.pl/regulamin-swiadczenia-uslug> w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.

### § 2 Definicje

1. Pojęcia używane w treści Regulaminu oznaczają:
  - a) E-recepta – recepta wydawana w postaci elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne, ustawą z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia oraz Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie wydawania recept;
  - b) E-skierowanie – skierowanie na leczenie, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych;
  - c) E-zwolnienie – zaświadczenie lekarskie wydawane w postaci elektronicznej potwierdzające czasową niezdolność do pracy z powodu choroby zgodnie z ustawą z dnia 25 czerwca 1999 roku o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa;
  - d) Internetowe Konto Pacjenta – moduł systemu informacji w ochronie zdrowia, w którym przetwarzane są dane dotyczące usługobiorcy zawarte w Systemie Informacji Medycznej oraz Systemie Rejestru Usług Medycznych Narodowego Funduszu Zdrowia zgodnie z ustawą z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia; konto udostępniane w serwisie [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl), prowadzonym przez Ministerstwo Zdrowia i Narodowy Fundusz Zdrowia;
  - e) Organizator – podmiot leczniczy organizujący udzielanie Teleporad za pośrednictwem Portalu, z którym zawierana jest przez Pacjenta umowa świadczenia Teleporady;
  - f) Pacjent - użytkownik korzystający za pośrednictwem Portalu z usług Świadczeniodawcy, będący pacjentem w rozumieniu ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
  - g) Portal – strona internetowa pod adresem: [recepty.openmed.pl](http://recepty.openmed.pl);
  - h) Świadczeniodawca – lekarz wykonujący zawód na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry, posiadający wymagane kwalifikacje, udzielający Teleporady;
  - i) Teleporada – świadczenie zdrowotne udzielane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na zasadach określonych w Regulaminie, umożliwiające kontakt z Pacjentem bez konieczności jego osobistej obecności w placówce medycznej;
  - j) Użytkownik – osoba korzystająca z Portalu.

### § 3 Organizator

1. Organizator jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej i został wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem: 000000280211.
2. Dane kontaktowe Organizatora:
  - a) adres korespondencyjny: ul. Wschowska 8, 01-239 Warszawa;
  - b) adres e-mail: [bok@recepty.openmed.pl](mailto:bok@recepty.openmed.pl)
  - c) numer telefonu: +48 507 190 507

### § 4 Rejestracja Konta Pacjenta i korzystanie z Portalu

1. Użytkownik może dokonać rejestracji w Portalu, która skutkuje założeniem indywidualnego konta udostępnianego za pośrednictwem Portalu (dalej: „Konto Pacjenta”).
2. W celu rejestracji Konta Pacjenta należy:
  - a) podać następujące dane osobowe: adres e-mail;
  - b) dokonać weryfikacji adresu e-mail poprzez podanie kodu, który Użytkownik otrzyma na podany adres e-mail;
  - c) utworzyć hasło do Konta Pacjenta składające się minimum z 8 znaków;
  - d) zapoznać się z treścią Regulaminu oraz go zaakceptować.
3. Możliwa jest również rejestracja Konta Pacjenta poprzez zalogowanie się Użytkownika do jego konta Google korzystając z mechanizmu logowania dostarczanego przez Google. W procesie logowania przez konto Google, Użytkownik zostanie przekierowany na stronę logowania Google, gdzie będzie mógł autoryzować dostęp. Logowanie przez konto Google odbywa się zgodnie z regulaminem i polityką prywatności Google.
4. Użytkownik może założyć tylko jedno Konto Pacjenta.
5. Zabroniona jest rejestracja Konta Pacjenta w imieniu innej osoby.
6. Użytkownik ma obowiązek zachowania poufności danych, które umożliwiają logowanie do Konta Pacjenta.
7. Użytkownik może skorzystać z Teleporady bez konieczności rejestracji Konta Pacjenta (jako tzw. „Gość”), natomiast brak rejestracji Konta Pacjenta może się wiązać z ograniczonym dostępem do niektórych funkcjonalności Portalu w szczególności: dostęp do historii zamówień; stała zniżka na Teleporadę; możliwość ponowienia zamówień składanych w przeszłości przez Użytkownika.
8. Jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie, że dane osobowe podane przez Użytkownika są nieprawdziwe lub że Konto Pacjenta jest używane przez osobę trzecią, Organizator ma prawo zablokować dostęp do Portalu do momentu wyjaśnienia sprawy.
9. Jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie, że osoba trzecia uzyskała dane do logowania do Konta Pacjenta lub ma dostęp do Portalu w imieniu Użytkownika, Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować o tym fakcie na adres e-mail: [bok@recepty.openmed.pl](mailto:bok@recepty.openmed.pl)
10. Korzystanie z Portalu jest możliwe pod warunkiem spełnienia niezbędnych wymagań technicznych:
  - a) posiadanie dostępu do Internetu oraz urządzenia pozwalającego na korzystanie z Internetu;
  - b) posiadanie przeglądarki www (minimalne wersje przeglądarek: Chrome 64+, Edge 79+, Firefox 67+, Opera 51+, Safari 12+) wraz w włączoną obsługą javascript oraz plików cookies w przeglądarce;

Oprócz powyższych wymagań, w celu skorzystania z Teleporady wymagane jest posiadanie aktywnego indywidualnego konta poczty elektronicznej (e-mail) oraz aktywnego numeru telefonu.

## **§ 5 Korzystanie z Teleporady**

1. W celu skorzystania z Teleporady należy:
  - a) wejść do Portalu oraz wybrać rodzaj usługi z jakiej Użytkownik chce skorzystać (w przypadku wyboru Teleporady celem wystawienia e-recepty Użytkownik ma możliwość wybrania nazwy oraz ilości leku, którego potrzebuje);
  - b) udzielić odpowiedzi w ankiecie medycznej;
  - c) zalogować się do Konta Pacjenta bądź kontynuować bez logowania do Konta Pacjenta (jako tzw. „Gość”);
  - d) podać dane osobowe niezbędne do złożenia zamówienia i skorzystania z Teleporady tj.: imię, nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania, dane kontaktowe: adres e-mail; numer telefonu;
  - e) zapoznać się z treścią Regulaminu oraz go zaakceptować;
  - f) potwierdzić posiadanie zdolności do czynności prawnych oraz zgodności podanych informacji z prawdą i stanem zdrowia;
  - g) wyrazić zgodę na rozpoczęcie wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - h) dokonać płatności za Teleporadę za pośrednictwem systemu płatności internetowych.
2. Za moment zawarcia umowy uznaje się moment opłacenia Teleporady przez Użytkownika. Użytkownik otrzymuje potwierdzenie zawarcia umowy po pomyślnym zrealizowaniu płatności na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. Świadczeniodawca zostaje przydzielony automatycznie do Pacjenta – Pacjent nie ma możliwości wyboru konkretnego Świadczeniodawcy oraz terminu realizacji Teleporady.
4. Po zaksięgowaniu płatności na koncie Organizatora, Świadczeniodawca skontaktuje się telefonicznie z Pacjentem w celu udzielenia Teleporady. Teleporada udzielana jest wyłącznie telefonicznie. Maksymalny czas oczekiwania na Teleporadę wynosi 48 godzin od momentu opłacenia Teleporady przez Użytkownika.
5. Teleporady udzielane są w godzinach 8:00 -21:00 od poniedziałku do niedzieli.
6. Czas trwania Teleporady wynosi do 30 minut. Świadczeniodawca może określić czas trwania Teleporady, który będzie zależał od stanu zdrowia Pacjenta i będzie niezbędny do jej właściwego przeprowadzenia.
7. W celu udzielenia Teleporady, Użytkownik zobowiązany jest do posiadania aktywnego numeru telefonu, który podaje podczas składania zamówienia w celu skorzystania z Teleporady. Świadczeniodawca trzykrotnie podejmie próbę kontaktu telefonicznego na podany przez Użytkownika numer telefonu, przy czym może to nastąpić z numeru zastrzeżonego. Próby kontaktu będą podejmowane nie częściej niż raz na godzinę. W przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z Użytkownikiem po trzech próbach kontaktu telefonicznego, Teleporada zostanie uznana za niezrealizowaną z winy Użytkownika – w takim przypadku opłata za Teleporadę nie podlega zwrotowi.
8. E-zwolnienie / E-recepta/ E-skierowanie zostaną wystawione przez Świadczeniodawcę w terminie od 10 minut do 6 godzin od zakończenia Teleporady.
9. Akceptując Regulamin, Pacjent zgadza się na konieczność weryfikacji tożsamości przed skorzystaniem z Teleporady. Na początku Teleporady, Świadczeniodawca poprosi Pacjenta o podanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL użytego przy składaniu Zamówienia na Teleporadę w celu weryfikacji tożsamości Pacjenta.

## **§ 6 Teleporady-informacje szczególne**

1. Teleporady obejmują świadczenia zdrowotne, których charakter oraz specyfika umożliwiają ich udzielenie na odległość, zgodnie z obowiązującą wiedzą medyczną oraz aktualnym stanem zdrowia Pacjenta. Każda Teleporada obejmuje e-konsultację medyczną, w trakcie której Świadczeniodawca

przeprowadza wywiad z Pacjentem i może podjąć decyzję o wystawieniu E-recepty, E-skierowania oraz E-zwolnienia.

2. Teleporady obejmują w szczególności udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu medycyny ogólnej i specjalistycznej.
3. Teleporady są udzielane przez Świadczeniodawców, posiadających uprawnienia do wykonywania zawodu zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Świadczeniodawca udziela Teleporady na podstawie informacji udzielonych przez Pacjenta. Podczas Teleporady Świadczeniodawca omawia stan zdrowia Pacjenta, historię choroby, analizuje ankietę medyczną oraz dokumentację medyczną przesłaną przez Pacjenta i w zależności od decyzji Świadczeniodawcy, może wystawić E-receptę, E-zwolnienie, E-skierowanie.
5. Teleporady nie stanowią substytutu tradycyjnej opieki medycznej świadczonej przez lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej ani specjalistów, ani nie pełnią funkcji zakładu opiekuńczo-leczniczego. W przypadkach nagłych należy niezwłocznie udać się do najbliższej placówki medycznej, jeśli zostanie to zalecone przez Świadczeniodawcę lub w razie potrzeby kontynuować leczenie u lekarza podstawowej opieki zdrowotnej bądź innych pracowników medycznych, zgodnie z zaleceniami. W sytuacjach wymagających dalszej opieki, możliwe jest skorzystanie z usług innych podmiotów świadczących usługi zdrowotne.
6. Świadczeniodawcy przysługuje prawo odmowy udzielenia Teleporady w przypadku, gdy Pacjent wykazuje wulgarne, agresywne lub rażąco konfliktowe zachowanie, bądź gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, że przekazywane przez niego informacje są nieprawdziwe lub nierzetelne. Dodatkowo, Świadczeniodawca może odmówić udzielenia Teleporady, jeżeli utraci zaufanie do Pacjenta lub obiektywizm w zakresie świadczeń terapeutyczno-leczniczych. Decyzję o odmowie udzielenia Teleporady Świadczeniodawca podejmie z poszanowaniem przepisów ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry, które określają szczegółowe warunki odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego.
7. W przypadku, gdy Świadczeniodawca po przeprowadzonej e-konsultacji medycznej, ma uzasadnione wątpliwości co do zasadności wystawienia E-recepty, E-zwolnienia lub E-skierowania, w sytuacji gdy wątpliwości te nie zostaną usunięte, Świadczeniodawca ma prawo odmówić ich wystawienia lub zmienić zalecenie dotyczące leku (np. przepisując go w mniejszej ilości niż wnioskowana przez Pacjenta, zalecić inny lek lub lek w innej postaci). Wątpliwości mogą wynikać z różnych czynników, takich jak w szczególności brak jednoznacznych wskazań medycznych, obecność przeciwwskazań, błędów w wypełnieniu ankiety medycznej przez Pacjenta lub niewystarczających danych, które uniemożliwiają podjęcie decyzji o dalszym leczeniu. W przypadku decyzji o odmowie wystawienia e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania, lub o zmianie dotyczącej leku, Świadczeniodawca ma obowiązek poinformować Pacjenta o przyczynach takiej decyzji w sposób jasny i zrozumiały, wskazując powody uzasadniające odmowę lub zmianę oraz przedstawiając rekomendowany sposób dalszego postępowania. Może to obejmować konieczność przeprowadzenia dodatkowych badań lub odbycia konsultacji lekarskiej w trybie stacjonarnym. W takim wypadku opłata za dokonaną Teleporadę nie podlega zwrotowi.
8. W zależności od przebiegu oraz zakresu Teleporady, w przypadku potrzeby uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do prawidłowego przeprowadzenia diagnozy lub kontynuacji leczenia, Świadczeniodawca ma prawo do zażądania od Pacjenta uzupełnienia przekazanych informacji. Może to obejmować w szczególności przesłanie dodatkowej dokumentacji medycznej lub innych informacji, które są kluczowe dla zapewnienia jakości świadczonych usług zdrowotnych. Wszelkie dodatkowe dane powinny zostać dostarczone w ramach tej samej Teleporady w terminie wskazanym przez Świadczeniodawcę nie dłuższym niż 14 dni roboczych. Jeżeli Pacjent nie dostarczy wymaganych informacji w wyznaczonym terminie, Teleporada zostanie uznana za wykonaną, a opłata za Teleporadę nie podlega zwrotowi.

## **§ 7 E-recepta**

1. E-recepta może zostać wystawiona przez Świadczeniodawcę po uprzednio przeprowadzonej Teleporadzie.
2. Informacja o wystawieniu e-recepty zostanie przesłana Pacjentowi na adres e-mail Pacjenta podany przy składaniu zamówienia.
3. W przypadku, gdy Pacjent zarejestrował swoje dane w Internetowym Koncie Pacjenta, dodatkowo otrzyma powiadomienie SMS lub e-mail o wystawieniu e-recepty.
4. Na życzenie Pacjenta Organizator może przesłać E-receptę w formacie pliku PDF na adres e-mail podany przez Pacjenta.
5. W celu skorzystania z możliwości zapisania i odczytania e-recepty w Internetowym Koncie Pacjenta koniecznym jest dokonanie rejestracji na stronie pacjent.gov.pl.
6. Świadczeniodawca zastrzega sobie prawo do odmowy wystawienia recepty, w szczególności na leki zawierające substancje narkotyczne, psychotropowe lub inne objęte szczególnymi regulacjami prawnymi, jeśli:
  - a) Pacjent nie spełnia wskazań medycznych do ich stosowania.
  - b) brak jest odpowiedniej dokumentacji medycznej uzasadniającej ich przepisanie.
  - c) istnieją przeciwwskazania zdrowotne lub uzasadnione podejrzenie nadużycia takich leków.
7. W przypadku odmowy wydanie e-recepty na podstawie ust. 5 powyżej, Świadczeniodawca poinformuje Pacjenta o przyczynach odmowy a także o sposobie dalszego postępowania, w tym konieczności uzyskania dodatkowych badań lub odbycia konsultacji lekarskiej w trybie stacjonarnym.
8. Świadczeniodawca nie wystawi recepty na leki zawierające następujące substancje: fentanyl, morfina, oksykodon; konopi ziele innych niż włókniste oraz wyciągi, nalewki farmaceutyczne, a także wszystkie inne wyciągi z konopi innych niż włókniste; żywica konopi.
9. Świadczeniodawca nie wystawi recepty na leki psychotropowe, narkotyczne i inne odurzające oraz leki nowotworowe i większości leków w iniekcjach za wyjątkiem tych związanych z leczeniem cukrzycy i otyłości.
10. Organizator oraz/lub Świadczeniodawca nie przeprowadzają weryfikacji statusu ubezpieczenia zdrowotnego Pacjenta. W ramach świadczenia Teleporady, Świadczeniodawca nie wystawia recept na leki objęte refundacją przez Narodowy Fundusz Zdrowia. W związku z powyższym, Pacjent wyraża zgodę na fakt, iż leki te są nierefundowane, nawet jeśli spełniają kryteria refundacji oraz zrzeka się wszelkich roszczeń związanych z możliwością refundacji tych leków.

## **§ 8 E-zwolnienie**

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić E-zwolnienie.
2. Co do zasady, E-zwolnienie jest automatycznie przesyłane przez Świadczeniodawcę na profil Platformy Usług Elektronicznych (portal udostępniany pracodawcom przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych) płatnika składek i do systemu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
3. Pacjent może pobrać wystawione E-zwolnienie z Internetowego Konta Pacjenta.
4. Na życzenie Pacjenta Organizator może przesłać E-zwolnienie w formacie pliku PDF na adres e-mail podany przez Pacjenta.

## **§ 9 E-skierowanie**

1. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może wystawić E-skierowanie.
2. Informacja o wystawieniu E-skierowania zostanie przesłana Pacjentowi na adres e-mail podany przy składaniu zamówienia.
3. Na życzenie Pacjenta Organizator może przesłać E-skierowanie w formacie pliku PDF na adres e-mail podany przez Pacjenta.

4. Organizator działa jako prywatny podmiot świadczący usługi medyczne. W związku z powyższym, Pacjent wyraża zgodę na to, iż E-skierowanie jest wystawiane wyłącznie na wizyty oraz badania w ramach prywatnej opieki zdrowotnej, a także zrzeka się wszelkich roszczeń dotyczących tej kwestii, w tym w zakresie refundacji lub pokrycia kosztów przez publiczny system opieki zdrowotnej, z zastrzeżeniem punktów a oraz b poniżej:
- a) w przypadku skierowań na badania obrazowe, takie jak: RTG, TK, MR, mammografia, scyntygrafia, densytometria, PET, Organizator może zlecać te badania, jednak nie posiadając umowy z NFZ, nie mogą one być finansowane ze środków publicznych. Takie badania mogą być wykonane wyłącznie odpłatnie. Skierowanie lekarskie jest wymagane ze względu na potencjalnie szkodliwe promieniowanie jonizujące;
  - b) w przypadku skierowania do szpitala, Organizator jako podmiot prywatny nieposiadający umowy z NFZ, może wystawić takie skierowanie - będzie ono uprawniać Pacjenta do korzystania z pobytu szpitalnego finansowanego ze środków publicznych, pod warunkiem, że Pacjent posiada ubezpieczenie w publicznym systemie ubezpieczeń zdrowotnych.

### **§ 10 Zobowiązania Pacjenta**

1. Pacjent zobowiązuje się do:
  - a) niezwłocznego skontaktowania się ze Świadczeniodawcą innym lekarzem lub farmaceutą, jeśli pojawią się jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące stosowania przepisanych leków lub wystąpienia efektów ubocznych stosowania leków;
  - b) przestrzegania zaleceń Świadczeniodawcy w zakresie stosowania leków i zapoznania się z dołączoną do leku ulotką;
  - c) podawania wyłącznie prawdziwych, rzetelnych, pełnych i aktualnych informacji dotyczących swojego stanu zdrowia;
2. Akceptując Regulamin, Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku nagłego zagrożenia jego zdrowia, Organizator lub Świadczeniodawca mają prawo, bez konieczności uzyskania zgody Pacjenta, podjąć niezbędne kroki i skontaktować się z odpowiednimi służbami medycznymi. Jeśli stan zdrowia Pacjenta na to pozwala, ma on obowiązek samodzielnie skontaktować się z pogotowiem ratunkowym, dzwoniąc na numer 112. W przypadku wystąpienia problemów technicznych uniemożliwiających korzystanie z Portalu, Pacjent zobowiązany jest udać się do najbliższej placówki medycznej lub skontaktować się z pogotowiem ratunkowym, dzwoniąc na numer 112 w celu uzyskania niezbędnej pomocy.
3. Akceptując Regulamin Pacjent przyjmuje do wiadomości, że decyzja Świadczeniodawcy dotycząca wystawienia bądź odmowy wystawienia E-recepty, E-skierowania lub E-zwolnienia jest decyzją ostateczną i nie będzie przedmiotem dalszej analizy ani komunikacji w ramach tej samej Teleporady.
4. Akceptując Regulamin, Pacjent przyjmuje do wiadomości, że Organizator ani Świadczeniodawca nie posiada kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia (NFZ) w zakresie świadczenia usług medycznych, w tym wystawiania skierowań lekarskich.
5. Akceptując Regulamin, Pacjent przyjmuje do wiadomości, że leki przepisane przez Świadczeniodawcę nie podlegają refundacji przez Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ).
6. Akceptując Regulamin, Pacjent przyjmuje do wiadomości, że decyzja o wystawieniu E-recepty, E-skierowania lub E-zwolnienia zostanie podjęta przez Świadczeniodawcę na podstawie oceny stanu zdrowia Pacjenta podczas przeprowadzonej Teleporady.

### **§ 11 Reklamacje**

1. Pacjent ma prawo zgłaszania uwag i reklamacji związanych z nienależytym wykonaniem Teleporady lub związanych z funkcjonowaniem Portalu.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

- a) dane osobowe umożliwiające identyfikację Pacjenta, tj.: imię i nazwisko, nr telefonu, adres e-mail lub adres korespondencyjny na który ma być wysłana odpowiedź;
  - b) opis przedmiotu reklamacji
  - c) datę zdarzenia świadczącego o nienależytym wykonaniu Teleporady lub problemu związanego z funkcjonowaniem Portalu.
3. Reklamacje należy przesłać na adres e-mail: [bok@recepty.openmed.pl](mailto:bok@recepty.openmed.pl) lub adres korespondencyjny: ul. Wschowska 8, 01-239 Warszawa;
  4. Wszystkie zgłoszone uwagi i reklamacje zostaną rozpatrzone w możliwie najkrótszym czasie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni roboczych od momentu ich otrzymania. Odpowiedź na zgłoszoną reklamację zostanie przesłana na wskazany przez Pacjenta adres e-mail lub adres korespondencyjny, zgodnie z danymi zawartymi w reklamacji, określonymi w punkcie 2 lit. a) powyżej.

### **§ 12 Ceny, zasady dokonywania rozliczeń, zwrot płatności**

1. Wszelkie ceny zamieszczone na portalu stanowią ceny brutto, wyrażone w złotych polskich (PLN). Nie zawierają one kosztów dostawy, jeżeli taka występuje. Cena Teleporady przedstawiana jest Pacjentowi w procesie składania zamówienia na udzielenie Teleporady i obejmuje ewentualne koszty dostawy.
2. Wszelkie płatności dokonywane na rzecz Organizatora odbywają się za pośrednictwem systemu płatności internetowych. Organizator udostępnia metody płatności obsługiwane przez następujących operatorów płatności: Przelewy24. Informacja o oferowanych przez Organizatora dostępnych metodach płatniczych w Portalu jest podana w procesie składania zamówienia na udzielenie Teleporady.
3. W przypadku płatności dokonywanych na rzecz Organizatora, za datę zapłaty uznaje się datę uznaje się moment realizacji płatności na rzecz Organizatora przez Pacjenta.
4. Wszelkie zwroty płatności na rzecz Pacjenta dokonywane są za pośrednictwem tej samej metody płatności, chyba że Pacjent wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Pacjent nie poniesie z tego tytułu żadnych opłat.
5. Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania przez niego ze środków komunikacji elektronicznej niezbędnych do skorzystania z Teleporady wg cennika operatora świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.

### **§ 13 Prawo odstąpienia od umowy**

1. Pacjent ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni kalendarzowych od daty jej zawarcia, bez konieczności podania przyczyny. Jeżeli jednak Pacjent zażądał rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem tego okresu, zastosowanie ma postanowienie zawarte w ust. 2 poniżej.
2. Przed rozpoczęciem świadczenia Teleporady Pacjent jest informowany, że w przypadku rozpoczęcia świadczenia Teleporady przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, po wykonaniu Teleporady w pełni (tj. po odbyciu Teleporady lub trzech nieudanych próbach kontaktu telefonicznego zgodnie z § 5 ust. 7 powyżej), utraci on prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od jej zawarcia.
3. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Pacjent powinien poinformować Organizatora o swojej decyzji przed upływem terminu wskazanego w § 13 ust. 1. Odstąpienie od umowy może zostać dokonane w dowolnej formie, np. poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na adres: e-mail: [bok@recepty.openmed.pl](mailto:bok@recepty.openmed.pl) lub adres korespondencyjny: ul. Wschowska 8, 01-239 Warszawa.
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. W przypadku odstąpienia od umowy wszelkie środki wpłacone przez Pacjenta w związku z umową, od której odstąpił, zostaną zwrócone niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zwrot zostanie dokonany z wykorzystaniem tej

samej metody płatności, jaką zastosował Pacjent przy zawarciu umowy, chyba że Pacjent wyrazi zgodę na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Pacjent nie poniesie z tego tytułu żadnych opłat.

6. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt. 1 ustawy o prawach konsumenta: *„Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.”*

## **§ 14 Odpowiedzialność**

1. Teleporady są udzielane przez Świadczeniodawców posiadających odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia, którzy zawarli z Organizatorem odrębne umowy. Świadczeniodawcy ponoszą odpowiedzialność za zgodność Teleporad z aktualnym stanem wiedzy medycznej oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Świadczeniodawcy udzielają Teleporady w sposób samodzielny oraz ponoszą odpowiedzialność wobec Pacjenta, któremu jest udzielana Teleporada.
3. Organizator jako strona umowy zawartej z Pacjentem, ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie zobowiązań wynikających z umowy oraz za zgodność świadczenia z umową. Odpowiedzialność ta nie wyłącza odpowiedzialności Świadczeniodawców ani innych podmiotów, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Organizator prowadzi i przechowuje dokumentację medyczną Pacjentów zgodnie z przepisami prawa.
5. W przypadku wystąpienia nagłej sytuacji, określonej w § 10 pkt 2 Regulaminu, Świadczeniodawca niezwłocznie informuje właściwe służby, w szczególności poprzez wykonanie telefonu pod nr 112, o zdarzeniu ze wskazaniem okoliczności, które mogą być istotne przy niesieniu Pacjentowi pomocy (imię i nazwisko, miejsce przebywania Pacjenta, określenie prawdopodobnej przyczyny zagrożenia życia lub zdrowia, wskazanie innych relewantnych schorzeń, na które cierpi Pacjent lub inne konieczne informacje). Postępowanie w sposób wskazany powyżej stanowić będzie wypełnienie wynikającego z przepisów prawa obowiązku udzielania pomocy w nagłych wypadkach zdrowotnych.
6. Korzystanie z Portalu jest dozwolone wyłącznie w celu uzyskania Teleporady. Zabrania się używania Portalu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem, w tym przesyłania treści naruszających przepisy prawa, dobre obyczaje lub prawa Organizatora, Świadczeniodawców bądź osób trzecich. Niedozwolone jest także zamieszczanie treści, które mogą prowadzić do działań niezgodnych z prawem lub Regulaminem, w tym naruszania dóbr osobistych. W przypadku stwierdzenia naruszeń Organizator ma prawo zgłaszać takie działania odpowiednim organom ścigania.
7. Informacje o charakterze medycznym zamieszczone na Portalu, w tym artykuły, poradniki, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania oraz inne materiały o zbliżonej treści, mają charakter wyłącznie ogólnych wskazówek informacyjnych i edukacyjnych. Treści te nie stanowią porady medycznej, diagnozy ani zaleceń terapeutycznych, a także nie mogą być traktowane jako substytut profesjonalnej konsultacji z lekarzem, farmaceutą, czy innym wykwalifikowanym pracownikiem ochrony zdrowia. Wszelkie decyzje dotyczące zdrowia, leczenia, przyjmowania leków lub innych działań terapeutycznych powinny być podejmowane wyłącznie po konsultacji z uprawnionym lekarzem lub odpowiednim specjalistą. Organizator Portalu nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, straty czy następstwa wynikające z korzystania z informacji zawartych na Portalu w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem, w szczególności jako porady medycznej lub diagnozy.
8. Organizator dokłada wszelkich starań, aby świadczyć Teleporady w sposób ciągły i bez zakłóceń. Niemniej jednak, ze względu na korzystanie z usług podmiotów trzecich mogą wystąpić okresowe przerwy lub opóźnienia w świadczeniu Teleporady bądź wystawieniu E-recepty/E-zwolnienia/E-

skierowania. W przypadku takich problemów, Usługodawca niezwłocznie podejmie działania mające na celu przywrócenie pełnej dostępności usługi w możliwie najkrótszym czasie.

### **§ 15 Prawa własności intelektualnej**

1. Organizator jest wyłącznym właścicielem Portalu, w tym wszelkich jego elementów graficznych, funkcjonalnych, tekstowych, technologicznych oraz oprogramowania wykorzystywanego do świadczenia usług drogą elektroniczną. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym prawa autorskie, prawa pokrewne oraz prawa własności przemysłowej, przysługują wyłącznie Właścicielowi Portalu, o ile nie określono inaczej w umowach z podmiotami trzecimi.
2. Wszystkie treści umieszczone na Portalu, w tym między innymi elementy graficzne, funkcjonalne, tekstowe, technologiczne, oprogramowanie wykorzystywane do świadczenia usług drogą elektroniczną oraz inne elementy stanowiące integralną część Portalu, podlegają ochronie na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2023 r. poz. 2509) oraz innych obowiązujących przepisów prawa.
3. Użytkownik zobowiązuje się do nienaruszania praw własności intelektualnej przysługujących Organizatorowi. W szczególności zabronione jest kopiowanie, rozpowszechnianie, publiczne udostępnianie, modyfikowanie lub wykorzystywanie w jakiegokolwiek innej formie materiałów i treści dostępnych na Portalu bez uprzedniej, pisemnej zgody Organizatora.
4. W przypadku stwierdzenia naruszenia praw własności intelektualnej przysługujących Organizatorowi, Organizator zastrzega sobie prawo do podjęcia odpowiednich kroków prawnych, w tym dochodzenia roszczeń odszkodowawczych oraz żądania zaprzestania działań naruszających jego prawa.

### **§ 16 Postanowienia końcowe**

1. Do Regulaminu zastosowanie mają przepisy prawa polskiego w szczególności następujące akty prawne:
  - a) ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
  - b) ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. prawo komunikacji elektronicznej;
  - c) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
2. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu, w szczególności w przypadku:
  - a) wprowadzenia zmian w przepisach prawa dotyczących świadczenia usług objętych Regulaminem;
  - b) wydania decyzji, postanowień lub orzeczeń organów administracji lub sądów, mających wpływ na realizację usług objętych Regulaminem;
  - c) wprowadzenia nowych rozwiązań technologicznych dotyczących usług objętych niniejszym regulaminem;
  - d) analizy reklamacji dotyczących treści niniejszego Regulaminu.
3. Każda zmiana Regulaminu zostanie zakomunikowana Użytkownikowi, nie później niż 2 tygodnie przed proponowaną datą wejścia zmian w życie. W tym celu Organizator udostępnia Użytkownikowi tekst zmian w Regulaminie w formie elektronicznej oraz poprzez ich zamieszczenie w Portalu. W przypadku braku sprzeciwu Użytkownika co do proponowanych zmian, zaczynają one obowiązywać w terminie wskazanym w informacji o zmianach.
4. Niezależnie od Regulaminu, Pacjent powinien zapoznać się z Polityką Prywatności w celu uzyskania informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych Pacjenta, która jest udostępniana w formacie pdf na stronie internetowej pod adresem: <https://recepty.openmed.pl/polityka-prywatnosci> w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jej treści.
5. Niezależnie od Regulaminu, Pacjent powinien zapoznać się z Polityką Cookies w celu uzyskania informacji dotyczących plików cookies wykorzystywanych na Portalu, która jest udostępniana w

formacie pdf na stronie internetowej pod adresem: <https://recepty.openmed.pl/polityka-cookies> w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jej treści.

6. Spory sądowe rozpatrywane są przez właściwy sąd powszechny określony według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U.2019 r., poz. 1460 ze zm.).
7. Regulamin obowiązuje od dnia 26.02.2025 r.