Regulamin serwisu NetMedika

Data publikacji: 2 listopada 2026 r.

Data wejścia w życie: 13 listopada 2026 r.

1. Informacje wstępne

1.1. Zakres stosowania Regulaminu

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z serwisu NetMedika Centrum Medyczne, dostępnego pod adresem https://netmedika.pl, zwanego dalej „Serwisem", oraz zamawiania i udzielania konsultacji medycznych na odległość. Regulamin ma zastosowanie do osób korzystających z Serwisu z kontem użytkownika lub bez rejestracji, z uwzględnieniem postanowień przejściowych w punkcie 20.

1.2. Właściciel Serwisu

Serwis jest własnością spółki NETMEDIKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, z siedzibą w Opolu, 45-355 ul. 1 Maja 30a, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0001133471, NIP: 7543373424, REGON: 529949789. Kontakt z właścicielem Serwisu: e-mail kontakt@netmedika.pl

1.3. Zapoznanie się z warunkami świadczenia usług

Przed złożeniem zamówienia osoba zamawiająca konsultację ma możliwość zapoznania się z Regulaminem oraz jego zapisania. Akceptacja Regulaminu następuje w procesie składania zamówienia. Nie zastępuje zgody na świadczenie zdrowotne ani wyraźnego żądania rozpoczęcia usługi przed upływem terminu odstąpienia od umowy.

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są dostępne w Polityce prywatności i cookies pod adresem https://netmedika.pl/polityka-prywatnosci-i-cookies/.

1.4. Podstawy prawne

Regulamin podlega prawu polskiemu. Do usług oraz korzystania z Serwisu stosuje się w szczególności, w odpowiednim zakresie i aktualnym brzmieniu:

- ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. — Kodeks cywilny;
- ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- ustawę z dnia 12 lipca 2024 r. — Prawo komunikacji elektronicznej;
- ustawę z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
- ustawę z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
- ustawę z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
- ustawę z dnia 6 września 2001 r. — Prawo farmaceutyczne;
- przepisy dotyczące wystawiania zaświadczeń lekarskich oraz ochrony danych osobowych, w tym rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).

2. Definicje

2.1. Usługi telemedyczne

Świadczenia zdrowotne udzielane na odległość z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. Obejmują konsultację i ocenę medyczną, których wynikiem może być wystawienie recepty, zwolnienia lub skierowania. Dopuszczalność zdalnego udzielenia świadczenia zależy od sytuacji zdrowotnej Pacjenta i obowiązujących przepisów.

2.2. Serwis

Platforma internetowa umożliwiająca korzystanie z usług telemedycznych, w tym rejestrację, składanie wniosków o świadczenia medyczne, kontakt z Lekarzem lub Świadczeniodawcą oraz dostęp do dokumentacji medycznej i informacji o Pacjencie.

2.3. Lekarz

Osoba uprawniona do wykonywania zawodu lekarza na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, posiadająca wymagane kwalifikacje do udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach Serwisu.

2.4. Świadczeniodawca

Świadczeniodawcą w ramach usług objętych Regulaminem jest NETMEDIKA sp. z o.o., podmiot leczniczy wskazany w punkcie 3. Świadczenia zdrowotne są udzielane przez lekarzy posiadających wymagane uprawnienia, działających w ramach organizacji świadczeń NetMedika.

2.5. E-recepta

Recepta wystawiana w postaci elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne. E-recepta umożliwia realizację w aptece na podstawie unikalnego kodu dostępu przekazywanego Pacjentowi.

2.6. E-zwolnienie

Elektroniczne zaświadczenie lekarskie e-ZLA, dotyczące czasowej niezdolności do pracy albo potrzeby osobistej opieki nad chorym dzieckiem lub innym uprawnionym członkiem rodziny, wystawiane na zasadach określonych przepisami i przekazywane do systemu ZUS.

2.7. E-skierowanie

Skierowanie na badania diagnostyczne, leczenie lub konsultacje specjalistyczne, wystawiane w postaci elektronicznej. Umożliwia realizację w placówkach medycznych na podstawie kodu dostępu przekazywanego Pacjentowi.

2.8. Internetowe Konto Pacjenta (IKP)

Bezpłatny system dostępny pod adresem pacjent.gov.pl, umożliwiający Pacjentowi wgląd w historię wystawionych e-recept, e-skierowań i e-zwolnień oraz dostęp do innych informacji medycznych.

2.9. Pacjent i osoba składająca zgłoszenie

Pacjentem jest osoba, której dotyczy konsultacja. Zgłoszenie może złożyć Pacjent we własnym imieniu albo jego przedstawiciel ustawowy, zgodnie z punktem 4.4. Czynności związane z zamówieniem, płatnością, reklamacją i zwrotem może wykonywać osoba uprawniona do działania w danej sprawie.

2.10. Organizator / NetMedika

NETMEDIKA sp. z o.o., wskazana w punkcie 3, będąca właścicielem Serwisu i podmiotem leczniczym udzielającym świadczeń za pośrednictwem uprawnionych lekarzy.

3. Dane podmiotu leczniczego

3.1. Dane Organizatora

Organizatorem Usług Telemedycznych jest NETMEDIKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, z siedzibą w Opolu, 45-355 ul. 1 Maja 30a, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001133471, posiadająca numer NIP 7543373424 oraz REGON 529949789.

3.2. Rejestr Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą

Organizator jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej i jest wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem 000000283053 .

3.3. Kontakt

Wszelkie pytania, uwagi i zgłoszenia związane z działalnością Serwisu można kierować na adres e-mail: kontakt@netmedika.pl

4. Rejestracja i korzystanie z Serwisu

4.1. Konto użytkownika

Utworzenie konta jest dobrowolne. Rejestracja wymaga wypełnienia udostępnionego w Serwisie formularza i podania prawdziwych, aktualnych danych. Proces rejestracji kończy się utworzeniem indywidualnego konta. Zakres dostępu bez konta określa punkt 4.3.

4.2. Dane Pacjenta

Dane podawane przy zgłoszeniu konsultacji obejmują imię i nazwisko Pacjenta, jego datę urodzenia i numer PESEL oraz numer telefonu i adres e-mail do kontaktu. Dane powinny umożliwiać identyfikację Pacjenta i prawidłowe udzielenie świadczenia.

W przypadku Pacjenta bez numeru PESEL w zgłoszeniu konsultacji podaje się numer paszportu, kraj jego wydania oraz datę urodzenia. Pozostałe wymagane dane muszą odpowiadać danym Pacjenta.

4.3. Korzystanie bez konta

Zgłoszenie i opłacenie konsultacji oraz skorzystanie z czatu z lekarzem nie wymagają zakładania konta ani logowania. Dostęp do czatu następuje przez link przekazany Pacjentowi.

4.4. Zgłoszenie we własnym imieniu lub dla dziecka

Osoba składająca zgłoszenie działa we własnym imieniu jako Pacjent albo jako przedstawiciel ustawowy wskazanego Pacjenta. Nie wolno podszywać się pod inną osobę ani posługiwać się jej danymi bez uprawnienia.

Przy zgłoszeniu dziecka w polach danych Pacjenta wpisuje się dane dziecka, a w polach kontaktowych — numer telefonu i adres e-mail rodzica lub opiekuna prawnego. Lekarz ustala

tożsamość przedstawiciela ustawowego i jego uprawnienie do działania przed udzieleniem świadczenia.

Konsultacja dziecka wymaga udziału i zgody jego przedstawiciela ustawowego. Po ukończeniu przez Pacjenta 16 lat wymagana jest również jego zgoda, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych przepisami. Sama akceptacja Regulaminu nie zastępuje zgody na świadczenie zdrowotne.

4.5. Bezpieczeństwo konta

Użytkownik jest zobowiązany do ochrony swoich danych dostępowych do Serwisu. W szczególności powinien zadbać, aby login i hasło nie były dostępne dla osób trzecich. W przypadku podejrzenia nieautoryzowanego dostępu do konta, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Organizatora.

4.6. Warunki techniczne i sposób korzystania

Do korzystania z formularza i czatu potrzebne jest urządzenie z dostępem do internetu i przeglądarką internetową. Pacjent powinien mieć dostęp do podanego adresu e-mail oraz telefonu umożliwiającego odbieranie połączeń i wiadomości SMS.

Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych, podszywanie się pod inne osoby, naruszanie poufności danych innych Pacjentów oraz działania zakłócające funkcjonowanie Serwisu.

5. Zakres i rodzaje świadczeń

5.1. Dostępne konsultacje

NetMedika oferuje konsultację dotyczącą e-recepty, konsultację dotyczącą e-zwolnienia L4, konsultację dotyczącą recepty na antykoncepcję awaryjną oraz konsultację lekarską — teleporadę. Każda z nich obejmuje ocenę medyczną w zakresie wybranej usługi. Wystawienie dokumentu jest możliwym wynikiem konsultacji, zależnym od decyzji lekarza.

5.2. Dokumentacja medyczna

Świadczeniodawcy zobowiązani są do prowadzenia dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności Ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz Ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej. Organizator Serwisu zapewnia bezpieczne przechowywanie i udostępnianie dokumentacji medycznej wyłącznie uprawnionym podmiotom, zgodnie z przepisami prawa oraz Polityką Prywatności.

6. Zasady udzielania świadczeń

6.1. Przyjęcie zgłoszenia

Pacjent wybiera usługę, wypełnia formularz medyczny i dane kontaktowe oraz opłaca konsultację. Po potwierdzeniu płatności zgłoszenie jest kierowane do dostępnego lekarza, który zostaje przypisany do konsultacji, zapoznaje się z przekazanymi informacjami i w razie potrzeby kontaktuje się przez czat lub telefonicznie. Założenie konta nie jest wymagane.

Konsultacja dotycząca e-zwolnienia oraz teleporada obejmują rozmowę telefoniczną z lekarzem. Przy dobrze udokumentowanej kontynuacji leczenia w ramach e-recepty lekarz może podjąć decyzję na podstawie dokumentacji i informacji przekazanych w zgłoszeniu, jeżeli pozwalają na to stan zdrowia Pacjenta i przepisy.

6.2. Przygotowanie Pacjenta i dokumentacja

Pacjent przekazuje prawdziwe i aktualne informacje o stanie zdrowia, przyjmowanych lekach i dotychczasowym leczeniu. Podaje działający numer telefonu i adres e-mail, pozostaje dostępny pod telefonem oraz sprawdza wiadomości związane z konsultacją.

Dokumentację medyczną Pacjent przekazuje bezpośrednio lekarzowi na czacie związanym z konsultacją. Jeżeli potrzebny jest dostęp do informacji w IKP, Pacjent udziela uprawnionemu lekarzowi odpowiedniego dostępu. Nie przekazuje haseł, kodów logowania ani danych dostępowych do bankowości.

Lekarz może poprosić o dodatkowe informacje lub dokumenty niezbędne do oceny medycznej. Brak danych może uniemożliwić bezpieczne udzielenie świadczenia lub wystawienie dokumentu; rozliczenie następuje zgodnie z punktem 12.

6.3. Godziny pracy i kolejność realizacji

Lekarze pracują codziennie w godzinach 8:00–20:00, również w soboty i niedziele. Godziny podawane w Regulaminie odnoszą się do czasu obowiązującego w Polsce.

Zgłoszenia przesłane i skutecznie opłacone do godziny 20:00 realizowane są tego samego dnia. Zgłoszenia opłacone później obsługiwane są następnego dnia od godziny 8:00.

Standardowa konsultacja realizowana jest zwykle w ciągu 3–4 godzin, w godzinach pracy lekarzy. Jest to orientacyjny czas oczekiwania na konsultację, a nie czas trwania rozmowy ani gwarancja wystawienia dokumentu.

Zgłoszenia dotyczące recepty na antykoncepcję awaryjną są rozpatrywane w pierwszej kolejności, najszybciej, jak to możliwe, w godzinach pracy lekarzy. Tryb ekspresowy działa na zasadach punktu 12.2.

Konieczność uzupełnienia informacji lub dokumentacji może wydłużyć ocenę medyczną. Pacjent otrzymuje informację, czego brakuje i co powinien zrobić. Tryb ekspresowy nie zastępuje niezbędnego badania ani oceny bezpieczeństwa leczenia.

6.4. Czat, telefon i informacje po konsultacji

Link do czatu z lekarzem wysyłany jest SMS-em i e-mailem. Otwarcie czatu nie wymaga logowania. Czat jest dostępny od przesłania linku do zakończenia wizyty; po zakończeniu konsultacji nie jest aktywny.

Jeżeli Pacjent nie odbiera telefonu, lekarz ponawia próbę kontaktu kilkukrotnie, w odstępach czasu. W razie podania błędnego numeru Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z obsługą pod adresem kontakt@netmedika.pl.

Po zakończeniu konsultacji Pacjent otrzymuje na podany adres e-mail informację o zakończeniu wizyty, decyzji lekarza, zaleceniach i dokumentację z konsultacji. Kod wystawionej e-recepty jest przesyłany SMS-em. W sprawach organizacyjnych oraz w razie potrzeby wyjaśnienia dalszego sposobu kontaktu Pacjent może napisać na kontakt@netmedika.pl.

6.5. Decyzja medyczna i granice konsultacji online

Opłacenie konsultacji nie gwarantuje recepty, określonego leku, liczby opakowań, zwolnienia na wskazaną liczbę dni ani skierowania. Lekarz podejmuje decyzję samodzielnie, na podstawie oceny medycznej, dostępnych danych i obowiązujących przepisów.

Lekarz może poprosić o dodatkowe informacje, zalecić badanie osobiste lub dalszą diagnostykę albo odmówić wystawienia dokumentu, jeżeli nie ma podstaw do jego wystawienia. Pacjent otrzymuje informację o decyzji i zalecanym dalszym postępowaniu. Zasady zwrotu określa punkt 12.

Konsultacje w Serwisie nie zastępują pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowia lub życia. W takiej sytuacji należy skorzystać z pomocy ratunkowej pod numerem 112 lub 999. Przy antykoncepcji awaryjnej należy uwzględnić czas potrzebny również na wykupienie i przyjęcie leku; jeżeli oczekiwanie opóźnia uzyskanie niezbędnej pomocy, należy szukać jej także poza Serwisem.

7. E-recepty

7.1. Konsultacja dotycząca e-recepty

W jednej konsultacji „E-recepta" Pacjent może zgłosić jeden lek w liczbie do trzech opakowań. Lekarz ocenia zasadność leczenia oraz decyduje o preparacie, dawce i ilości. Wskazany limit nie stanowi gwarancji wystawienia recepty.

W ramach oferty NetMedika wystawiane są recepty bez refundacji. Opłata za konsultację nie obejmuje ceny leku. Więcej niż jeden lek można omówić w ramach odrębnie zakupionej teleporady albo złożyć odrębne zgłoszenia dotyczące e-recepty.

Nie każdy lek i nie każda sytuacja zdrowotna mogą być obsłużone zdalnie. Wymogi dotyczące badania, dokumentacji i wystawiania recept wynikające z przepisów mają pierwszeństwo przed preferencją Pacjenta co do formy konsultacji.

7.2. Przekazanie i realizacja e-recepty

Jeżeli lekarz wystawi e-receptę, kod dostępu jest przesyłany SMS-em na numer podany w zgłoszeniu. Informacje o recepcie można również sprawdzić w IKP. W razie braku SMS-a lub błędu w danych Pacjent powinien skontaktować się z obsługą NetMedika.

Termin realizacji i ilość leku wynikają z wystawionej recepty i obowiązujących przepisów. Pacjent powinien sprawdzić dane oraz termin realizacji przed wykupieniem leku.

8. E-zwolnienia

8.1. Konsultacja dotycząca e-zwolnienia

Konsultacja dotycząca e-zwolnienia obejmuje rozmowę telefoniczną z lekarzem i ocenę podstaw do wystawienia e-ZLA z powodu choroby Pacjenta albo potrzeby osobistej opieki nad chorym dzieckiem lub innym uprawnionym członkiem rodziny. Lekarz ustala zasadność i okres zwolnienia zgodnie z prawem.

E-ZLA jest przekazywane elektronicznie do ZUS i udostępniane uprawnionemu płatnikowi składek w systemie PUE/eZUS. Sam brak profilu pracodawcy nie stanowi podstawy odmowy wystawienia e-ZLA ani zatrzymania opłaty. W przypadkach wymaganych prawem Pacjentowi udostępniany jest odpowiedni wydruk zaświadczenia.

Wystawienie e-ZLA nie przesądza o prawie do zasiłku ani jego wysokości. Prawo do świadczeń pieniężnych jest ustalane przez właściwego płatnika lub ZUS.

8.2. Kontakt i granice oferty L4

Kontakt telefoniczny odbywa się zgodnie z punktem 6.4. W przypadku zakończenia zgłoszenia z powodu braku kontaktu stosuje się punkt 12.5; przy odmowie wystawienia dokumentu — punkt 12.3.

W ramach oferty NetMedika nie są realizowane konsultacje służące przedłużeniu trwającego zwolnienia lekarskiego. Pacjent wymagający oceny dalszej niezdolności do pracy powinien skontaktować się z lekarzem prowadzącym leczenie.

9. Skierowania

9.1. Skierowanie w ramach teleporady

W ramach teleporady lekarz może wystawić skierowanie, jeżeli stwierdzi wskazania i jest to dopuszczalne w danej sytuacji. Skierowanie nie jest gwarantowanym wynikiem konsultacji.

Postać skierowania i sposób jego przekazania zależą od rodzaju dokumentu oraz obowiązujących przepisów. W przypadku e-skierowania wystawionego w systemie e-zdrowie Pacjent otrzymuje informację umożliwiającą jego realizację. Pacjent powinien chronić kod dostępu i przekazywać go wyłącznie osobom lub podmiotom uprawnionym.

9.2. Odpłatność dalszego leczenia

Opłata za konsultację NetMedika nie obejmuje kosztu badań, wizyt specjalistycznych ani innych świadczeń wykonywanych na podstawie skierowania. Możliwość ich finansowania ze środków publicznych zależy od rodzaju świadczenia, uprawnień Pacjenta i wymogów dotyczących skierowania. Samo opłacenie teleporady ani otrzymanie skierowania nie gwarantuje bezpłatnego wykonania każdego badania lub konsultacji.

10. Obowiązki Pacjenta

10.1. Rzetelność danych i uprawnienie do działania

Osoba składająca zgłoszenie podaje prawdziwe i aktualne dane Pacjenta oraz informacje medyczne zgodne z jej wiedzą. Działa osobiście albo jako przedstawiciel ustawowy, zgodnie z punktem 4.4. Bezprawne posługiwanie się cudzą tożsamością lub danymi może skutkować odpowiedzialnością przewidzianą prawem.

W razie zauważenia błędu w danych należy jak najszybciej napisać na kontakt@netmedika.pl, a podczas trwającej konsultacji poinformować również lekarza. Sposób korekty wystawionego już dokumentu medycznego zależy od zasad dotyczących tego dokumentu.

10.2. Zalecenia medyczne

Pacjent powinien zapoznać się z zaleceniami lekarza oraz informacjami dotyczącymi przepisanych leków i stosować leczenie zgodnie z zaleceniami. W razie działań niepożądanych, braku poprawy lub wątpliwości powinien skontaktować się z lekarzem, lekarzem rodzinnym lub farmaceutą, odpowiednio do charakteru problemu. W stanach nagłych stosuje się punkt 10.3.

Decyzja o leczeniu i wystawieniu dokumentu należy do lekarza. Nie ogranicza to prawa Pacjenta do uzyskania wyjaśnień, złożenia reklamacji ani innych praw wynikających z przepisów.

10.3. Nagłe zagrożenie zdrowia lub życia

W przypadku nagłego zagrożenia zdrowia lub życia należy niezwłocznie skorzystać z pomocy ratunkowej pod numerem 112 lub 999. Oczekiwanie na konsultację w Serwisie nie powinno opóźniać uzyskania takiej pomocy. Lekarz lub Organizator mogą zawiadomić odpowiednie służby w przypadkach przewidzianych przepisami.

10.4. Bezpieczeństwo i poufność

Pacjent powinien chronić dane logowania, link do czatu i dokumenty medyczne przed dostępem osób nieuprawnionych. Podejrzenie nieuprawnionego dostępu należy niezwłocznie zgłosić na kontakt@netmedika.pl. Odpowiedzialność za konkretny przypadek jest ustalana zgodnie z punktem 13 i obowiązującymi przepisami.

11. Reklamacje

11.1. Zgłoszenie reklamacji

Reklamację dotyczącą konsultacji, płatności lub działania Serwisu można złożyć na kontakt@netmedika.pl, przez formularz kontaktowy lub na adres siedziby NetMedika. Wystarczy opisać problem, wskazać oczekiwane rozwiązanie oraz dane pozwalające odnaleźć zgłoszenie.

Numer zamówienia jest pomocny, lecz nieobowiązkowy. Jeżeli nie jest znany, można podać adres e-mail użyty przy zamówieniu i datę zgłoszenia. Dodatkowe dane są wymagane tylko wtedy, gdy są potrzebne do ustalenia zgłoszenia lub ochrony informacji o Pacjencie.

Pacjent może również ubiegać się o zwrot środków w ramach gwarancji opisanej w punkcie 12.3, bez konieczności składania reklamacji.

11.2. Odpowiedź na reklamację

Reklamacje są rozpatrywane indywidualnie przez właściwą osobę, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji. Odpowiedź jest przekazywana na podany adres e-mail lub korespondencyjny.

Jeżeli konieczne jest uzupełnienie informacji, NetMedika prosi o nie niezwłocznie. Prośba o uzupełnienie nie uruchamia terminu odpowiedzi od nowa. Reklamacja i gwarancja zwrotu są rozpatrywane z zachowaniem praw Pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów.

12. Płatności, zwroty i odstąpienie od umowy

12.1. Zawarcie umowy i potwierdzenie płatności

Umowa o wybraną konsultację zostaje zawarta po przesłaniu zgłoszenia przez osobę uprawnioną i otrzymaniu przez NetMedika od operatora płatności potwierdzenia jej skutecznego opłacenia. Samo rozpoczęcie płatności lub wypełnienie formularza nie oznacza jej zakończenia.

Potwierdzenie zawarcia umowy, zamówionej usługi i zapłaconej kwoty oraz regulamin i informacje o prawie odstąpienia są przekazywane na podany adres e-mail, w formie pozwalającej zachować ich niezmienioną treść.

12.2. Opłata za konsultację i tryb ekspresowy

Cena obejmuje konsultację w zakresie wybranej usługi. Nie obejmuje zakupu leków w aptece, odpłatnych badań ani kolejnych konsultacji. Cena całkowita w złotych polskich, zawierająca wszystkie należne opłaty i podatki, jest przedstawiana przed złożeniem zamówienia z obowiązkiem zapłaty.

Tryb ekspresowy jest opcjonalny i wymaga dopłaty 20 zł. Oznacza obsługę poza standardową kolejką, z uwzględnieniem pierwszeństwa zgłoszeń wymagających pilnej oceny medycznej. Nie gwarantuje określonej decyzji lekarza ani czasu realizacji wyrażonego w minutach. Zgłoszenia dotyczące antykoncepcji awaryjnej mają pierwszeństwo także bez zakupu ekspresu.

Faktura za konsultację jest wystawiana na prośbę osoby uprawnionej. Wniosek można przesłać na kontakt@netmedika.pl.

12.3. 100% zwrotu po odmowie wystawienia dokumentu

Jeżeli konsultacja została zakupiona jako „E-recepta", „E-zwolnienie L4" albo „Recepta na tabletkę dzień po", a lekarz odmówi wystawienia dokumentu objętego zgłoszeniem, NetMedika zwraca 100% kwoty faktycznie zapłaconej za tę konsultację, łącznie z całą dopłatą za tryb ekspresowy.

Zwrot ma formę pieniężną. Nie jest zastępowany voucherem ani kodem rabatowym i nie jest pomniejszany o koszt pracy lekarza, obsługi zgłoszenia lub prowizję operatora płatności.

Gwarancja obowiązuje również wtedy, gdy lekarz przeanalizował formularz lub dokumentację, przeprowadził rozmowę albo zakończył konsultację odmową. Zgoda na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia ani pełne wykonanie konsultacji zakończonej odmową nie wyłączają tej gwarancji.

Aby skorzystać z gwarancji, wystarczy napisać na kontakt@netmedika.pl zgodnie z punktem 12.7. Nie jest wymagane wcześniejsze składanie reklamacji.

12.4. Odrębne zasady teleporady

W usłudze „Konsultacja lekarska / teleporada" opłata dotyczy udzielenia porady lekarskiej. Sama odmowa wystawienia recepty, zwolnienia lub skierowania podczas udzielonej teleporady nie stanowi podstawy zwrotu w ramach gwarancji z punktu 12.3.

Pacjent zachowuje prawo do reklamacji, ustawowego odstąpienia na zasadach punktu 12.8 oraz zwrotu w sytuacjach określonych w punktach 12.5 i 12.6.

12.5. Zakończenie zgłoszenia z powodu braku kontaktu lub niewykonania usługi

Jeżeli zgłoszenie zostanie zakończone bez udzielenia konsultacji z powodu braku kontaktu z Pacjentem po ponawianych próbach połączenia, NetMedika zwraca 100% zapłaconej kwoty, w tym dopłatę za ekspres. Zasada obejmuje wszystkie cztery usługi.

Jeżeli NetMedika nie może wykonać zamówionej konsultacji z przyczyn leżących po jej stronie, zwraca pełną pobraną opłatę, w tym dopłatę za ekspres.

Brak odpowiedzi na pytania lekarza lub brak dokumentacji nie jest równoznaczny z dobrowolną rezygnacją Pacjenta. Jeżeli w jednej z usług wymienionych w punkcie 12.3 lekarz z tego powodu odmawia wystawienia dokumentu, stosuje się pełny zwrot z tego punktu.

12.6. Rezygnacja Pacjenta przed zakończeniem konsultacji

Pacjent może zrezygnować z konsultacji, przesyłając jednoznaczną wiadomość na kontakt@netmedika.pl. Jeżeli lekarz nie rozpoczął jeszcze jej wykonywania, NetMedika zwraca pełną zapłaconą kwotę, łącznie z dopłatą za ekspres.

Jeżeli lekarz rozpoczął konsultację, lecz nie została ona zakończona, rozliczeniu podlega wyłącznie faktycznie wykonana część świadczenia. Potrącenie jest ustalane proporcjonalnie do jej zakresu i nie przekracza 20 zł łącznie. Zwrot obejmuje całą zapłaconą kwotę pomniejszoną wyłącznie o tak ustaloną należność; nie pobiera się dodatkowego potrącenia za ekspres. Jeżeli przepisy wymagają pełnego zwrotu, potrącenia nie stosuje się.

Za rozpoczęcie konsultacji uważa się podjęcie przez lekarza czynności medycznych dotyczących konkretnego zgłoszenia, w tym analizy formularza lub dokumentacji. Samo opłacenie zgłoszenia, przypisanie lekarza lub wysłanie automatycznej wiadomości nie oznacza rozpoczęcia konsultacji.

Potrącenie nie dotyczy odmowy wystawienia dokumentu objętej punktem 12.3 ani sytuacji pełnego zwrotu wskazanych w punkcie 12.5.

12.7. Zgłoszenie i wykonanie zwrotu

Wiadomość dotycząca zwrotu powinna pozwalać ustalić, którego zgłoszenia dotyczy. Można podać numer zamówienia, a w razie jego braku — adres e-mail użyty przy zamówieniu oraz datę zgłoszenia. Brak numeru zamówienia nie wyłącza prawa do zwrotu.

NetMedika zleca zwrot niezwłocznie po ustaleniu zgłoszenia i podstawy zwrotu. Zwrot jest dokonywany tą samą metodą, którą przyjęto płatność, chyba że z osobą uprawnioną wyraźnie uzgodniono inną, niewiążącą się z dodatkowymi kosztami.

W przypadku ustawowego odstąpienia zwrot następuje bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Termin złożenia oświadczenia oraz ustawowe terminy zwrotu nie są uzależniane od posiadania numeru zamówienia. Czas zaksięgowania zwrotu zależy również od operatora płatności i banku.

12.8. Ustawowe prawo odstąpienia

Konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość w ciągu 14 dni od jej zawarcia, z zastrzeżeniem przypadków określonych prawem. Wystarczy jednoznaczne oświadczenie, na przykład wysłane na kontakt@netmedika.pl lub adres siedziby NetMedika. Można skorzystać z formularza odstąpienia, ale nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarcza wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Rozpoczęcie konsultacji przed upływem tego terminu wymaga wyraźnego żądania konsumenta. Samo rozpoczęcie świadczenia nie powoduje utraty prawa odstąpienia. Prawo to może wygasnąć dopiero po pełnym wykonaniu usługi, jeżeli konsument wcześniej wyraźnie zgodził się na jej wykonanie oraz został poinformowany o tym skutku i przyjął go do wiadomości.

W przypadku odstąpienia po rozpoczęciu świadczenia stosuje się rozliczenie zgodne z prawem, z korzystnym dla Pacjenta ograniczeniem potrącenia określonym w punkcie 12.6. Utrata ustawowego prawa odstąpienia nie wyłącza gwarancji pełnego zwrotu po odmowie dokumentu.

12.9. Pozostałe prawa Pacjenta

Gwarancja zwrotu i zasady rezygnacji stanowią zobowiązanie NetMedika. Nie wyłączają ani nie ograniczają praw wynikających z przepisów o prawach pacjenta, odpowiedzialności za wykonanie umowy ani innych bezwzględnie obowiązujących przepisów.

Zwrot pieniędzy nie pozbawia Pacjenta prawa do złożenia reklamacji ani dochodzenia innych przysługujących mu roszczeń. Szczególna zasada pełnego zwrotu ma pierwszeństwo przed zasadą częściowego rozliczenia rezygnacji.

13. Odpowiedzialność

13.1. Rola NetMedika i samodzielność lekarza

NetMedika organizuje i udziela świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem uprawnionych lekarzy. Lekarz samodzielnie podejmuje decyzje medyczne, kierując się stanem zdrowia Pacjenta, aktualną wiedzą medyczną i obowiązującymi przepisami.

Samodzielność decyzji lekarza nie wyłącza odpowiedzialności NetMedika ani lekarza wynikającej z przepisów prawa. Gwarancja zwrotu opłaty nie wpływa na decyzję medyczną i nie stanowi gwarancji wystawienia dokumentu.

13.2. Odpowiedzialność za wykonanie umowy

Odpowiedzialność NetMedika i osób udzielających świadczeń jest ustalana na podstawie obowiązujących przepisów oraz okoliczności konkretnej sprawy. Regulamin nie wyłącza odpowiedzialności, której nie można wyłączyć lub ograniczyć zgodnie z prawem.

Błędy w danych, brak kontaktu lub problemy techniczne mogą utrudnić udzielenie świadczenia. Nie powodują jednak automatycznej utraty prawa do zwrotu, reklamacji lub innych uprawnień. W zakresie rozliczeń stosuje się punkt 12.

13.3. Dostępność Serwisu

Serwis może być czasowo niedostępny w związku z pracami technicznymi, modernizacją lub awarią. NetMedika podejmuje działania służące przywróceniu jego działania. Przerwa techniczna nie wyłącza praw Pacjenta związanych z opłaconą konsultacją; w zakresie rozliczeń stosuje się punkt 12.

13.4. Rzetelność informacji przekazywanych przez Pacjenta

Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy odpowiada za przekazywanie danych zgodnie z prawdą i swoją wiedzą, na zasadach określonych prawem. Ocena znaczenia nieprawidłowych danych dla wykonania świadczenia i odpowiedzialności stron uwzględnia okoliczności konkretnej sprawy. Nie prowadzi automatycznie do utraty uprawnień określonych w punkcie 12.

13.5. Sytuacje nadzwyczajne

W razie podejrzenia zagrożenia życia lub zdrowia Pacjenta lekarz podejmuje czynności wymagane prawem, w tym może powiadomić służby ratunkowe. Zakres przekazywanych informacji powinien odpowiadać celowi udzielenia pomocy.

14. Prywatność i pliki cookies

14.1. Informacje o przetwarzaniu danych

Polityka Prywatności i Cookies określa zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów oraz wykorzystywania plików cookies w Serwisie. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w dokumencie „Polityka prywatności i cookies", dostępnym pod adresem https://netmedika.pl/polityka-prywatnosci-i-cookies/. Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z jej treścią przed rozpoczęciem korzystania z usług.

15. Treści publikowane w Serwisie

15.1. Informacje medyczne i informacje o usługach

NetMedika dokłada należytej staranności, aby informacje o usługach były aktualne, rzetelne i zrozumiałe. Ogólne materiały edukacyjne o zdrowiu nie zastępują indywidualnej oceny medycznej. Warunki konkretnej zamówionej usługi wynikają z oferty przedstawionej przy zamówieniu, umowy oraz właściwej wersji Regulaminu.

15.2. Odnośniki do innych stron

Serwis może zawierać odnośniki do stron podmiotów zewnętrznych. NetMedika nie zarządza treścią ani zasadami działania tych stron. Pacjent powinien zapoznać się z zasadami obowiązującymi w odwiedzanym serwisie. Nie wyłącza to odpowiedzialności NetMedika, której nie można ograniczyć zgodnie z prawem.

16. Prawa autorskie i własność intelektualna

16.1. Ochrona treści

Treści udostępniane w Serwisie, obejmujące materiały tekstowe, elementy graficzne, układy funkcjonalne oraz rozwiązania techniczne, podlegają ochronie wynikającej z przepisów prawa autorskiego oraz regulacji dotyczących własności intelektualnej. Organizator jest wyłącznym właścicielem tych praw lub działa na podstawie stosownych licencji udzielonych przez podmioty trzecie. Wszelkie materiały dostępne w Serwisie są chronione prawnie i mogą być wykorzystywane wyłącznie w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

16.2. Korzystanie z materiałów

Korzystanie z treści Serwisu jest dopuszczalne na zasadach określonych przepisami prawa autorskiego. Wykorzystanie wykraczające poza ustawowy dozwolony użytek wymaga zgody właściwego podmiotu praw. Regulamin nie ogranicza dozwolonego użytku ani innych uprawnień wynikających z ustawy.

16.3. Naruszenia praw

Odpowiedzialność za naruszenie praw autorskich i innych praw własności intelektualnej jest ustalana na podstawie obowiązujących przepisów. NetMedika może dochodzić przewidzianych prawem roszczeń w razie naruszenia przysługujących jej praw.

17. Przeniesienie praw i obowiązków

17.1. Indywidualny charakter konsultacji

Konsultacja dotyczy Pacjenta wskazanego w zgłoszeniu. Nie można przekazać jej innej osobie przez udostępnienie konta, linku do czatu lub danych Pacjenta. Nie ogranicza to działania przez uprawnionego przedstawiciela ustawowego ani praw, których przeniesienie dopuszczają przepisy.

17.2. Zmiana podmiotu zobowiązanego

Przeniesienie praw lub obowiązków wynikających z umowy może nastąpić tylko na zasadach dopuszczonych prawem, w tym za zgodą Pacjenta, gdy taka zgoda jest wymagana. Samo opublikowanie informacji w Serwisie nie zastępuje wymaganej zgody i nie pozbawia Pacjenta nabytych uprawnień.

18. Aktualizacja Regulaminu

18.1. Przyczyny aktualizacji

NetMedika może aktualizować Regulamin w związku ze zmianami przepisów, zmianami zakresu oferowanych usług albo technicznych lub organizacyjnych zasad ich realizacji. Aktualizacja nie stanowi sama w sobie podstawy do dowolnej zmiany wcześniej zawartej umowy.

18.2. Ogłoszenie nowej wersji

Informacja o planowanej aktualizacji, jej zakresie i dacie wejścia w życie jest publikowana w Serwisie co najmniej 10 dni przed rozpoczęciem obowiązywania nowej wersji. Nowa wersja jest udostępniana w sposób umożliwiający zapoznanie się z nią, zapisanie i odtworzenie jej treści.

18.3. Wcześniejsze zamówienia

Do konsultacji zamówionych przed wejściem zmian w życie stosuje się warunki obowiązujące przy zamówieniu, z zachowaniem dodatkowych, korzystniejszych uprawnień przyznanych Pacjentowi. Samo przeglądanie Serwisu lub korzystanie z konta nie zmienia warunków wcześniej zamówionej konsultacji.

18.4. Zmiany zasad prowadzenia konta użytkownika

Każda konsultacja jest zamawiana oddzielnie. Samo wielokrotne zamawianie konsultacji nie oznacza zawarcia umowy abonamentowej ani umowy o stałą opiekę medyczną. Prowadzenie konta użytkownika jest odrębne od realizacji poszczególnych konsultacji.

Jeżeli zmiana Regulaminu dotyczy warunków prowadzenia istniejącego konta użytkownika, NetMedika wprowadza ją wyłącznie na podstawie dopuszczonej prawem i z zachowaniem właściwego trybu. Użytkownikowi należy skutecznie przekazać nowe warunki, datę ich zastosowania oraz informację o przysługującym prawie zakończenia umowy, z wyprzedzeniem wymaganym prawem i dotychczasową umową. Sam komunikat na stronie nie zastępuje tych czynności.

Zmiana zasad konsultacji zamawianych w przyszłości nie zmienia sama w sobie warunków prowadzenia istniejącego konta. Zgodnie z punktem 20.3 niniejsza aktualizacja nie zmienia warunków umów prowadzenia kont zawartych przed jej wejściem w życie.

18.5. Zachowanie wcześniejszych wersji

NetMedika zachowuje wcześniejsze wersje Regulaminu w celu ustalenia warunków dotyczących poszczególnych zamówień. Szczególne zasady zastosowania aktualizacji opisanej w tym dokumencie określa punkt 20.

19. Postanowienia końcowe

19.1. Przepisy mające zastosowanie

Regulamin opiera się na przepisach prawa powszechnie obowiązującego. Wszelkie kwestie, które nie zostały w nim uregulowane, podlegają odpowiednim regulacjom prawnym.

19.2. Skuteczność postanowień

Jeżeli postanowienie Regulaminu nie wiąże Pacjenta lub jest nieważne, skutki takiej sytuacji ocenia się zgodnie z obowiązującymi przepisami. Pozostałe postanowienia stosuje się w zakresie dopuszczonym prawem.

19.3. Rozstrzyganie sporów

Spory wynikające z umowy są rozstrzygane przez sądy właściwe zgodnie z obowiązującymi przepisami. Regulamin nie ogranicza prawa Pacjenta do zwrócenia się do organów lub instytucji właściwych do ochrony jego praw.

19.4. Charakter Regulaminu

Regulamin określa warunki świadczenia usług i stanowi część umowy w zakresie, w jakim został skutecznie udostępniony i włączony do tej umowy. Nie wyłącza ani nie ogranicza bezwzględnie obowiązujących praw Pacjenta i konsumenta.

20. Postanowienia przejściowe dla wersji z 2 listopada 2026 r.

20.1. Wejście w życie

Niniejszą wersję Regulaminu opublikowano 2 listopada 2026 r. Wchodzi ona w życie 13 listopada 2026 r. i określa warunki konsultacji zamówionych od tego dnia.

20.2. Gwarancja zwrotu i wcześniejsze zgłoszenia

Do konsultacji zamówionych wcześniej stosuje się warunki obowiązujące przy ich zamawianiu, z uwzględnieniem korzystniejszej dla Pacjenta gwarancji pełnego zwrotu opłaty po odmowie dokumentu. Gwarancja opisana w punkcie 12.3 jest stosowana jako dodatkowe uprawnienie od 2 listopada 2026 r. do nowych zgłoszeń i zgłoszeń będących w tym dniu w trakcie realizacji. Nie ogranicza praw ani gwarancji przyznanych wcześniej.

20.3. Istniejące konta użytkowników

Ta aktualizacja nie zmienia warunków umów prowadzenia kont użytkowników zawartych przed jej wejściem w życie. Samo dalsze korzystanie z takiego konta lub przeglądanie Serwisu nie oznacza przyjęcia nowych warunków dotyczących wcześniej zamówionej konsultacji.

20.4. Pierwszeństwo postanowień przejściowych

Powyższe postanowienia przejściowe mają pierwszeństwo przed ogólnymi postanowieniami punktu 18 w zakresie daty i zakresu zastosowania tej aktualizacji.

Załącznik nr 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy

Formularz należy wypełnić i przesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy. Skorzystanie z niego nie jest obowiązkowe; wystarczy jednoznaczne oświadczenie. Zgłoszenie zwrotu po odmowie dokumentu na podstawie punktu 12.3 nie wymaga tego formularza.

Adresat: NETMEDIKA sp. z o.o., ul. 1 Maja 30a, 45-355 Opole; kontakt@netmedika.pl.

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

Rodzaj konsultacji: .....

Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko konsumenta/konsumentów: .....

Adres konsumenta/konsumentów: .....

Adres e-mail użyty przy zamówieniu (pomocniczo): .....

Numer zamówienia, jeśli jest znany (nieobowiązkowo): .....

Data: .....

Podpis konsumenta/konsumentów — tylko przy przesłaniu formularza na papierze:
.....

Niepotrzebne warianty liczby pojedynczej lub mnogiej należy skreślić.