Regulamin serwisu NetMedika

Dotychczasowa wersja. Kopia z 2 listopada 2026 r.

1. Informacje Wstępne:

1.1. Zakres stosowania Regulaminu

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu NetMedika Centrum Medyczne, dostępnego pod adresem www.netmedika.pl (zwanego dalej „Serwisem"). Serwis umożliwia korzystanie z usług telemedycznych, takich jak konsultacje medyczne, wystawianie e-recept, e-zwolnień i e-skierowań, świadczonych przez uprawnione osoby wykonujące zawód medyczny.
Regulamin ma zastosowanie do wszystkich użytkowników Serwisu, niezależnie od tego, czy rejestrują konto użytkownika, czy korzystają z usług bez rejestracji.

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. Obowiązek przestrzegania Regulaminu

Przestrzeganie Regulaminu jest warunkiem korzystania z Serwisu. Użytkownik, podejmując działania na Serwisie, potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i akceptuje jego postanowienia. W przypadku braku akceptacji użytkownik powinien niezwłocznie zaprzestać korzystania z Serwisu.
Użytkownik zobowiązany jest także zapoznać się z Polityką Prywatności, dostępną pod adresem polityka prywatności, która określa zasady przetwarzania danych osobowych.

1.4. Akty prawne mające zastosowanie

Regulamin podlega przepisom prawa polskiego, w szczególności:

- Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
- Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r.
- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.
- Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6 listopada 2008 r.;
- Ustawa o działalności leczniczej z dnia 15 kwietnia 2011 r.

2. Wyjaśnienie Terminów:

2.1. Usługi telemedyczne

Świadczenia opieki zdrowotnej udzielane na odległość z wykorzystaniem technologii komunikacyjnych, takich jak transmisja wideo, połączenia telefoniczne lub inne środki elektroniczne. Usługi te obejmują m.in. konsultacje lekarskie, wystawianie e-recept, e-zwolnień oraz e-skierowań, bez konieczności bezpośredniego badania Pacjenta.

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

Osoba wykonująca zawód medyczny, uprawniona na podstawie odrębnych przepisów do udzielania świadczeń zdrowotnych w określonym zakresie. W szczególności są to lekarze, pielęgniarki, ratownicy medyczni, diagności laboratoryjni oraz inne osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje.

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

Zaświadczenie lekarskie o czasowej niezdolności do pracy, wystawiane w formie elektronicznej i przesyłane automatycznie do systemu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE 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.

3. Organizator Usług Telemedycznych:

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. Dane Kontaktowe

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. Jak się Zarejestrować

Rejestracja w Serwisie wymaga wypełnienia formularza rejestracyjnego, który jest dostępny na stronie głównej Serwisu. Użytkownik zobowiązany jest do podania prawdziwych, aktualnych i kompletnych danych. Proces rejestracji kończy się utworzeniem indywidualnego konta użytkownika, które umożliwia dostęp do pełnej oferty Serwisu.

4.2. Dane Niezbędne do Rejestracji

Aby założyć konto, Użytkownik musi podać następujące dane:

- imię i nazwisko,
- adres e-mail,
- numer telefonu,
- datę urodzenia,
- PESEL

4.3. Opcje Użytkowania Bez Rejestracji

Korzystanie z Serwisu bez rejestracji jest możliwe, jednak dostęp do niektórych funkcji i usług może być ograniczony.

4.4. Oświadczenia Użytkownika

Użytkownik, rejestrując się lub korzystając z Serwisu, oświadcza, że:

- zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i go akceptuje,
- podane przez niego dane są zgodne z prawdą,
- jest osobą pełnoletnią i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.

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.

5. Zakres i Rodzaje Świadczeń:

5.1. Usługi Dostępne w Serwisie

Serwis umożliwia Pacjentom korzystanie z usług medycznych realizowanych w formie telemedycyny. Świadczenia obejmują m.in.:

- konsultacje medyczne,
- wystawianie e-recept,

- wystawianie e-zwolnień,
- wystawianie e-skierowań.

5.2. Ochrona Dokumentacji Pacjenta

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. Przebieg Realizacji Usług

- Realizacja świadczenia telemedycznego rozpoczyna się od wyboru przez Pacjenta rodzaju usługi oraz decyzji o korzystaniu z Serwisu jako użytkownik zalogowany lub bez rejestracji.
- Pacjent ma możliwość wskazania konkretnego leku i jego dawki z dostępnej bazy w Serwisie albo pozostawienia decyzji Świadczeniodawcy.
- Proces obejmuje:
  - wypełnienie formularza zgłoszeniowego, w którym Pacjent podaje dane medyczne, takie jak płeć, obciążenia chorobowe, stosowane leki, oraz może załączyć dokumentację medyczną w formie elektronicznej;
  - uzupełnienie danych osobowych;
  - wybór preferowanego czasu realizacji świadczenia (standardowego lub ekspresowego);
  - akceptację Regulaminu i dokonanie płatności.
- Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność za kompletność, rzetelność i prawdziwość podanych informacji.

6.2. Obowiązki Pacjenta

- Pacjent zobowiązuje się do podania prawdziwych i zgodnych ze stanem faktycznym danych medycznych i osobowych. Nieprawidłowe informacje mogą uniemożliwić realizację świadczenia.
- Pacjent zobowiązuje się do przestrzegania zaleceń Świadczeniodawcy oraz udzielania odpowiedzi na pytania dotyczące stanu zdrowia w wymaganym terminie.
- Pacjent akceptuje, że Organizator nie weryfikuje statusu ubezpieczenia zdrowotnego. W związku z tym wszelkie usługi świadczone za pośrednictwem Serwisu są odpłatne, nierefundowane i nie uprawniają do dochodzenia roszczeń związanych z refundacją leków, nawet jeśli spełniane są kryteria refundacyjne wynikające z przepisów prawa.
- Pacjent zobowiązuje się do udostępnienia swojego Internetowego Konta Pacjenta (IKP) lekarzowi na jego wyraźne żądanie, w celu umożliwienia wglądu w niezbędną dokumentację medyczną, co jest wymagane dla właściwego świadczenia usług zdrowotnych.

6.3. Czas i Terminy Realizacji

- Świadczenia telemedyczne realizowane są w godzinach od 6:30 do 15:00 (realizacja konsultacji w danym dniu roboczym dotyczy zamówień złożonych do godziny 14:30). Zamówienia złożone po godzinie 14:30 są obsługiwane w kolejności wpłynięcia, począwszy od następnego dnia roboczego.
- Czas realizacji świadczenia telemedycznego wynosi od 15 minut do 24 godzin, licząc od momentu otrzymania przez Organizatora pełnych i prawidłowych danych oraz zaksięgowania płatności. Podczas składania zamówienia można wybrać preferowany wariant - standard lub ekspres. Wariant ekspres oznacza priorytetową obsługę przed wariantami standard, natomiast każdy z wariantów może zostać zrealizowany w przedziale czasowym od 15 minut do 24 godzin
- Szczególne przypadki, które mogą wpłynąć na wydłużenie czasu realizacji, obejmują:
  - konieczność uzupełnienia dokumentacji medycznej;
  - dodatkowe pytania skierowane przez Świadczeniodawcę do Pacjenta w celu wyjaśnienia wątpliwości medycznych;
  - problemy techniczne wynikające z niedostatecznego dostępu do internetu lub urządzeń po stronie Pacjenta.
- W przypadku, gdy Pacjent nie udzieli odpowiedzi na dodatkowe pytania w ciągu 30 minut od ich wysłania, Świadczeniodawca może odmówić realizacji świadczenia. W takim przypadku zwrot odbywa się na podstawie zasad określonych w Polityce Zwrotów Regulaminu (punkt 12).
- W wyjątkowych sytuacjach, niezależnych od Organizatora, czas realizacji świadczenia może ulec wydłużeniu.

6.4. Prawo Świadczeniodawcy do Odmowy

- Świadczeniodawca ma prawo odmówić realizacji usługi w przypadku:
  - wulgarnego lub obraźliwego zachowania Pacjenta;
  - podejrzenia podania przez Pacjenta fałszywych lub nierzetelnych informacji medycznych lub osobowych.
- Odmowa realizacji świadczenia jest zgodna z przepisami ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (tj. Dz.U. 2020, poz. 514 z późn. zm.). Pacjent zostaje poinformowany o odmowie wraz z podaniem uzasadnienia i wytycznymi dotyczącymi dalszego postępowania.

6.5. Postępowanie w Przypadku Wątpliwości Medycznych

- Jeśli Świadczeniodawca, po analizie dokumentacji medycznej i przeprowadzeniu wywiadu, stwierdzi uzasadnione wątpliwości dotyczące wnioskowanego świadczenia (e-recepty, e-zwolnienia, e-skierowania), ma prawo:
  - odmówić wystawienia wnioskowanego dokumentu;
  - zaproponować inny produkt leczniczy, jego formę lub ilość, jeśli jest to zgodne z aktualną wiedzą medyczną oraz stanem zdrowia Pacjenta.
- Odmowa realizacji świadczenia następuje na podstawie przesłanek medycznych, a Pacjent zostaje o niej poinformowany w sposób jasny i zrozumiały, wraz z wytycznymi dotyczącymi dalszego postępowania.

- Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności za niemożność realizacji świadczenia wynikającą z braku odpowiedzi Pacjenta na dodatkowe pytania lub brak uzupełnienia dokumentacji w wymaganym czasie.

7. E-recepty:

7.1. Wystawianie E-recept

W ramach usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu możliwe jest wystawienie e-recepty po uprzednio przeprowadzonej konsultacji medycznej. Świadczenie to obejmuje leki przepisywane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz aktualną wiedzą medyczną.

W ramach usług świadczonych przez Serwis nie są wystawiane e-recepty na leki refundowane przez Narodowy Fundusz Zdrowia. Oznacza to, że Pacjent realizujący receptę w aptece pokrywa pełny koszt leku, niezależnie od przysługujących mu praw do refundacji.

Świadczeniodawca ma prawo odmówić wystawienia e-recepty w przypadkach:

- gdy występują przeciwwskazania medyczne;
- gdy Pacjent przekazał informacje niepełne, nieprawdziwe lub nierzetelne;
- gdy wnioskowany lek jest lekiem o działaniu narkotycznym, nasennym (z benzodiazepiną), opioidowym, testosteronem lub innym psychoaktywnym, a nie istnieją przesłanki medyczne do jego przepisywania w trybie telemedycznym.
- gdy Pacjent nie udostępnił lekarzowi swojego IKP w przypadku leków o działaniu wymienionym powyżej,

Odmowa wystawienia e-recepty odbywa się z zachowaniem zasad wynikających z ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (tj. Dz.U. 2020, poz. 514 z późn. zm.). Pacjent jest informowany o przyczynach odmowy w sposób jasny i zrozumiały, a także o ewentualnym koniecznym dalszym postępowaniu.

7.2. Sposoby Realizacji i Ważność

E-recepta wystawiona za pośrednictwem Serwisu może zostać:

- przesłana w formie elektronicznej na podany adres e-mail lub numer telefonu w postaci „kodu dostępu”, umożliwiającego jej realizację w aptece;
- zapisana w Internetowym Koncie Pacjenta, do którego dostęp wymaga rejestracji na stronie pacjent.gov.pl.

E-recepty posiadają następujące terminy ważności, liczone od daty wystawienia:

- 7 dni – w przypadku antybiotyków;
- 120 dni – dla preparatów immunologicznych;
- 30 dni – dla innych leków, chyba że lekarz zaznaczy inaczej;
- 365 dni – pod warunkiem, że lekarz dokona stosownej adnotacji, a pierwsze opakowanie leku zostanie wykupione w ciągu 30 dni od daty wystawienia recepty.

Organizator Serwisu ani Świadczeniodawca nie ponoszą odpowiedzialności za brak możliwości realizacji e-recepty w aptece, jeśli została ona prawidłowo wystawiona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i na podstawie informacji podanych przez Pacjenta.

Pacjent akceptuje, że e-recepta może zostać wystawiona wyłącznie w ramach świadczenia odpłatnego i nie podlega refundacji, nawet jeśli Pacjent spełnia kryteria refundacyjne.

8. E-zwolnienia

8.1. Jak Uzyskać E-zwolnienie

E-zwolnienia są wystawiane wyłącznie przez Świadczeniodawców w przypadkach uzasadnionych stanem zdrowia Pacjenta. Wystawienie e-zwolnienia odbywa się po uprzedniej konsultacji telemedycznej, na podstawie informacji udzielonych przez Pacjenta i przeprowadzonego wywiadu medycznego.

E-zwolnienie jest wystawiane w formie elektronicznej i automatycznie przekazywane do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) oraz pracodawcy Pacjenta za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS).

Świadczeniodawca nie realizuje usług polegających na wystawianiu zwolnień lekarskich w formie papierowej. Pacjent jest zobowiązany do samodzielnej i starannej weryfikacji, czy jego pracodawca posiada aktywny profil na Platformie Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (PUE ZUS) oraz do prawidłowego podania danych pracodawcy w formularzu zgłoszeniowym.

W przypadku stwierdzenia braku aktywnego profilu pracodawcy w systemie PUE ZUS, e-zwolnienie nie zostanie wystawione. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w takiej sytuacji opłata za świadczenie nie podlega zwrotowi, a Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niewypełnienia tego obowiązku przez Pacjenta.

8.2. Warunki Kontaktu z Lekarzem

Po wypełnieniu formularza zgłoszeniowego i opłaceniu konsultacji, Pacjent proszony jest o oczekiwanie na kontakt od Świadczeniodawcy w celu przeprowadzenia wywiadu medycznego.

- Kontakt odbywa się telefonicznie na numer podany przez Pacjenta w formularzu zgłoszeniowym. Pacjent zobowiązany jest do odblokowania numerów zastrzeżonych przed konsultacją.
- W przypadku trzykrotnego nieodebrania połączenia przez Pacjenta, konsultacja zostaje zamknięta, a dalsze postępowanie odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Zwrotów Regulaminu (punkt 12).
- Jeżeli lekarz, po analizie informacji dostarczonych przez Pacjenta, stwierdzi brak podstaw medycznych do wystawienia e-zwolnienia, może odmówić jego wystawienia. W takim przypadku Pacjent zostaje poinformowany o przyczynach decyzji i ewentualnych dalszych krokach diagnostycznych lub terapeutycznych.

9. E-skierowania:

9.1. Cel i Zakres E-skierowań

E-skierowania są wystawiane przez Świadczeniodawców w uzasadnionych medycznie przypadkach i obejmują skierowania na wizyty specjalistyczne oraz badania diagnostyczne. Proces ten odbywa się wyłącznie w formie elektronicznej, z wykorzystaniem Serwisu.

Po wystawieniu e-skierowania Pacjent otrzymuje unikalny 4-cyfrowy kod umożliwiający realizację skierowania. Kod ten jest przesyłany za pośrednictwem Serwisu, a na życzenie Pacjenta może być przekazany również drogą elektroniczną, taką jak wiadomość e-mail lub SMS.

Pacjent jest zobowiązany do staranności w przechowywaniu oraz udostępnianiu kodu wyłącznie uprawnionym podmiotom realizującym skierowanie. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie kodu przez osoby nieuprawnione.

9.2. Charakterystyka Usług Prywatnych

Pacjent akceptuje, że e-skierowania wystawiane w ramach Serwisu mogą być realizowane wyłącznie w ramach odpłatnych usług zdrowotnych świadczonych przez podmioty prywatne i nie są przeznaczone do realizacji w ramach świadczeń finansowanych ze środków publicznych.

10. Obowiązki Pacjenta:

10.1. Rzetelność Przekazywanych Danych

Pacjent zobowiązuje się do podawania wyłącznie prawdziwych, aktualnych i kompletnych informacji dotyczących swojego stanu zdrowia oraz innych danych wymaganych w procesie korzystania z usług, przyjmując do wiadomości, że przekazanie nieprawdziwych informacji może uniemożliwić prawidłowe świadczenie usług. Pacjent zapewnia, że formularz medyczny został wypełniony osobiście, a zawarte w nim dane są zgodne z rzeczywistością.

10.2. Przestrzeganie Zaleceń Medycznych

Pacjent zobowiązuje się do przestrzegania zaleceń medycznych udzielonych przez Świadczeniodawcę, w tym zapoznania się z ulotką dołączoną do przepisanych leków oraz stosowania się do wskazówek dotyczących ich przyjmowania. W przypadku wystąpienia działań niepożądanych, braku skuteczności leku lub jakichkolwiek wątpliwości związanych z jego stosowaniem, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się ze Świadczeniodawcą, lekarzem rodzinnym lub farmaceutą oraz zgłaszać ewentualne problemy za pomocą dostępnych w Serwisie kanałów komunikacji. Pacjent akceptuje decyzje Świadczeniodawcy, uznając je za ostateczne w ramach danej usługi medycznej.

10.3. Reagowanie w Nagłych Zagrożeniach

Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku podejrzenia nagłego zagrożenia zdrowotnego, Organizator lub Świadczeniodawca mogą podjąć kontakt z odpowiednimi służbami medycznymi i wezwać pomoc medyczną pod numerem 112 bez potrzeby wyrażania dodatkowej zgody przez Pacjenta. Pacjent zobowiązuje się, o ile jego stan zdrowia na to pozwala, do samodzielnego wezwania pogotowia ratunkowego w sytuacji nagłej potrzeby, a w przypadku trudności technicznych uniemożliwiających korzystanie z Serwisu – do niezwłocznego zgłoszenia się po pomoc do najbliższej placówki opieki zdrowotnej.

10.4. Bezpieczeństwo i Poufność

Pacjent zobowiązuje się do zabezpieczenia swoich danych logowania oraz informacji przekazanych za pośrednictwem Serwisu przed dostępem osób trzecich. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z nieuprawnionego wykorzystania konta Pacjenta przez osoby trzecie.

11. Procedura Reklamacyjna:

11.1. Sposób Zgłaszania Reklamacji

Pacjentowi przysługuje prawo do zgłaszania reklamacji związanych z jakością świadczenia usług telemedycznych przez Świadczeniodawców za pośrednictwem Serwisu, jak również z funkcjonowaniem samego Serwisu. Reklamacje należy kierować za pośrednictwem wskazanego adresu e-mail kontakt@netmedika.pl lub za pomocą dedykowanych formularzy kontaktowych udostępnionych w Serwisie.

Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację Pacjenta, zgodnie z wymogami określonymi w punkcie **4** (**4.2. - Dane Niezbędne do Rejestracji**), a w szczególności:

- imię i nazwisko,
- numer PESEL,
- numer telefonu,
- adres e-mail lub adres korespondencyjny, na który ma zostać przesłana odpowiedź.

Ponadto zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- szczegółowy opis zgłaszanego problemu,
- wskazanie daty zdarzenia będącego podstawą reklamacji.

11.2. Termin Rozpatrzenia Reklamacji

Reklamacje są rozpatrywane w terminie nieprzekraczającym 30 dni roboczych od dnia wpływu kompletnego zgłoszenia. W przypadku konieczności uzupełnienia danych, czas rozpatrzenia liczony jest od dnia dostarczenia wszystkich wymaganych informacji.

Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana na adres e-mail lub adres korespondencyjny wskazany przez Pacjenta. Organizator zastrzega, że brak wskazania wymaganych danych może skutkować odrzuceniem reklamacji jako niemożliwej do rozpatrzenia.

12. Polityka Zwrotów:

12.1. Moment Zawarcia Umowy

Umowa o świadczenie Usług Telemedycznych zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania płatności dokonanej przez Pacjenta na rachunku bankowym Organizatora. W przypadku płatności, które nie zostaną zaksięgowane, umowa nie zostaje zawarta, a Organizator nie jest zobowiązany do realizacji świadczenia.

12.2. Zasady Dokonywania Płatności

Wszystkie ceny podane w Serwisie są cenami brutto, wyrażonymi w złotych polskich (PLN).
Płatności za usługi świadczone za pośrednictwem Serwisu odbywają się wyłącznie za pomocą systemów płatności internetowych wskazanych przez Organizatora.
Za datę dokonania płatności uznaje się moment uznania rachunku bankowego Organizatora.
Organizator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia ani trudności techniczne wynikające z funkcjonowania zewnętrznych operatorów płatności lub instytucji bankowych.

12.3. Zasady Odstąpienia od Umowy

Pacjent, będący konsumentem, ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Odstąpienie jest możliwe wyłącznie przed rozpoczęciem realizacji świadczenia.
Odstąpienie od umowy wymaga złożenia jednoznacznego oświadczenia za pomocą formularza kontaktowego w Serwisie lub przesłania zgłoszenia na adres e-mail kontakt@netmedika.pl.
Organizator zwraca wpłacone środki na rachunek bankowy, z którego dokonano płatności, w terminie do 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia odstąpienia.

12.4. Zwroty w Formie Voucherów

Jeżeli świadczenie zostało rozpoczęte lub zakończone, prawo do zwrotu środków w formie pieniężnej nie przysługuje, zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta. W takim przypadku Pacjentowi przysługuje zwrot w formie vouchera uprawniającego od 30% do 100% rabatu na kolejną konsultację telemedyczną dostępną w Serwisie, niezależnie od kwoty uiszczonej za pierwotną usługę. Voucher jest przypisany do konkretnego Pacjenta i nie podlega przeniesieniu na inne osoby.

12.5. Zwroty w przypadku przeanalizowania lub rozpoczęcia konsultacji

Jeżeli lekarz przeanalizował już formularz Pacjenta lub rozpoczął konsultacje, a Pacjent będzie chciał zrezygnować, będzie miał taką możliwość w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy z zastrzeżeniem, że zwrot zostanie wykonany w ramach vouchera o wartości usługi lub zostanie pomniejszony o część kosztu świadczenia usługi w wysokości 50% ,a pozostałe środki zostaną zwrócone na konto w ciągu 14 dni roboczych.

12.6. Wyjątki od Zwrotów

Prawo do odstąpienia od umowy i zwrotu środków nie przysługuje w przypadku:

- Usług telemedycznych, które zostały w pełni wykonane za wyraźną zgodą Pacjenta, o czym Pacjent został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta.
- Braku możliwości realizacji świadczenia z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, takich jak:
  - brak odpowiedzi na wezwanie do uzupełnienia danych;
  - brak odpowiedzi na czacie w ciągu 30 minut;
  - trzykrotne nieodebranie kontaktu od Świadczeniodawcy;
  - podanie nieprawidłowych lub niekompletnych danych w formularzu zgłoszeniowym.

12.7. Warunki Użytkowania Voucherów

Vouchery przyznawane są automatycznie i mogą być wykorzystane w terminie do 6 miesięcy od daty ich przyznania. Po upływie tego terminu prawo do vouchera wygasa, a Pacjent nie ma możliwości ubiegania się o jego przedłużenie lub wymianę.
Voucher może zostać użyty wyłącznie na usługi dostępne w Serwisie. W przypadku ponownego niemożliwej realizacji usługi z winy Pacjenta, Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy przyznania kolejnego vouchera.

13. Zasady Odpowiedzialności:

13.1. Zakres Odpowiedzialności Organizatora

Organizator Serwisu zapewnia platformę technologiczną umożliwiającą kontakt Pacjenta ze Świadczeniodawcami, ale nie świadczy bezpośrednio usług medycznych ani nie ingeruje w proces diagnostyczny i terapeutyczny. Świadczenia zdrowotne są realizowane przez niezależnych Świadczeniodawców, którzy ponoszą pełną odpowiedzialność zawodową, prawną i cywilną za swoje działania.
Organizator nie odpowiada za jakość, skuteczność ani zgodność z aktualną wiedzą medyczną usług świadczonych przez Świadczeniodawców.

13.2. Wyłączenia i Ograniczenia Odpowiedzialności

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za:

- brak możliwości realizacji świadczenia wynikający z błędów lub nieprawidłowości w danych podanych przez Pacjenta;
- skutki korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, Regulaminem lub przepisami prawa;
- przerwy w funkcjonowaniu Serwisu wynikające z siły wyższej, problemów technicznych lub działań osób trzecich;
- niewłaściwe stosowanie się Pacjenta do zaleceń medycznych udzielonych przez Świadczeniodawcę.

Świadczeniodawcy są zobowiązani do świadczenia usług zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, ale Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ich działania, w tym za udzielane porady, diagnozy czy wystawiane dokumenty medyczne.

13.3. Wyłączenie Gwarancji Ciągłości Usług

Organizator nie gwarantuje ciągłości dostępności Serwisu. Serwis może być czasowo niedostępny w związku z pracami technicznymi, modernizacyjnymi lub z przyczyn niezależnych od Organizatora.
Pacjent zobowiązany jest do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz do zapewnienia odpowiednich warunków technicznych umożliwiających korzystanie z platformy.

13.4. Odpowiedzialność Pacjenta

Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowość, kompletność i prawdziwość danych wprowadzanych do Serwisu. Wszelkie skutki wynikające z podania nieprawidłowych danych, w tym szkody wyrządzone osobom trzecim, obciążają wyłącznie Pacjenta.
Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania Regulaminu oraz stosowania się do zaleceń medycznych udzielonych przez Świadczeniodawcę.

13.5. Sytuacje Nadzwyczajne

W przypadku podejrzenia zagrożenia życia lub zdrowia Pacjenta, Świadczeniodawca ma prawo poinformować odpowiednie służby ratunkowe bez konieczności uzyskania dodatkowej zgody Pacjenta, zgodnie z art. 30 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty.

14. Polityka Prywatności i Cookies:

Polityka Prywatności i Cookies określa zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów oraz wykorzystywania plików cookies w Serwisie. Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w dedykowanej sekcji pod adresem polityka prywatności. Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z jej treścią przed rozpoczęciem korzystania z usług.

15. Treści Publikowane w Serwisie:

15.1. Prawdziwość i Aktualność Informacji

Organizator podejmuje wszelkie starania, aby informacje zamieszczane w Serwisie, w tym dotyczące świadczonych usług, były rzetelne, precyzyjne i zgodne z rzeczywistością. Z uwagi na dynamiczny rozwój Serwisu, niektóre treści mogą okresowo nie odzwierciedlać aktualnego stanu faktycznego. Ogólne informacje, zwłaszcza o charakterze medycznym, nie zastępują profesjonalnej konsultacji lekarskiej ani nie stanowią podstawy do podejmowania decyzji zdrowotnych bez uprzedniej porady udzielonej przez uprawnionego specjalistę.

15.2. Zasady Korzystania z Linków Zewnętrznych

Serwis może zawierać linki prowadzące do stron internetowych podmiotów zewnętrznych, które są udostępniane wyłącznie w celach informacyjnych i dla komfortu Pacjenta. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za treści dostępne na tych stronach, ich aktualność, polityki prywatności ani sposób funkcjonowania, gdyż nie sprawuje nad nimi kontroli. Korzystanie z takich łączy odbywa się na ryzyko Pacjenta, który zobowiązany jest do zapoznania się z zasadami obowiązującymi na odwiedzanych stronach.

16. Prawa Autorskie i Własność Intelektualna:

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.

Jakiekolwiek korzystanie z treści Serwisu w sposób wykraczający poza granice dozwolonego użytku osobistego wymaga uprzedniej zgody Organizatora wyrażonej w formie pisemnej. Zakazane jest w szczególności kopiowanie, modyfikowanie, rozpowszechnianie, publiczne udostępnianie, reprodukcja lub inne formy wykorzystania treści w całości lub części bez uprzedniego zezwolenia. W przypadku udzielenia takiej zgody, Organizator musi być jednoznacznie wskazany jako właściciel praw autorskich lub licencjobiorca, a sposób wykorzystania treści powinien być zgodny z warunkami udzielonej zgody.

Nieautoryzowane użycie materiałów dostępnych w Serwisie, w tym ich kopiowanie, edycja, rozpowszechnianie czy udostępnianie, stanowi naruszenie przepisów prawa autorskiego oraz regulacji chroniących własność intelektualną. Wszelkie działania naruszające te prawa mogą skutkować odpowiedzialnością prawną, zarówno cywilną, jak i karną.

Organizator zastrzega sobie prawo do dochodzenia roszczeń w przypadku naruszenia praw własności intelektualnej, w tym do żądania naprawienia wyrządzonej szkody, a także dochodzenia swoich praw

w postępowaniu sądowym. Wszelkie spory wynikające z naruszenia praw autorskich lub innych praw własności intelektualnej będą rozstrzygane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

17. Przeniesienie Praw i Obowiązków:

Pacjentowi nie przysługuje prawo do przekazywania osobom trzecim jakichkolwiek praw ani obowiązków wynikających z Regulaminu lub korzystania z Serwisu.

Organizator zastrzega sobie możliwość przeniesienia swoich praw i obowiązków na osobę trzecią, w tym również inny podmiot gospodarczy, bez konieczności uzyskiwania dodatkowej zgody Pacjenta. W takim przypadku Pacjent zostanie poinformowany o zmianach za pośrednictwem Serwisu lub innych dostępnych środków komunikacji.

18. Aktualizacja Regulaminu:

Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w treści Regulaminu z ważnych przyczyn, takich jak zmiany przepisów prawa, dostosowanie usług do nowych wymagań technicznych lub organizacyjnych, czy usprawnienia funkcjonowania Serwisu.

Zmieniony Regulamin wchodzi w życie po upływie co najmniej 10 dni od poinformowania Pacjenta o planowanych zmianach. Informacja o zmianach zostanie przekazana za pośrednictwem Serwisu lub innych dostępnych środków komunikacji, takich jak wiadomość e-mail.

Zmiany Regulaminu nie mają zastosowania do usług zamówionych przed ich wejściem w życie. Zamówienia te będą realizowane zgodnie z dotychczasowymi postanowieniami Regulaminu.

Dalsze korzystanie z Serwisu po wejściu w życie zmienionego Regulaminu jest równoznaczne z jego akceptacją. W przypadku braku akceptacji Pacjent może zaprzestać korzystania z Serwisu i usunąć swoje konto przed wejściem w życie nowych postanowień.

Nowa wersja Regulaminu zostanie opublikowana w Serwisie w sposób umożliwiający jej zapoznanie się, pobranie oraz przechowywanie na trwałym nośniku.

19. Postanowienia Końcowe:

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

W przypadku, gdy jakiekolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane za nieważne, sprzeczne z obowiązującym prawem lub niewykonalne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy i są wiążące dla stron w najszerszym zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy.

Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy Pacjentem a Organizatorem. Wszelkie spory związane z korzystaniem z Serwisu będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne zgodnie z przepisami prawa polskiego.

Pacjent, akceptując Regulamin, potwierdza, że zapoznał się z jego treścią, rozumie jego postanowienia oraz wyraża zgodę na związanie się nim w zakresie korzystania z Serwisu.