REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ DLA APLIKACJI MED24 i SERWISU WWW www.med-24.com.pl i www.e-zwolnienie.com.pl.

Obowiązuje od 31.08.2026

Usługodawcą aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl oraz serwisu www.e-zwolnienie.com.pl jest Med24 Holding sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Berezyńskiej 39 (03-908 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000875629, REGON: 387834113, NIP: 5252847595, adres e-mail: kontakt@med-24.com.pl (dalej jako „Usługodawca").

§ 1. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia zostały zdefiniowane w następujący sposób:

1. **Aplikacja (Aplikacja Med24)** – oprogramowanie w wersji na urządzenie mobilne, należące do Usługodawcy, umożliwiające Rejestrację, prowadzenie konta Użytkownika, składanie Zamówień i zawieranie Umów o świadczenie usług medycznych.
2. **Dane Osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1) RODO.
3. **E-ZLA** – elektroniczne zwolnienie lekarskie w rozumieniu art. 55 ust. 1 ustawy z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (Dz.U. z 2021 r. poz. 1133 t.j. z późn. zm.).
4. **Biuro Obsługi Pacjenta** (BOP) – obsługa Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej: kontakt@med-24.com.pl dostępna w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00.
5. **Opłata** – należność uiszczana przez Użytkownika bezpośrednio po złożeniu Zamówienia na wykonanie Usługi medycznej, której wysokość określona jest w taryfikatorze dostępnym w Aplikacji Med24 i na stronie www.med-24.com.pl.
6. **Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych** – lekarz lub inna osoba uprawniona do udzielania świadczeń zdrowotnych w Podmiocie leczniczym na podstawie stosownej umowy.
7. **Podmiot leczniczy** – podmiot leczniczy Med24 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem Z-234071-20201127, który za pośrednictwem Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl, bądź serwisu www.e-zwolnienie.com.pl świadczy Usługę medyczną na rzecz Uprawnionego.
8. **Promocja zdrowia** - działania, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt. 7 ustawy o działalności leczniczej, tj. działania umożliwiające poszczególnym osobom i społeczności zwiększenie kontroli nad czynnikami warunkującymi stan zdrowia i przez to jego poprawę, promowanie zdrowego stylu życia oraz środowiskowych i indywidualnych czynników sprzyjających zdrowiu.
9. **Przyjęcie Zamówienia do realizacji** – moment dokonania Skutecznej Płatności.
10. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla Aplikacji i Serwisu www.
11. **Rejestracja** – założenie konta Użytkownika umożliwiające dalsze korzystanie z Aplikacji lub Serwisu www., lub

wypełnienie formularza medycznego (w przypadku Wizyty przez formularz).

12. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).
13. **Serwis www (Serwis, Serwis www.med-24.com.pl, Serwis www.e-zwolnienie.com.pl)** – serwis www.med-24.com.pl należący do Usługodawcy, umożliwiający Rejestrację, prowadzenie konta Użytkownika, składanie Zamówień i zawieranie Umów o świadczenie usług medycznych. Serwisem www jest również serwis www.e-zwolnienie.com.pl, należący do Usługodawcy i służący wyłącznie do składania Zamówień na Wizytę przez formularz, o której mowa w §1 pkt 23 Regulaminu; w odróżnieniu od serwisu www.med-24.com.pl, serwis www.e-zwolnienie.com.pl nie prowadzi kont Użytkowników, a korzystanie z niego odbywa się poprzez jednorazowe wypełnienie formularza medycznego.
14. **Skuteczna Płatność** – otrzymanie przez Usługodawcę potwierdzenia dokonania Opłaty od Operatora płatności.
15. **Umowa o świadczenie usług medycznych** – umowa pomiędzy Użytkownikiem a Podmiotem leczniczym, zawierana celem skorzystania z Usług medycznych przez Uprawnionego.
16. **Umowa (lub Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną)** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, określająca zasady i warunki korzystania z Aplikacji i Serwisu www, zasady i warunki, na jakich tworzone i prowadzone jest konto Użytkownika, a także zasady zawierania Umów o świadczenie usług medycznych oferowanych przez Podmiot leczniczy za pośrednictwem Aplikacji i Serwisu www.
17. **Uprawniony** – osoba fizyczna wskazana przez Użytkownika w chwili składania Zamówienia na wykonanie Usługi medycznej, uprawniona do skorzystania z Usługi medycznej. Uprawnionym może być:
    (a) Użytkownik;
    (b) Osoba, dla której Użytkownik jest przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub osobą upoważnioną do działania w jej imieniu.
18. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zarejestrowała się w Aplikacji / Serwisie www, posiada Konto Użytkownika (nie dotyczy Wizyt przez formularz) oraz wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich Danych osobowych lub danych Uprawnionego, którego jest przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub osobą upoważnioną do działania w jej imieniu.
19. **Usługa medyczna** – usługa medyczna świadczona przez Podmiot leczniczy po zawarciu Umowy o świadczenie usług medycznych, zgodnie z warunkami tej umowy, polegająca na wykonywaniu świadczenia zdrowotnego przez Podmiot leczniczy na rzecz Uprawnionego, realizowane zdalnie w drodze rozmowy telefonicznej (telekonsultacji), czatu, wideokonferencji lub wypełnienia formularza medycznego, dostępna do zamówienia za pośrednictwem Aplikacji bądź Serwisu www, realizowana w jednym z następujących trybów:
    (a) Wizyta „Jak najszybciej"
    (b) Wizyta „Dziś"
    (c) Wizyta „Wybieram termin i lekarza"
    (d) Wizyta „przez formularz”

    do której należą w szczególności:

(e) Konsultacja telemedyczna – wykonanie świadczenia zdrowotnego przez Podmiot leczniczy na rzecz Uprawnionego,

(f) E-recepta - usługa świadczona przez Podmiot leczniczy na rzecz Uprawnionego wyłącznie w celu wystawienia e-recepty na podstawie dokumentacji medycznej przedstawionej przez Użytkownika. O zasadności wystawienia e-recepty decyduje Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych.

(g) L4 e-zwolnienie - usługa świadczona przez Podmiot leczniczy na rzecz Uprawnionego w celu uzyskania E-ZLA. Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych decyduje o zasadności wystawienia E-ZLA dla Uprawnionego.

20. **Wizyta „Jak najszybciej" –** Usługa medyczna realizowana w trybie priorytetowym, polegająca na możliwie najszybszym rozpoczęciu konsultacji medycznej przez Użytkownika w czasie do 5 minut od Przyjęcia Zamówienia do realizacji.
21. **Wizyta „Dziś"** – Usługa medyczna realizowana w trybie automatycznego przypisania przez system zgłoszenia do lekarzy dyżurujących, realizowana według kolejności zgłoszeń oraz dostępności Osób uprawnionych do świadczenia usług medycznych (maksymalny czas realizacji Usługi medycznej do 4 godzin od Przyjęcia Zamówienia do realizacji).
22. **Wizyta „Wybieram termin i lekarza"**– Usługa medyczna realizowana w wybranym przez Użytkownika terminie, zgodnie z kalendarzem dostępności Osób uprawnionych do świadczenia usług medycznych.
23. **Wizyta „przez formularz"** – Usługa medyczna, w ramach której złożenie Zamówienia i realizacja Usługi medycznej następuje za pośrednictwem serwisu internetowego www.e-zwolnienie.com.pl, należącego do Usługodawcy i prowadzonego na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Korzystanie z serwisu www.e-zwolnienie.com.pl odbywa się poprzez jednorazowe wypełnienie formularza medycznego, bez zakładania Konta Użytkownika. Konsultacja medyczna odbywa się na podstawie wypełnionego formularza medycznego oraz – w razie potrzeby – rozmowy telefonicznej z Osobą uprawniona do świadczenia usług medycznych, na zasadach określonych w §7 Regulaminu, a decyzję o wystawieniu E-ZLA podejmuje Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych. Maksymalny czas oczekiwania na realizację Usługi medycznej wynosi 24 godziny od Przyjęcia Zamówienia do realizacji.
24. **Zamówienie** – oświadczenie woli Użytkownika składane za pośrednictwem Aplikacji Med24 lub Serwisu www, obejmujące wybór Usługi medycznej (w tym trybu i sposobu realizacji) oraz wskazanie Uprawnionego, zmierzające do zawarcia z Podmiotem leczniczym Umowy o świadczenie usług medycznych. Zamówienie zostaje złożone z chwilą kliknięcia „Zamawiam i Płacę" (lub równoważnej funkcjonalności). Zawarcie Umowy o świadczenie usług medycznych następuje z chwilą Przyjęcia Zamówienia do realizacji, tj. z momentem dokonania Skutecznej Płatności.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl i serwisu www.e-zwolnienie.com.pl, w tym w szczególności warunki i zasady zakładania oraz prowadzenia konta Użytkownika, umożliwiającego Użytkownikowi składanie Zamówień oraz uiszczanie stosownych Opłat celem zawarcia przez Użytkownika Umowy o świadczenie usług medycznych. W przypadku korzystania z serwisu www.e-zwolnienie.com.pl w celu złożenia Zamówienia na Wizytę „przez formularz", konto Użytkownika nie jest zakładane, a korzystanie z tego serwisu odbywa się poprzez jednorazowe wypełnienie formularza medycznego, zgodnie z §1 pkt 23

oraz §7 Regulaminu.

2. Aplikacja i Serwis www stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), świadczoną przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika, na podstawie Umowy, zawieranej pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą poprzez akceptację niniejszego Regulaminu przez Użytkownika.
3. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną jaką Usługodawca zawiera z Użytkownikiem. Warunkiem zawarcia Umowy jest akceptacja niniejszego Regulaminu przez Użytkownika.
4. Usługodawca udostępnia Regulamin Użytkownikom za pośrednictwem Aplikacji i Serwisu www przed zawarciem Umowy, w systemie teleinformatycznym oraz w sposób gwarantujący zapoznanie się z Regulaminem, jego pobranie, wydrukowanie oraz utrwalenie.
5. Warunkiem skutecznej Rejestracji w Aplikacji lub w Serwisie www i zalogowania do jego zasobów teleinformatycznych jest akceptacja niniejszego Regulaminu przez Użytkownika.

§3. Zasady działania Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl i www.e-zwolnienie.com.pl

1. Aplikacja i Serwis www umożliwia Użytkownikowi składanie za ich pośrednictwem Zamówień na wykonanie za Opłatą określonych Usług medycznych. W celu korzystania z Usług medycznych Użytkownik zobowiązany jest do dokonania Rejestracji w Aplikacji Med24 lub w Serwisie www. Usługodawca informuje, że nie jest stroną Umowy o świadczenie usług medycznych.
2. Aplikacja i Serwis www umożliwiają Podmiotowi leczniczemu prowadzenie akcji związanych z Promocją zdrowia. Zasady prowadzenia akcji Promocji zdrowia zostaną określone w oddzielnym regulaminie lub warunkach.
3. Usługodawca może udostępniać Użytkownikom kody rabatowe w ramach kampanii marketingowych prowadzonych za pośrednictwem wiadomości e-mail, SMS lub innych kanałów komunikacji. Zakres Usług medycznych objętych danym kodem rabatowym, w tym ewentualne wyłączenia, określony jest każdorazowo w treści komunikatu marketingowego lub w Serwisie www. Kody rabatowe nie obowiązują przy realizacji Wizyty „przez formularz".
4. Zawarcie Umowy, w tym Rejestracja i korzystanie z Aplikacji i Serwisu www jest bezpłatne. Usługi medyczne świadczone są odpłatnie.
5. Aplikacja jest dostępna do pobrania na urządzeniach mobilnych w sklepach AppStore i Google Play. Dostęp do Serwisu www można uzyskać we wszystkich przeglądarkach internetowych za pośrednictwem sieci Internet.
6. W przypadku problemów związanych z funkcjonowaniem Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl, lub www.e-zwolnienie.com.pl Użytkownik ma możliwość uzyskania pomocy i szczegółowych informacji dotyczących Aplikacji i Serwisu www za pośrednictwem Biura Obsługi Pacjenta, mailem: kontakt@med-24.com.pl, w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00- 17:00.Jeżeli wystąpi problem poza godzinami pracy BOP, Uprawniony może przesłać zgłoszenie mailem na wyżej podany adres. Zgłoszenia te będą podejmowane w pierwszej kolejności w godzinach pracy BOP.

§4. Warunki techniczne

1. Usługodawca prowadzi bieżący nadzór nad technicznym funkcjonowaniem Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl, serwisu www.e-zwolnienie.com.pl zapewniający poprawność ich działania.
2. W celu pełnego wykorzystania funkcjonalności dostępnych w:

   - Aplikacji Med24 zaleca się spełnienie następujących warunków technicznych: korzystanie z urządzenia mobilnego z działającym mikrofonem, kamerą, systemem operacyjnym **iOS 11** lub **Android 6.0** lub nowszymi wersjami oprogramowania oraz z dostępem do Internetu.

   - Serwisach www zaleca się spełnienie następujących warunków technicznych: korzystanie ze smartfona z działającym mikrofonem i kamerą, z systemem operacyjnym iOS 11 lub Android 6.0 lub nowszymi wersjami oprogramowania, lub komputera z działającym mikrofonem i kamerą oraz z dostępem do Internetu.

   - Aplikacji Med24 i/lub serwisie www.med-24.com.pl i serwisie www.e-zwolnienie.com.pl konieczne jest posiadanie aktywnego indywidualnego konta poczty elektronicznej (e-mail) oraz telefonu komórkowego.

3. Dostępność Aplikacji Med24 lub serwisu www może być zależna w szczególności od spełnienia warunków technicznych, o których mowa w ust. 2 wyżej, pakietów transmisji danych, zapewnienia dostępu do Internetu i komunikacji elektronicznej, przy czym Usługodawca nie odpowiada za brak dostępności funkcjonalności Aplikacji Med24 lub Serwisu www wynikający z powyższych przyczyn.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Aplikacji Med24 i Serwisu www jeżeli będzie to wymagane do przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i serwisowych.
5. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za brak możliwości wykonania Usługi Medycznej lub nieprawidłowe wykonanie Usługi Medycznej wynikające z niespełnienia Wymagań Technicznych opisanych w §4 ust. 2.

§5. Rejestracja i złożenie Zamówienia

1. Podczas Rejestracji Użytkownik podaje następujące dane, które są niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej i korzystania z serwisu www.med-24.com.pl, www.e-zwolnienie.com.pl i Aplikacji Med24.
   (a) nazwisko i imię;
   (b) numer PESEL;
   (c) adres e-mail;
   (d) pełny adres zamieszkania;
   (e) datę urodzenia;
   (f) numer telefonu.
2. Użytkownik ustala indywidualne hasło umożliwiające dostęp do indywidualnego konta Użytkownika w

Aplikacji Med24 lub serwisie www.med-24.com.pl. Hasło składające się z przynajmniej 8 znaków w tym minimum jednej dużej litery, jednej małej litery, jednego znaku specjalnego i jednej cyfry.

3. Przed dokonaniem Rejestracji, Użytkownik zapoznaje się z treścią Regulaminu oraz polityką prywatności, a następnie w przypadku chęci dalszego korzystania z Aplikacji Med24 bądź serwisu www.med-24.com.pl, www.e-zwolnienie.com.pl akceptuje ich treść.
4. W procesie Rejestracji Użytkownik otrzyma za pośrednictwem poczty e-mail i lub SMS, wiadomość e- mail/SMS z kodem aktywacyjnym. Zawarcie Umowy, w tym Rejestrację uważa się za dokonane z chwilą aktywacji konta Użytkownika przez Użytkownika.
5. Po dokonaniu Rejestracji, Użytkownik ma możliwość złożenia Zamówienia na realizację Usługi medycznej dla siebie lub innego Uprawnionego. Użytkownik wybiera rodzaj Usługi medycznej, którego dotyczy Zamówienie oraz termin jego realizacji.
6. W przypadku Usługi medycznej (z wyłączeniem Wizyty „przez formularz") Użytkownik wybiera sposób jej realizacji (kanał komunikacji), tj. telekonsultację lub czat lub wideokonferencję.
7. Usługi medyczne realizowane są przez Osoby uprawnione do świadczenia usług medycznych w zakresie specjalizacji wskazanych w Aplikacji Med24 i serwisie www.med-24.com.pl.
8. W celu skorzystania z Usług Medycznych przez Uprawnionego nie będącego Użytkownikiem, Użytkownik obowiązany jest podać następujące Dane Osobowe Uprawnionego:
    (a) imię i nazwisko;
    (b) numer PESEL;
    (c) adres zamieszkania;
    (d) datę urodzenia.
9. Po złożeniu Zamówienia, które następuje poprzez naciśnięcie przycisku „Zamawiam i Płacę" lub Przejdź do płatności (w trybie Wizyty „przez formularz") Użytkownik zostaje przekierowany na stronę umożliwiającą dokonanie Opłaty i/lub otrzymuje za pośrednictwem SMS i/lub e-maila aktywny link do płatności za Usługę medyczną, zgodnie z § 6 Regulaminu.
10. Użytkownik obowiązany jest do podania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych, nie wprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich.
11. Użytkownik jest odpowiedzialny za utrzymanie w należytej poufności indywidualnego hasła do konta Użytkownika umożliwiającego mu logowanie się do Aplikacji Med24 i serwisu www.med-24.com.pl
12. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, jak również za wskazany adres e-mail oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z wprowadzonym numerem PESEL, numerem telefonu, adresem e-mail. Usługodawca informuje, że wszelkie treści przesłane ze wskazanego adresu e-mail, będą przypisane Użytkownikowi.
13. Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia praw Użytkownika w zakresie korzystania z Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl (blokada konta ze skutkiem natychmiastowym) serwisie www.e-zwolnienie.com.pl w przypadku naruszenia przez Użytkownika Regulaminu, w szczególności w przypadku, gdy Użytkownik:
    (a) podaje w trakcie Rejestracji w Aplikacji Med24, serwisie www.med-24.com.pl lub www.e-zwolnienie.com.pl dane nieprawdziwe, zwłaszcza w sytuacji podania danych osobowych

osób trzecich bez ich wiedzy i zgody;

(b) dopuszcza się za pośrednictwem Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl lub www.e-zwolnienie.com.pl naruszenia praw osób trzecich;

(c) dopuszcza się innych zachowań niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa lub godzących w dobre imię Usługodawcy.

14. Użytkownik, który został pozbawiony prawa do korzystania z Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl, lub www.e-zwolnienie.com.pl nie może dokonać powtórnej rejestracji w Aplikacji Med24, serwisie www.med-24.com.pl lub złożenia Zamówienia za pośrednictwem formularza w serwisie www.e-zwolnienie.com.pl bez uprzedniej zgody Usługodawcy.

15. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wysyłania na adres e-mail oraz numer telefonu podany przez Użytkownika w trakcie rejestracji komunikatów transakcyjnych związanych z funkcjonowaniem Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl, www.e-zwolnienie.com.pl i świadczeniem usług medycznych, w tym również informacji o aktualizacji Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl, www.e-zwolnienie.com.pl lub zmianach Regulaminu.

16. Podmiot leczniczy ani Osoba uprawniona nie ponoszą odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika niekompletnych, nieprawdziwych, nieaktualnych lub nieprawidłowych informacji, zwłaszcza w przypadku podania danych osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na Użytkowniku.

§6. Opłata

1. Użytkownik obowiązany jest do wniesienia z góry Opłaty za świadczenie Usług medycznych zgodnie z ceną za usługę oferowaną w Aplikacji Med24 lub na stronie www.med-24.com.pl.

2. Realizacja Opłaty możliwa jest za pośrednictwem Aplikacji Med24 lub Serwisu www.

3. Operatorem płatności internetowych jest Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000320590, NIP 585-13-51-185, REGON 191781561. Kapitał zakładowy 2 205 500 PLN (wpłacony w całości).

4. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Użytkownika, Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inny alternatywny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Użytkownika z żadnymi kosztami (patrz ust.11 lit. a-c).

5. W przypadku płatności kartą, momentem dokonania Opłaty jest moment dokonania Skutecznej Płatności. Dostępne są w szczególności metody płatności: Karty płatnicze: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, przelewy internetowe, BLIK. Wszystkie aktualnie dostępne metody płatności widoczne są w trakcie realizacji opłaty przez Użytkownika.

6. W przypadku płatności kartą, Uprawniony wyraża zgodę na korzystanie z systemu płatności „jednym kliknięciem” o następującej treści:

„Wyrażam zgodę na zapisanie danych mojej karty płatniczej (numeru oraz kodu CV/CVV) w formie zaszyfrowanej w systemach informatycznych Autopay z siedzibą w Sopocie (krajowa instytucja płatnicza obsługująca płatności i nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego; nr wpisu do rejestru KNF: IP17/2013), w celu dokonywania płatności w serwisie internetowym/aplikacji mobilnej Med24 prowadzonym przez Med24 Holding „jednym kliknięciem", tj. bez konieczności każdorazowego wprowadzania danych karty płatniczej. Przyjmuję do wiadomości, że jestem uprawniony do rezygnacji z płatności „jednym kliknięciem" w każdym czasie poprzez zgłoszenie rezygnacji przez przesłanie na adres: kontakt@med-24.com.pl informacji o rezygnacji z płatności „jednym kliknięciem" z podaniem numeru karty oraz imienia i nazwiska właściciela karty. W razie jakichkolwiek zapytań związanych z płatnościami „jednym kliknięciem" należy skierować pytanie pod adres e-mail: kontakt@med-24.com.pl.

7. Wysokość Opłaty została określona w taryfikatorze dostępnym w Aplikacji Med24 i serwisie www.med-24.com.pl. Wysokość Opłaty stanowi kwotę brutto, wyrażoną w złotych polskich i jest wiążąca w chwili zawarcia Umowy o świadczenie usług medycznych.
8. Opłatę uważa się za dokonaną z chwilą dokonania Skutecznej Płatności. Na żądanie Użytkownika Usługodawca wystawi fakturę VAT po dokonaniu stosownego zgłoszenia na adres e- mail: faktury@med-24.com.pl. Faktura zostanie wystawiona w terminie określonym przez obowiązujące przepisy.
9. Z chwilą Przyjęcia Zamówienia do realizacji dochodzi do zawarcia Umowy o świadczenie usług medycznych pomiędzy Użytkownikiem a Podmiotem leczniczym, na warunkach wskazanych w Zamówieniu.
10. Pomimo Przyjęcia Zamówienia do realizacji, Usługa medyczna nie zostanie zrealizowana w przypadku podania przez Użytkownika danych w formie uniemożliwiającej poprawną realizację Usługi medycznej (np. pomyłka w numerze telefonu wskazująca na brak takiego numeru, nieprawdziwe imię i nazwisko lub PESEL). Brak możliwości realizacji Usługi medycznej związany z podaniem przez Użytkownika danych nieprawdziwych lub uniemożliwiających kontakt nie stanowi podstawy do zwrotu Opłaty.
11. W przypadku braku możliwości zrealizowania Usługi medycznej w trybie Wizyty „Jak najszybciej", Wizyty „Dziś" lub Wizyty „Wybieram termin i lekarza" z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności awarii technicznej lub nagłej bądź losowej niedostępności Osoby uprawnionej do świadczenia usług medycznych, Usługodawca zaproponuje Użytkownikowi jeden z następujących alternatywnych sposobów realizacji Usługi medycznej:

    (a) nowy termin realizacji Usługi medycznej nie późniejszy niż 24 godziny od pierwotnie planowanego terminu, lub

    (b) realizację Usługi medycznej w tym samym terminie przez inną Osobę uprawnioną do świadczenia Usług medycznych, lub

    (c) kod o wartości odpowiadającej 100% Opłaty, uprawniający do umówienia nowej Usługi medycznej.

    Postanowień niniejszego ustępu nie stosuje się do Wizyty „przez formularz ". W przypadku braku możliwości zrealizowania Wizyty „przez formularz" z przyczyn niezależnych od Usługodawcy lub Podmiotu leczniczego, Użytkownikowi przysługuje zwrot Opłaty przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Użytkownik, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia powstania podstawy do zwrotu.

    Brak możliwości zrealizowania Usługi medycznej z przyczyn określonych w ust. 11 nie stanowi podstawy do zwrotu Opłaty, jeżeli Usługodawca zaproponował Użytkownikowi jeden z alternatywnych sposobów realizacji Usługi medycznej, o których mowa w ust. 11 lit. a-c, a Użytkownik wyraził na niego wyraźną zgodę.
12. W przypadku braku możliwości zapewnienia przez Usługodawcę któregokolwiek z alternatywnych sposobów realizacji Usługi medycznej, o których mowa w ust. 11 lub w przypadku, jeśli Użytkownik nie wyraził zgody o której mowa w ust.11 Regulaminu, Opłata podlega zwrotowi na rzecz Użytkownika.
13. Odwołanie przez Użytkownika Usługi medycznej w trybie Wizyty „Wybieram termin i lekarza, Wizyty „Jak najszybciej" lub Wizyty „Dziś" jest możliwe za pośrednictwem Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl

w sekcji „Twoje wizyty” lub mailowo za pośrednictwem Biura Obsługi Pacjenta: kontakt@med-24.com.pl , w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00:

(a) W przypadku odwołania Usługi medycznej realizowanej w trybie Wizyty „Wybieram termin i lekarza" nie później niż na 24 godziny przed planowanym terminem jej rozpoczęcia, Użytkownikowi przysługuje automatyczny zwrot Opłaty w całości.

(b) W przypadku odwołania Usługi medycznej realizowanej w trybie Wizyty „Wybieram termin i lekarza" w terminie krótszym niż 24 godziny przed planowanym terminem jej rozpoczęcia, Użytkownikowi przysługuje prawo do zwrotu Opłaty pod warunkiem złożenia do Usługodawcy wniosku o jej zwrot na adres e-mail: kontakt@med-24.com.pl nie później niż w terminie 24 godzin od odwołania Usługi medycznej.

(c) W przypadku odwołania Usługi medycznej w trybie Wizyty „Jak najszybciej" lub Wizyty „Dziś" przed jej rozpoczęciem, Użytkownikowi przysługuje prawo do zwrotu Opłaty, pod warunkiem złożenia do Usługodawcy wniosku o jej zwrot na adres e-mail: kontakt@med-24.com.pl nie później niż w terminie 24 godzin od odwołania Usługi medycznej. W przypadku niestawienia się Użytkownika lub braku gotowości Użytkownika do odbycia jej w momencie próby trzykrotnego połączenia przez lekarza w wyznaczonym czasie realizacji Usługi, Opłata nie podlega zwrotowi.

(d) Postanowienia dotyczące zatrzymania Opłaty nie mają zastosowania w przypadku niewykonania Usługi z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, w szczególności braku dostępności lekarza w maksymalnym czasie oczekiwania określonym w Regulaminie.

(e) Odwołanie Wizyty „przez formularz” jest możliwe do momentu rozpoczęcia faktycznej realizacji Usługi medycznej, za które uznaje się rozpoczęcie analizy formularza medycznego przez Osobę uprawnioną do świadczenia usług medycznych lub podjęcie próby kontaktu z Uprawnionym. Po tym momencie Opłata nie podlega zwrotowi, z zastrzeżeniem ust. 11.

14. W przypadku odmowy wystawienia recepty na określony lek podczas świadczenia Usług medycznych, w szczególności z przyczyn wskazanych w §7 ust.12 Regulaminu, Opłata nie podlega zwrotowi.

15. Zgodnie z art. 42 podpunkt 2 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, na podstawie Dziennika Ustaw z 2018 r. pozycja 617, 650, 697 lekarz ma prawo odmówić wystawienia recepty.

§7. Realizacja Usługi medycznej

1. Po Przyjęciu Zamówienia do realizacji, Usługa medyczna zostanie zrealizowana zgodnie z informacjami wskazanymi przez Użytkownika w Zamówieniu.
2. Usługi medyczne świadczone są 7 dni w tygodniu, w tym w dni ustawowo wolne od pracy oraz w święta, w godzinach od 7:00 do 23:00, z uwzględnieniem dostępności Osób uprawnionych do świadczenia usług medycznych oraz aktualnych możliwości organizacyjnych Podmiotu leczniczego. Poza wskazanymi godzinami możliwe jest złożenie Zamówienia całodobowo (24/7), jednak realizacja Usługi medycznej nastąpi w godzinach wskazanych powyżej.
3. Usługa medyczna (za wyjątkiem Wizyty „przez formularz”) odbywa się poprzez nawiązanie połączenia telefonicznego, czatu lub wideokonferencji z Osobą uprawnioną do świadczenia Usług medycznych.

Połączenie inicjowane jest przez Osobę uprawnioną do świadczenia Usług medycznych zgodnie ze sposobem i informacjami podanymi w Zamówieniu. Użytkownik jest zobowiązany do zapewnienia warunków technicznych niezbędnych do prawidłowej realizacji Usługi telemedycznej, w szczególności dostępu do sprawnego urządzenia umożliwiającego komunikację oraz stabilnego połączenia internetowego lub telefonicznego. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za brak możliwości realizacji Usługi telemedycznej lub jej przerwania w zakresie, w jakim jest to następstwem okoliczności leżących po jego stronie, w szczególności podania nieprawidłowych danych kontaktowych, braku gotowości do połączenia lub niespełnienia wymagań technicznych określonych w Regulaminie. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Usługodawcy wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Zasady realizacji Usługi medycznej w poszczególnych trybach:

   (a) Wizyta „Jak najszybciej" – Usługa medyczna realizowana w trybie priorytetowym, polegająca na możliwie najszybszym rozpoczęciu konsultacji medycznej przez Użytkownika w czasie do 5 minut od Przyjęcia Zamówienia do realizacji. Z chwilą Przyjęcia Zamówienia do realizacji rozpoczyna się organizacja świadczenia w trybie priorytetowym, polegająca na zapewnieniu natychmiastowej gotowości lekarza do udzielenia świadczenia.

   (b) Wizyta „Dziś" – Usługa medyczna realizowana w trybie automatycznego przypisania przez system zgłoszenia do lekarzy dyżurujących, realizowana według kolejności zgłoszeń, z uwzględnieniem aktualnej liczby zgłoszeń oraz dostępności lekarzy. Może zostać rozpoczęta nawet w ciągu 15 minut od Przyjęcia Zamówienia do realizacji, przy czym wskazany czas ma charakter orientacyjny i nie stanowi gwarancji rozpoczęcia Usługi medycznej w tym terminie (maksymalny czas oczekiwania wynosi do 4 godzin od Przyjęcia Zamówienia do realizacji).

   (c) Wizyta „Wybieram termin i lekarza" – Usługa medyczna realizowana w trybie planowym, polegająca na rezerwacji konsultacji medycznej przez Użytkownika u wybranej Osoby uprawnionej do świadczenia usług medycznych, w dogodnym dla siebie terminie obejmującym określoną datę i godzinę. Realizacja Usługi medycznej następuje w wybranym przez Użytkownika terminie, pod warunkiem uprzedniego Przyjęcia Zamówienia do realizacji.

   (d) **Wizyta „przez formularz"** – usługa, realizowana za pośrednictwem serwisu internetowego www.e-zwolnienie.com.pl, należącego do Usługodawcy i prowadzonego na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, bez zakładania Konta Użytkownika. Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych analizuje formularz medyczny wypełniony przez Użytkownika a także przesłaną dokumentację medyczną przez Użytkownika (o ile została ona przesłana za pośrednictwem formularza) i – w razie potrzeby – kontaktuje się telefonicznie na zasadach określonych w ust. 6 poniżej, a następnie podejmuje decyzję o wystawieniu E-ZLA.

5. Realizacja usługi medycznej dotyczy:

   (a) uzyskania fachowej porady medycznej na podstawie wywiadu, przesłanej dokumentacji, wyników badań, zdjęć lub

   (b) konsultacji wyników badań lub

   (c) w uzasadnionych przypadkach, otrzymania e-skierowania, zaświadczenia, E-ZLA, e-recepty na kontynuację farmakoterapii.

W przypadku, gdy Uprawnionym jest osoba, o której mowa w §1 ust. 17 lit. b) Regulaminu, Osoba uprawniona

do świadczenia Usług medycznych udziela informacji w zakresie wskazanym w ust.5 lit. a)–c) powyżej Użytkownikowi będącemu przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub osobą upoważnioną do działania w jej imieniu Uprawnionego, o którym mowa w §1 ust. 17 lit. a) Regulaminu.

6. W celu realizacji Usługi medycznej Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych podejmuje trzykrotnie próbę kontaktu z Uprawnionym dla trybu:

   (a) Wizyt „Jak najszybciej" do 5 minut od terminu Przyjęcia Zamówienia do realizacji poprzez wskazany przez Użytkownika kanał kontaktu. Jeżeli Uprawniony nie podejmie konsultacji telemedycznej, taka konsultacja telemedyczna uznana jest za zrealizowaną z przyczyn leżących po stronie Uprawnionego, a Opłata nie podlega zwrotowi.

   (b) Wizyt „Dziś" do 4 godzin od terminu Przyjęcia Zamówienia do realizacji poprzez wskazany przez Użytkownika kanał kontaktu. Jeżeli Uprawniony nie podejmie konsultacji telemedycznej, taka konsultacja telemedyczna uznana jest za zrealizowaną z przyczyn leżących po stronie Uprawnionego, a Opłata nie podlega zwrotowi.

   (c) Wizyt „Wybieram termin i lekarza" w ciągu +/-15 min. od terminu realizacji Usługi medycznej poprzez wskazany przez Użytkownika kanał kontaktu. Jeżeli Uprawniony nie podejmie konsultacji telemedycznej, taka konsultacja telemedyczna uznana jest za zrealizowaną z przyczyn leżących po stronie Uprawnionego, a Opłata nie podlega zwrotowi.

   (d) Wizyt „przez formularz" – kontakt telefoniczny następuje w celu weryfikacji danych pacjenta i w razie potrzeby pogłębienia wywiadu medycznego przed wystawieniem diagnozy. W przypadku konieczności takiego kontaktu stosuje się odpowiednio zasady określone w ust. 7 - 8 poniżej (co najmniej trzy próby połączenia).

7. Kontakt w celu realizacji Usługi medycznej następuje za pośrednictwem kanału komunikacji wybranego przez Użytkownika w formularzu Zamówienia tj:

   (a) w przypadku telekonsultacji (rozmowy telefonicznej) - na numer telefonu wskazany przez Użytkownika w formularzu Zamówienia,

   (b) w przypadku czatu lub wideokonferencji - za pośrednictwem Aplikacji Med24 lub serwisu www.med-24.com.pl, z zastrzeżeniem ust. 8.

   Kontakt następuje w godzinach realizacji Usługi medycznej. W przypadku telekonsultacji kontakt może nastąpić również z numeru zastrzeżonego. Użytkownik zobowiązany jest do zapewnienia możliwości odbioru połączeń z numerów zastrzeżonych przed planowanym terminem realizacji Usługi medycznej. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności wynikających z przedłużenia wcześniejszej konsultacji medycznej lub zwiększonej liczby zgłoszeń, czas oczekiwania na kontakt może ulec wydłużeniu, nie dłużej jednak niż do maksymalnego czasu oczekiwania przewidzianego dla danego rodzaju Usługi. W przypadku trzech bezskutecznych prób nawiązania połączenia z Użytkownikiem, podjętych w rozsądnych odcinkach czasu, konsultacja może zostać uznana za niezrealizowaną z przyczyn leżących po stronie Użytkownika. W takim przypadku Opłata nie podlega zwrotowi. Powyższe nie ma zastosowania, jeżeli brak kontaktu nastąpił z przyczyn niezależnych od Użytkownika lub leżących po stronie Usługodawcy.

8. W przypadku dwukrotnego niepodjęcia kontaktu przez Uprawnionego lub zaistnienia szczególnych okoliczności Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych ma prawo podjąć próbę kontaktu z wykorzystaniem innego kanału komunikacji niż wybrany w pierwotnym formularzu Zamówienia. Za szczególne okoliczności uznaje się w szczególności konieczność dodatkowej weryfikacji stanu zdrowia lub tożsamości Uprawnionego, w tym przed wystawieniem e-recepty lub zaświadczenia lekarskiego L4 (e-ZLA).

9. Osoba Uprawniona do świadczenia usług medycznych może nawiązać komunikację z Użytkownikiem w celu realizacji Wizyty „Wybieram termin i lekarza" w terminie do 15 minut po godzinie zaplanowanej przez Użytkownika. Opóźnienie w powyższym zakresie, wynikające ze specyfiki udzielania świadczeń zdrowotnych, w szczególności z przedłużenia wcześniejszej konsultacji, nie stanowi co do zasady niewykonania ani nienależytego wykonania Usługi medycznej.

10. Aktualne informacje dotyczące ceny Usługi medycznej znajdują się na stronie www.med-24.com.pl oraz w Aplikacji Med24. Jeżeli realizacja Usługi medycznej wymaga więcej czasu, Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych ma możliwość przedłużenia czasu trwania Usługi medycznej. Za przedłużenie czasu trwania jednostkowej Usługi medycznej Uprawniony nie ponosi dodatkowych kosztów.

11. Użytkownik ma możliwość przesłania, za pośrednictwem Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl lub serwisu www.e-zwolnienie.com.pl, zdjęcia wyników badań lub zdjęcia dolegliwości w celu ich konsultacji przez Osobę uprawnioną do świadczenia usług medycznych, przed rozpoczęciem konsultacji telemedycznej oraz realizacją Usługi medycznej.

    Istnieje również możliwość przesłania powyższej dokumentacji przed rozpoczęciem konsultacji telemedycznej na adres e-mail kontakt@med-24.com.pl. Pliki zostaną bezzwłocznie dołączone do profilu Użytkownika, ale jedynie w godzinach pracy BOP to jest w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00.

12. Do wystawienia e-recepty Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych może wymagać od Uprawnionego przedłożenia dokumentów potwierdzających uprzednio postawioną diagnozę, takich jak karta wypisu ze szpitala, dokumentacja medyczna, wyniki badań laboratoryjnych/obrazowych. Uprawniony zobowiązuje się ujawnić także wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla realizacji Usługi medycznej. Zgodnie z art. 42 ppkt 2 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, na podstawie Dziennika Ustaw z 2018 r. pozycje 617, 650, 697 lekarz ma prawo odmówić wystawienia recepty, o czym Uprawniony jest informowany w niniejszym regulaminie oraz w samej Aplikacji Med24/ Serwisie www.

13. Podmiot leczniczy ani Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za jakikolwiek brak możliwości realizacji recepty w aptece przez Pacjenta - w przypadku jej prawidłowego wystawienia zgodnie z obowiązującym prawem.

14. E-zwolnienia L4 wystawiane jest przez Osobę uprawnioną do świadczenia usług medycznych jedynie w uzasadnionych wypadkach. Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych samodzielnie podejmuje decyzję o zasadności wystawienia e-zwolnienia L4. Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych, w przypadku powzięcia wątpliwości co do zasadności wystawienia e-zwolnienia L4, ma prawo odmówić jego wystawienia, mogą to być m.in. przeciwwskazania lub brak wyraźnych wskazań, wątpliwości natury medycznej.

15. Zgodnie z polskim prawem Med24 wystawia ZUS ZLA (zwolnienie L4) w oficjalnym systemie PUE ZUS.

    Na życzenie Uprawnionego może zostać mu przekazana na adres e-mail kopia w pliku w formacie .pdf.

    W przypadku zwolnień L4 dla pracodawców zagranicznych dodatkowo na takim pliku może zostać umieszczony kod choroby oraz pisemne poświadczenie zgodności kopii z oryginałem oraz pieczątka Podmiotu leczniczego.

16. Po dokonaniu Zamówienia Usługi medycznej świadczonej przez Osobę uprawnioną do świadczenia usług medycznych w trybie Wizyty „Jak najszybciej" lub Wizyty „Dziś", złożenie Zamówienia na kolejną Usługę medyczną tego rodzaju lub e-receptę na kontynuację leczenia dla Użytkownika lub innego Uprawnionego może zostać dokonane po uprzednim zrealizowaniu Usługi medycznej świadczonej w trybie Wizyty „Jak najszybciej" lub Wizyty „Dziś".

17. E-skierowania wystawione w trakcie Usługi medycznej mogą być realizowane przez inne podmioty medyczne na zasadach komercyjnych to jest według cennika obowiązującego w wybranej przez Użytkownika placówce medycznej. Nie dotyczy to skierowań do szpitala o kodach z przedziału 4000-4999.

18. Usługi medyczne świadczone za pośrednictwem Aplikacji Med24 i Serwisu www nie są przeznaczone dla osób:

    (a) wymagających natychmiastowej hospitalizacji;

    (b) w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia;

    (c) w innych stanach wymagających niezwłocznego wezwania pogotowia ratunkowego.

19. W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Uprawniony powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.

20. Kontakt bądź próba kontaktu z Osobą uprawnioną do świadczenia usług medycznych nie mogą opóźniać lub zastąpić wykonania działań wskazanych w ust. 19.

21. W przypadku uzyskania, podczas komunikacji z Uprawnionym, wiarygodnej informacji, że wymaga on udzielenia natychmiastowej pomocy, Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych udziela Uprawnionemu pomocy dostępnymi środkami i z uwzględnieniem okoliczności, że świadczenia zdrowotne udzielane są drogą elektroniczną. Jeżeli ustalony został adres, pod którym Uprawniony aktualnie przebywa, Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych może skontaktować się z numerem alarmowym 112 i wezwać pogotowie, chyba że okoliczności wskazują, że wezwanie pogotowia nie jest konieczne.

22. Przebieg świadczenia Usługi medycznej - Telemedycznej / Telekonsultacji może być rejestrowany przez Podmiot leczniczy, a jego zapis może być przechowywany na jego serwerach. Akceptując Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na rejestrację przebiegu Usługi telemedycznej / Telekonsultacji, w tym na sporządzanie zapisu głosowego lub audiowizualnego. Udostępnianie nagrań możliwe jest jedynie na wniosek uprawnionych organów lub instytucji.

23. Na żądanie Użytkownika Usługodawca dostarczy za pośrednictwem operatora pocztowego dokumentację medyczną po uiszczeniu opłaty i po dokonaniu stosownego zgłoszenia na adres e-mail: kontakt@med-24.com.pl. Opłata jest zindywidualizowana oraz ekwiwalentna do poniesionych przez MED24 HOLDING Sp. z o.o. kosztów wysyłki.

24. Usługodawca lub Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Usługi medycznej w przypadku rażąco konfliktowego zachowania ze strony Uprawnionego, zachowań sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Usługodawcy lub innych oraz które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowania uznawanego za działanie niezgodne z prawem, naruszającego prawa osób trzecich

25. Usługodawca lub Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Usługi medycznej w przypadku podejrzenia przekazywania przez Użytkownika/Uprawnionego

nieprawdziwych lub nierzetelnych lub niepełnych (w tym niewystarczających) informacji, a także w przypadku utraty zaufania lub obiektywizmu terapeutyczno-leczniczego przez Osobę uprawnioną do świadczenia usług medycznych wobec Użytkownika, z zastrzeżeniem warunków, jakie powinny zostać spełnione w sytuacji odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego zgodnie z ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty oraz obowiązków wynikających z tej ustawy.

26. Usługodawca lub Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Usługi medycznej w przypadku przesyłania przez Użytkownika lub Uprawnionego treści niezgodnych z prawem, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub naruszających prawa Usługodawcy, Osoby uprawnionej do świadczenia usług medycznych lub osób trzecich, a także treści, które mogłyby powodować lub zachęcać do zachowań niezgodnych z prawem bądź naruszających prawa osób trzecich, w szczególności prawa autorskie lub dobra osobiste.

§8. Odpowiedzialność

1. Osoba uprawniona do świadczenia usług medycznych lub Podmiot leczniczy ponoszą wyłączną odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie Usługi medycznej, w tym za przekazane Uprawnionemu zalecenia oraz dobór przepisanych produktów leczniczych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Użytkownik lub Uprawniony ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi medycznej w zakresie, w jakim są one następstwem okoliczności leżących po jego stronie, w szczególności podania nieprawdziwych, niepełnych, nieaktualnych lub błędnych danych osobowych, kontaktowych lub medycznych.

§9. Własność intelektualna

1. Wszelkie prawa do Aplikacji i Serwisu, w szczególności zawartych w ich ramach elementów tekstowych, graficznych, multimedialnych oraz oprogramowania i baz danych są zastrzeżone dla Usługodawcy.
2. Z momentem pobrania Aplikacji oraz jej zainstalowania przez Użytkownika w ramach zasobów teleinformatycznych urządzenia przenośnego, Usługodawca udziela Użytkownikowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej oraz niezbywalnej licencji, która obowiązuje na nieograniczonym terytorium, na korzystanie z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem, na czas do momentu jej usunięcia z zasobów urządzenia przenośnego oraz na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Zabronione są jakiekolwiek działania Użytkowników związane ze:
    (a) zwielokrotnianiem, sprzedawaniem lub innym sposobem wprowadzania do obrotu lub rozpowszechnianiem Aplikacji lub Serwisu, w całości bądź we fragmentach, w szczególności przesyłaniem lub udostępnianiem jej w systemach i sieciach komputerowych, systemach dystrybucji aplikacji mobilnych lub jakichkolwiek innych systemach teleinformatycznych;
    (b) badaniem i testowaniem funkcjonowania Serwisu lub Aplikacji w celu poznania ich idei i zasad funkcjonowania;

(c) samodzielną modyfikacją programistyczną Aplikacji lub Serwisu;

(d) wyodrębnieniem jakichkolwiek danych z Aplikacji lub Serwisu, jak również wyodrębnieniem ich części składowych, a także jakimkolwiek ich modyfikowaniem, dekompilacją i deasemblacją oraz ich użytkowaniem w oderwaniu od Aplikacji lub Serwisu;

(e) uzyskiwaniem informacji w sposób inny niż od Usługodawcy, o wewnętrznej strukturze lub zasadach działania Aplikacji lub Serwisu;

(f) korzystaniem z Usług przy wykorzystaniu innej Aplikacji niż ta, publikowana przez Usługodawcę we wskazanych kanałach.

4. Naruszenie przez Użytkownika powyższych zasad licencji uprawnia Usługodawcę do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

§10. Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownikowi przysługuje prawo zgłaszania zapytań, uwag i reklamacji w związku ze świadczonymi usługami.
2. Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem Umowy oraz uwagi i pytania należy zgłaszać do Usługodawcy za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: reklamacje@med-24.com.pl.

Zaleca się podanie w treści reklamacji następujących informacji:

(a) dane pozwalające na identyfikację Użytkownika oraz nawiązanie z nim kontaktu: imię i nazwisko, adres e-mail lub adres do korespondencji;

(b) określenie przedmiotu reklamacji oraz okoliczności będących ich podstawą wraz z datą ich zaistnienia;

(c) określenie oczekiwań Użytkownika względem Usługodawcy, Podmiotu leczniczego

3. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację związaną z wykonaniem Umowy za pośrednictwem wiadomości e-mail niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak ustosunkowania się do reklamacji przez Usługodawcę we wskazanym w zdaniu poprzedzającym terminie, oznacza, że Usługodawca uznał reklamację za uzasadnioną.
4. Użytkownik może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php oraz http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php.
5. Użytkownikowi przysługuje prawo rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

(a) poprzez działania mediacyjne wojewódzkich inspektorów inspekcji handlowej,

(b) przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach

inspekcji handlowej.

6. Działania mediacyjne określone w 10.5. (a) powyżej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), są dostępne po złożeniu wniosku przez Użytkownika do właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem, a Usługodawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
7. Stałe polubowne sądy konsumenckie, o których mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), określone w 10.5. (b) powyżej są dostępne poprzez złożenie wniosku przez Użytkownika o rozpatrzenie sporu wynikłego z zawartej Umowy przez właściwy stały polubowny sąd konsumencki. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. 2001, nr 113, poz. 1214).
8. Użytkownikowi przysługuje również prawo zwrócenia się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), w celu uzyskania bezpłatnej pomocy w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem, a Usługodawcą, w tym do wystąpienia przez wskazane powyżej podmioty do Usługodawcy w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Porady udzielane są przez Federację Konsumentów oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem UE nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, Konsumenci mają prawo do rozstrzygania sporów z przedsiębiorcami zawierającymi internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, w sposób pozasądowy za pośrednictwem unijnej platformy internetowej. Skargę można złożyć na formularzu dostępnym pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

§11. Ochrona Danych Osobowych

1. Zasady przetwarzania danych osobowych Uprawnionych, w tym Użytkowników Aplikacji Med24 lub Serwisu www, jak również zasad wykorzystywania plików cookies w Aplikacji Med24 lub Serwisie www, zostały określone w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: https://med-24.com.pl/zasady-korzystania-z-serwisu/polityka-prywatnosci

§12. Zawarcie, wykonanie i odstąpienie od umowy

1. Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą uważa się za zawartą z chwilą dokonania skutecznej Rejestracji w Aplikacji Med24, serwisie www.med-24.com.pl lub www.e-zwolnienie.com.pl czyli z momentem wskazanym w § 5 ust. 4 Regulaminu.
2. Usługodawca dostarcza Aplikację Med24, serwis www.med-24.com.pl, serwis www.e-zwolnienie.com.pl bez wad.

3. Umowa, o której mowa w ust.1, zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
4. Użytkownik w każdej chwili ma możliwość wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Wniosek o wypowiedzenie Umowy należy złożyć na adres e-mail: kontakt@med-24.com.pl. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną wygasa niezwłocznie po otrzymaniu takiego wniosku przez Usługodawcę.
5. Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny.
6. W celu skorzystania z prawa odstąpienia Użytkownik składa Usługodawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, poprzez przesłanie oświadczenia na adres e-mail: kontakt@med-24.com.pl. Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
7. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą.
8. Umowę o świadczenie usług medycznych pomiędzy Użytkownikiem a Podmiotem leczniczym uważa się za zawartą z chwilą Przyjęcia Zamówienia do realizacji.
9. Umowa o świadczenie usług medycznych obowiązuje do czasu realizacji Usługi medycznej lub odmowy realizacji Usługi medycznej zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
10. Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie Usługi medycznej w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem ust. 11-12.
11. Użytkownik może żądać rozpoczęcia świadczenia Usługi medycznej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
12. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika żądania rozpoczęcia świadczenia Usługi medycznej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy oraz jej pełnego wykonania, Użytkownik traci prawo odstąpienia od Umowy, o czym zostaje poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia.
13. Zakazane jest dostarczanie przez osoby korzystające z Aplikacji Med24, serwisu www.med-24.com.pl, serwisie www.e-zwolnienie.com.pl w tym Użytkownika treści bezprawnych.
14. Usługodawca informuje Użytkownika na jego żądanie, w formie przez niego wybranej, o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług w środowisku cyfrowym, w tym w szczególności w związku z korzystaniem Aplikacji Med24 i serwisu www.med-24.com.pl.

§13. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 31.08.2026r. i dotyczy Umów zawieranych z Użytkownikiem po jego wejściu w życie. Aktualna treść Regulaminu w języku polskim jest publikowana tutaj w sposób umożliwiający jego przechowywanie (utrwalanie) i wielokrotne odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
2. Regulamin został sporządzony w języku polskim. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym czasie. W takim przypadku Usługodawca poinformuje o zmianie Użytkownika w treści wiadomości jaka zostanie przesłana na jego adres e-mail. W razie braku wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika, w trybie przewidzianym w

Regulaminie, w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu zmiany Regulaminu, uważa się, że zmiana została zaakceptowana. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na Zamówienia złożone przed dniem wejścia w życie zmian.

4. Z dniem wejścia w życie niniejszej zmiany Regulaminu, korzystanie z serwisu www.e-zwolnienie.com.pl podlega postanowieniom niniejszego Regulaminu, a dotychczasowy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla Serwisu www.e-zwolnienie.com.pl (obowiązujący od 16.04.2026) przestaje obowiązywać w odniesieniu do Zamówień składanych od tego dnia. Umowy zawarte za pośrednictwem serwisu www.e-zwolnienie.com.pl przed tym dniem podlegają postanowieniom regulaminu obowiązującego w chwili ich zawarcia.

Załączniki:

-Wzór formularza odstąpienia od Umowy (Załącznik nr 1)

Załącznik nr 1

Wzór formularza odstąpienia od Umowy:

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

Adresat Med24 Holding sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Berezyńska 39, kod pocztowy: 03-908 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000875629, NIP: 5252847595, REGON: 387834113, adres e-mail: kontakt@med-24.com.pl

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data (*) Niepotrzebne skreślić.