

Regulamin platformy PlusRecepta

Szanowny Pacjencie!

Nasz regulamin opisuje zasady i warunki korzystania z platformy PlusRecepta (www.plusrecepta.pl). W regulaminie znajdziesz m.in. informacje o koncie klienta, zasadach korzystania z e-konsultacji medycznych i wystawiania e-recept przez naszych lekarzy. Regulamin opisuje też nasze procedury reklamacyjne, a także zasady naszej odpowiedzialności.

Operatorem platformy jest Klinika Super-Pharm sp. z o.o. („my”). Jesteśmy podmiotem leczniczym działającym na podstawie wpisu do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą.

Dla Twojej wygody przygotowaliśmy spis treści. Definicje pojęć, których używamy w regulaminie, znajdziesz w tabeli na końcu dokumentu.

Prosimy, zapoznaj się z regulaminem zanim skorzystasz z naszej platformy.

Dziękujemy
Zespół PlusRecepta

SPIS TREŚCI

1.	OGÓLNE INFORMACJE.....	3
2.	WYMAGANIA TECHNICZNE.....	4
3.	KORZYSTANIE Z PLATFORMY, KONTO KLIENTA.....	4
4.	USŁUGI OFEROWANE NA PLATFORMIE.....	6
5.	E-KONSULTACJA	6
6.	REALIZACJA E-RECEPTY.....	9
7.	PŁATNOŚĆ.....	9
8.	PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ.....	10
9.	NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ	11
10.	REKLAMACJE.....	11
11.	DANE OSOBOWE	12
12.	DOKUMENTACJA MEDYCZNA.....	12
13.	ZMIANA REGULAMINU.....	13
14.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	13
15.	DEFINICJE.....	14

1. OGÓLNE INFORMACJE

1.1. Gdy piszemy w regulaminie:

1.1.1. „**Ty**” lub „**pacjent**” – mamy na myśli osobę korzystającą z platformy, w tym z e-konsultacji;

1.1.2. „**My**” lub „**Klinika Super-Pharm**” – mamy na myśli nas, czyli Klinikę Super-Pharm sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (adres siedziby: ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000989775, posiadającą NIP: 5213982432, numer rejestrowy BDO: 000588788, kapitał zakładowy: 5 000,00 zł, której dokumentacja rejestrowa jest przechowywana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Jesteśmy podmiotem leczniczym wpisanym przez wojewodę mazowieckiego do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem księgi rejestrowej 000000260172.

1.2. Niektóre pojęcia używane przez nas w regulaminie, mają konkretne, zdefiniowane przez nas znaczenie. Wyjaśniamy je w słowniczku na końcu regulaminu.

1.3. Platforma jest dostępna pod adresem www.plusrecepta.pl. Jesteśmy operatorem platformy i organizujemy za jej pomocą świadczenia zdrowotne w formie e-konsultacji. Jeśli zamawiasz na platformie e-konsultację, to zawierasz z nami umowę dotyczącą e-konsultacji. Świadczenie zdrowotne (w formie e-konsultacji) jest Ci udzielane przez naszego lekarza, uprawnionego do wystawienia e-recepty.

1.4. **UWAGA:** Jesteśmy prywatną spółką, a nasza platforma nie jest objęta kontraktem z Narodowym Funduszem Zdrowia (NFZ). Świadczenia zdrowotne (e-konsultacje) oferowane na platformie nie są objęte refundacją. Wszystkie e-recepty, które wystawiają nasi lekarze, są pełnopłatne.

1.5. Możesz skontaktować się z nami:

1.5.1. e-mailowo: info@plusrecepta.pl;

1.5.2. telefonicznie: +48 510 746 569 (w dni robocze w godz. od 8:00 do 20:00; oraz w soboty od 9:00 do 13:00 koszt połączenia – jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z cennikiem Twojego operatora);

1.5.3. za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na platformie;

1.5.4. korespondencyjnie, pisząc na nasz adres siedziby: Klinika Super-Pharm sp. z o.o., ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa, z zalecanym dopiskiem „PlusRecepta”.

1.6. W regulaminie określiliśmy m.in. zasady i warunki dotyczące:

1.6.1. korzystania przez Ciebie z platformy, w tym zakładania i używania konto klienta;

1.6.2. naszych usług dostępnych za pośrednictwem platformy, w tym e-konsultacji;

1.6.3. płatności za nasze usługi;

1.6.4. wystawiania e-recept w wyniku skorzystania z e-konsultacji;

1.6.5. odpowiedzialności za nasze usługi, w tym e-konsultacje;

1.6.6. dostępu do Twojej dokumentacji medycznej;

1.6.7. zmian regulaminu.

1.7. W regulaminie znajdziesz też ważne informacje, których musimy Ci udzielić zgodnie z przepisami prawa. Dotyczą one m.in. prawa do rezygnacji z umowy zawartej przez Internet (odstąpienie od umowy zawartej na odległość) czy naszych procedur reklamacyjnych.

1.8. Jeśli chcesz korzystać z platformy, musisz spełnić wszystkie warunki wymienione poniżej:

1.8.1. jesteś pełnoletni/-a i masz pełną zdolność do czynności prawnych;

Co to znaczy w praktyce? Jeśli masz co najmniej 18 lat i nie jesteś ubezwłasnowolniony/-a przez sąd, to według polskiego prawa jesteś pełnoletni/-a i możesz bez ograniczeń założyć konto klienta i korzystać z e-konsultacji.

1.8.2. masz konto klienta (informacje o tym, jak utworzyć konto klienta, znajdziesz w rozdziale 3).

1.9. Platforma jest przeznaczona wyłącznie dla konsumentów. Na platformie nie ma możliwości zamówienia usług, w tym e-konsultacji, „na firmę” (czyli w ramach działalności gospodarczej) ani jako spółka, fundacja, stowarzyszenie lub inna jednostka organizacyjna.

1.10. Nie weryfikujemy statusu Twojego ubezpieczenia. W związku z tym korzystając z naszych usług, w tym

e-konsultacji, akceptujesz, że wystawiane przez naszych lekarzy e-recepty nie są refundowane, nawet jeśli jesteś ubezpieczony/-a w NFZ i spełniasz kryteria refundacji.

2. WYMAGANIA TECHNICZNE

- 2.1. Platforma została skonfigurowana do współpracy zarówno z komputerami osobistymi, jak i urządzeniami mobilnymi. Żeby bez przeszkód korzystać z platformy, w tym e-konsultacji, musisz spełnić następujące wymagania techniczne:
 - 2.1.1. mieć skrzynkę e-mail (jest ona potrzebna np. po to, żeby założyć konto klienta – Twój adres e-mail posłuży Ci jako login oraz będzie nam służył do komunikacji z Tobą w niektórych sprawach związanych z korzystaniem z platformy);
 - 2.1.2. mieć numer telefonu komórkowego korzystający z polskich zasobów numeracji (+48), rekomendujemy, żeby był to numer, który jest powiązany z Twoim Indywidualnym Kontem Pacjenta (na ten numer telefonu otrzymasz dane umożliwiające zrealizowanie przepisanej Ci e-recepty);
 - 2.1.3. używać komputera osobistego (np. stacjonarny PC, laptop, notebook) lub urządzenia mobilnego (np. smartfon, tablet) z dostępem do Internetu;
 - 2.1.4. Twój sprzęt powinien być wyposażony w aparat lub kamerę pozwalającą wykonywać zdjęcia lub nagrywać filmy w rozdzielczości co najmniej 640 na 480 pikseli (nasz lekarz może Cię poprosić o przesłanie zdjęcia lub krótkiego filmu, przedstawiającego Twoje objawy, jeśli jest to potrzebne dla celów weryfikacji Twoich objawów);
 - 2.1.5. musisz mieć przeglądarkę obsługującą strony internetowe tworzone według aktualnych standardów (sugerujemy korzystanie z jednej z popularnych przeglądarek w aktualnej wersji – np. Chrome, Opera, Firefox, Edge lub Safari);
 - 2.1.6. musisz mieć włączoną w przeglądarce obsługę plików cookie niezbędnych do działania platformy (więcej na temat niezbędnych plików cookie znajdziesz w naszej Polityce prywatności).

3. KORZYSTANIE Z PLATFORMY, KONTO KLIENTA

- 3.1. Możesz przeglądać naszą platformę i zapoznawać się z ogólnodostępnymi treściami bez rejestracji (bez konta klienta).
- 3.2. Jeśli chcesz skorzystać z e-konsultacji, musisz mieć konto klienta. W tym celu musisz się zarejestrować na platformie.
- 3.3. Rejestracja następuje za pomocą elektronicznego formularza rejestracyjnego dostępnego na platformie. W formularzu podaj nam – zgodnie z prawdą – wymagane dane na Twój temat (Twoje imię i nazwisko, adres zamieszkania, PESEL, adres e-mail, numer telefonu, płeć) oraz potwierdź, że zapoznałeś/-aś się z regulaminem i akceptujesz go.
- 3.4. W razie wątpliwości co do Twojej tożsamości zastrzegamy sobie prawo do przeprowadzenia dodatkowej weryfikacji. Do czasu zweryfikowania Twojej tożsamości możemy – jeśli jest to niezbędne ze względów bezpieczeństwa – zablokować Twoje konto klienta.
- 3.5. Loginem do konta klienta jest Twój adres e-mail. Hasło do konta klienta ustawiasz podczas rejestracji (możesz je później zmienić w ustawieniach swojego konta klienta).
- 3.6. Chroń Twoje dane dostępowe (login i hasło) do konta klienta – nie podawaj ich innym osobom.
- 3.7. Dane osobowe przypisane do Twojego konta klienta i Twoje hasło możesz zmienić w ustawieniach konta klienta. Nie możesz jednak samodzielnie zmienić adresu e-mail – jeśli chcesz zmienić adres e-mail przypisany do Twojego konta klienta, skontaktuj się z nami.
- 3.8. Rejestracja i konto klienta są dla Ciebie nieodpłatne.
- 3.9. Konto klienta umożliwia Ci (po zalogowaniu) m.in.:
 - 3.9.1. zamawianie e-konsultacji i korzystanie z nich;
 - 3.9.2. edytowanie danych osobowych przypisanych do Twojego konta klienta oraz udzielonych dla nas zgód (np. możesz zaktualizować swoje dane osobowe, jeśli się zmieniły lub są błędne);
 - 3.9.3. zapoznawanie się z historią Twoich transakcji na platformie i wystawionymi dla Ciebie e-receptami oraz fakturami za nasze usługi.
- 3.10. W związku z rozwojem platformy możemy udostępnić pacjentom darmową aplikację na urządzenia

mobilne, pozwalającą korzystać z platformy bez potrzeby uruchamiania przeglądarki internetowej. Do aplikacji mobilnej będą miały zastosowanie postanowienia regulaminu.

3.11. Korzystając z platformy masz obowiązek:

- 3.11.1. przestrzegać regulaminu;
- 3.11.2. podawać nam wyłącznie prawdziwe i aktualne dane na Twój temat, w tym dane osobowe podawane podczas rejestracji, dane dotyczące stanu zdrowia, dane zawarte w ankiecie medycznej na potrzeby e-konsultacji;
- 3.11.3. niezwłocznie aktualizować swoje dane, podane przez Ciebie w związku z utworzeniem konta klienta lub zamówieniem e-konsultacji bądź korzystaniem z innych naszych usług, jeśli takie dane uległy zmianie lub jeśli zauważysz, że są one błędne;
- 3.11.4. korzystać z platformy wyłącznie na potrzeby własne lub – jeśli udostępnimy taką możliwość – osoby, której jesteś ustawowym przedstawicielem (np. Twojego dziecka bądź podopiecznego);
- 3.11.5. terminowo zapłacić nam cenę za e-konsultację lub inne opłaty należne nam zgodnie z regulaminem;
- 3.11.6. korzystające z e-konsultacji – współpracować z naszym lekarzem, w tym niezwłocznie dostarczać (w ramach systemu wymiany wiadomości dostępnego na platformie lub w inny sposób uzgodniony z naszym lekarzem), dodatkowe informacje związane z Twoim zdrowiem lub udostępniać posiadaną dokumentację medyczną, wypisy szpitalne itp., jeśli poprosi Cię o to nasz lekarz na potrzeby e-konsultacji;
- 3.11.7. korzystając z e-konsultacji – udzielać naszemu lekarzowi prawdziwych informacji dotyczących Twojej tożsamości i danych osobowych, Twojego stanu zdrowia, dolegliwości, samopoczucia, objawów, historii choroby, alergii na leki lub substancje czynne, niepożądanych reakcji na leki, przyjmowanych leków itp.;
- 3.11.8. korzystające z e-konsultacji – stosować się do zaleceń naszego lekarza, w tym dotyczących dawkowania przepisanego Ci leku;
- 3.11.9. korzystając z e-konsultacji – niezwłocznie zapoznawać się z powiadomieniami i wiadomościami przesyłanymi Ci w ramach platformy przez naszych lekarzy;
- 3.11.10. zapoznać się z ulotką dołączoną do opakowania przepisanego Ci leku.

3.12. Korzystając z platformy nie możesz dostarczać nam treści bezprawnych (nielegalnych), naruszających prawo lub dobre obyczaje, w tym treści naruszających własność intelektualną (np. treści naruszających prawa autorskie) lub dobra osobiste (np. treści oczerniających inne osoby). Nie możesz też podejmować działań mających na celu zakłócenie prawidłowego działania platformy. Zabronione są również zachowania naruszające powszechnie przyjęte zasady współżycia społecznego, w tym zachowania wulgarne w stosunku do naszych lekarzy – jeśli istotnie naruszysz ten zakaz (np. będziesz się do naszego lekarza zwracać wulgarnie lub namawiać go do działań bezprawnych i pomimo ostrzeżenia nie zmienisz swojego zachowania), nasz lekarz ma prawo zakończyć e-konsultację z Twojej winy z zachowaniem przez nas wynagrodzenia za e-konsultację.

3.13. Możesz w dowolnym czasie zrezygnować ze swojego konta klienta. W tym celu powinieneś/powinnaś skorzystać z odpowiedniej opcji widocznej w ustawieniach Twojego konta klienta lub przesłać nam żądanie usunięcia swojego konta klienta (np. e-mailem lub listownie na nasz adres siedziby). Jeśli przesyłasz nam żądanie e-mailem, wyślij je z adresu przypisanego do Twojego konta klienta. Jeśli przesyłasz nam żądanie listownie lub przez formularz kontaktowy, podaj nam swoje dane, które pozwolą nam jednoznacznie zidentyfikować Twoje konto klienta (co najmniej Twoje imię i nazwisko oraz adres e-mail). W razie wątpliwości, czy to Ty faktycznie przesłałeś/-aś do nas żądanie usunięcia konta klienta, możemy się z Tobą skontaktować za pomocą dostępnych kanałów kontaktu (np. e-mailowo lub telefonicznie).

3.14. Jeśli nie zalogujesz się do swojego konta klienta przez co najmniej 3 lata („nieużywane konto”), automatycznie usuniemy Twoje konto klienta (rozwiązanie umowy o prowadzenie konta klienta). Zanim usuniemy Twoje nieużywane konto, wyślemy Ci z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem e-mail z informacją, że Twoje konto jest nieużywane i planujemy je usunąć – w takiej sytuacji, żeby uniknąć usunięcia konta klienta, zaloguj się do niego na platformie.

3.15. Możemy zablokować Twoje konto klienta, jeśli uzyskamy wiarygodną informację lub urzędowe zawiadomienie, że zachodzi którakolwiek z poniższych okoliczności:

- 3.15.1. naruszasz ppkt 3.11.2, 3.11.4, 3.11.5, 3.11.6, 3.11.7 lub pkt 3.12 regulaminu;
- 3.15.2. dopuściłeś/-aś się czynu zabronionego (np. przestępstwa) w związku z korzystaniem z platformy lub

istnieje uzasadnione przypuszczenie, że dopuściłeś/-aś się takiego czynu;

- 3.15.3. nie spełniasz warunków, o których piszemy w ppkt 1.8.1 regulaminu (np. dowiemy się, że jesteś niepełnoletni/-a).
- 3.16. Blokada konta klienta oznacza, że nie będziesz mieć dostępu do wszystkich lub niektórych funkcji Twojego konta klienta (w zależności od okoliczności sprawy – np. jeśli w ramach e-konsultacji ze swojej winy nie współpracujesz z naszym lekarzem, to możemy zablokować Ci opcję zamawiania e-konsultacji, zostawiając Ci dostęp do historii wcześniejszych zamówień). Blokadę Twojego konta klienta zastosujemy, jeśli jest ona potrzebna do wyjaśnienia sprawy i wyłącznie przez czas niezbędny do tego celu, a w każdym razie nie dłużej niż 30 dni.
- 3.17. O blokadzie konta klienta i jej przyczynie powiadomimy Cię e-mailem lub SMS-em. Po wyjaśnieniu sprawy odblokujemy Twoje konto klienta albo poinformujemy Cię o zamiarze usunięcia Twojego konta klienta na podstawie pkt 3.18 (w tym drugim przypadku możemy przedłużyć blokadę Twojego konta klienta aż do czasu jego usunięcia zgodnie z pkt 3.19). Blokadę konta klienta możemy stosować wielokrotnie – w przypadku Twoich kolejnych naruszeń.
- 3.18. Możemy usunąć Twoje konto klienta, jeśli w sposób ponawiający się (pomimo wcześniejszego ostrzeżenia Cię, że kolejne naruszenie może skutkować usunięciem Twojego konta klienta) lub istotny naruszysz regulamin. W razie wątpliwości za istotne naruszenie regulaminu uważamy naruszenie ppkt 3.11.2, 3.11.4, 3.11.7, pkt 3.12 lub ppkt 1.8.1, a także sytuację, gdy dopuściłeś/-aś się czynu zabronionego (np. przestępstwa) w związku z korzystaniem z platformy.
- 3.19. Usunięcie Twojego konta klienta będzie poprzedzone 14-dniowym okresem wypowiedzenia, liczonym od przesłania Ci informacji o wypowiedzeniu. Jeśli jednak naruszenie przez Ciebie regulaminu, uzasadniające usunięcie Twojego konta klienta, jest rażące (zwłaszcza, gdy swoim sprzecznym z regulaminem działaniem wyrządziłeś/-aś nam, naszemu personelowi lub innym pacjentom szkodę, lub gdy Twoje sprzeczne z regulaminem działanie zagraża bezpieczeństwu platformy, naszego personelu lub innych pacjentów), lub gdy wyjdzie na jaw, że nie spełniasz warunków, o których piszemy w ppkt 1.8.1 (np. okaże się, że jesteś niepełnoletni/-a), możemy usunąć Twoje konto klienta bez zachowania okresu wypowiedzenia (czyli natychmiast po powiadomieniu Cię o zamiarze usunięcia Twojego konta klienta).
- 3.20. Jeśli nie zgadzasz się z zablokowaniem lub usunięciem Twojego konta klienta, możesz odwołać się od naszej decyzji, składając reklamację w sposób opisany w rozdziale 10.

4. USŁUGI OFEROWANE NA PLATFORMIE

- 4.1. Za pośrednictwem platformy oferujemy różne usługi, w tym:
- 4.1.1. rejestrację i prowadzenie konta klienta;
 - 4.1.2. usługi związane z działalnością leczniczą, takie jak e-konsultacja czy usługi promocji zdrowia.
- 4.2. Informacje na temat poszczególnych usług, które oferujemy za pośrednictwem platformy (w tym szczegółowe warunki i parametry oraz – jeśli dotyczy – cenę danej usługi lub zasady jej ustalania), znajdziesz w interfejsie platformy.
- 4.3. Szczegółowe zasady i warunki dotyczące e-konsultacji są opisane w rozdziale 5.

5. E-KONSULTACJA

- 5.1. Z e-konsultacji możesz skorzystać wyłącznie po zalogowaniu do Twojego konta klienta.
- 5.2. E-konsultacja może dotyczyć przepisania tylko jednego leku na e-receptę. Jeśli potrzebujesz więcej leków na e-receptę, zamów więcej e-konsultacji.
- 5.3. W ramach e-konsultacji nie jest możliwe wystawienie e-recepty na niektóre leki. Dotyczy to zwłaszcza niektórych leków odurzających lub psychotropowych (preparatów zawierających środek odurzający grupy I-N lub II-N, substancję psychotropową grupy II-P, III-P lub IV-P lub prekursor kategorii 1). Na platformie możesz sprawdzić, czy na interesujący Cię lek możesz od nas otrzymać e-receptę.

5.4. **UWAGA:** E-konsultacja – ze względu na ograniczenia techniczne (w tym sposób komunikacji dostępny na platformie) – nie zapewnia takich samych warunków kontaktu z lekarzem, jak tradycyjny kontakt osobisty (np. w gabinecie lekarskim lub podczas wizyty domowej) i nie może go zastąpić. E-konsultacja jest

rozwiązaniem przeznaczonym dla osób, które zmagają się z powszechnymi problemami zdrowotnymi, przedstawionymi na platformie, które nie wymagają pogłębionej diagnostyki ani osobistego (tradycyjnego) badania przez lekarza. E-konsultacja jest również rozwiązaniem dla osób, które kontynuują leczenie i posiadają dokumentację medyczną to potwierdzającą. **Jeśli masz powody, żeby spodziewać się, że Twój przypadek wymaga osobistego (tradycyjnego) badania lekarskiego lub jest skomplikowany, zamiast e-konsultacji powinieneś skorzystać z innej formy pomocy lekarskiej (np. tradycyjna wizyta w gabinecie).**

- 5.5. E-konsultacje możesz zamawiać 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
- 5.6. Do zamówienia e-konsultacji służy specjalny formularz dostępny na platformie. W formularzu, za pomocą naszego interfejsu, musisz podać nam niezbędne informacje, w tym:
 - 5.6.1. wskazać potrzebny lek i dawkowanie (jeśli wiesz, jakiego leku potrzebujesz – np. kontynuujesz leczenie) albo wskazać problem medyczny, który Cię dotyczy;
 - 5.6.2. sprawdzić poprawność podanych danych osobowych;
 - 5.6.3. wypełnić w sposób kompletny i zgodny z prawdą ankietę medyczną, w której – w zależności od charakteru zgłaszanego przez Ciebie problemu zdrowotnego lub leku, którego potrzebujesz – zadamy Ci pytania niezbędne do e-konsultacji.
- 5.7. Pytania zawarte w ankiecie medycznej mogą dotyczyć Twojego stanu zdrowia, objawów, dolegliwości, parametrów Twojego organizmu (np. wzrost, waga, temperatura ciała itp.), innych przyjmowanych leków, znanych ci alergii lub niepożądanych reakcji na leki. Jeśli możesz, do ankiety medycznej załącz również posiadaną dokumentację medyczną. Jeżeli w ramach e-konsultacji chcesz otrzymać e-receptę niezbędną do kontynuacji leczenia, załączenie dokumentacji medycznej jest niezbędne.
- 5.8. Dla prawidłowego wykonania e-konsultacji musisz upewnić się, że dane podane w formularzu, w tym w ankiecie medycznej, są dokładne, kompletne i zgodne z prawdą.
- 5.9. W trakcie zamawiania e-konsultacji, aż do momentu naciśnięcia przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” (lub równoważnego), możesz za pomocą formularza samodzielnie zmieniać parametry zamówienia i edytować wprowadzane dane.
- 5.10. Po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól formularza i złożeniu przez Ciebie wymaganych oświadczeń i udzieleniu niezbędnych zgód, widocznych pod formularzem, możesz zamówić e-konsultację. Zawarcie z nami umowy dotyczącej e-konsultacji następuje z chwilą, gdy złożysz zamówienie, naciskając przycisk „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” (lub równoważny).
- 5.11. Warunkiem realizacji e-konsultacji jest uiszczenie należności (ceny) za e-konsultację. Należność (cenę) musisz uiścić z góry, bezpośrednio po zamówieniu e-konsultacji.
- 5.12. Żeby uiścić należność za e-konsultację, musisz skorzystać z jednej z metod płatności online dostępnych na platformie (rozdział 7 regulaminu).
- 5.13. Jeśli nie otrzymamy od Ciebie należności za e-konsultację w ciągu 24 godzin od złożenia zamówienia, Twoja e-konsultacja zostanie anulowana (rozwiązanie umowy dotyczącej e-konsultacji).
- 5.14. W odpowiedzi na zamówienie niezwłocznie prześlemy Ci e-mailem automatyczną wiadomość. Wiadomość ta oznacza potwierdzenie zawarcia z Tobą na odległość umowy dotyczącej e-konsultacji. Wiadomość będzie zawierać informacje dotyczące zamówionej przez Ciebie e-konsultacji. Ponadto niezwłocznie po otrzymaniu przez nas płatności za e-konsultację, otrzymasz od nas e-mail z łączem (linkiem) do Twojej e-konsultacji na platformie (musisz być zalogowany/-a na platformie).
- 5.15. E-konsultacja obejmuje dostępność naszego lekarza w celu przeprowadzenia badania za pośrednictwem narzędzia udostępnionego na platformie (system wymiany wiadomości w ramach platformy), a także analizę przez lekarza dostępnej dokumentacji medycznej, która Ciebie dotyczy. Badanie odbywa się za pośrednictwem narzędzi komunikacji dostępnych na platformie (system wymiany wiadomości z lekarzem).
- 5.16. W ramach e-konsultacji wystawienie e-recepty jest możliwe bez badania wyłącznie w przypadku e-recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia, jeżeli jest to uzasadnione Twoim stanem zdrowia odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej.

- 5.17. Mamy obowiązek zrealizować zamówioną przez Ciebie e-konsultację w ciągu 48 godzin od otrzymania Twojej płatności. Dołożymy starań – ale nie zobowiązujemy się do tego – żeby e-konsultacje niewymagające zwrócenia się do Ciebie o dodatkowe dokumenty zrealizować w ciągu około 60 minut.
- 5.18. Termin realizacji e-konsultacji nie biegnie od momentu, gdy nasz lekarz zwróci się do Ciebie o dodatkowe dokumenty lub dodatkowe informacje, których nie jesteś w stanie dostarczyć od razu, do momentu przekazania przez Ciebie takich informacji lub dokumentów (zawieszenie biegu terminu), z uwzględnieniem pkt 5.19. Po przekazaniu potrzebnych informacji lub dokumentów termin realizacji e-konsultacji biegnie dalej.
- 5.19. W przypadku, o którym mowa w pkt 5.18, nasz lekarz będzie oczekiwać na przekazanie potrzebnych informacji lub dokumentów nie dłużej niż 24 godziny. Jeśli ten termin upłynie, a Ty nie przedstawisz wymaganych do e-konsultacji informacji lub dokumentów, nasz lekarz podejmie decyzję o przepisaniu e-recepty albo braku podstaw do przepisania e-recepty (odmowie przepisania e-recepty) na podstawie tych informacji i dokumentów, które posiada, z uwzględnieniem pkt 5.16 (w ten sposób e-konsultacja zostanie zrealizowana).
- 5.20. W związku z pkt 5.15-5.19 powinieneś/powinnaś na bieżąco zapoznawać się z informacjami widocznymi na platformie, dotyczącymi Twojej e-konsultacji, w tym z wiadomościami od naszego lekarza wysyłanymi poprzez system wiadomości w ramach platformy. Jest to niezbędne przede wszystkim w celu zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Tobą a lekarzem oraz w celu przeprowadzenia przez lekarza badania (chyba że ma miejsce sytuacja opisana w pkt 5.16).
- 5.21. E-konsultacja zostaje zrealizowana z chwilą:
- 5.21.1. wystawienia Ci e-recepty adekwatnej do Twojego stanu zdrowia, zgłoszonych objawów i innych przekazanych przez Ciebie informacji – jeśli zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz według oceny naszego lekarza, dokonanej z uwzględnieniem aktualnej wiedzy medycznej, są podstawy do wystawienia Ci e-recepty;
 - 5.21.2. przekazania Ci (za pośrednictwem platformy) informacji o braku podstaw do wystawienia e-recepty lub odmowie wystawienia Ci e-recepty z innej przyczyny – jeśli według oceny naszego lekarza, dokonanej z uwzględnieniem aktualnej wiedzy medycznej i przekazanych przez Ciebie informacji nie ma podstaw do wystawienia Ci e-recepty (w tym brak jest wskazań medycznych lub zachodzą przeciwwskazania) lub e-recepta nie może być wystawiona z uwagi na obowiązujące przepisy prawa lub postanowienia regulaminu.
- 5.22. W przypadku, o którym mowa w ppkt 5.21.2, nasz lekarz wskaże Ci przyczynę odmowy. Pamiętaj, że jeśli potrzebujesz e-recepty, a nie otrzymałeś/-aś jej w ramach naszej e-konsultacji, możesz skorzystać z tradycyjnej porady (np. w ramach naszej kliniki, u Twojego lekarza lub w dowolnej innej placówce medycznej).
- 5.23. W ramach systemu przesyłania wiadomości na platformie można przysyłać wiadomości tekstowe oraz zdjęcia lub krótkie filmy (np. gdy nasz lekarz poprosi Cię o przesłanie zdjęcia lub nagranie krótkiego filmu pokazującego objawy Twojej choroby).
- 5.24. E-konsultacje są udzielane przez naszych lekarzy.

UWAGA: Pamiętaj, że w ramach platformy oferujemy usługę e-konsultacji, a nie „wystawienie e-recepty”. E-konsultacja jest świadczeniem zdrowotnym obejmującym konsultację z naszym lekarzem. E-konsultacja nie oznacza gwarancji, że zostanie Ci wypisana e-recepta.

- 5.25. O wystawieniu Ci e-recepty na lek, a także o dawkowaniu i liczbie opakowań/ilości przepisanego leku decyduje nasz lekarz, na podstawie aktualnego stanu wiedzy medycznej, informacji podanych przez Ciebie w formularzu e-konsultacji i po zebraniu w ramach e-konsultacji (w tym przeprowadzeniu badania, chyba że ma miejsce przypadek opisany w pkt 5.16) niezbędnych danych lub informacji oraz z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa dotyczących leków wydawanych na e-receptę i udzielania świadczeń zdrowotnych.
- 5.26. Jeśli w formularzu e-konsultacji wskazałeś/-aś konkretny lek, na który chciałbyś/chciałabyś otrzymać

e-receptę (w tym konkretną dawkę lub liczbę opakowań/iłość), nasz lekarz, biorąc pod uwagę przesłanki i okoliczności, o których jest mowa w pkt 5.20 i 5.25, może wystawić Ci e-receptę na inny lek, inną dawkę lub inną liczbę opakowań/iłość leku.

5.27. Jeśli w formularzu e-konsultacji nie podałeś/-aś, jakiego leku potrzebujesz, nasz lekarz, biorąc pod uwagę przesłanki i okoliczności, o których jest mowa w pkt 5.20 i 5.25, zdecyduje o tym, jaki lek, w jakiej dawce i liczbie opakowań/iłości Ci przepisać (jeśli uzna, że istnieją podstawy do wystawienia Ci e-recepty).

5.28. Nasz lekarz odmówi Ci wystawienia e-recepty w następujących przypadkach:

5.28.1. wystawienie e-recepty na dany lek w ramach e-konsultacji jest sprzeczne z prawem, zasadami etyki lekarskiej lub zasadami wykonywania zawodu lekarza;

5.28.2. nie udzielił lub odmówił udzielenia naszemu lekarzowi informacji, dokumentów lub współpracy w ramach e-konsultacji, niezbędnych do podjęcia decyzji o przepisaniu leku na e-receptę zgodnie z zasadami wiedzy medycznej i standardami udzielania świadczeń zdrowotnych;

5.28.3. zgodnie z aktualnymi zasadami wiedzy medycznej brak jest wskazań do wystawienia Ci e-recepty lub istnieją przeciwwskazania do wystawienia Ci e-recepty na dany lek.

5.29. Odmowa wystawienia Ci e-recepty sama w sobie nie oznacza, że e-konsultacja została wykonana nieprawidłowo lub nie została wykonana.

5.30. Jeśli na podstawie informacji uzyskanych od Ciebie dojdziemy do wniosku, że:

5.30.1. znajdujesz się w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia;

5.30.2. znajdujesz się w sytuacji nagłej, której skutkiem może być poważne uszkodzenie funkcji organizmu, uszkodzenie ciała lub utrata życia lub

5.30.3. występuje nagłe pogorszenie się Twojej choroby, które może prowadzić do uszczerbku na zdrowiu

– i zachodzi podejrzenie, że nie jesteś w stanie sam/-a wezwać pomocy, nasz personel może wezwać pomoc medyczną (pogotowie ratunkowe) do miejsca, w którym według jego wiedzy się znajdujesz, podając dane dotyczące Twojego zdrowia – nawet bez Twojej zgody.

5.31. Jeśli Twoje zdrowie lub samopoczucie gwałtownie się pogorszy i podejrzewasz, że dotyczy Cię któraś z sytuacji opisanych w ppkt 5.30.1 – 5.30.3, nie powinieneś/nie powinnaś korzystać z e-konsultacji, lecz niezwłocznie wezwać pomoc medyczną (pogotowie ratunkowe – numer alarmowy 112) lub udać się do najbliższego podmiotu wykonującego działalność leczniczą (np. na oddział ratunkowy).

6. REALIZACJA E-RECEPTY

6.1. Jeśli w wyniku e-konsultacji nasz lekarz wystawi Ci e-receptę, to będzie ona dla Ciebie dostępna na Twoim IKP. Otrzymasz również na podany przez Ciebie numer telefonu komórkowego SMS z danymi do realizacji e-recepty. Dane dotyczące Twojej e-recepty prześlemy Ci też e-mailem na adres przypisany do Twojego konta klienta.

6.2. E-receptę zrealizujesz we własnym zakresie w aptece lub – w przypadku niektórych leków – w punkcie aptecznym.

6.3. Termin ważności e-recepty (czyli termin, w którym możesz ją zrealizować), jest regulowany przez przepisy prawa. Więcej informacji znajdziesz w serwisie Ministerstwa Zdrowia i Narodowego Funduszu Zdrowia – np. tutaj: <https://pacient.gov.pl/e-recepta/jak-dlugo-wazna-jest-e-recepta>.

7. PŁATNOŚĆ

7.1. Dostępne na platformie metody płatności to:

7.1.1. BLIK;

7.1.2. Karty płatnicze;

7.1.3. Szybkie przelewy on-line.

7.2. Ceny na platformie podajemy w złotych (PLN). Ceny zawierają należne podatki (VAT).

7.3. Cena e-konsultacji obejmuje wyłącznie e-konsultację, czyli konsultację medyczną przeprowadzaną zdalnie

za pomocą narzędzi stosowanych na naszej platformie. **Cena e-konsultacji w żadnym razie nie obejmuje ceny przepisanego Ci leku.** Lek wykupujesz we własnym zakresie w aptece lub – w przypadku niektórych leków – w punkcie aptecznym.

- 7.4. Płatności są obsługiwane przez zewnętrznych dostawców usług płatniczych (operatorów płatności). Skorzystanie z niektórych metod płatności może wymagać zaakceptowania regulaminu dostawcy danej usługi płatniczej (operatora płatności). W przypadku niektórych metod płatności możesz zostać przekierowany/-a do tzw. bramki płatniczej lub strony internetowej operatora płatności. W celu uiszczenia należności postępuj zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie.
- 7.5. Za nasze płatne usługi wystawimy Ci dowód zakupu w postaci elektronicznej. Zakładając konto klienta i składając zamówienie zgadzasz się na to, że transakcje dokonywane za pośrednictwem platformy dokumentujemy fakturami oraz akceptujesz otrzymywanie faktur elektronicznych przesyłanych e-mailem na adres przypisany do Twojego konta klienta. Założenie konta klienta i złożenie zamówienia oznacza, że żądasz wystawienia przez nas faktury za usługi zakupione poprzez platformę. Powyższe zasady dotyczą również faktur korygujących.
- 7.6. Możemy wprowadzić mechanizmy weryfikacji przed pobraniem przez Ciebie faktury elektronicznej. Chcemy w ten sposób zapewnić, że faktura (zawierająca m.in. Twoje dane, jako kupującego) nie trafi w niepowołane ręce. W przypadku zastosowania mechanizmu weryfikacji, poinformujemy Cię o tym, w jaki sposób przebiegnie weryfikacja i jak pobrać fakturę.

8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

- 8.1. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, masz prawo odstąpić od umowy zawartej z nami na odległość w terminie 14 dni bez podania żadnej przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy dotyczącej usług mija po upływie 14 dni od zawarcia tej umowy.

Co to znaczy w praktyce? Możesz zrezygnować z umowy dotyczącej zakupu usług, zawartej za pośrednictwem platformy. Masz na to 14 dni. Nie musisz podawać żadnej przyczyny.

UWAGA: Od tej zasady są jednak wyjątki, które opisujemy poniżej.

- 8.2. Prawo odstąpienia od umowy, o którym piszemy w tym rozdziale, nie przysługuje Ci w przypadkach określonych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta. Dotyczy to m.in. płatnych usług, jeżeli wykonaliśmy w pełni usługę za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą, a Ty zostałeś/-aś poinformowany/a przed rozpoczęciem usługi, że po jej wykonaniu przez nas utracisz prawo do odstąpienia od umowy, i przyjąłeś/przyjęłaś to do wiadomości.

Co to znaczy w praktyce? Zgodnie z regulaminem i Twoim żądaniem przystępujemy do wykonywania e-konsultacji niezwłocznie po otrzymaniu płatności za zamówienie. Ponieważ dzieje się to na Twoje wyraźne żądanie, **tracisz prawo odstąpienia od umowy dotyczącej e-konsultacji z chwilą pełnego wykonania tej usługi.**

Zanim zamówisz e-konsultację, składasz nam wyraźne oświadczenie, że żądasz wykonania e-konsultacji przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość i przyjmujesz do wiadomości, że tracisz prawo do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania przez nas e-konsultacji.

- 8.3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy (jeżeli prawo to Ci przysługuje), musisz poinformować nas o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane do nas pocztą lub e-mailem). Możesz skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, ale nie jest to obowiązkowe (wzór znajdziesz w **załączniku nr 1** do regulaminu).
- 8.4. Możesz też odstąpić od umowy, wypełniając elektroniczny formularz kontaktowy na platformie. Jeśli przekażesz nam swoje oświadczenie o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną (np. e-mailem, przez formularz na platformie), prześlemy Ci niezwłocznie e-mailem potwierdzenie otrzymania informacji o Twoim odstąpieniu od umowy.
- 8.5. Aby zachować 14-dniowy termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, że wyślesz informację dotyczącą wykonania przysługującego Ci prawa odstąpienia przed upływem tego terminu.
- 8.6. W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności. Zrobimy to niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od poinformowania nas o Twojej decyzji o odstąpieniu od umowy.

- 8.7. Jeżeli zażądałeś/-aś rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacisz nam kwotę proporcjonalną do zakresu usługi wykonanego przez nas do chwili, w której poinformowałeś/-aś nas o odstąpieniu od umowy.
- 8.8. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakich użyłeś/-aś przy zakupie, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inne rozwiązanie. Nie poniesiesz żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

9. NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 9.1. Odpowiadamy za nasze usługi zgodnie z obowiązującym prawem. Jesteśmy – między innymi – zobowiązani do dochowania należytej staranności, wymaganej od profesjonalisty, a także do poszanowania praw pacjenta.
- 9.2. Zasady naszej odpowiedzialności za wykonywanie świadczeń zdrowotnych (takich jak e-konsultacja) są regulowane przez różne przepisy prawa. Do najważniejszych z nich należą Kodeks cywilny, ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry.
- 9.3. Zasady naszej odpowiedzialności w przypadku oferowanych na platformie usług innych niż świadczenia zdrowotne, takich jak np. usługa prowadzenia konta klienta, regulują różne przepisy prawa. Do najważniejszych z nich należą Kodeks cywilny, ustawa o prawach konsumenta, ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 9.4. Jako podmiot leczniczy mamy obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej obejmującej szkody będące następstwem udzielania świadczeń zdrowotnych albo niezgodnego z prawem zaniechania udzielania świadczeń zdrowotnych i posiadamy takie ubezpieczenie.
- 9.5. Nasi lekarze mają obowiązek wykonywać swój zawód zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi im metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należyłą starannością.
- 9.6. Nie odpowiadamy za awarie, błędy lub nieprawidłowe działanie systemów resortu zdrowia, w tym Internetowego Konta Pacjenta i Systemu P1 (służącego lekarzowi do wystawiania e-recept), jeśli ich przyczyny nie leżą po naszej stronie.
- 9.7. W granicach dopuszczonych przez prawo nie odpowiadamy za skutki podania przez Ciebie nieprawdziwych, błędnych lub niekompletnych danych w związku z korzystaniem z naszych usług.

10. REKLAMACJE

- 10.1. Jeśli masz zastrzeżenia dotyczące Twojego konta klienta, e-konsultacji lub innych usług dostępnych na platformie, możesz złożyć do nas reklamację. Reklamację możesz do nas skierować w dowolny sposób pozwalający nam się z nią zapoznać. Przykładowo:
- 10.1.1. e-mailem na adres: info@plusrecepta.pl;;
 - 10.1.2. za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na platformie;
 - 10.1.3. korespondencyjnie, pisząc na nasz adres siedziby: Klinika Super-Pharm sp. z o.o., ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa, z zalecanym dopiskiem „PlusRecepta – reklamacja”.
 - 10.1.4. osobiście (na piśmie lub ustnie do pisemnego protokołu) pod adresem naszej siedziby: Klinika Super-Pharm sp. z o.o., ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa.
- 10.2. W reklamacji podaj nam informacje na temat przyczyny reklamacji (np. rodzaj i data wystąpienia nieprawidłowości) oraz wskaż, czego się domagasz. Podaj nam również dane, które Cię identyfikują (co najmniej Twoje imię i nazwisko oraz adres e-mail) i swoje dane kontaktowe, żebyśmy mogli przesłać Ci odpowiedź na reklamację na papierze (listownie) lub e-mailem. Powyższy zakres informacji zawartych w reklamacji to jedynie nasze zalecenie – jeśli nie zastosujesz się do niego, nadal możesz złożyć reklamację. Możemy też poprosić Cię o dodatkowe informacje, jeśli będą one konieczne do załatwienia Twojej reklamacji.
- 10.3. Odpowiedzi na reklamację udzielimy Ci w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Reklamację rozpatrzymy zgodnie z postanowieniami regulaminu i przepisami prawa obowiązującego w Polsce.
- 10.4. Pkt 10.1-10.3 stosujemy odpowiednio w przypadku, gdy chcesz zgłosić nam skargę, a nie reklamację.

- 10.5. Możesz uzyskać pomoc przy załatwieniu reklamacji lub w razie sporu z nami, u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, zapewniającego bezpłatną pomoc i porady dla konsumentów. Możesz też skorzystać z pomocy organizacji społecznej (np. któregoś ze stowarzyszeń) zajmującej się ochroną konsumentów. Jeśli uważasz, że zostały naruszone Twoje prawa pacjenta, możesz zwrócić się ze skargą do Rzecznika Praw Pacjenta.
- 10.6. Jeśli Twoją reklamację rozpatrzyliśmy dla Ciebie niepomyślnie lub dojdzie do innego sporu z nami, możesz skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Skorzystanie z takich sposobów zależy od zgodnej woli Twojej i naszej. Zgadzamy się na wymienione poniżej pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów:
- 10.6.1. postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzone przez Inspekcję Handlową;
- 10.6.2. stały sąd polubowny przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej.
- 10.7. Inspekcja Handlowa lub stały sąd polubowny przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowych mogą w niektórych sytuacjach odmówić zajęcia się sporem. Dotyczy to np. sytuacji, gdy nie podjąłeś/-aś wcześniej próby kontaktu z nami i bezpośredniego rozwiązania sporu (np. nie skorzystałeś/-aś z możliwości złożenia do nas reklamacji) lub gdy sprawa jest błaha. Dlatego zachęcamy, żeby w pierwszej kolejności skorzystać z naszej procedury reklamacyjnej.
- 10.8. Szczegółowe informacje o procedurach pozasądowego rozwiązywania sporów stosowanych przez Inspekcję Handlową oraz o stałych sądach polubownych przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej znajdują się na stronach internetowych poszczególnych wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej: województwo dolnośląskie – wiih.ibip.wroc.pl, województwo kujawsko-pomorskie – www.wiih.com.pl, województwo lubelskie – www.ihlublin.pl, województwo lubuskie – www.ihgorzow.ires.pl, województwo łódzkie – www.wiih.lodz.pl, województwo małopolskie – www.krakow.wiih.gov.pl, województwo mazowieckie – wiih.org.pl, województwo opolskie – opole.wiih.gov.pl, województwo podkarpackie – wiih.rzeszow.pl, województwo podlaskie – www.bialystok.wiih.gov.pl, województwo pomorskie – www.ihgd.pl, województwo śląskie – www.katowice.wiih.gov.pl, województwo świętokrzyskie – www.wiihkielce.pl, województwo warmińsko-mazurskie – ih.olsztyn.pl, województwo wielkopolskie – poznan.wiih.gov.pl, województwo zachodniopomorskie – wiih.pomorzezachodnie.pl.
- 10.9. Pod adresem <http://ec.europa.eu/odr> możesz skorzystać z platformy internetowego rozstrzygania sporów (tzw. platforma ODR) utworzonej przez Komisję Europejską. Platforma ta jest przeznaczona dla konsumentów i firm pragnących pozasądowo rozwiązać spór dotyczący towarów lub usług kupionych przez Internet, bez konieczności udania się do sądu.
- 10.10. Więcej informacji o pozasądowych metodach rozwiązywania sporów i platformie ODR znajdziesz na specjalnej stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl>.

11. DANE OSOBOWE

- 11.1. Jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych (czyli informacji na Twój temat, takich jak np. imię i nazwisko, adres, adres e-mail, numer telefonu, PESEL, dane dotyczące zdrowia itp.), które podajesz nam w związku z korzystaniem z platformy. Bycie „administratorem” oznacza, że decydujemy o tym, w jakim celu i w jaki sposób (np. za pomocą jakich narzędzi technologicznych) przetwarzamy (czyli wykorzystujemy) Twoje dane osobowe.
- 11.2. Twoje dane osobowe przetwarzamy przede wszystkim w celu zawarcia i wykonania umowy dotyczącej korzystania z konta klienta oraz do realizacji świadczeń zdrowotnych takich jak e-konsultacja i wystawienia e-recepty.
- 11.3. Podanie przez Ciebie danych osobowych jest warunkiem założenia konta klienta i jest Twoim obowiązkiem umownym, jeśli chcesz zamówić e-konsultację lub inną płatną usługę.
- 11.4. Więcej informacji na temat przetwarzania przez nas danych osobowych znajdziesz w naszej „Polityce prywatności”.

12. DOKUMENTACJA MEDYCZNA

12.1. Masz prawo dostępu do swojej dokumentacji medycznej, prowadzonej w związku z e-konsultacjami, w tym otrzymania kopii tej dokumentacji.

12.2. Szczegółowe zasady dotyczące dostępu do dokumentacji medycznej, w tym odpłatności za wydawanie kopii dokumentacji medycznej, znajdziesz w naszym „Regulaminie organizacyjnym”.

13. ZMIANA REGULAMINU

13.1. Możemy zmienić regulamin, gdy wystąpi przynajmniej jedna z wymienionych poniżej ważnych przyczyn – w zakresie uzasadnionym daną przyczyną:

13.1.1. dostosowanie regulaminu do zmiany przepisów prawa mających wpływ na regulamin (np. nowe przepisy dotyczące świadczeń zdrowotnych udzielanych online; nowe przepisy dotyczące e-recept itp.);

13.1.2. dostosowanie regulaminu do zmiany interpretacji przepisów prawa stosowanej przez sądy, organy administracyjne lub inne uprawnione władze, mającej wpływ na regulamin;

13.1.3. dostosowanie regulaminu do wyroku, postanowienia, decyzji, rekomendacji lub zalecenia sądu, właściwego organu administracyjnego lub innej uprawnionej władzy, mającego wpływ na regulamin;

13.1.4. dostosowanie regulaminu do zmian technicznych lub technologicznych dotyczących sposobu wykonywania usług opisanych w regulaminie (np. aktualizacja wymagań technicznych wskazanych w regulaminie lub zmiana w zakresie czynności technicznych, opisanych w regulaminie, składających się na proces rejestracji konta klienta lub zamawiania usługi);

13.1.5. przeciwdziałanie nadużyciom lub naruszeniom prawa przez osoby korzystające z platformy na szkodę naszą lub na szkodę innych osób;

13.1.6. zmiana zakresu usług, do których stosuje się regulamin, poprzez wprowadzenie nowych usług, modyfikację lub wycofanie dotychczasowych funkcji lub usług;

13.1.7. dostosowanie regulaminu do wprowadzenia przez nas nowych kanałów, za pomocą których działa platforma (np. aplikacji mobilnej);

13.1.8. usunięcie ewentualnych omyłek w regulaminie lub usunięcie ewentualnych wątpliwości interpretacyjnych dotyczących regulaminu;

13.1.9. aktualizacja danych firmowych (np. zmiana naszego adresu siedziby), teleadresowych lub linków (adresów URL) wskazanych w regulaminie;

13.1.10. usprawnienie obsługi pacjentów lub przyznanie pacjentom dodatkowych praw.

13.2. Informację o zmianie regulaminu zamieścimy na platformie oraz udostępniemy na niej zmieniony regulamin w sposób taki, jak opisany w pkt 14.2. Jeśli masz konto klienta, prześlemy Ci informację o zmianie regulaminu (wraz ze zmienionym regulaminem) e-mailem.

13.3. Zmiana regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez nas w informacji o zmianie regulaminu. Za wyjątkiem sytuacji opisanych w pkt 13.4, termin ten nie będzie krótszy niż 14 dni od poinformowania przez nas o zmianie regulaminu zgodnie z pkt 13.2.

13.4. Wyjątkowo możemy skrócić termin wejścia zmiany regulaminu w życie, gdy jest to konieczne do zapewnienia zgodności regulaminu z prawem (np. gdy wchodzi w życie nowe przepisy, mające bezpośrednio wpływ na regulamin, a zastosowanie 14-dniowego terminu spowodowałoby, że regulamin będzie niezgodny z tymi nowymi przepisami). Wyjątkowo możemy też skrócić termin wejścia zmiany regulaminu w życie, gdy taka zmiana dotyczy dodania nowej funkcji do konta klienta lub nowej usługi, z których możesz dobrowolnie skorzystać, lub polega na przyznaniu Ci nowego uprawnienia bądź aktualizacji nazw firm, linków lub danych teleadresowych w regulaminie w sposób niewpływający negatywnie na Twoje prawa. W powyższych przypadkach zmiana regulaminu wejdzie w życie w terminie wskazanym przez nas w informacji o zmianie regulaminu (w każdym razie nie szybciej niż w dniu następnym po poinformowaniu o zmianie regulaminu zgodnie z pkt 13.2).

13.5. Zmiana regulaminu nie działa wstecz i nie ma wpływu na e-konsultacje zamówione przed wejściem zmiany regulaminu w życie.

13.6. Jeśli jesteś zarejestrowanym pacjentem i nie akceptujesz zmiany regulaminu, powinieneś/powinnaś zrezygnować z konta klienta przed wejściem zmiany regulaminu w życie (pkt 3.13).

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 14.1. Umowy, których dotyczy regulamin, zawieramy w języku polskim.
- 14.2. Regulamin jest dostępny dla każdego na platformie. Regulamin możesz też pobrać w formacie PDF.
- 14.3. Regulamin podlega prawu powszechnie obowiązującemu w Polsce.
- 14.4. Żaden punkt regulaminu nie ma na celu wyłączyć ani ograniczyć ochrony gwarantowanej Ci przez przepisy prawa, w tym dotyczącej praw konsumenta i praw pacjenta. Jeśli pojawią się wątpliwości w tej sprawie, będziemy je rozstrzygać na Twoją korzyść. Jeśli wbrew naszym zamiarom okaże się, że jakieś postanowienie regulaminu jest niezgodne z przepisami prawa, których stosowanie przez nas jest obowiązkowe, zastosujemy te przepisy w miejsce takiego postanowienia regulaminu.

15. DEFINICJE

POJĘCIE	WYJAŚNIENIE
dzień roboczy	Dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni, które zgodnie z prawem są wolne od pracy (np. 1 maja, 3 maja, Boże Narodzenie, Wielkanoc, 1 listopada, 11 listopada itd.).
e-konsultacja	Świadczenie zdrowotne wykonywane na odległość przez naszych lekarzy, bez jednoczesnej fizycznej obecności pacjenta i lekarza, opisane szczegółowo w regulaminie. E-konsultacja skutkuje wystawieniem e-recepty albo odmową jej wystawienia, jeśli nasz lekarz oceni, że zachodzą przeciwwskazania, brak jest podstaw medycznych do wystawienia e-recepty lub jeśli e-recepta nie może zostać wystawiona z innych przyczyn, wskazanych w regulaminie. Co to znaczy w praktyce? Nie „sprzedajemy e-recept” ani nie gwarantujemy, że nasz lekarz wystawi Ci e-receptę. E-konsultacja polega na zdalnej konsultacji medycznej, za pośrednictwem platformy, z możliwością wystawienia e-recepty.
e-recepta	Recepta wystawiana w postaci elektronicznej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 września 2001 r. Prawo farmaceutyczne oraz rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie recept. Wskazówki praktyczne: Więcej na temat e-recepty przeczytasz w serwisie internetowym Ministerstwa Zdrowia i Narodowego Funduszu Zdrowia pacjent.gov.pl (np. tutaj: https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/erecepta).
IKP lub Internetowe Konto Pacjenta	Moduł Elektronicznej Platformy Gromadzenia, Analizy i Udostępnienia Zasobów Cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych, w którym są przetwarzane Twoje dane zawarte w Systemie Informacji Medycznej oraz Systemie Rejestru Usług Medycznych Narodowego Funduszu Zdrowia i który umożliwia Ci między innymi łatwy dostęp do Twojej e-recepty. Internetowe Konto Pacjenta jest udostępniane przez Ministra Zdrowia i Centrum e-Zdrowie zgodnie z przepisami prawa, w tym ustawą z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia. Wskazówki praktyczne (stan na wrzesień 2023 r.): Internetowe Konto Pacjenta jest dostępne m.in. za pośrednictwem serwisu internetowego pacjent.gov.pl , darmowej aplikacji mobilnej mojeIKP , a także modułu „eRecepta” w darmowej aplikacji mobilnej mObywatel . Więcej na temat Internetowego Konta Pacjenta znajdziesz w serwisie internetowym Ministerstwa Zdrowia i Narodowego Funduszu Zdrowia pacjent.gov.pl (np. tutaj https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta).
konsument	Zgodnie z art. 22[1] Kodeksu cywilnego – „osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”. Co to znaczy w praktyce? My (czyli Klinika Super-Pharm) jesteśmy przedsiębiorcą. Dlatego jeśli jesteś „osobą fizyczną” (czyli człowiekiem) i korzystasz z naszej platformy (w tym zamawiasz u nas e-konsultację) w celu prywatnym (niezwiązanym

	bezpośrednio z firmą) – jesteś konsumentem.
Kodeks cywilny	Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
konto lub konto klienta	Indywidualne konto utworzone przez Ciebie w naszym systemie w wyniku rejestracji na platformie. Konto klienta umożliwia Ci m.in. zamówienie e-konsultacji, a także dostęp do Twoich danych i ich edytowanie.
platforma	Platforma „PlusRecepta”, dostępna pod adresem www.plusrecepta.pl , umożliwiającą pacjentom korzystanie z e-konsultacji.
regulamin	Ten regulamin.
ustawa o prawach konsumenta	Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Załącznik nr 1

WZÓR FORMULARZA Odstąpienia od umowy
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat: Klinika Super-Pharm sp. z o.o., ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa, e-mail: info@plusrecepta.pl, telefon: +48 510 746 569;

– Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

– Data zawarcia umowy:

– Imię i nazwisko konsumenta:

– Adres konsumenta:

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

– Data: