

REGULAMIN USŁUG**§ 1. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług medycznych świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu internetowego **Recepty.pl**, prowadzonego przez Apimed.pl Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, zwaną dalej „**Podmiotem Leczniczym**” lub „**Usługodawcą**”, wpisaną do **Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą** pod numerem 000000293207.
2. Usługi medyczne świadczone za pośrednictwem serwisu **Recepty.pl** obejmują w szczególności:
 - 2.1. konsultacje lekarskie online realizowane przez lekarzy posiadających prawo wykonywania zawodu,
 - 2.2. konsultacje lekarskie online z możliwością wystawienia e-recept, e-skierowań oraz e-zwolnień lekarskich (e-ZLA),
 - 2.3. wydawanie zaleceń lekarskich, opinii i porad profilaktycznych.
3. Świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie przez lekarzy posiadających aktualne prawo wykonywania zawodu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz kwalifikacje odpowiednie do rodzaju udzielanych świadczeń.
4. Decyzję o zasadności wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia (e-ZLA) podejmuje wyłącznie lekarz podczas konsultacji online, kierując się oceną stanu zdrowia pacjenta oraz obowiązującymi przepisami prawa i zasadami sztuki lekarskiej.
 - 4.1. Lekarz nie ma obowiązku wystawienia recepty lub innego dokumentu medycznego, jeśli w jego ocenie nie istnieją ku temu wskazania medyczne.
 - 4.2. W takim przypadku świadczenie uważa się za zrealizowane, a pacjentowi nie przysługuje zwrot kosztu konsultacji, o czym jest informowany przed złożeniem zamówienia na stronie.
5. W ramach serwisu **Recepty.pl** nie są wystawiane recepty na leki o działaniu narkotycznym, psychotropowym, nasennym (w tym z grupy benzodiazepin), testosteron oraz inne substancje psychoaktywne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Serwis **Recepty.pl** działa w oparciu o przepisy:
 - 6.1. ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
 - 6.2. ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
 - 6.3. ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty,
 - 6.4. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,

6.5. ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia RODO (UE 2016/679).

7. Definicje:

- 7.1. **Pacjent** – osoba fizyczna, która korzysta z usług medycznych świadczonych przez serwis Recepty.pl, niezależnie od tego, czy jest pełnoletnia.
 - 7.2. **Lekarz** – osoba wykonująca zawód medyczny uprawniona do świadczenia usług zdrowotnych online.
 - 7.3. **Usługa medyczna online (teleporada)** – świadczenie zdrowotne udzielane z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych, obejmujące m.in. wywiad lekarski, analizę danych medycznych oraz – w uzasadnionych przypadkach – wystawienie dokumentu medycznego.
 - 7.4. **Konto pacjenta** – indywidualne konto użytkownika w systemie Recepty.pl, służące do składania zamówień, kontaktu z lekarzem i odbioru dokumentów.
 - 7.5. **Opiekun prawny / przedstawiciel ustawowy** – osoba uprawniona do działania w imieniu pacjenta małoletniego lub ubezwłasnowolnionego.
 - 7.6. **E-recepta, e-skierowanie, e-ZLA** – dokumenty medyczne wystawiane w formie elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i przekazywane za pośrednictwem systemu P1 prowadzonego przez Centrum e-Zdrowia.
8. Usługi mogą być świadczone również na rzecz pacjentów małoletnich lub ubezwłasnowolnionych – wówczas wszelkie czynności w systemie (rejestracja, zgoda na świadczenie, odbiór dokumentacji) dokonuje rodzic lub opiekun prawny, który oświadcza, że jest uprawniony do działania w imieniu pacjenta.
9. Korzystanie z usług wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu, Polityki prywatności oraz polityki cookies, dostępnych na stronie internetowej www.recepty.pl.
10. Podmiot Leczniczy zapewnia, że wszystkie usługi są realizowane zgodnie z przepisami prawa oraz Regulaminem organizacyjnym, przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa, poufności i ochrony danych osobowych pacjentów.

§ 2. DANE USŁUGODAWCY

1. Usługodawcą i jednocześnie Podmiotem Leczniczym prowadzącym serwis **Recepty.pl** jest:

Apimed.pl Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą we Wrocławiu,
przy ul. Marsz. Józefa Piłsudskiego 74/320, 50-020 Wrocław
wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001186155,
posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 8971957609 oraz numer statystyczny
REGON 542319012.

2. Spółka Apimed.pl Sp. z o.o. jest wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez właściwy organ administracji publicznej pod numerem 000000293207, co potwierdza jej prawo do udzielania świadczeń zdrowotnych.
3. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy:
 - 3.1. za pośrednictwem poczty elektronicznej: kontakt@recepty.pl,
 - 3.2. poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie www.recepty.pl,
 - 3.3. listownie na adres siedziby spółki.
4. Usługodawca świadczy usługi medyczne z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego, zgodnie z wymogami bezpieczeństwa określonymi w:
 - 4.1. rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania,
 - 4.2. rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 26 marca 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w podstawowej opiece zdrowotnej (stosowanym odpowiednio do świadczeń telemedycznych).
5. Dane identyfikacyjne Usługodawcy są dostępne w sposób trwały i widoczny dla wszystkich użytkowników na stronie internetowej www.recepty.pl, zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 3. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Serwis **Recepty.pl** umożliwia Pacjentom korzystanie z usług medycznych świadczonych drogą elektroniczną, bez jednoczesnej obecności Pacjenta i lekarza, z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych i środków komunikacji elektronicznej, zgodnie z definicją określoną w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Usługi oferowane za pośrednictwem serwisu obejmują w szczególności:
 - 2.1. konsultacje lekarskie online, podczas których lekarz dokonuje oceny stanu zdrowia Pacjenta na podstawie przekazanych informacji,
 - 2.2. konsultacje lekarskie online z możliwością wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia lekarskiego (e-ZLA) – w przypadku, gdy lekarz uzna to za medycznie uzasadnione,
 - 2.3. udzielanie zaleceń zdrowotnych, opinii i porad medycznych,
 - 2.4. wystawianie dokumentacji medycznej w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 2.5. usługi administracyjne – umożliwiające wgląd w historię świadczeń, pobranie dokumentacji lub kontakt z personelem medycznym.

3. Wszystkie usługi medyczne świadczone za pośrednictwem serwisu **Recepty.pl** są realizowane przez lekarzy współpracujących z Apimed.pl Sp. z o.o., posiadających aktualne prawo wykonywania zawodu oraz niezbędne kwalifikacje zawodowe. Usługi są udzielane w ramach działalności leczniczej, zgodnie z ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej i przepisami wykonawczymi.
4. Warunkiem skorzystania z usług jest:
 - 4.1. zaakceptowanie Regulaminu, Polityki prywatności oraz wymaganych oświadczeń,
 - 4.2. wypełnienie formularza medycznego lub udzielenie odpowiedzi na pytania lekarza w sposób rzetelny, zgodny z prawdą i kompletny,
 - 4.3. dokonanie płatności za wybraną usługę (jeśli jest odpłatna),
 - 4.4. potwierdzenie tożsamości – poprzez podanie imienia, nazwiska, numeru PESEL, daty urodzenia lub innego identyfikatora pacjenta.
5. Umowa o świadczenie usługi medycznej online zostaje zawarta z chwilą:
 - 5.1. dokonania przez Pacjenta wyboru usługi w serwisie,
 - 5.2. akceptacji niniejszego Regulaminu oraz wymaganych oświadczeń,
 - 5.3. uiszczenia opłaty za usługę,
 - 5.4. potwierdzenia przez serwis przyjęcia zlecenia do realizacji drogą elektroniczną.
6. Świadczenia medyczne w serwisie Recepty.pl są udzielane wyłącznie Pacjentom, którzy posiadają pełną zdolność do czynności prawnych.

W przypadku Pacjentów małoletnich lub ubezwłasnowolnionych częściowo – wszystkie czynności w serwisie (rejestracja, zgoda na świadczenie, udzielenie danych medycznych) dokonuje rodzic lub opiekun prawny, który ponosi pełną odpowiedzialność za prawdziwość przekazanych informacji.
7. Lekarz, podczas konsultacji online, samodzielnie i niezależnie podejmuje decyzję o zasadności wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia lekarskiego, kierując się stanem zdrowia Pacjenta, aktualną wiedzą medyczną oraz przepisami prawa.
 - 7.1. Brak wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia nie stanowi nienależytego wykonania usługi, jeśli decyzja lekarza była uzasadniona medycznie.
 - 7.2. W takim przypadku opłata za konsultację nie podlega zwrotowi, o czym Pacjent jest informowany przed rozpoczęciem świadczenia.
8. W ramach serwisu Recepty.pl nie są wystawiane recepty na leki:
 - 8.1. narkotyczne,
 - 8.2. psychotropowe,
 - 8.3. nasenne, w tym leki zawierające benzodiazepiny,

- 8.4. hormonalne o działaniu anabolicznym (np. testosteron),
 - 8.5. inne substancje psychoaktywne objęte kontrolą prawną.
9. Serwis Recepty.pl może odmówić realizacji usługi, jeżeli:
- 9.1. dane podane przez Pacjenta są niepełne, nieprawdziwe lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich wiarygodności,
 - 9.2. stan zdrowia Pacjenta wymaga natychmiastowej pomocy medycznej lub kontaktu osobistego z lekarzem,
 - 9.3. Pacjent narusza postanowienia niniejszego Regulaminu,
 - 9.4. istnieją przeciwwskazania medyczne do świadczenia usług drogą elektroniczną.
10. Serwis zastrzega, że usługi świadczone online nie zastępują pełnej opieki lekarskiej, a w przypadkach nagłych lub zagrażających życiu Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub udać się do najbliższego szpitala lub przychodni.
11. Do prawidłowego korzystania z serwisu niezbędne jest:
- 11.1. posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu – komputera, laptopa, tabletu lub smartfona, wyposażonego w aktualną przeglądarkę internetową (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge);
 - 11.2. aktywny adres poczty elektronicznej (e-mail), umożliwiający odbiór wiadomości systemowych i dokumentacji medycznej;
 - 11.3. włączona obsługa plików cookies oraz JavaScript w przeglądarce;
 - 11.4. w przypadku konsultacji w formie wideo – urządzenie wyposażone w sprawną kamerę, mikrofon oraz głośnik lub słuchawki.
12. Serwis zapewnia odpowiedni poziom zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych, w tym szyfrowanie połączeń SSL/TLS, kontrolę dostępu i monitorowanie systemu, zgodnie z przepisami o dokumentacji medycznej i ochronie danych osobowych.
13. W sytuacjach losowych (np. awaria systemu, brak dostępności lekarza, problemy techniczne) Usługodawca podejmie niezwłocznie działania mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności serwisu lub umożliwi Pacjentowi skorzystanie z usługi w innym terminie.
14. Usługi medyczne w serwisie Recepty.pl są świadczone w języku polskim i na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, chyba że lekarz i Pacjent postanowią inaczej.

§ 4. REJESTRACJA I KONTO UŻYTKOWNIKA

- 1. W celu skorzystania z usług oferowanych przez serwis Recepty.pl Pacjent może (opcjonalnie) utworzyć indywidualne konto użytkownika (dalej: „Konto”).

Konto umożliwia m.in. wgląd do swoich danych osobowych, złożenie zamówienia na konsultację lekarską online oraz wgląd w historię usług.

2. Rejestracja Konta odbywa się poprzez wypełnienie formularza dostępnego na stronie www.recepty.pl, zaakceptowanie Regulaminu, Polityki prywatności oraz potwierdzenie rejestracji poprzez link aktywacyjny przesłany na adres e-mail użytkownika.
3. W procesie rejestracji Pacjent zobowiązany jest do podania prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych osobowych, w szczególności: imienia, nazwiska, numeru PESEL lub daty urodzenia, adresu e-mail oraz numeru telefonu kontaktowego.

W przypadku Pacjentów małoletnich lub ubezwłasnowolnionych – wszystkie czynności rejestracyjne wykonuje rodzic lub opiekun prawny, który potwierdza swoje uprawnienie do działania w imieniu Pacjenta.

4. Pacjent jest zobowiązany do:
 - 4.1. zachowania w poufności danych służących do logowania (login, hasło),
 - 4.2. nieudostępniania swojego Konta osobom trzecim,
 - 4.3. niepodjęmowania działań mogących naruszyć bezpieczeństwo systemu lub danych innych użytkowników,
 - 4.4. niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o podejrzeniu nieuprawnionego dostępu do Konta lub ujawnienia hasła osobom trzecim.
5. Usługodawca zaleca stosowanie silnych haseł, składających się z minimum ośmiu znaków, zawierających litery, cyfry i znaki specjalne.
Hasło może być w dowolnym momencie zmienione przez użytkownika po zalogowaniu do Konta.
6. Konto użytkownika jest indywidualne i niezbywalne. Niedopuszczalne jest korzystanie z jednego Konta przez więcej niż jedną osobę, z wyjątkiem przypadków, gdy Konto jest prowadzone przez opiekuna prawnego pacjenta małoletniego lub osoby ubezwłasnowolnionej, wyłącznie w celu reprezentowania tej osoby.
7. Użytkownik ma prawo do:
 - 7.1. wglądu do swoich danych osobowych,
 - 7.2. ich sprostowania, aktualizacji lub uzupełnienia,
 - 7.3. żądania ograniczenia przetwarzania danych lub ich usunięcia,
 - 7.4. usunięcia swojego Konta z systemu Recepty.pl.

Żądanie usunięcia Konta jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z usług serwisu.

W przypadku, gdy dane Pacjenta są częścią dokumentacji medycznej – zostaną one przechowywane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (np. art. 29 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta).

8. Usługodawca może zawiesić lub usunąć Konto użytkownika w przypadku:

- 8.1. podania nieprawdziwych lub nieaktualnych danych,
- 8.2. naruszenia postanowień Regulaminu,
- 8.3. korzystania z Konta w sposób sprzeczny z prawem lub zasadami współżycia społecznego,
- 8.4. działania na szkodę innych użytkowników lub reputacji serwisu.

W takim przypadku użytkownik zostanie poinformowany drogą elektroniczną o przyczynach zawieszenia lub usunięcia Konta.

9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z:

- 9.1. ujawnienia hasła przez użytkownika osobom trzecim,
- 9.2. niewłaściwego zabezpieczenia urządzenia, z którego korzysta użytkownik,
- 9.3. błędów po stronie dostawcy Internetu lub systemu pocztowego użytkownika.

10. Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z posiadania Konta, wysyłając żądanie usunięcia na adres e-mail: kontakt@recepty.pl. Po pozytywnej weryfikacji tożsamości, Konto zostanie usunięte w terminie do 14 dni, z zastrzeżeniem pkt 7 dotyczącego dokumentacji medycznej.

11. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia lub zawieszenia dostępu do Konta w celu przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych, aktualizacji lub działań związanych z bezpieczeństwem systemu, przy czym podejmie starania, by przerwy te były możliwie jak najkrótsze i najmniej uciążliwe dla użytkowników.

12. Korzystanie z Konta oznacza akceptację warunków niniejszego Regulaminu, w tym zasad dotyczących bezpieczeństwa, ochrony danych osobowych oraz odpowiedzialności użytkownika za prawidłowość przekazywanych informacji.

§ 5. CENNIK I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Usługi medyczne świadczone za pośrednictwem serwisu Recepty.pl są odpłatne.

Aktualny cennik usług jest dostępny na stronie internetowej serwisu pod adresem: www.recepty.pl, w zakładce „Usługi”.

Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto (zawierającymi wszelkie podatki i opłaty, w tym zwolnienie z podatku VAT – jeśli dotyczy usług medycznych świadczonych w ramach działalności leczniczej zgodnie z obowiązującymi przepisami).

2. Cena usługi jest każdorazowo wskazana przed złożeniem zamówienia i stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy Pacjentem a Usługodawcą. Wysokość ceny może różnić się w zależności od rodzaju konsultacji, specjalizacji lekarza lub zakresu świadczonego świadczenia zdrowotnego.
3. Płatność za wybraną usługę odbywa się przed jej realizacją, poprzez dostępne w serwisie systemy płatności elektronicznych, w szczególności:
 - 3.1. szybkie przelewy online,
 - 3.2. karta kredytowa,
 - 3.3. usługa BLIK.
4. Płatności online realizowane są za pośrednictwem zewnętrznego operatora płatności, działającego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz z zachowaniem standardów bezpieczeństwa transmisji danych (szyfrowanie SSL/TLS). Dane karty płatniczej lub inne dane finansowe nie są przechowywane w systemie serwisu Recepty.pl.
5. Momentem dokonania zapłaty jest uznanie rachunku bankowego Usługodawcy lub potwierdzenie transakcji przez operatora płatności. Dopiero po skutecznym zaksięgowaniu wpłaty zamówienie zostaje przekazane do realizacji, a Pacjent otrzymuje potwierdzenie zamówienia drogą elektroniczną.
6. Usługodawca nie pobiera żadnych dodatkowych opłat za korzystanie z serwisu poza ceną za wybraną usługę medyczną. Jednakże wszelkie koszty połączenia z Internetem, transmisji danych lub opłaty za korzystanie z sieci telekomunikacyjnej ponosi Pacjent – zgodnie z taryfą swojego operatora.
7. Po dokonaniu płatności Pacjent otrzymuje potwierdzenie zawarcia umowy w formie elektronicznej (na wskazany adres e-mail), zawierające m.in. nazwę zakupionej usługi, datę, kwotę oraz dane identyfikacyjne Usługodawcy. Na życzenie Pacjenta może zostać wystawiona faktura elektroniczna, przesyłana na adres e-mail wskazany w zamówieniu.
8. W przypadku braku możliwości zrealizowania usługi z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy (np. awaria systemu, brak dostępności lekarza), Pacjentowi przysługuje pełny zwrot opłaty w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia uznania reklamacji lub anulowania świadczenia.
9. W przypadku gdy konsultacja online została przeprowadzona zgodnie z zasadami świadczenia usług medycznych, opłata nie podlega zwrotowi, nawet jeśli lekarz – kierując się aktualną wiedzą medyczną – nie wystawi e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania.

Decyzję o zasadności wystawienia dokumentu podejmuje wyłącznie lekarz i brak jego wystawienia nie stanowi nienależytego wykonania usługi.

10. W sytuacjach wyjątkowych, gdy Pacjent odwoła usługę przed rozpoczęciem realizacji świadczenia, zwrot środków może zostać dokonany po złożeniu wniosku o anulowanie zamówienia – pod warunkiem, że lekarz nie rozpoczął analizy przesłanych danych medycznych ani konsultacji online.
11. Wszelkie zwroty należności realizowane są przy użyciu tego samego sposobu płatności, jakiego użył Pacjent przy pierwotnej transakcji, chyba że Pacjent wyrazi zgodę na inne rozwiązanie.
12. W przypadku podejrzenia nieautoryzowanej płatności, nadużycia lub błędu transakcyjnego, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z Usługodawcą poprzez adres e-mail: kontakt@recepty.pl. Usługodawca we współpracy z operatorem płatności podejmie działania zmierzające do wyjaśnienia sprawy i ewentualnego zwrotu środków.

§ 6. REALIZACJA USŁUGI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Usługi oferowane za pośrednictwem serwisu Recepty.pl są realizowane w formie świadczeń zdrowotnych udzielanych na odległość (telemedycyna), z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego umożliwiającego kontakt pomiędzy Pacjentem a lekarzem. Świadczenia te obejmują w szczególności konsultacje lekarskie online z możliwością wystawienia e-recept, e-skierowań oraz e-zwolnień (e-ZLA).
2. Konsultacje lekarskie mogą być prowadzone w następujących formach, w zależności od rodzaju usługi i dostępności:
 - 2.1. wideokonsultacji (połączenie wideo),
 - 2.2. rozmowy telefonicznej,
 - 2.3. czatu tekstowego w systemie serwisu,
 - 2.4. wymiany informacji i dokumentacji medycznej za pośrednictwem formularza online lub wiadomości e-mail, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
3. Usługa jest realizowana po skutecznym dokonaniu płatności przez Pacjenta oraz zaksięgowaniu wpłaty w systemie serwisu. Termin realizacji świadczenia ustalany jest automatycznie – w oparciu o dostępność lekarzy lub w terminie wskazanym w potwierdzeniu zamówienia wysłanym na adres e-mail Pacjenta.
4. Po zakończonej konsultacji Pacjent może otrzymać – o ile lekarz uzna to za medycznie uzasadnione – dokument elektroniczny w postaci e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia lekarskiego (e-ZLA), przesłany drogą elektroniczną lub udostępniony w systemie teleinformatycznym. Informacje te mogą być również dostępne poprzez system Internetowe Konto Pacjenta (IKP).
5. Decyzję o zasadności wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia podejmuje wyłącznie lekarz, na podstawie zebranych informacji i dokumentacji medycznej Pacjenta.

Lekarz nie ma obowiązku wystawienia recepty ani innego dokumentu, jeśli w jego ocenie nie zachodzą ku temu medyczne przesłanki.

W takiej sytuacji usługa uznawana jest za wykonaną prawidłowo, a Pacjentowi nie przysługuje zwrot opłaty.

6. W ramach serwisu Recepty.pl nie są wystawiane recepty na leki narkotyczne, psychotropowe, nasenne (benzodiazepiny), anaboliczne, testosteron ani inne substancje psychoaktywne.
Lista ta może być uzupełniana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zasadami etyki lekarskiej.
7. Usługodawca – Apimed.pl Sp. z o.o. – działa jako organizator platformy telemedycznej, udostępniającej narzędzie informatyczne umożliwiające kontakt Pacjenta z lekarzem. Świadczenia zdrowotne udzielane za pośrednictwem platformy są realizowane przez uprawnionych lekarzy lub podmioty lecznicze, wpisane do właściwych rejestrów (w tym Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą).
Każdy lekarz działa w zakresie posiadanych uprawnień zawodowych i ponosi odpowiedzialność za udzielane świadczenie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa medycznego.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 8.1. podanie przez Pacjenta nieprawdziwych, niepełnych lub błędnych danych,
 - 8.2. brak przekazania informacji lub dokumentów niezbędnych do prawidłowej oceny stanu zdrowia,
 - 8.3. nieprzestrzeganie zaleceń lekarskich,
 - 8.4. nieprawidłowe korzystanie z serwisu, w tym przerwanie połączenia z winy użytkownika lub jego sprzętu,
 - 8.5. zdarzenia wynikające z problemów technicznych po stronie operatora Internetu, dostawcy poczty elektronicznej lub systemu płatności.
9. Usługodawca zapewnia funkcjonowanie serwisu w sposób ciągły, jednak zastrzega możliwość czasowego ograniczenia dostępności usług w przypadku:
 - 9.1. konieczności przeprowadzenia konserwacji, aktualizacji lub modernizacji systemu,
 - 9.2. działania siły wyższej, awarii lub przerw technicznych niezależnych od Usługodawcy.

W takich przypadkach Usługodawca podejmuje działania mające na celu możliwie szybkie przywrócenie pełnej dostępności usług.
10. Pacjent zobowiązany jest do współpracy z lekarzem w trakcie realizacji usługi, w szczególności poprzez:

- 10.1. udzielanie zgodnych z prawdą informacji o stanie zdrowia, przebytych chorobach, stosowanych lekach i alergiach,
 - 10.2. przekazanie posiadanej dokumentacji medycznej, wyników badań i informacji, o które prosi lekarz,
 - 10.3. stosowanie się do zaleceń lekarza oraz przestrzeganie przekazanych instrukcji,
 - 10.4. niepodejmowanie działań mogących utrudniać prawidłowy przebieg konsultacji.
11. Usługodawca oraz lekarze dokładają najwyższej staranności przy realizacji usług, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, przepisami prawa i zasadami etyki zawodowej. Wszelkie konsultacje, porady i zalecenia mają charakter indywidualny i nie mogą być traktowane jako ogólne rekomendacje medyczne dla osób trzecich.
12. Odpowiedzialność Usługodawcy wobec Pacjenta jest ograniczona do rzeczywistych szkód poniesionych przez Pacjenta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Usługodawcę, z wyłączeniem utraconych korzyści. Postanowienie to nie ogranicza uprawnień Pacjenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa pacjenta do ochrony zdrowia i prawa do świadczeń medycznych zgodnych z aktualną wiedzą medyczną.
13. Usługi świadczone za pośrednictwem serwisu Recepty.pl nie zastępują pełnej opieki medycznej ani wizyty stacjonarnej u lekarza, zwłaszcza w przypadku nagłego pogorszenia stanu zdrowia, zagrożenia życia lub konieczności przeprowadzenia badania fizykalnego. W takich sytuacjach Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z najbliższą placówką medyczną lub numerem alarmowym 112.

§ 7. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY / PRAWA KONSUMENTA

1. Pacjent będący konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 z późn. zm.), a także tzw. przedsiębiorcą na prawach konsumenta, ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość – bez podawania przyczyny – w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, o ile nie zachodzą wyjątki przewidziane w niniejszym paragrafie.
2. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli:
 - 2.1. świadczenie usługi zostało w pełni wykonane – tj. konsultacja lekarska została przeprowadzona, Pacjent wyraził uprzednio zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem terminu odstąpienia od umowy lub został poinformowany o utracie prawa odstąpienia,
 - 2.2. przedmiotem świadczenia są usługi w zakresie opieki zdrowotnej, świadczone przez lekarza lub podmiot leczniczy, których celem jest ocena, utrzymanie lub poprawa stanu zdrowia Pacjenta – zgodnie z art. 38 pkt 8 ustawy o prawach konsumenta,

- 2.3. Pacjent rozpoczął korzystanie z usługi (np. przesłał dane medyczne, wypełnił formularz wywiadu, dołączył dokumentację medyczną), co stanowi faktyczne rozpoczęcie realizacji świadczenia zdrowotnego.
3. W przypadku usług medycznych oferowanych w serwisie Recepty.pl, rozpoczęcie świadczenia następuje po:
- 3.1. dokonaniu płatności,
 - 3.2. przesłaniu formularza medycznego,
 - 3.3. potwierdzeniu przez Pacjenta, że został poinformowany o utracie prawa do odstąpienia po rozpoczęciu świadczenia.
- Od tego momentu Pacjent traci prawo do odstąpienia od umowy, nawet jeśli konsultacja nie zakończy się wystawieniem e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia, gdyż decyzję w tym zakresie podejmuje wyłącznie lekarz, zgodnie z obowiązującymi zasadami wiedzy medycznej.
4. W sytuacji, gdy świadczenie nie zostało jeszcze rozpoczęte, Pacjent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. Oświadczenie można złożyć w dowolnej formie, w szczególności poprzez:
- 4.1. wiadomość e-mail wysłaną na adres: kontakt@recepty.pl,
 - 4.2. pismo przesłane pocztą tradycyjną na adres siedziby Usługodawcy: Apimed.pl Sp. z o.o., ul. Marsz. Józefa Piłsudskiego 74/320, 50-020 Wrocław.
5. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Po otrzymaniu oświadczenia Usługodawca prześle potwierdzenie jego otrzymania w formie elektronicznej.
6. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, Usługodawca zwróci Pacjentowi wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Zwrot środków nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Pacjent, chyba że Pacjent wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu – bez ponoszenia przez niego dodatkowych kosztów.
7. Jeżeli Pacjent zażądał rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu odstąpienia od umowy, a Usługodawca rozpoczął jej realizację (np. przekazał zlecenie lekarzowi, który rozpoczął analizę danych medycznych), Pacjent może odstąpić od umowy do momentu zakończenia świadczenia. W takim przypadku Pacjentowi przysługuje zwrot 50% ceny usługi, a pozostałe 50% stanowi wynagrodzenie należne Usługodawcy za część usługi już wykonaną.

Po zakończeniu świadczenia (np. po przeprowadzeniu konsultacji lub wystawieniu dokumentu medycznego) odstąpienie nie jest możliwe, a opłata nie podlega zwrotowi.

8. W przypadku usług, które zostały w pełni zrealizowane (np. odbyła się konsultacja lekarska), odstąpienie od umowy nie jest możliwe, nawet jeśli lekarz – działając w granicach swojej zawodowej niezależności – nie wystawił e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia. Brak takiego dokumentu nie stanowi podstawy do żądania zwrotu płatności, ponieważ usługa medyczna została wykonana zgodnie z zasadami sztuki lekarskiej.
9. Pacjent korzystający z usług serwisu Recepty.pl jest każdorazowo informowany przed rozpoczęciem realizacji usługi o:
 - 9.1. charakterze świadczenia,
 - 9.2. fakcie, iż po wypełnieniu formularza zamówienia lekarz skontaktuje się z Pacjentem telefonicznie celem przeprowadzenia zdalnego badania (konsultacji lekarskiej),
 - 9.3. fakcie, że decyzję o zasadności wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia lekarskiego podejmuje wyłącznie lekarz, działając niezależnie, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, zasadami etyki zawodowej oraz obowiązującymi przepisami prawa, oraz że w takiej sytuacji brak wystawienia ww. dokumentu nie stanowi nienależytego wykonania usługi, jeżeli decyzja lekarza była uzasadniona medycznie, a w takim przypadku opłata za konsultację nie podlega zwrotowi,
 - 9.4. fakcie, że w ramach serwisu Recepty.pl nie są wystawiane recepty na leki o działaniu narkotycznym, psychotropowym, nasennym (w tym z grupy benzodiazepin), testosteron ani inne substancje psychoaktywne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 9.5. fakcie, że po rozpoczęciu realizacji świadczenia przez lekarza Pacjent traci prawo odstąpienia od umowy zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta.

Akceptacja tych informacji stanowi warunek rozpoczęcia świadczenia.

10. W przypadku wątpliwości dotyczących prawa do odstąpienia lub procedury jego wykonania, Pacjent może uzyskać wyjaśnienia, kontaktując się z Usługodawcą pod adresem e-mail: kontakt@recepty.pl.

§ 8. REKLAMACJE

1. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje dotyczące działania serwisu Recepty.pl, realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną lub przebiegu konsultacji lekarskiej online, w zakresie, w jakim dotyczy to czynności wykonywanych przez Usługodawcę – Apimed.pl Sp. z o.o.
2. Reklamacje można zgłaszać w dowolny sposób, w szczególności:
 - 2.1. w formie elektronicznej, wysyłając wiadomość e-mail na adres: kontakt@recepty.pl,

2.2. w formie pisemnej, na adres siedziby Usługodawcy:

Apimed.pl Sp. z o.o., ul. Marsz. Józefa Piłsudskiego 74/320, 50-020 Wrocław.

3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

3.1. imię i nazwisko Pacjenta,

3.2. adres e-mail lub inny kontakt, umożliwiający udzielenie odpowiedzi,

3.3. datę realizacji usługi,

3.4. opis zastrzeżeń lub nieprawidłowości,

3.5. określenie żądania Pacjenta (np. ponowne wykonanie usługi, wyjaśnienie, zwrot opłaty, częściowy zwrot itp.).

W przypadku braku wystarczających danych Usługodawca może zwrócić się do Pacjenta o ich uzupełnienie w celu rozpatrzenia reklamacji.

4. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania. W szczególnie uzasadnionych przypadkach (np. konieczność uzyskania dodatkowych informacji od lekarza lub weryfikacji danych medycznych) termin ten może zostać wydłużony – o czym Pacjent zostanie poinformowany przed jego upływem.

5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Pacjenta, chyba że Pacjent zażąda innej formy kontaktu (np. pisemnie). W treści odpowiedzi Usługodawca wskaże wynik postępowania reklamacyjnego, jego uzasadnienie oraz ewentualne dalsze działania naprawcze lub kompensacyjne.

6. Reklamacje dotyczące świadczenia usług medycznych (np. decyzji o niewystawieniu e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania) są przekazywane do podmiotu leczniczego lub lekarza, który udzielał świadczenia zdrowotnego, celem ich rozpatrzenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa o działalności leczniczej i zasadami odpowiedzialności zawodowej lekarza.

Usługodawca nie ingeruje w merytoryczne decyzje medyczne lekarzy.

7. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Usługodawca może – w zależności od rodzaju sprawy – zaproponować:

7.1. ponowne wykonanie usługi,

7.2. częściowy lub pełny zwrot opłaty,

7.3. udzielenie dodatkowego świadczenia równoważnego,

7.4. inne rozwiązanie uzgodnione indywidualnie z Pacjentem.

8. Pacjent, który nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji, może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności:

8.1. zwrócić się do właściwego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej o wszczęcie postępowania mediacyjnego,

- 8.2. złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego,
- 8.3. skorzystać z unijnej platformy internetowego rozstrzygania sporów, dostępnej pod adresem: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_pl

Skorzystanie z tych procedur jest dobrowolne i wymaga zgody obu stron.

9. Usługodawca dokłada najwyższej staranności, aby wszystkie reklamacje były rozpatrywane rzetelnie, wnikliwie i z poszanowaniem praw Pacjenta, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

§ 9. UPRAWNIENIA LEKARZY / ŚWIADCZENIODAWCÓW

1. Konsultacje lekarskie online w serwisie Recepty.pl są prowadzone wyłącznie przez lekarzy posiadających:
 - 1.1. aktualne prawo wykonywania zawodu lekarza lub lekarza dentysty,
 - 1.2. wpis do Centralnego Rejestru Lekarzy RP prowadzonego przez Naczelną Izbę Lekarską,
 - 1.3. wpis do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą,
 - 1.4. obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej lekarza
 - 1.5. odpowiednie kwalifikacje zawodowe i doświadczenie w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych na odległość (teleporad, konsultacji online).
2. Świadczenia zdrowotne udzielane za pośrednictwem serwisu Recepty.pl odbywają się w formie telemedycyny, zgodnie z przepisami prawa, w szczególności ustawą o działalności leczniczej oraz rozporządzeniami Ministra Zdrowia dotyczącymi udzielania świadczeń na odległość.

Usługi realizowane są przez podmiot leczniczy Apimed.pl Sp. z o.o. lub przez współpracujących z nim lekarzy wykonujących zawód na podstawie odrębnych umów cywilnoprawnych.
3. W ramach konsultacji online lekarz może, na podstawie przesłanych przez Pacjenta informacji i dokumentacji, podjąć decyzję o:
 - 3.1. wystawieniu e-recepty,
 - 3.2. wystawieniu e-skierowania,
 - 3.3. wystawieniu e-zwolnienia lekarskiego (e-ZLA),
 - 3.4. lub o braku podstaw medycznych do wystawienia któregokolwiek z powyższych dokumentów.

Decyzję tę lekarz podejmuje samodzielnie, kierując się obowiązującymi przepisami prawa, zasadami etyki zawodowej oraz aktualną wiedzą medyczną.

Decyzja lekarza jest niezależna i nie podlega wpływowi Usługodawcy ani Pacjenta.

4. W przypadku, gdy lekarz uzna, że:

- 4.1. wystawienie e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania jest niezasadne lub niebezpieczne dla zdrowia Pacjenta,
- 4.2. dane podane przez Pacjenta są niepełne, sprzeczne lub uniemożliwiają prawidłową ocenę stanu zdrowia,
- 4.3. występują przeciwwskazania medyczne lub brak jest możliwości potwierdzenia tożsamości Pacjenta –

lekarz może odmówić wystawienia dokumentu medycznego i zaproponować inne postępowanie (np. konsultację stacjonarną, badania dodatkowe lub kontakt z lekarzem rodzinnym).

5. W ramach serwisu Recepty.pl nie są wystawiane recepty na:

- 5.1. leki o działaniu narkotycznym lub psychotropowym,
- 5.2. leki nasenne i uspokajające z grupy benzodiazepin,
- 5.3. testosteron i inne preparaty hormonalne o działaniu anabolicznym,
- 5.4. inne substancje o potencjalnie uzależniającym lub psychoaktywnym działaniu,

chyba że odrębne przepisy prawa przewidują inaczej i istnieją ku temu jednoznaczne wskazania medyczne potwierdzone przez lekarza.

6. Pacjent ma obowiązek:

- 6.1. podawać prawdziwe, pełne i zgodne z rzeczywistością dane dotyczące swojego stanu zdrowia, przyjmowanych leków, przebytych chorób i uczuleń,
- 6.2. nie zatajać informacji, które mogą mieć znaczenie dla prawidłowej diagnozy i bezpieczeństwa terapii,
- 6.3. stosować się do zaleceń lekarza oraz instrukcji przekazanych po konsultacji.

Podanie nieprawdziwych lub niepełnych danych może skutkować niewłaściwym rozpoznaniem oraz odmową wykonania świadczenia medycznego.

7. Lekarz, działając zgodnie z art. 4 ustawy o zawodach lekarza, wykonuje zawód z należytą starannością i w sposób niezależny.

Usługodawca nie ingeruje w treść udzielanych świadczeń, diagnoz, zaleceń ani decyzji medycznych podejmowanych przez lekarza.

Odpowiedzialność za treść i prawidłowość decyzji medycznych ponosi lekarz wykonujący świadczenie.

8. W przypadku usług wymagających potwierdzenia tożsamości Pacjenta (np. e-zwolnienia), lekarz może żądać dodatkowych danych lub dokumentów w celu zapewnienia zgodności z przepisami o dokumentacji medycznej i ubezpieczeniach społecznych.

9. W razie jakichkolwiek wątpliwości lub rozbieżności co do oceny stanu zdrowia, lekarz może odmówić wykonania świadczenia telemedycznego i zalecić wizytę w placówce stacjonarnej. W takim przypadku opłata za usługę nie podlega zwrotowi.

§ 10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I PRYWATNOŚĆ

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników oraz Pacjentów korzystających z serwisu Recepty.pl jest Apimed.pl Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (adres: ul. Marsz. Józefa Piłsudskiego 74/320, 50-020 Wrocław, NIP: 8971957609, KRS: 0001186155). W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się z Administratorem za pośrednictwem adresu e-mail: kontakt@recepty.pl.

2. Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są zgodnie z:

- 2.1. przepisami RODO,
- 2.2. przepisami ustawy o ochronie danych osobowych,
- 2.3. ustawą o działalności leczniczej,
- 2.4. oraz ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych określa Polityka prywatności wraz z polityką plików cookies, dostępna na stronie internetowej <https://recepty.pl/polityka-prywatnosci/>.

3. Dane osobowe Użytkowników i Pacjentów przetwarzane są w następujących celach:

- 3.1. realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym umożliwienia przeprowadzenia konsultacji medycznych online,
- 3.2. prowadzenia dokumentacji medycznej – zgodnie z przepisami o działalności leczniczej,
- 3.3. obsługi zgłoszeń, reklamacji, płatności oraz kontaktu z Pacjentem,
- 3.4. spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa (np. podatkowych, medycznych, ubezpieczeniowych),
- 3.5. analityki, statystyki i zapewnienia bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego,
- 3.6. – wyłącznie za zgodą Użytkownika – w celach marketingowych lub informacyjnych (np. newsletter).

4. Dane dotyczące zdrowia (tzw. szczególne kategorie danych osobowych) są przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji świadczenia zdrowotnego, zgodnie z art. 9 ust. 2 lit. h RODO, tj. w celu diagnozy medycznej, zapewnienia opieki zdrowotnej lub leczenia, prowadzenia dokumentacji medycznej i zarządzania systemami opieki zdrowotnej. Dane te są objęte szczególną ochroną i poufnością.

5. Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych, w szczególności:

- 5.1. szyfrowanie transmisji danych (certyfikat SSL),
- 5.2. kontrolę dostępu do danych,
- 5.3. pseudonimizację i ograniczenie dostępu tylko do osób uprawnionych (np. lekarzy i personelu medycznego),
- 5.4. regularne audyty bezpieczeństwa i szkolenia personelu,
- 5.5. zgodność systemów informatycznych z wymogami RODO i przepisów o ochronie danych medycznych.

Dane Pacjentów są przetwarzane i przechowywane w systemach informatycznych spełniających wymogi bezpieczeństwa określone przez Ministra Zdrowia.

6. Pacjent ma prawo do:

- 6.1. dostępu do swoich danych osobowych,
- 6.2. żądania ich sprostowania, uzupełnienia lub usunięcia (o ile przepisy prawa nie wymagają ich dalszego przechowywania),
- 6.3. ograniczenia przetwarzania,
- 6.4. przenoszenia danych,
- 6.5. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (jeśli odbywa się na podstawie uzasadnionego interesu Administratora),
- 6.6. wycofania zgody na przetwarzanie danych – w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

W celu realizacji powyższych praw Pacjent może kontaktować się z Administratorem poprzez e-mail kontakt@recepty.pl lub formularz kontaktowy dostępny na stronie www.recepty.pl.

7. Dane osobowe będą przechowywane:

- 7.1. w zakresie dokumentacji medycznej – przez okres wskazany w ustawie o prawach pacjenta (co do zasady 20 lat od dnia dokonania ostatniego wpisu w dokumentacji),
- 7.2. w zakresie danych dotyczących rozliczeń i rachunkowości – przez okres wynikający z przepisów podatkowych i rachunkowych,
- 7.3. w przypadku danych przetwarzanych na podstawie zgody – do czasu jej cofnięcia.

8. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych Administrator podejmuje niezwłocznie działania mające na celu ograniczenie skutków naruszenia, a w razie konieczności:

- 8.1. powiadamia Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO),
- 8.2. informuje osoby, których dane dotyczą, o wystąpieniu incydentu, zgodnie z wymogami RODO.

9. Serwis Recepty.pl wykorzystuje pliki cookies oraz inne technologie śledzące (np. local storage, piksele analityczne) w celach:

- 9.1. zapewnienia prawidłowego działania Serwisu (cookies niezbędne),
- 9.2. poprawy funkcjonalności i komfortu korzystania (cookies funkcjonalne),
- 9.3. prowadzenia anonimowych statystyk i analiz (cookies analityczne),
- 9.4. prezentowania treści marketingowych – wyłącznie za zgodą Użytkownika (cookies marketingowe).

Użytkownik może w każdej chwili zmienić ustawienia cookies w swojej przeglądarce lub odmówić ich zapisywania. Szczegółowe informacje na ten temat zawiera polityka plików cookies dostępna na stronie „Polityka prywatności”.

10. W przypadku, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody Użytkownika (np. zgoda marketingowa lub na kontakt e-mailowy), zgoda ta jest dobrowolna i może być w każdej chwili odwołana poprzez wysłanie wiadomości e-mail do Administratora lub zmianę ustawień konta.
11. Każdy Pacjent ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO) – jeśli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa.

§ 11. POUFNOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO

1. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania w poufności wszelkich danych dostępowych do konta w serwisie Recepty.pl, w tym loginu i hasła, oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.
Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za działania osób trzecich, które uzyskały dostęp do konta wskutek nieuprawnionego ujawnienia danych dostępowych.
2. W przypadku podejrzenia, że dane dostępne mogły zostać przejęte przez osobę nieuprawnioną, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Administratora poprzez kontakt e-mailowy na adres: kontakt@recepty.pl oraz niezwłocznie zmienić hasło.
3. Serwis Recepty.pl stosuje zaawansowane środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa transmisji i przetwarzania danych, w szczególności:
 - 3.1. połączenia szyfrowane przy użyciu protokołu SSL/TLS,
 - 3.2. szyfrowanie przechowywanych danych medycznych,
 - 3.3. zabezpieczenia serwerów przed dostępem osób nieuprawnionych,
 - 3.4. regularne testy i audyty bezpieczeństwa systemów informatycznych,
 - 3.5. kopie zapasowe danych wykonywane w sposób zgodny z przepisami o ochronie danych osobowych,
 - 3.6. kontrolę dostępu do danych medycznych ograniczoną wyłącznie do uprawnionych lekarzy i personelu medycznego.

4. Wszystkie konsultacje online oraz transmisje danych medycznych (w tym formularze, czaty, wideokonsultacje) odbywają się z wykorzystaniem zabezpieczonych kanałów komunikacji, które uniemożliwiają dostęp osobom trzecim.
5. W przypadku świadczeń medycznych dane przekazywane przez Pacjenta są traktowane jako informacje poufne w rozumieniu przepisów prawa, a lekarze i inne osoby uprawnione do ich przetwarzania są zobowiązane do zachowania tajemnicy lekarskiej i tajemnicy medycznej, zgodnie z ustawą o zawodach lekarza i lekarza dentysty oraz ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
6. Użytkownik zobowiązuje się do:
 - 6.1. korzystania z Serwisu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem i przepisami prawa,
 - 6.2. niewprowadzania do systemu treści zawierających wirusy, oprogramowanie szkodliwe lub inne elementy mogące zakłócić jego działanie,
 - 6.3. ochrony swoich urządzeń (komputera, telefonu, tabletu) przed nieuprawnionym dostępem oraz stosowania aktualnego oprogramowania antywirusowego.
7. W przypadku wystąpienia incydentu związanego z bezpieczeństwem danych (np. utrata dostępu, naruszenie poufności, próba wyłudzenia danych), Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić zdarzenie Serwisowi, wysyłając wiadomość e-mail na adres wskazany w Polityce prywatności.

Administrator po otrzymaniu zgłoszenia podejmie odpowiednie działania w celu zabezpieczenia danych i ograniczenia skutków zdarzenia.
8. Serwis Recepty.pl dokłada najwyższej staranności, aby zapewnić poufność i bezpieczeństwo wszystkich danych osobowych i medycznych, jednak Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z usług online wiąże się z ryzykiem wynikającym z charakteru sieci Internet, którego całkowite wyeliminowanie nie jest technicznie możliwe.
9. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych lub incydentu bezpieczeństwa, którego skutkiem może być ryzyko naruszenia praw lub wolności Pacjenta, Administrator działa zgodnie z obowiązującymi przepisami RODO, w tym:
 - 9.1. zgłasza naruszenie do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
 - 9.2. informuje osobę, której dane dotyczą, jeśli wymaga tego sytuacja.
10. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z:
 - 10.1. nieuprawnionego dostępu do konta Użytkownika, jeśli nastąpił on wskutek ujawnienia danych logowania,
 - 10.2. korzystania z Serwisu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem,
 - 10.3. awarii urządzeń Użytkownika lub braku zabezpieczeń po jego stronie.

§ 12. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Wszystkie elementy Serwisu Recepty.pl, w tym w szczególności:
 - 1.1. teksty, opisy usług, układ graficzny, logotypy, elementy identyfikacji wizualnej,
 - 1.2. grafiki, zdjęcia, ilustracje, nagrania audio i wideo, dokumenty elektroniczne, oprogramowanie,
 - 1.3. baza danych, kod źródłowy, układ funkcjonalny oraz interfejs użytkownika –stanowią przedmiot ochrony prawnej i są własnością Apimed.pl Sp. z o.o. lub jej partnerów, z którymi zawarto odpowiednie umowy licencyjne lub współpracy.
2. Wszelkie prawa do wymienionych materiałów, w tym prawa autorskie i prawa własności przemysłowej (w szczególności do znaków towarowych, wzorów, grafik i layoutu strony), są chronione na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz prawa własności przemysłowej.
3. Korzystanie z Serwisu nie powoduje nabycia przez Użytkownika jakichkolwiek praw autorskich, praw pokrewnych ani licencji do elementów objętych ochroną prawną, poza prawem do korzystania z Serwisu w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie.
4. Użytkownik otrzymuje niewyłączną, niezbywalną i ograniczoną licencję na korzystanie z Serwisu wyłącznie do celów osobistych, niekomercyjnych, zgodnie z jego przeznaczeniem i zasadami określonymi w Regulaminie.

Licencja nie obejmuje w szczególności prawa do:

- 4.1. kopiowania, modyfikowania, dekompilowania, tłumaczenia lub rozpowszechniania jakiegokolwiek części Serwisu,
 - 4.2. udostępniania lub publikowania treści Serwisu w innych mediach,
 - 4.3. używania materiałów Serwisu w celach komercyjnych, reklamowych lub konkurencyjnych wobec Apimed.pl,
 - 4.4. ingerowania w kod źródłowy, strukturę lub zabezpieczenia Serwisu.
5. Jakiegokolwiek wykorzystanie treści, materiałów graficznych lub elementów funkcjonalnych Serwisu bez uprzedniej pisemnej zgody Administratora stanowi naruszenie praw autorskich lub praw własności przemysłowej i może skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Nazwa „Recepty.pl”, logo serwisu, oznaczenia graficzne, układ strony oraz inne elementy identyfikujące usługę są chronionymi znakami towarowymi lub stanowią dobra niematerialne podlegające ochronie prawnej.

Ich wykorzystanie w jakiejkolwiek formie (np. w reklamie, na stronie internetowej, w mediach społecznościowych, publikacjach lub materiałach marketingowych) bez zgody Apimed.pl Sp. z o.o. jest zabronione.

7. Użytkownik zobowiązuje się nie podejmować działań, które mogłyby naruszać prawa własności intelektualnej Administratora lub osób trzecich, w tym nie usuwać, nie ukrywać ani nie zmieniać informacji o autorach, prawach autorskich lub innych oznaczeniach własnościowych zawartych w materiałach Serwisu.
8. W przypadku naruszenia przez Użytkownika praw autorskich, znaków towarowych lub innych praw własności intelektualnej należących do Administratora, Administrator ma prawo dochodzić odszkodowania oraz podjąć działania prawne zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 13. ZMIANY REGULAMINU

1. Apimed.pl Sp. z o.o., jako Administrator i właściciel serwisu Recepty.pl, zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - 1.1. zmiany przepisów prawa lub konieczności dostosowania Regulaminu do nowych wymogów prawnych,
 - 1.2. wprowadzenia nowych funkcjonalności lub usług w Serwisie,
 - 1.3. zmian technologicznych, organizacyjnych lub bezpieczeństwa w sposobie świadczenia usług,
 - 1.4. konieczności doprecyzowania zapisów lub usunięcia ewentualnych niejasności,
 - 1.5. zmian w danych identyfikujących Administratora (np. adres, forma prawna, dane kontaktowe).
2. Każda zmiana Regulaminu zostanie opublikowana na stronie internetowej www.recepty.pl wraz z informacją o dacie jej wejścia w życie.

W przypadku Użytkowników posiadających aktywne konto w Serwisie, Administrator poinformuje ich dodatkowo o zmianach poprzez:

- 2.1. wysłanie wiadomości e-mail na adres przypisany do konta, lub
 - 2.2. komunikat wyświetlany po zalogowaniu do Serwisu.
3. Nowa treść Regulaminu wchodzi w życie bezpośrednio z dniem jego publikacji na stronie www.recepty.pl i wymagają natychmiastowego zastosowania.
4. Użytkownik, który nie akceptuje nowych postanowień Regulaminu, ma prawo:
 - 4.1. rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną poprzez usunięcie konta lub złożenie odpowiedniego oświadczenia o rezygnacji z korzystania z usług,

4.2. zaprzestać korzystania z Serwisu.

Brak wyraźnego sprzeciwu wobec zmian oraz dalsze korzystanie z Serwisu po dacie wejścia w życie nowego Regulaminu oznacza akceptację jego treści w zmienionym brzmieniu.

5. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na prawa nabyte przez Użytkowników przed dniem wejścia w życie zmian – w szczególności nie wpływają na już zawarte i wykonane umowy o świadczenie usług medycznych.
6. W przypadku wątpliwości dotyczących zmian Regulaminu, Użytkownik może skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem adresu e-mail: kontakt@recepty.pl lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie Serwisu.

§ 14. ROZWIĄZANIE UMOWY, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Użytkownik ma prawo w każdym czasie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, w tym usunąć swoje konto w Serwisie, poprzez przesłanie stosownego oświadczenia w formie elektronicznej na adres e-mail Administratora: kontakt@recepty.pl. Rozwiązanie umowy skutkuje zaprzestaniem świadczenia usług przez Serwis wobec danego Użytkownika.
2. Administrator może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną lub zawiesić dostęp do konta Użytkownika w przypadku, gdy:
 - 2.1. Użytkownik narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, w szczególności poprzez podanie nieprawdziwych danych, udostępnianie konta osobom trzecim lub podejmowanie działań sprzecznych z prawem,
 - 2.2. Użytkownik korzysta z Serwisu w sposób zagrażający jego bezpieczeństwu, integralności systemu lub prywatności innych Użytkowników,
 - 2.3. Użytkownik nie uiścił wymaganej opłaty za usługę lub dopuścił się innych naruszeń związanych z płatnościami,
 - 2.4. istnieją podstawy do podejrzenia, że działania Użytkownika mogą stanowić próbę nadużycia, oszustwa lub obejścia procedur medycznych,
 - 2.5. na żądanie organów uprawnionych lub w przypadkach wynikających z przepisów prawa.
3. O rozwiązaniu umowy lub zawieszeniu świadczenia usług Administrator poinformuje Użytkownika drogą elektroniczną, wysyłając wiadomość e-mail na adres przypisany do konta. W przypadku zawieszenia konta Użytkownik zostanie poinformowany o przyczynie oraz warunkach ewentualnego przywrócenia dostępu.
4. W przypadku rozwiązania umowy przez Użytkownika lub przez Administratora, dane osobowe Użytkownika zostaną usunięte lub zanonimizowane zgodnie z Polityką prywatności, z wyjątkiem danych, których dalsze przechowywanie jest wymagane przepisami prawa (np. w zakresie dokumentacji medycznej lub rachunkowej).

5. Administrator zastrzega sobie prawo czasowego zawieszenia świadczenia usług w przypadku:

- 5.1. przeprowadzania prac konserwacyjnych, aktualizacji systemu, modernizacji infrastruktury technicznej lub zmian funkcjonalnych,
- 5.2. wystąpienia awarii lub zagrożenia bezpieczeństwa systemu.

O planowanym zawieszeniu świadczenia usług Administrator poinformuje Użytkowników z odpowiednim wyprzedzeniem poprzez komunikat w Serwisie.

6. Zawieszenie lub rozwiązanie umowy nie wpływa na obowiązek Administratora lub lekarza do przechowywania dokumentacji medycznej zgodnie z przepisami prawa oraz na inne obowiązki wynikające z przepisów medycznych, podatkowych i rachunkowych.
7. Wszelkie spory wynikające z rozwiązania umowy lub sposobu wykonania usług mogą być rozpatrywane w drodze reklamacji, a w razie braku porozumienia – zgodnie z przepisami prawa polskiego i właściwością sądu określoną w § 15 niniejszego Regulaminu.

§ 15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawieranej pomiędzy Użytkownikiem a Apimed.pl Sp. z o.o., właścicielem Serwisu Recepty.pl.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności:

- 1.1. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
 - 1.2. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - 1.3. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - 1.4. ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
 - 1.5. ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
 - 1.6. oraz przepisy RODO i innych aktów prawa Unii Europejskiej dotyczących ochrony danych osobowych.
2. Regulamin podlega prawu Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z art. 3a ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, co oznacza, że wszystkie usługi świadczone w ramach Serwisu Recepty.pl podlegają prawu państwa członkowskiego Unii Europejskiej, w którym usługodawca ma siedzibę – w tym przypadku Polski.
3. Wszelkie spory wynikające z korzystania z Serwisu lub realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną będą rozstrzygane:
- 3.1. w pierwszej kolejności polubownie, poprzez bezpośredni kontakt Użytkownika (Pacjenta) z Administratorem w celu znalezienia satysfakcjonującego rozwiązania,

- 3.2. w razie braku porozumienia – przez właściwy sąd powszechny zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
- 3.3. Dla sporów pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Administratorem właściwy jest sąd powszechny według miejsca zamieszkania Konsumenta, natomiast dla sporów z przedsiębiorcami – sąd właściwy dla siedziby Apimed.pl Sp. z o.o..
4. W przypadku stwierdzenia, że którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa lub zostanie uznane za nieważne przez właściwy organ, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.
W miejsce nieważnego lub nieskutecznego zapisu zastosowanie znajdą przepisy prawa, które najpełniej odpowiadają celowi danego postanowienia.
5. Administrator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu zgodnie z zasadami określonymi w § 13 niniejszego dokumentu. Aktualna wersja Regulaminu jest zawsze dostępna na stronie internetowej www.recepty.pl w zakładce „Regulamin usług”.
6. Korzystanie z Serwisu po wejściu w życie niniejszego Regulaminu oznacza akceptację jego treści przez Użytkownika.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **31.10.2025 r.** i obowiązuje do czasu jego odwołania lub zmiany.