

§ 1. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług z zakresu ochrony zdrowia świadczonych z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość oraz reguluje warunki korzystania z internetowych interfejsów i funkcjonalności należących do i kontrolowanych przez spółkę **Ipharm Med sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, w tym usług udostępnianych Pacjentom za pośrednictwem portalu internetowego **Ipharm** (dalej: „Portal”), dostępnego pod adresem: **ipharm.pl**.
2. Korzystanie z Portalu jest możliwe wyłącznie po zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacji. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Portalu i oferowanych za jego pośrednictwem usług. W przypadku braku zgody na postanowienia Regulaminu użytkownik powinien niezwłocznie zaprzestać korzystania z Portalu.
3. Niezależnie od postanowień niniejszego Regulaminu, użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z **Polityką prywatności**, która zawiera informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, w tym danych dotyczących zdrowia, oraz praw przysługujących Pacjentom w związku z ich przetwarzaniem.
4. Do Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące przepisy prawa:
 1. ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221);
 2. ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513);
 3. ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 581);
 4. ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2025 r. poz. 450);
 5. ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r. poz. 1061).

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. a) **E-recepta** – receptę wystawianą w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne (Dz.U. z 2025 r. poz. 750) oraz rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 23

- grudnia 2020 r. w sprawie recept (Dz.U. z 2020 r. poz. 2424);
2. b) **E-skierowanie** – skierowanie na leczenie wystawiane w postaci elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2024 r. poz. 146);
 3. c) **E-zwolnienie** – elektroniczne zaświadczenie lekarskie o czasowej niezdolności do pracy, wystawiane zgodnie z ustawą z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (Dz.U. z 2025 r. poz. 501);
 4. d) **Internetowe Konto Pacjenta (IKP)** – indywidualne konto użytkownika prowadzone w serwisie pacjent.gov.pl przez Ministerstwo Zdrowia;
 5. e) **Lekarz** – osoba wykonująca zawód lekarza lub lekarza dentysty na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz.U. z 2024 r. poz. 1287), posiadająca wymagane prawem kwalifikacje;
 6. f) **Organizator** – Ipharm Med spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu;
 7. g) **Osoba wykonująca zawód medyczny** – osoba uprawniona na podstawie obowiązujących przepisów prawa do udzielania świadczeń zdrowotnych w określonym zakresie;
 8. h) **Portal / Serwis** – platforma teleinformatyczna umożliwiająca Pacjentom korzystanie z usług telemedycznych, w szczególności poprzez połączenia wideo, audio, telefoniczne lub inne środki komunikacji na odległość, a także zapewniająca obsługę administracyjną i informacyjną;
 9. i) **Lekarz** – lekarz lub inna osoba wykonująca zawód medyczny, w tym w szczególności dentysta, pielęgniarka, ratownik medyczny, diagnosta laboratoryjny lub felczer, udzielający świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem Portalu;
 10. j) **Usługi telemedyczne** – świadczenia opieki zdrowotnej udzielane na odległość przy wykorzystaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych, w sytuacjach, w których ich charakter i stan zdrowia Pacjenta pozwalają na udzielenie ich bez bezpośredniego badania przedmiotowego, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną;
 11. k) **Zaświadczenie lekarskie** – dokument medyczny wystawiany przez Lekarza zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 3. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych

1. Organizatorem udzielania świadczeń telemedycznych jest **Ipharm Med spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Poznaniu (61-806 Poznań), przy ul. Święty Marcin 29/8, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. POZNAŃ - NOWE MIASTO I WILDA W POZNANIU, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem **KRS 0001172253**, NIP: **7831928889**, REGON: **541706280**.
2. Organizator jest podmiotem leczniczym w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej i figuruje w rejestrze podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonym przez Wojewodę Wielkopolskiego pod numerem **000000290722**.
3. Dane kontaktowe Organizatora:
 - a) adres poczty elektronicznej: **support@ipharm.pl**.
4. Organizator zapewnia funkcjonowanie Portalu, w tym infrastrukturę technologiczną umożliwiającą Pacjentom korzystanie z usług telemedycznych świadczonych przez Lekarzy, w szczególności poprzez połączenia wideo, audio lub telefoniczne, a także zapewnia obsługę administracyjną i informacyjną związaną z funkcjonowaniem Portalu.

§ 4. Rejestracja w Portalu

1. W celu skorzystania z usług telemedycznych Pacjent może dokonać rejestracji w Portalu, co skutkuje założeniem indywidualnego konta Pacjenta, udostępnianego w ramach Portalu w Panelu Pacjenta.
2. W trakcie rejestracji Pacjent zobowiązany jest do podania następujących danych:
 - a) imienia i nazwiska;
 - b) daty urodzenia;
 - c) numeru PESEL;
 - d) płci;
 - e) adresu poczty elektronicznej;
 - f) numeru telefonu.
3. Pacjent może skorzystać z usług telemedycznych również bez dokonywania rejestracji w Portalu, przy czym brak rejestracji może wiązać się z ograniczonym dostępem do niektórych usług lub funkcjonalności Portalu.
4. W przypadku rejestracji w Portalu albo korzystania z usług telemedycznych bez rejestracji, Pacjent składa oświadczenia, że:
 - a) zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i akceptuje jego postanowienia;
 - b) został poinformowany, że decyzję o wystawieniu albo odmowie wystawienia e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia, a także o ilości, dawkowaniu lub postaci przepisanego leku, podejmuje wyłącznie lekarz po analizie formularza, dokumentacji medycznej oraz po przeprowadzeniu zdalnego badania;
 - c) jest świadomy, że po wypełnieniu formularza lekarz skontaktuje się z nim telefonicznie lub przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość w celu przeprowadzenia konsultacji;
 - d) został poinformowany, że uniemożliwienie kontaktu z lekarzem z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w tym odmowa odebrania połączenia, skutkuje brakiem możliwości wykonania usługi przez Organizatora oraz odmową wystawienia wnioskowanego dokumentu;
 - e) przyjmuje do wiadomości, że zawarcie umowy o świadczenie usług telemedycznych nie stanowi gwarancji uzyskania e-recepty, e-skierowania lub e-zwolnienia;
 - f) został poinformowany, że w przypadku odmowy udzielenia świadczenia lekarz przekaze Pacjentowi uzasadnienie decyzji, w tym w szczególności przyczyny medyczne, ewentualne ograniczenie ilości lub zmiany postaci leku, a także informację o konieczności wykonania dodatkowych badań lub odbycia konsultacji stacjonarnej;
 - g) zapoznał się z Polityką prywatności i przyjmuje ją do wiadomości;
 - h) podane przez niego dane są kompletne, aktualne i zgodne z prawdą;
 - i) jest osobą pełnoletnią i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
5. Pacjent zobowiązany jest do zachowania poufności loginu i hasła do Portalu oraz do podejmowania działań mających na celu zabezpieczenie konta przed dostępem osób trzecich.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że dane podane przez Pacjenta są nieprawdziwe albo konto wykorzystywane jest przez osobę inną niż Pacjent, Organizator jest uprawniony do czasowego zablokowania dostępu do Portalu do czasu wyjaśnienia okoliczności.

7. W przypadku podejrzenia nieuprawnionego dostępu do konta Pacjent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Organizatora, wysyłając zgłoszenie na adres: **support@ipharm.pl**.
8. Każdy Pacjent może posiadać wyłącznie jedno konto w Portalu.
9. Zabroniona jest rejestracja w Portalu w imieniu lub na rzecz innej osoby.
10. Korzystanie z Portalu możliwe jest pod warunkiem spełnienia minimalnych wymagań technicznych, tj. posiadania urządzenia umożliwiającego dostęp do Internetu, aktywnego konta poczty elektronicznej oraz przeglądarki internetowej.
11. Akceptując Regulamin Pacjent potwierdza, że:
 - a) ma świadomość, iż usługi telemedyczne mogą przynieść określone korzyści zdrowotne, jednak nie gwarantują osiągnięcia konkretnego rezultatu;
 - b) został poinformowany o zasadach ochrony danych osobowych i informacji dotyczących zdrowia;
 - c) ponosi pełną odpowiedzialność za dokonanie płatności za zamówione usługi.

§ 5. Świadczenia - informacje ogólne

1. Usługi telemedyczne świadczone za pośrednictwem Portalu obejmują udzielanie świadczeń zdrowotnych, których charakter oraz specyfika pozwalają – zgodnie z aktualną wiedzą medyczną oraz stanem zdrowia Pacjenta – na ich realizację na odległość. W szczególności są to konsultacje medyczne, wystawianie e-recept, e-skierowań i e-zwolnień oraz świadczenia z zakresu telemedycyny dotyczące wybranych schorzeń.
2. Usługi telemedyczne udzielane są przez Lekarzy posiadających wymagane prawem kwalifikacje zawodowe, w tym lekarzy specjalistów oraz lekarzy będących w trakcie specjalizacji.
3. Lekarze zobowiązani są do prowadzenia dokumentacji medycznej Pacjenta w sposób rzetelny, czytelny i niezwłoczny po udzieleniu świadczenia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dokumentacja ta przechowywana jest i udostępniana przez Organizatora, który wraz z Lekarzami zapewnia jej odpowiednią ochronę.
4. W trakcie konsultacji telemedycznej informacje dotyczące historii choroby oraz aktualnego stanu zdrowia Pacjenta mogą być omawiane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w tym technologii audio, wideo lub telefonu, a Lekarz może przeprowadzić zdalne badanie przy użyciu tych środków.

5. Usługi telemedyczne nie zastępują stałej opieki lekarza podstawowej opieki zdrowotnej ani opieki specjalistycznej oraz nie są przeznaczone do udzielania pomocy w stanach nagłych, które wymagają bezpośredniego kontaktu z placówką medyczną.

§ 6. Świadczenie Usług telemedycznych

1. Usługi telemedyczne świadczone są przez Lekarzy na podstawie informacji o stanie zdrowia Pacjenta przekazanych w formularzu medycznym oraz w toku wywiadu przeprowadzonego przez Lekarza. Po wypełnieniu formularza lekarz udzielający świadczenia kontaktuje się z Pacjentem przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, w celu przeprowadzenia zdalnego badania, obejmującego omówienie aktualnego stanu zdrowia Pacjenta, historii choroby oraz analizę przekazanej dokumentacji medycznej.
2. Pacjent ponosi odpowiedzialność za prawdziwość, kompletność i aktualność informacji przekazywanych w formularzu oraz w trakcie konsultacji telemedycznej. Informacje te stanowią podstawę do podjęcia decyzji medycznych przez Lekarza.
3. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych nie weryfikuje statusu ubezpieczenia zdrowotnego Pacjenta. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że świadczenia realizowane za pośrednictwem Portalu mają charakter odpłatny, a wystawiane e-recepty nie obejmują refundacji ze środków Narodowego Funduszu Zdrowia.
4. Świadczenia realizowane w ramach Usług telemedycznych udzielane są w terminie do 5 dni roboczych od momentu zaksięgowania płatności, o ile Regulamin nie stanowi inaczej. W przypadku konsultacji wymagających ustalenia terminu Pacjent zostaje poinformowany o dostępnych terminach za pośrednictwem Portalu, poczty elektronicznej lub wiadomości SMS – w zależności od sposobu korzystania z usług.
5. W przypadku, gdy dla prawidłowej realizacji usługi konieczne jest uzyskanie dodatkowych informacji lub dokumentacji medycznej, Pacjent zostanie o tym poinformowany i poproszony o ich uzupełnienie za pośrednictwem Portalu lub przy użyciu innych środków komunikacji na odległość.
6. Świadczenie Usług telemedycznych odbywa się w następującym trybie:
 - a) po wejściu do Portalu lub zalogowaniu się do konta Pacjent wybiera rodzaj schorzenia, potrzebny lek lub ogólną konsultację lekarską;
 - b) Pacjent wypełnia formularz medyczny, udzielając odpowiedzi na pytania dotyczące stanu zdrowia;
 - c) po zaakceptowaniu formularza Pacjent dokonuje płatności za usługę za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych;
 - d) po zaksięgowaniu płatności dane przekazywane są do właściwego Lekarza, który kontaktuje się z Pacjentem w celu przeprowadzenia zdalnego badania i realizacji usługi.

7. Lekarz jest uprawniony do odmowy udzielenia usługi telemedycznej w przypadku rażąco niewłaściwego lub wulgarnego zachowania Pacjenta, uzasadnionego podejrzenia przekazywania nieprawdziwych lub nierzetelnych informacji, a także w sytuacji, gdy utracone zostanie zaufanie lub obiektywizm terapeutyczny, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów regulujących odmowę udzielenia świadczenia zdrowotnego.
8. Jednostkowa Usługa telemedyczna trwa do 15 minut, przy czym w uzasadnionych przypadkach Lekarz może poświęcić Pacjentowi czas niezbędny do prawidłowej realizacji świadczenia, adekwatny do jego stanu zdrowia.
9. W przypadku konsultacji psychiatrycznych usługi realizowane są w następujących wariantach czasowych:
 - a) pierwsza konsultacja – do 40 minut;
 - b) konsultacja kolejna (kontynuacyjna) – do 20 minut.
10. Konsultacja kolejna (kontynuacyjna) może zostać zrealizowana wyłącznie w ramach kontynuacji leczenia u tego samego Lekarza, który przeprowadził pierwszą konsultację. W przeciwnym wypadku Pacjent może zostać poproszony o rejestrację na konsultację pierwszorazową.
11. Konsultacje telemedyczne realizowane są w godzinach od 7:00 do 23:00. Zgłoszenia dokonane poza tymi godzinami obsługiwane są w pierwszej kolejności w następnym dniu roboczym.
12. Orientacyjny czas realizacji e-zwolnienia oraz e-skierowania wynosi od 15 minut do 3 godzin od zakończenia konsultacji, z zastrzeżeniem ust. 5.
13. Orientacyjny czas realizacji e-recepty uzależniony jest od dostępności lekarza i może wynosić od 5 minut do 3 godzin.
14. Jeżeli po przeprowadzeniu zdalnego badania lekarz poweźmie wątpliwości co do zasadności wystawienia e-recepty, e-zwolnienia lub e-skierowania, w szczególności z uwagi na względy medyczne, przeciwwskazania, brak jednoznacznych wskazań do leczenia lub nieprawidłowości w formularzu medycznym, jest on uprawniony do:
 - a) odmowy wystawienia wnioskowanego dokumentu,
 - b) wystawienia dokumentu w zakresie ograniczonym, w tym przepisania leku w mniejszej ilości lub w innej postaci niż wnioskowana.W takim przypadku lekarz niezwłocznie informuje Pacjenta w jasnej i zrozumiałej formie o przyczynach decyzji oraz zalecanym dalszym postępowaniu.
15. W przypadku, gdy Lekarz zwróci się do Pacjenta o uzupełnienie dokumentacji medycznej lub udzielenie dodatkowych informacji, a Pacjent nie udzieli odpowiedzi w terminie 24 godzin, e-recepta, e-zwolnienie lub e-skierowanie nie mogą zostać wystawione. Zwrot środków następuje zgodnie z zasadami

określonymi w § 11 Regulaminu.

16. W celu przeprowadzenia zdalnego badania Lekarz każdorazowo kontaktuje się z Pacjentem telefonicznie na numer telefonu wskazany przez Pacjenta.

§ 7. E-recepta

1. Jednym ze świadczeń realizowanych w ramach Usług telemedycznych jest możliwość wystawienia przez lekarza e-recepty po uprzednim przeprowadzeniu konsultacji medycznej. Lekarze nie wystawiają w ramach Portalu recept na leki refundowane ze środków Narodowego Funduszu Zdrowia.
2. W celu zapisania oraz odczytania e-recepty w Internetowym Koncie Pacjenta konieczne jest posiadanie aktywnego konta w serwisie pacjent.gov.pl.
3. Okres ważności e-recepty liczony jest od daty jej wystawienia albo od daty wskazanej jako „data realizacji od” i wynosi:
 - a) 7 dni – w przypadku antybiotyków;
 - b) 120 dni – w przypadku preparatów immunologicznych;
 - c) 30 dni – w przypadku pozostałych leków;
 - d) 365 dni – w przypadku stosownej adnotacji lekarza, z zastrzeżeniem obowiązku wykupienia pierwszego opakowania w terminie 30 dni od daty wystawienia e-recepty.
4. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych ani Lekarz nie ponoszą odpowiedzialności za brak możliwości realizacji e-recepty w aptece, jeżeli recepta została wystawiona prawidłowo zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz na podstawie informacji przekazanych przez Pacjenta.
5. Lekarz jest uprawniony do odmowy wystawienia e-recepty w przypadku stwierdzenia przeciwwskazań medycznych lub powzięcia uzasadnionych wątpliwości co do rzetelności lub kompletności informacji przekazanych przez Pacjenta.
6. Lekarz może odmówić wystawienia e-recepty na leki o szczególnym reżimie prawnym, w tym leki o działaniu narkotycznym, psychotropowym, nasennym z grupy benzodiazepin, testosteron oraz inne leki psychoaktywne, jeżeli w toku konsultacji nie zostanie potwierdzone jednocześnie, że:
 - a) istnieją medyczne podstawy do kontynuacji leczenia,
 - b) brak jest przeciwwskazań zdrowotnych,
 - c) wystawienie e-recepty jest zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
7. W przypadku odmowy wystawienia e-recepty, o której mowa w ust. 6, Pacjentowi przysługuje zwrot środków w zakresie i na zasadach określonych w § 11 Regulaminu.

8. Organizator informuje, a Pacjent przyjmuje do wiadomości, że w ramach Usług telemedycznych nie są wystawiane recepty na leki i substancje wyłączone z takiej formy świadczeń, w szczególności zawierające: fentanyl, morfinę, oksykodon (Eukodal), ziele konopi innych niż włókniste oraz ich wyciągi, nalewki farmaceutyczne i żywice, jak również inne substancje wskazane w obowiązujących przepisach prawa.

§7a E-zwolnienia

1. W przypadkach uzasadnionych stanem zdrowia Pacjenta, ocenionym przez Lekarza w toku Usługi telemedycznej, Lekarz może wystawić Pacjentowi e-zwolnienie.
2. E-zwolnienie wystawiane jest przez Lekarza w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, oraz przekazywane automatycznie do systemu Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a także na profil płatnika składek w Platformie Usług Elektronicznych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
3. Lekarz odmawia wystawienia e-zwolnienia w przypadku stwierdzenia braku przesłanek medycznych uzasadniających jego wystawienie.
4. Po wypełnieniu formularza medycznego oraz dokonaniu płatności Pacjent zobowiązany jest oczekiwać na kontakt telefoniczny ze strony Lekarza. Połączenie realizowane jest na numer telefonu wskazany przez Pacjenta w formularzu, w godzinach pracy Lekarza, z numeru zastrzeżonego.
5. Pacjent zobowiązany jest do zapewnienia możliwości odbioru połączeń z numerów zastrzeżonych. W przypadku zablokowania takich połączeń Pacjent powinien dokonać ich odblokowania przed planowaną telekonsultacją.
6. W uzasadnionych przypadkach czas oczekiwania na kontakt z Lekarzem może ulec wydłużeniu.
7. W przypadku trzech bezskutecznych prób nawiązania kontaktu telefonicznego z Pacjentem, uniemożliwiających przeprowadzenie Usługi telemedycznej, konsultacja zostaje zakończona. W takiej sytuacji Pacjentowi przysługuje zwrot środków na zasadach określonych w § 11 Regulaminu.

§ 7b E-skierowanie

1. W przypadkach uzasadnionych stanem zdrowia Pacjenta oraz charakterem Usługi telemedycznej, Lekarz może wystawić Pacjentowi e-skierowanie.
2. E-skierowanie wystawiane jest w formie elektronicznej. Pacjent otrzymuje czterocyfrowy kod umożliwiający realizację e-skierowania za pośrednictwem Portalu, a także – w zależności od wyboru

Pacjenta – za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wiadomości SMS.

3. Organizator udzielania świadczeń telemedycznych jest podmiotem leczniczym działającym w ramach prywatnej opieki zdrowotnej. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że e-skierowanie wystawiane w ramach Usług telemedycznych dotyczy świadczeń realizowanych w sektorze prywatnym, co nie wyłącza ani nie ogranicza praw Pacjenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

§ 8. Zobowiązania Pacjenta

Pacjent, korzystając z Usług telemedycznych, zobowiązuje się do:

1. a) przekazywania wyłącznie prawdziwych, aktualnych, rzetelnych i kompletnych informacji dotyczących swojego stanu zdrowia, przyjmując do wiadomości, że podanie informacji nieprawdziwych, niepełnych lub wprowadzających w błąd może mieć wpływ na prawidłowość lub możliwość realizacji Usługi telemedycznej;
2. b) zapoznawania się z wszelką korespondencją, informacjami i komunikatami udostępnianymi mu za pośrednictwem Portalu;
3. c) stosowania się do zaleceń terapeutycznych przekazanych przez Lekarza oraz do informacji zawartych w ulotce dołączonej do leku, z którą Pacjent zobowiązany jest się zapoznać; w przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących stosowania leku Pacjent powinien skontaktować się z Lekarzem, innym lekarzem lub farmaceutą;
4. d) przyjęcia do wiadomości i zaakceptowania decyzji lekarza podjętej w ramach jednej Usługi telemedycznej, jako decyzji medycznej ostatecznej, podejmowanej zgodnie z aktualną wiedzą medyczną;
5. e) przyjęcia do wiadomości, że w przypadku podejrzenia nagłego zagrożenia zdrowia lub życia Pacjenta Organizator lub Lekarz mogą, bez konieczności uzyskania odrębnej zgody Pacjenta, skontaktować się z odpowiednimi służbami ratunkowymi pod numerem 112; Pacjent, o ile pozwala na to jego stan zdrowia, powinien w takiej sytuacji samodzielnie wezwać pomoc, a także w przypadku długotrwałych problemów technicznych uniemożliwiających korzystanie z Portalu zgłosić się do najbliższej placówki medycznej lub zadzwonić pod numer 112;
6. f) niezwłocznego poinformowania Lekarza, za pośrednictwem dostępnych środków komunikacji, o wystąpieniu jakichkolwiek działań niepożądanych, skutków ubocznych, braku skuteczności leku lub innych okoliczności budzących niepokój w związku z jego stosowaniem;
7. g) zapoznania się z treścią ulotki dołączonej do przepisanego leku;
8. h) skontaktowania się z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej w przypadku wystąpienia działań niepożądanych lub innych niepokojących objawów po zastosowaniu leku;
9. i) złożenia oświadczenia, że w pełni rozumie pytania zawarte w formularzu medycznym oraz pytania zadawane w trakcie konsultacji;
10. j) złożenia oświadczenia, że formularz medyczny został wypełniony przez Pacjenta osobiście oraz że zawarte w nim informacje są zgodne z prawdą.

§ 9. Reklamacje

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłaszania uwag oraz reklamacji dotyczących sposobu świadczenia Usług telemedycznych przez Lekarzy, jak również funkcjonowania Portalu.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

1. dane umożliwiające identyfikację Pacjenta, w szczególności imię i nazwisko, numer PESEL, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny, na który ma zostać

udzielona odpowiedź;

2. określenie przedmiotu reklamacji;

3. wskazanie daty zdarzenia, którego dotyczy reklamacja.

3. Reklamacje należy kierować drogą elektroniczną na adres: **bok@ipharm.pl**.

4. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, nie dłuższym jednak niż 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.

5. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest Pacjentowi na adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.

§ 10. Zasady dokonywania rozliczeń

1. Wszystkie ceny Usług telemedycznych prezentowane w Portalu są cenami brutto, wyrażonymi w złotych polskich (PLN).

2. Opłata za Usługę telemedyczną uiszczana jest z góry, w formie przedpłaty.

3. Płatności na rzecz Organizatora dokonywane są za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych dostępnego w Portalu.

4. Za moment dokonania płatności uznaje się chwilę uznania rachunku bankowego Organizatora.

5. Zwroty środków na rzecz Pacjenta realizowane są przy użyciu tego samego systemu płatności elektronicznych, za pośrednictwem którego dokonano płatności.

6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne lub opóźnienia w realizacji płatności wynikające z przyczyn leżących po stronie operatora systemu płatności lub instytucji bankowej, o ile pozostają one poza kontrolą Organizatora.

§ 11. Rozwiązanie umowy i odstąpienie od umowy

1. Umowa o świadczenie Usług telemedycznych zawierana jest na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, w szczególności w § 6.
2. Umowę o świadczenie Usług telemedycznych uważa się za zawartą z chwilą dokonania przez Pacjenta płatności za wybraną Usługę telemedyczną.
3. Pacjent będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie Usług telemedycznych w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny, składając oświadczenie drogą elektroniczną na adres: **bok@ipharm.pl**.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy opłata zostaje zwrócona Pacjentowi w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został użyty przy jej dokonaniu.
5. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta, Pacjentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy po pełnym wykonaniu Usługi telemedycznej, jeżeli świadczenie zostało rozpoczęte za wyraźną i uprzednią zgodą Pacjenta, który został poinformowany o utracie prawa odstąpienia i przyjął to do wiadomości.
6. Informacja o utracie prawa odstąpienia przekazywana jest Pacjentowi przed zawarciem umowy, a Pacjent wyraża na to zgodę poprzez złożenie stosownego oświadczenia w Serwisie.
7. Usługę telemedyczną uznaje się za w pełni wykonaną:
 1. z chwilą jej faktycznego przeprowadzenia przez Lekarza, albo
 2. w przypadku, gdy do realizacji Usługi nie doszło z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - a) Lekarz podjął co najmniej trzy bezskuteczne próby kontaktu telefonicznego z Pacjentem;
 - b) w przypadku konsultacji psychiatrycznych realizowanych w formie połączenia wideo – Pacjent nie nawiązał połączenia w ciągu 15 minut od wyznaczonego terminu, pomimo przesłania linku do konsultacji.W takiej sytuacji Usługa telemedyczna uznawana jest za w pełni wykonaną, a Pacjent traci prawo do odstąpienia od umowy.
8. Jeżeli Usługa telemedyczna nie została w pełni wykonana, lecz Lekarz zapoznał się z formularzem medycznym Pacjenta, a status wizyty w Serwisie został oznaczony jako „rozpoczęta” lub równoważny,

Pacjent zachowuje prawo do odstąpienia od umowy. Zwrot środków następuje według wyboru Pacjenta:

1. w formie vouchera do wykorzystania na kolejną Usługę telemedyczną, albo
 2. w formie zwrotu środków pieniężnych, pomniejszonego maksymalnie o kwotę 29,00 zł tytułem częściowego pokrycia kosztów rozpoczętej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
9. Voucher, o którym mowa w ust. 8, może zostać wykorzystany wyłącznie na Usługę telemedyczną o tej samej lub niższej cenie i przyznawany jest jednorazowo.

§ 12. Zasady ponoszenia odpowiedzialności

1. Lekarz ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Pacjenta w związku z udzielaniem Usług telemedycznych, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
2. Lekarz zobowiązany jest do udzielania świadczeń telemedycznych z poszanowaniem praw Pacjenta, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, zasadami należytej staranności oraz z uwzględnieniem informacji dotyczących stanu zdrowia Pacjenta.
3. Lekarze ponoszą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z realizacji Usługi telemedycznej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek okoliczności, za które zgodnie z przepisami prawa nie ponoszą odpowiedzialności.
4. Organizator oraz Lekarze nie ponoszą odpowiedzialności za skutki podania przez Pacjenta informacji nieprawdziwych, niekompletnych, nieaktualnych lub wprowadzających w błąd, w szczególności w przypadku posługiwania się danymi osób trzecich bez ich wiedzy lub zgody; odpowiedzialność za następstwa takich działań ponosi Pacjent.
5. Organizator ani Lekarze nie ponoszą odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku korzystania z Usług telemedycznych w sposób sprzeczny z Regulaminem, umową lub przepisami prawa, jak również za szkody wyrządzone osobom trzecim przez Pacjenta w związku z takim korzystaniem, o ile pozostają one poza kontrolą Organizatora lub Lekarza.
6. Organizator oraz Lekarze nie ponoszą odpowiedzialności za skutki przyjmowania przez Pacjenta leków w sposób niezgodny z zaleceniami lekarza lub informacjami zawartymi w ulotce dołączonej do produktu leczniczego.

7. W przypadku wystąpienia nagłej sytuacji zdrowotnej, o której mowa w § 8 lit. e), Lekarz jest uprawniony i zobowiązany do niezwłocznego poinformowania właściwych służb ratunkowych, w szczególności poprzez kontakt pod numerem 112, przekazując dostępne informacje istotne dla udzielenia Pacjentowi pomocy, w tym dane identyfikujące Pacjenta, miejsce jego przebywania oraz opis możliwego zagrożenia zdrowia lub życia; działanie takie stanowi prawidłowe wykonanie obowiązków wynikających z przepisów prawa.
8. Organizator dokłada starań, aby Portal funkcjonował w sposób ciągły i nieprzerwany, jednak nie gwarantuje nieprzerwanej dostępności Portalu ani wszystkich jego funkcjonalności.
9. Organizator może czasowo zawiesić lub ograniczyć dostęp do Portalu albo jego części, w szczególności z przyczyn technicznych, organizacyjnych lub bezpieczeństwa, przy czym działania te podejmowane są w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa.
10. Organizator ani Lekarze nie ponoszą odpowiedzialności za brak dostępu do Portalu wynikający z przyczyn niezależnych od nich, w tym problemów technicznych po stronie Pacjenta lub dostawców usług telekomunikacyjnych.
11. Pacjent ponosi odpowiedzialność za prawidłową konfigurację urządzeń, oprogramowania i połączenia internetowego umożliwiających korzystanie z Portalu.
12. Zabronione jest korzystanie z Portalu w sposób sprzeczny z prawem, Regulaminem lub dobrymi obyczajami, w szczególności poprzez wprowadzanie do systemu złośliwego oprogramowania, próbę uzyskania nieuprawnionego dostępu do Portalu, serwerów, baz danych lub infrastruktury teleinformatycznej Organizatora, jak również poprzez działania typu denial-of-service lub distributed denial-of-service.
13. W przypadku stwierdzenia naruszeń, o których mowa w ust. 12, Organizator jest uprawniony do podjęcia odpowiednich działań przewidzianych przepisami prawa, w tym zgłoszenia naruszenia właściwym organom oraz zablokowania dostępu do Portalu.

§ 13. Polityka prywatności oraz pliki cookies

1. Zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów oraz stosowania plików cookies określone zostały w Polityce prywatności oraz Polityce cookies, dostępnych na stronie internetowej Portalu.
2. Dokumenty, o których mowa w ust. 1, zawierają w szczególności informacje dotyczące celów, podstaw prawnych i sposobów przetwarzania danych osobowych, a także zasad wykorzystywania plików cookies.

3. Korzystając z Portalu, Pacjent potwierdza, że zapoznał się z Polityką prywatności oraz Polityką cookies i przyjmuje ich postanowienia do wiadomości.

§ 14. Informacje zamieszczane na Portalu

1. Organizator dokłada należytej staranności, aby informacje publikowane na Portalu, w szczególności dotyczące oferowanych Usług telemedycznych, były rzetelne, aktualne i zgodne z rzeczywistością, przy czym informacje te mogą ulegać zmianom w związku z rozwojem Portalu.
2. Ogólne informacje o charakterze medycznym zamieszczone na Portalu mają charakter wyłącznie informacyjny i edukacyjny i nie stanowią porady medycznej ani substytutu indywidualnej konsultacji lekarskiej.
3. Przed podjęciem jakichkolwiek decyzji zdrowotnych na podstawie informacji ogólnych zamieszczonych na Portalu Pacjent powinien skonsultować się z lekarzem lub innym uprawnionym specjalistą.
4. Portal może zawierać odnośniki do stron internetowych administrowanych przez osoby trzecie; odnośniki te zamieszczane są wyłącznie w celach informacyjnych, a Organizator nie sprawuje kontroli nad treściami publikowanymi na tych stronach i nie ponosi odpowiedzialności za ich zawartość.

§ 15. Prawa własności intelektualnej

1. Organizator jest właścicielem lub posiada odpowiednie licencje do wszystkich praw własności intelektualnej związanych z Portalem oraz materiałami w nim opublikowanymi. Materiały te, w tym treści tekstowe, graficzne, multimedialne, oprogramowanie oraz wszelkie elementy Portalu, podlegają ochronie na mocy przepisów prawa autorskiego oraz innych właściwych regulacji krajowych i międzynarodowych. Wszelkie prawa zastrzeżone.
2. Jakiegokolwiek korzystanie, kopiowanie, powielanie, rozpowszechnianie, publiczne udostępnianie, modyfikowanie lub wykorzystywanie treści udostępnianych w Portalu w celach innych niż osobisty, niekomercyjny użytek, wymaga uprzedniej, pisemnej zgody Organizatora.
3. W przypadku wykorzystania treści Portalu w sposób dopuszczony przez Regulamin, Pacjent zobowiązany jest do wskazania Organizatora i innych autorów treści jako ich twórców w sposób umożliwiający identyfikację źródła.

§ 16. Zmiany Regulaminu

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu. Pacjent zostanie poinformowany o wprowadzonych zmianach za pośrednictwem Portalu lub poczty elektronicznej. Zmieniona treść Regulaminu zostanie niezwłocznie udostępniona na Portalu. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Organizatora, nie krótszym niż 14 dni od dnia udostępnienia zmienionej treści Regulaminu.
2. Informacja o zmianach zawiera również wskazanie sposobu akceptacji nowego Regulaminu. Za akceptację zmian uważa się również kontynuowanie korzystania z jakiejkolwiek Usługi telemedycznej po wejściu w życie zmienionego Regulaminu. W przypadku braku akceptacji zmian Pacjent powinien samodzielnie zamknąć swoje konto na Portalu przed upływem wskazanego terminu. Dalsze korzystanie z Portalu po upływie tego terminu oznacza, że Pacjent przyjmuje do wiadomości i akceptuje treść zmienionego Regulaminu.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Jeżeli jakiekolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu zostanie uznane za nieważne, niewykonalne lub niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa, w tym wskutek zmiany przepisów lub decyzji właściwego organu, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu. W takim przypadku postanowienie to zostanie zmienione lub uzupełnione w zakresie niezbędnym do nadania mu skuteczności prawnej.
2. Nagłówki poszczególnych paragrafów Regulaminu mają wyłącznie funkcję informacyjną i organizacyjną. Nie należy ich traktować jako elementu merytorycznego Regulaminu ani do interpretacji jego treści czy zamiarów stron.