

Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną

§ 1. Przedmiot regulacji

Niniejszy regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej <https://medyk.online/> w tym rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Serwisu <https://medyk.online/>, jak również warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2. Definicje

MEDYK ONLINE (Usługodawca) – spółka pod firmą Centrum Medyczne MEDYK ONLINE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni, 81-423 Gdynia, ul. Partyzantów 17/47, KRS: 0000904261, NIP: 5862352685, REGON: 385369439;

Teleporada – forma telefonicznej konsultacji medycznej realizowana na odległość za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej przez lekarza. Celem teleporady jest udzielenie pacjentowi profesjonalnej porady medycznej, oceny stanu zdrowia, wystawienia e-recepty lub e-skierowania, wydania zaleceń diagnostycznych, terapeutycznych lub kierowanie na dalsze badania Holtera;

Badanie Holtera – rejestracja parametrów kardiologicznych pacjenta i ich transmisja do Centrum Telekardiologicznego celem dokonania opisu;

Pacjent – osoba pełnoletnia korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usług, w tym świadczeń zdrowotnych, udzielanych przez MEDYK ONLINE;

Formularz – formularz, za pośrednictwem którego dokonywany jest wywiad lekarski przez Świadczeniodawcę, stanowiący podstawę do rejestracji na wykonanie Usługi Konsultacji Medycznej;

Regulamin – niniejszy Regulamin;

Serwis – strona internetowa <https://medyk.online/>;

Lekarz – osoba fizyczna posiadająca kwalifikacje wymagane prawem, potwierdzone odpowiednimi dokumentami, uprawniona do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz posiadająca prawo do wykonywania zawodu lekarza, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty;

Świadczenie zdrowotne – działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia;

Świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługodawcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy MEDYK ONLINE a pacjentem wskutek złożenia Zamówienia;

Usługi – Usługi świadczone przez MEDYK ONLINE drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu;

Zamówienie – zakup odpowiedniej Usługi polegający na wyborze odpowiedniej Usługi lub Usług i zapłacie ceny;

e-Recepta – recepta wydawana w formie elektronicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne (t.j. Dz.U.2020.944) oraz przepisami wykonawczymi do ww. ustawy, w szczególności z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie recept (Dz.U.2020.2424);

e-Skierowanie - skierowanie na leczenie, wydawane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych;

Internetowe Konto Pacjenta - konto udostępniane w portalu pacjent.gov.pl, prowadzone przez Ministerstwo Zdrowia i Narodowy Fundusz Zdrowia. Umożliwia dostęp do informacji w ochronie zdrowia zgodnie z Art. 7a. ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia z dnia 28 kwietnia 2011 r.;

Operator płatności - agent rozliczeniowy w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j.Dz.U.2020.794), tj. podmiot dostarczający w ramach prowadzonej działalności usługi w zakresie świadczenia usług płatniczych, za pośrednictwem, którego dokonywane są płatności za usługi świadczone, za pośrednictwem Portalu lub aplikacji mobilnej, w szczególności PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu;

§ 3. Postanowienia ogólne

1. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym do domeny internetowej, strony internetowej Serwisu, a także do wzorców, formularzy, logotypów zamieszczanych w Serwisie przysługują MEDYK ONLINE, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem oraz za uprzednią zgodą MEDYK ONLINE wyrażoną na piśmie.
2. Do korzystania z Serwisu niezbędne jest posiadanie komputera lub innego urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci Internet przy wykorzystaniu jednej ze standardowych przeglądarek internetowych, w tym w szczególności Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari lub Opera, posiadających możliwość zapisu plików cookies oraz zapewniających obsługę skryptów Javascript.

3. Skorzystania z Usług medycznych Medyk Online możliwe jest pod warunkiem spełnienia następujących wymagań technicznych niezbędnych do współpracy w tym posiadanie przez Pacjenta:
 - a) urządzenia z dostępem do sieci Internet, aktualnej wersji przeglądarki internetowej, aktywnego indywidualnego konta poczty elektronicznej (e-mail),
 - b) aktualnego polskiego numeru telefonu, na który lekarz zobowiązany jest nawiązać kontakt w celu zbadania pacjenta,
 - c) aktywnego konta IKP z którego pacjent udostępni dane medyczne na żądanie lekarza.
4. Badanie opiera się na wywiadzie (badaniu przedmiotowym), każdorazowo jest zindywidualizowane do przypadku medycznego, z jakim zgłasza się pacjent. Lekarz może rozszerzyć badanie o żądanie udostępnienia dokumentacji lub dokumentacji IKP.
5. Teleporada opiera się na wywiadzie (badaniu przedmiotowym), każdorazowo jest zindywidualizowana do przypadku medycznego, z jakim zgłasza się pacjent. W przypadku, gdy do realizacji Usługi, według lekarza świadczącego Usługę konieczne będzie udzielenie przez Usługobiorcę dodatkowych informacji lub przedłożenie dokumentacji medycznej, w szczególności dotyczących przebiegu choroby, a także stanu zdrowia, Świadczeniodawca zwróci się do Pacjenta o przesłanie dodatkowych informacji:
 - a) udostępnienia dokumentacji zewnętrznej w formie zdjęć lub skanów,
 - b) udzielenie dostępu do dokumentacji IKP.

Czas realizacji Usługi, będzie liczony od momentu udzielenia dodatkowych informacji przez Pacjenta. W przypadku, gdy pacjent pomimo wezwania lekarza w ciągu 48h nie udostępni wskazanej przez lekarza dokumentacji konsultacja uznawana jest za zrealizowaną. W takim wypadku środki pieniężne za dokonaną konsultację medyczną nie podlegają zwrotowi, z zastrzeżeniem postanowień § 7, Regulaminu.

6. Pacjent w trakcie korzystania z usług zobowiązuje się do zapoznawania się z wszelkimi informacjami udostępnionymi Pacjentowi w trakcie świadczenia usług przez lekarza.
7. W związku z ograniczeniami jakie niesie za sobą konsultacja w formie teleporady w porównaniu z osobistym kontaktem z pacjentem, Medyk Online realizuje wyłącznie konsultacje w zakresie kontynuacji stosowanej przez pacjenta terapii, wyjątkiem są konsultacje dotyczące antykoncepcji awaryjnej.
8. W związku z ograniczeniami jakie niesie za sobą konsultacja w formie teleporady w porównaniu z osobistym kontaktem z pacjentem, Medyk Online nie realizuje teleporad z możliwością otrzymania e-zwolnienia.
9. W przypadku, gdy po zakończonej teleporadzie pacjent będzie miał wątpliwości co do sposobu lub formy przyjęcia zaordynowanego w trakcie teleporady leku, zobowiązany jest on do zapoznania się z ulotką dołączoną do leku a w przypadku dalszych pytań lub wątpliwości do bezpośredniego kontaktu z Medyk Online na numer telefonicznej rejestracji pacjenta (tel 731 555 515). W sytuacji problemu technicznego lub innego powodu utrudniającego możliwość kontaktu z Medyk Online, pacjent powinien udać się po pomoc do najbliższej stacjonarnej placówki opieki zdrowotnej lub w sytuacji zagrożenia życia zadzwonić na numery alarmowe (tel. 112).
10. Zakazane jest dostarczanie przez Pacjenta treści o charakterze bezprawnym oraz korzystanie z Serwisu w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający prawa osób trzecich. Usługodawca jest uprawniony do blokowania oraz usuwania treści udostępnionych przez Użytkowników, jeżeli uzna, że mają one charakter bezprawny.
11. Informacje zawarte na stronie internetowej Serwisu, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie Pacjentów do składania ofert zawarcia Umowy. Złożenie Zamówienia przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem przez Pacjenta oferty zawarcia Umowy.

12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu podania przez Pacjenta nieprawdziwych informacji co do jego stanu zdrowia.
13. W przypadkach nagłych lub w przypadku pogorszenia samopoczucia lub stanu zdrowia Pacjenta, powinien on niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112, w celu wezwania zespołu ratownictwa medycznego lub udać się do najbliższej placówki medycznej, udzielającej świadczeń zdrowotnych w bezpośrednim kontakcie z Pacjentem.

§ 4. Badanie Holter

1. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku Usługi badania Holtera zgodnie z artykułem 23 ust. 1 pkt. 3 Ustawy o ochronie danych osobowych, Dane Osobowe w zakresie imię, nazwisko, adres korespondencyjny, email i numer zamówienia zostaną udostępnione firmom zaangażowanym bezpośrednio w realizację Zamówienia w tym firmie logistycznej.
2. Medyk Online może nie przyjąć zamówienia na badanie Holtera w razie braku możliwości technicznych jego wykonania, w szczególności braku odpowiedniej ilości Zestawów albo z innej ważnej przyczyny (np. trudności logistyczne).
3. Pacjent na dalszym etapie zamówienia w wyniku kontaktu telefonicznego zostaje poinformowany, że z badania może skorzystać w określonym terminie, brak stawiennictwa pacjenta we wskazanym terminie świadczenia zakupionej Usługi z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi pacjent, zwalnia Medyk Online z obowiązku świadczenia Usługi i nie uprawnia pacjenta do żądania zwrotu kwoty wpłaconej tytułem Usługi.

§ 5. Usługi i Płatności

1. Za pośrednictwem Serwisu MEDYK ONLINE świadczy następujące Usługi:
 - 1) Teleporada,
 - 2) Badanie Holtera.
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 świadczone są odpłatnie zgodnie z cennikiem dostępnym na stronie. Dostępne formy płatności to:
 - 1) szybki przelew elektroniczny,
 - 2) BLIK.
3. Płatności w Serwisie realizowane są za pośrednictwem serwisu PayU, którego administratorem jest PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań.
4. Dokumentem potwierdzającym płatność za usługę świadczoną w ramach Umowy o świadczenie Usługi Konsultacji Medycznej jest:
 - a) elektroniczne potwierdzenie płatności wygenerowane i przesłane na adres poczty elektronicznej Pacjenta przez Agenta Rozliczeniowego,
 - b) faktura.
5. W celu otrzymania faktury Pacjent powinien przesłać prośbę o przesłanie faktury na adres e-mail Administratora: kontakt@medyk.online.
6. Skierowanie do Administratora prośby o przesłanie faktury jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody Pacjenta na otrzymanie faktury elektronicznej, zgodnie z art. 106n ustawy o podatku od towarów i usług.

§ 6. Składanie Zamówień

1. Zamówienie Usługi następuje poprzez złożenie Zamówienia za pośrednictwem Serwisu lub telefonicznie przez numer 731 555 515.
2. W celu złożenia Zamówienia Usługi Medycznej pacjent:
 - 1) wybiera odpowiednią Usługę lub Usługi,
 - 2) uzupełnia dane osobowe w formularzu rejestracji, w tym:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) PESEL lub w przypadku nieposiadania numer PESEL datę urodzenia, numer paszportu;
 - c) Polski numer telefonu;
 - d) adres e-mail;
 - 3) uzupełnia dane medyczne,
 - 4) przekazuje, w razie konieczności, dodatkowe informacje, w tym przedstawia posiadaną dokumentację medyczną,
 - 5) wybiera formę płatności i dokonuje zapłaty,
 - 6) akceptuje Zamówienie poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam Teleporadę” lub „Zamawiam Badanie Holtera”.
3. Pacjent ma obowiązek podać dane zgodne z prawdą i nie zatajając żadnych informacji istotnych z punktu widzenia udzielanego Świadczenia zdrowotnego. Udzielenie nieprawdziwych, niepełnych lub nierzetelnych informacji zwalnia MEDYK ONLINE z jakiegokolwiek odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną wynikłą z udzielania lub zaniechania udzielania świadczenia zdrowotnego na podstawie takich informacji.
4. W celu finalizacji Zamówienia konieczne jest dokonanie przez Pacjenta akceptacji treści Regulaminu i Polityki prywatności, oraz naciśnięcie przycisku „Zamawiam Teleporadę” lub „Zamawiam Badanie Holtera”.
5. Złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
6. Po opłaceniu zamówienia następuje rozpoczęcie świadczenia Usługi. Klient otrzymuje na podany przez siebie adres mailowy wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie zakupu oraz informację o sposobie i terminie realizacji Usługi, która zostanie wykonana w terminie do 24h w przypadku Teleporady i 30 dni w przypadku Badania Holtera.
7. Lekarz uprawniony jest do odmowy wystawienia e-recepty lub e-skierowania w każdym przypadku, gdy ich wystawienie pozostawałoby w sprzeczności z aktualną wiedzą medyczną lub w przypadku, gdy udzielone przez Pacjenta informacje, w tym dane zawarte w dokumentacji medycznej, są niewystarczające dla jej wystawienia. Odmowa wystawienia e-recepty lub e-skierowania w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie stanowi podstawy do zwrotu należności za Usługę. Świadczeniodawca może odstąpić od przeprowadzania konsultacji medycznej, a także przerwać trwającą konsultację medyczną, jeżeli nie zachodzi przypadek, gdy zwłoka w jej udzieleniu mogłaby spowodować niebezpieczeństwo utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia. Odmowa przeprowadzenia konsultacji medycznej następuje w szczególności w przypadku, gdy pacjent stosuje wobec Świadczeniodawcy agresję słowną, natarczywie nakłania do wystawienia e-recepty lub e-skierowania pomimo dwukrotnej odmowy przez Świadczeniodawcę, a także w innych uzasadnionych przypadkach. W przypadku odstąpienia od przeprowadzenia konsultacji medycznej, Świadczeniodawca ma obowiązek uprzedzić o tym fakcie pacjenta oraz wskazać realne możliwości uzyskania tego świadczenia u innego Świadczeniodawcy lub w podmiocie leczniczym.
8. W przypadku, gdy wystąpią wątpliwości co do zasadności wystawienia e-recepty lub e-skierowania, Świadczeniodawca może odmówić jej wystawienia. Mogą to być wątpliwości natury medycznej, przeciwwskazania, błędy w dokumentacji medycznej lub brak wyraźnych wskazań do leczenia. W takim

wypadku środki pieniężne za dokonaną konsultację medyczną nie podlegają zwrotowi, z zastrzeżeniem postanowień § 7 Regulaminu.

9. W przypadku wystawienia e-recepty lub e-skierowania, MEDYK ONLINE przekazuje Pacjentowi, na wskazany numer telefonu lub adres e-mail, kod lub ujawnia receptę w Internetowym Konczie Pacjenta.
10. Treść wystawionej e-recepty lub e-skierowania nie może być zmieniana.
11. Centrum Medyczne Medyk Online nie realizuje świadczeń zdrowotnych osobom niepełnoletnim.
12. Świadczenia zdrowotne są dokumentowane w dokumentacji medycznej prowadzonej zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
13. Świadczeniodawca ma prawo odmówić wystawienia e-recepty na leki narkotyczne, benzodiazepiny, leki o działaniu nasennym, testosteron lub inne substancje psychoaktywne ze względu na ograniczenia związane z korzystaniem z systemów teleinformatycznych lub łączności w procesie udzielania świadczeń zdrowotnych.
14. Medyk Online realizuje usługi całodobowo, 7 dni w tygodniu. Zlecenia na usługi przyjęte w godzinach od 22 do 7 mogą być realizowane z opóźnieniem jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu złożenia zamówienia.
15. Lekarz w trakcie teleporady będzie podejmował próbę kontaktu z pacjentem dwukrotnie na numer telefonu pacjenta. W przypadku, gdy pacjent pomimo dwukrotnych prób nie nawiąże kontaktu, usługa uznana jest za zrealizowaną.

§ 7. Odstąpienie od Umowy, reklamacje i zwrot należności

1. Pacjent przed wykonaniem przedmiotu Umowy może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. 2020, poz. 287 ze zm.).
2. Pacjent może odstąpić od umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta, ale nie jest to konieczne.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy wysłać pocztą na adres MEDYK ONLINE lub drogą elektroniczną na adres mailowy kontakt@medyk.online.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą.
5. Prawo odstąpienia od Umowy na odległość nie przysługuje Pacjentowi, jeżeli MEDYK ONLINE realizacja usługi została rozpoczęta za wyraźną i uprzednią zgodą Pacjenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez MEDYK ONLINE utraci prawo odstąpienia od umowy.
6. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą Usługi wysyłając wiadomość e-mail na adres: kontakt@medyk.online.
7. Zgłoszenie reklamacji winno zawierać w szczególności: imię i nazwisko Pacjenta, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Pacjent życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, wskazanie daty Usługi, dokładny opis przyczyn reklamacji oraz datę jej stwierdzenia, żądanie Pacjenta, a także preferowany przez Pacjenta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
8. MEDYK ONLINE rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Pacjent zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.

9. Pacjent akceptując regulamin wyraża zgodę na kontakt telefoniczny przez lekarza. Po dwóch bezskutecznych próbach nawiązania kontaktu z Pacjentem, co uniemożliwi przeprowadzenie konsultacji, jest ona zamykana, a Pacjentowi nie przysługuje zwrot środków z zastrzeżeniem postanowień § 7 Regulaminu.
10. W przypadku, gdy realizacja Usługi będzie niemożliwa z przyczyn zawinionych przez MEDYK ONLINE, MEDYK ONLINE poinformuje Pacjenta o powyższej okoliczności. W terminie 7 dni od powzięcia informacji o powyższej okoliczności Pacjent może, według swojego wyboru:
 - a) odstąpić od Umowy i żądać zwrotu zapłaconej Ceny,
 - b) lub uzgodni z MEDYK ONLINE inny termin wykonania Usługi.
11. Należność za Usługę nie podlega zwrotowi, gdy brak możliwości wykonania Usługi wynika z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności, gdy Pacjent:
 - a) poda nieprawdziwe lub nierzetelne dane, w tym informacje dotyczące swojego stanu zdrowia,
 - b) złoży nieprawdziwe lub nierzetelne oświadczenie,
 - c) przedstawi nieprawdziwe lub nierzetelne dokumenty,
 - d) nie udostępni dodatkowej dokumentacji medycznej lub dokumentacji IKP na wezwanie lekarza,
 - e) nie odbierze telefonu od lekarza mimo dwukrotnej próby kontaktu.
12. Zwrot zapłaconych środków w przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy przez Pacjenta nastąpi niezwłocznie, według wyboru Pacjenta:
 - a) na wskazany przez niego rachunek bankowy,
 - b) lub w takiej samej formie, w jakiej dokonał zapłaty.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, z tym, że do Umów nie stosuje się przepisów ustawy o prawach konsumenta, z wyłączeniem art. 12 ust. 1 pkt 1-12 i ust. 2, art. 13, art. 14, art. 15 ust. 1 i 3, art. 19, art. 21-24, art. 26-37 oraz art. 38 pkt 1, 3-6 i 8 powyższej ustawy.
2. MEDYK ONLINE zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna i wchodzi w życie w terminie wskazanym przez MEDYK ONLINE, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu zamieszczenia na stronie internetowej <https://medyk.online/> informacji o zmianie Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2024 r.