

# Regulamin platformy internetowej Mobilnarecepta.pl

Wersja 1.0 z dnia 26.05.2020

Wersja aktualna

## 1. Definicje

Niniejsze sformułowania, o ile co innego nie wynika wprost z samego Regulaminu, jeżeli zostały użyte w niniejszym Regulaminie, mają następujące znaczenie:

**Czas Pełnej Dostępności** – czas pracy Medicept wynikający z Harmonogramu znajdującego się na Platformie

**Formularze** - Formularz Chorobowy oraz Formularz Danych Pacjenta

**Formularz Chorobowy** – formularz znajdujący się w Platformie, wypełniany przez Pacjenta w celu zawarcia Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej, służący do zebrania informacji o stanie zdrowia pacjenta, przyjmowanych lekach, przebytych chorobach, przebytych i trwającym leczeniu oraz innych danych w nim wskazanych, w celu należytego wykonania przez Medicept Usługi Konsultacji Telemedycznej

**Formularz Danych Pacjenta** – formularz znajdujący się w Platformie, wypełniany przez Pacjenta w celu zawarcia Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej, służący do zebrania danych Pacjenta, niezbędnych do identyfikacji Pacjenta, prowadzenia dokumentacji medycznej Pacjenta oraz do wykonania Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej

**Harmonogram** – dokument określający czas pracy (dni i godziny) obowiązujący w podmiocie leczniczym Medicept, znajdujący się na Platformie

**Lekarz** – osoba posiadającą wymagane kwalifikacje, potwierdzone odpowiednimi dokumentami, do udzielania świadczeń zdrowotnych i posiadająca prawo do wykonywania zawodu lekarza, w rozumieniu Ustawy o zawodzie lekarza, zatrudniona przez lub współpracująca z Medicept w celu świadczeniu Usług Konsultacji Telemedycznej

**mobilnarecepta.pl.pl/Portal** - platforma internetowa znajdującą się w domenie [www.mobilnarecepta.pl](http://www.mobilnarecepta.pl)

**Pacjent** – Użytkownik korzystający z Usługi Konsultacji Telemedycznej opisanej w artykule 9 Regulaminu

**Regulamin** – niniejszy dokument w aktualnie obowiązującej wersji, stanowiący Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz regulamin zawierania umów o świadczenie usług zdrowotnych za pośrednictwem systemu

teleinformatycznego

**Regulamin Organizacyjny** – Regulamin Organizacyjny podmiotu leczniczego Medicept, o którym mowa w Ustawie o działalności leczniczej, znajdujący się na Platformie

**Treści Bezprawne** – treści określone w art. 13 ust. 4 Regulaminu

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług

**Umowa o Usługę Konsultacji Telemedycznej** – umowa o świadczenie Usługi Konsultacji Telemedycznej

**Usługa** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Medicept, opisane w Regulaminie

**Usługa Konsultacji Telemedycznej** – usługa świadczona przez Usługodawcę do Pacjenta, mająca za przedmiot świadczenie zdrowotne w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 2 ust. 4 Ustawy o zawodzie lekarza, świadczona wyłącznie na odległość za pośrednictwem systemu teleinformatycznego jakim jest portal mobilnarecepta.pl, która została opisana w art. 9 Regulaminu

**Usługodawca** - Medicept spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą w Toruniu, przy ul. Rodzynekowej 30, 87-100 Toruń, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000837153, NIP: 9562360211, REGON: 385895033, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Kujawsko-Pomorskiego, numer księgi: 000000228538

**Ustawa o działalności leczniczej** – Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. 2020 poz. 295 ze zm.)

**Ustawa o prawach konsumenta** – Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. 2020 poz. 287)

**Ustawa o prawach pacjenta** – Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U. 2020 poz. 849)

**Ustawa o zawodzie lekarza** – Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry (t.j. Dz.U. 2020 poz. 514 ze zm.)

**Użytkownik** - każdy, kto korzysta z usług świadczonych za pośrednictwem Portalu lub w jakikolwiek inny sposób, zgodnie z prawem, korzysta z Portalu

**Zewnętrzny Operator Płatności** – agent rozliczeniowy w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. 2020 poz. 794), czyli profesjonalny podmiot prowadzący działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej

## **2. Postanowienia ogólne**

1. Mobilnarecepta.pl jest platformą internetową znajdującą się w domenie [www.mobilnarecepta.pl](http://www.mobilnarecepta.pl) poprzez którą, Usługodawca świadczy do Użytkowników wskazane w Regulaminie świadczenia zdrowotne, w zakresie wynikającym z Regulaminu Organizacyjnego, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, oraz świadczy inne usługi drogą elektroniczną.
2. Usługodawcą w zakresie usług świadczonych za pośrednictwem mobilnarecepta.pl jest spółka Medicept spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą w Toruniu, przy ul. Rodzykowej 30, 87-100 Toruń, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000837153, NIP: 9562360211, REGON: 385895033, wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Kujawsko-Pomorskiego, numer księgi: 000000228538.
3. O ile co innego nie wynika z Regulaminu, dostawcą usług świadczonych za pośrednictwem mobilnarecepta.pl jest Usługodawca.
4. Regulamin jest nieodpłatnie, stale udostępniany Użytkownikom na stronie internetowej [www.mobilnarecepta.pl](http://www.mobilnarecepta.pl) za której pośrednictwem, Użytkownicy mogą pozyskać, odtwarzać i utrzymywać jego treść.
5. Regulamin określa m.in.:
  - a. rodzaje i zakres usług świadczonych za pośrednictwem mobilnarecepta.pl
  - b. warunki świadczenia usług za pośrednictwem mobilnarecepta.pl, w tym:
    - i. wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca
    - ii. zakaz dostarczania przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym
  - c. warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług przez mobilnarecepta.pl
  - d. tryb postępowania reklamacyjnego.

## **3. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Usługodawca świadczy Użytkownikom następujące rodzaje usług:
  - a. Usługa dostępu do Platformy i możliwości przeglądania jej treści
  - b. Usługa Konsultacji Telemedycznej
2. Usługodawca świadczy wyżej wymienione usługi w zakresie wynikającym z postanowień Regulaminu, a w przypadku Usługi Konsultacji Telemedycznej, także w zakresie wynikającym z Regulaminu Organizacyjnego.

## **4. Warunki świadczenia usług przez mobilnarecepta.pl**

1. Dostęp do i korzystanie z mobilnarecepta.pl wymagają dostępu do urządzenia końcowego (komputera stacjonarnego, komputera przenośnego, smartfonu,

tabletu itp.) z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową (typu Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari lub innej podobnej) w aktualnej wersji, posiadanie adresu poczty elektronicznej i dostępu do komunikatora poczty elektronicznej; włączonej (w przeglądarce na urządzeniu końcowym) obsługi JavaScript, włączonej obsługi plików cookies.

2. Usługa dostępu do Platformy i możliwości przeglądania jej treści jest dostępna dla wszystkich Użytkowników na równych zasadach wynikających z niniejszego Regulaminu.
3. Usługa dostępu do Platformy i możliwości przeglądania jej treści jest świadczona nieodpłatnie.
4. Usługi Konsultacji Telemedycznych są dostępne wyłącznie dla Użytkowników będących osobami fizycznymi, które osiągnęły pełnoletniość oraz mają pełną zdolność do czynności prawnych.
5. Usługi Konsultacji Telemedycznych są świadczone odpłatnie. Ceny Usług Konsultacji Telemedycznych są podane w Cenniku dostępnym na platformie mobilnarecepta.pl .
6. Koszt Usługi Konsultacji Telemedycznej obciąża w całości wyłącznie Pacjenta. Medicept nie udziela świadczeń zdrowotnych w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia.
7. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Konsultacji Telemedycznej są określone w art. 6 Regulaminu.
8. Korzystanie z platformy mobilnarecepta.pl jest możliwe
  - a. w zakresie przeglądania treści dostępnych na platformie przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę
  - b. w zakresie korzystania z Usługi Konsultacji Telemedycznej w Czasie Pełnej Dostępności.

## **5. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Do zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną dochodzi poprzez rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania z danej Usługi, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. Użytkownik, przystępując do korzystania z danej Usługi oświadcza, że akceptuje niniejszy Regulamin tj. zapoznał się z jego treścią i zobowiązuje się go przestrzegać.
2. Korzystanie przez Użytkownika z danej usługi odbywa się na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie
3. Umowa o Usługę Konsultacji Telemedycznej jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 7 Ustawy o prawach konsumenta i nie mają do niej zastosowania przepisy tej Ustawy.
4. Umowa o Usługę Konsultacji Telemedycznej jest umową o udzielenie świadczenia zdrowotnego w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 2 ust. 4 Ustawy o zawodzie lekarza i mają do niej zastosowanie przepisy tych ustaw, a także przepisy Ustawy o prawach.
5. Umowa o Usługę Konsultacji Telemedycznej jest zawierana w sposób wskazany w art. 6 w momencie akceptacji Regulaminu.

6. Usługa Konsultacji Telemedycznej jest skierowana do osób, które nie mają możliwości udania się do lekarza prowadzącego w celu kontynuowania terapii oraz osobistego badania lekarskiego. Złożenie przez Użytkownika oświadczenia potwierdzającego tę okoliczność jest warunkiem świadczenia usługi.
7. Pacjent może rozwiązać Umowę o Usługę Konsultacji Telemedycznej do chwili jej wykonania przez Lekarza, o czym zostaje niniejszym poinformowany. W przypadku uprzedniego pobrania opłaty od Pacjenta.
8. Usługodawca może rozwiązać Umowę o Usługę Konsultacji Telemedycznej w przypadku naruszenia przez Pacjenta niniejszego Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku uprzedniego pobrania opłaty od Pacjenta, zostanie ona zwrócona.

## **6. Usługi Konsultacji Telemedycznych**

1. Konsultacja Telemedyczna jest formą udzielenia świadczenia zdrowotnego w kontynuacji terapii bez osobistego kontaktu Lekarza z Pacjentem, przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego (mobilnarecepta.pl).
2. Zawarcie Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej następuje poprzez wypełnienie i wysłanie Formularza Chorobowego oraz Formularza Danych Pacjenta znajdujących się na Platformie, oraz opłacenie wybranej Usługi Konsultacji Telemedycznej.
3. Warunkiem zawarcia Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej jest:
  - a. zapoznanie się z treścią niniejszego Regulaminu oraz jego zaakceptowanie
  - b. wyrażenie zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego obejmującej udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Konsultacji Telemedycznej (wyrażenia zgody na badanie oraz na udzielenie świadczenia zdrowotnego drogą teleinformatyczną, czyli za pośrednictwem medicpet.pl) oraz złożenie oświadczenia, o braku możliwości osobistego badania lekarskiego
  - c. zapoznanie się z obowiązkiem informacyjnym w zakresie przetwarzania danych osobowych.
4. Nie wykonanie, niepełne lub nieprawidłowe wykonanie przez Użytkownika którejkolwiek z czynności wymienionych w ustępie 2 i 3 skutkuje brakiem możliwości świadczenia Usługi Konsultacji Telemedycznej przez Usługodawcę i w żadnym wypadku nie prowadzi do zawarcia Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej.
5. W Formularzu Chorobowym Pacjent podaje dane o swoim stanie zdrowia, przyjmowanych lekach, przebytych chorobach, przebyłym i trwającym leczeniu oraz inne dane w nim wskazane, które są konieczne do należytego wykonania Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej.
6. Na żądanie lekarza Pacjent ma obowiązek udostępnić kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, zaleceń lekarskich, karty wypisu ze szpitala oraz wszelkie inne dokumenty świadczące o stanie zdrowia, przebytych chorobach, przebyłym lub trwającym leczeniu, przyjmowanych lekach lub w inny sposób mogące mieć znaczenie dla oceny stanu zdrowia Pacjenta lub doboru

leczenia, jeżeli Lekarz uzna je za konieczne do należytego wykonania Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej.

7. W Formularzu Danych Pacjenta Pacjent podaje dane niezbędne do: identyfikacji Pacjenta, prowadzenia dokumentacji medycznej, o których mowa w art. 25 Ustawy o prawach pacjenta, dokonania płatności oraz niezbędne do należytego wykonania Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej.
8. Medicept prowadzi dokumentację medyczną Pacjenta zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie o prawach pacjenta. Pacjent ma dostęp do swojej dokumentacji Medycznej. Szczegółowe zasady dostępu Pacjenta do dokumentacji Medycznej są opisane w Regulaminie Organizacyjnym oraz w Informacji o Prawach Pacjenta dostępnych na Platformie.
9. Pacjent ma obowiązek podać wszystkie dane wymagane w każdym z Formularzy, w pełnym zakresie wymaganym w każdym z Formularzy oraz zgodnie z prawdą lub jego najlepszą wiedzą.
10. Pacjent ma obowiązek posługiwać się danymi dotyczącymi wyłącznie jego osoby.
11. Medicept informuje, że podanie nieprawdziwych danych lub danych innej osoby może skutkować odpowiedzialnością prawną osoby dopuszczającej się takiego naruszenia, a podanie nieprawdziwych lub niepełnych danych w Formularzu Chorobowym, może prowadzić do błędnej diagnozy lub błędnego doboru leczenia i w efekcie stanowić zagrożenie dla życia lub zdrowia Pacjenta.
12. Pacjent dokonuje Płatności na zasadach opisanych w art. 7 Regulaminu.
13. Dane zebrane w Formularzach są weryfikowane przez Lekarza.
14. Lekarz weryfikuje dane zebrane w Formularzu Chorobowym w celu dokonania identyfikacji pacjenta, oceny stanu zdrowia Pacjenta oraz doboru właściwych metod leczenia.
15. Medicept udziela świadczeń zdrowotnych wyłącznie za pośrednictwem lekarzy w rozumieniu Ustawy o zawodzie lekarza.
16. Świadcząc Usługi Konsultacji Telemedycznej oraz udzielając innych świadczeń zdrowotnych Lekarze lub osoby wykonujące zawód medyczny postępują zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi im za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób a także zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z zgodnie z należyłą starannością.
17. Lekarz może zalecić Pacjentowi osobistą konsultację z lekarzem lub inną osobą wykonującą zawód medyczny lub odmówić przepisania leku w trybie Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej jeżeli, na podstawie zasad wskazanych w ustępie 16 powyżej uzna, że wymaga tego stan zdrowia Pacjenta lub jego prawidłowe leczenie. W takiej sytuacji Pacjent zobowiązuje się zaakceptować decyzję Lekarza oraz potwierdza niniejszym, iż jest świadomy, że ze względów własnego bezpieczeństwa powinien zastosować się do zaleceń Lekarza.
18. W sytuacji poważnego zagrożenia życia lub zdrowia Lekarz może wezwać zespół ratunkowy lub wyspecjalizowaną pomoc medyczną do miejsca, w którym wedle jego wiedzy znajduje się Pacjent, również bez takiej prośby lub zgody Pacjenta.
19. Medicept dołoży wszelkich starań, aby wykonać Umowę o Usługę Konsultacji Telemedycznej zawartą w Czasie Pełnej Dostępności, w ciągu 1 godziny od

momentu otrzymania Płatności. Jednocześnie Medicept informuje, że czas ten może ulec wydłużeniu w przypadku awarii technicznej Platformy lub innego zdarzenia, skutkującego niemożnością świadczenia usług drogą elektroniczną, za które Medicept nie ponosi odpowiedzialności.

20. W przypadku zawarcia Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej poza Czasem Pełnej Dostępności, rozpoczęcie wykonania Umowy przez Medicept nastąpi w najbliższym Czasie Pełnej Dostępności.

## 7. Płatności

1. Opłaty za Usługi są uregulowane w Cenniku znajdującym się na stronie na Platformie. Ceny Usług podane w Cenniku są cenami brutto, wyrażonymi w złotych polskich i są wiążące w chwili zawarcia Umowy.
2. Płatność za Usługę Konsultacji Telemedycznej jest pobierana w trakcie składania zamówienia na Usługę Konsultacji Telemedycznej na Platformie.
3. Użytkownik jest informowany o momencie uiszczenia płatności i ma możliwość rezygnacji z Usługi Konsultacji Telemedycznej przed jej uiszczeniem.
4. Użytkownik nie ma możliwość rezygnacji z Usługi Konsultacji Telemedycznej po dokonaniu płatności a przed wykonaniem Usługi. W takiej sytuacji, płatność jest zwracana Użytkownikowi.
5. W celu otrzymania zwrotu płatności za niewykonaną jeszcze Usługę Konsultacji Telemedycznej, Użytkownik powinien przesłać na e-mail Usługodawcy: [lekarz@mobilnarecepta.pl](mailto:lekarz@mobilnarecepta.pl) oświadczenie o woli rozwiązania Umowy o Usługę Konsultacji Telemedycznej ze wskazaniem numeru zamówienia, wygenerowanego i wyświetlonego Użytkownikowi po dokonaniu płatności.
6. Płatność nie zostanie zwrócona Użytkownikowi jeżeli Lekarz uzna, że ze względu na stan zdrowia lub prawidłowe leczenie (lub inną przyczynę wskazaną przez Lekarza) Pacjent wymaga osobistej konsultacji lekarskiej.
7. Płatności realizowane są wyłącznie za pośrednictwem Zewnętrznego Operatora Płatności.
8. Zewnętrznymi Operatorami Płatności obsługującymi płatności dokonywane za pośrednictwem Platformy są:
  - a. PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-166), przy ul. Grunwaldzkiej 186
9. Płatności realizowane są na podstawie oraz z zgodnie z Regulaminem właściwego Zewnętrznego Operatora Płatności.
10. Metodami płatności dostępnymi w platformie m.pl są:
  - a. Płatność za pośrednictwem Zewnętrznego Operatora Płatności
11. W celu dokonania płatności, użytkownik zostaje automatycznie przekierowany do serwisu rozliczeniowego Zewnętrznego Operatora Płatności.
12. Za dokonanie płatności Medicept nie pobiera od Użytkownika opłat.
13. Medicept przyjmuje reklamacje Użytkowników dotyczące płatności. Reklamacje dotyczące płatności należy składać w trybie określonym w art. 10 Regulaminu. Przepisy art. 10 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

## 8. Dokumentacja zakupu Usługi

1. Dokumentami potwierdzającymi dokonanie zakupu Usługi Konsultacji Telemedycznej są:
  - a. elektroniczne potwierdzenie płatności generowane i wysyłane przez Zewnętrznego Operatora Płatności, na adres e-mail podany przez Użytkownika albo
  - b. faktura
2. W celu otrzymania faktury, Użytkownik powinien przesłać prośbę o doręczenie faktury w formie elektronicznej, na adres e-mail: [lekarz@mobilnarecepta.pl](mailto:lekarz@mobilnarecepta.pl). Wysłanie prośby o doręczenie faktury w formie elektronicznej, jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wystawienie i przesłanie faktury w formie elektronicznej.

## 9. Zasady odpowiedzialności

1. Usługodawca oraz Użytkownik/Pacjent zobowiązani są do naprawienia szkody, jaką druga strona poniosła na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez nich obowiązków wynikających z Regulaminu, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie było następstwem okoliczności, za które strona nie ponosi odpowiedzialności.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku:
  - i. udostępnienia przez Użytkownika lub osobę trzecią Treści Bezprawnych za pośrednictwem Platformy.
  - ii. uniemożliwienia Użytkownikowi korzystania z Platformy z powodu zamieszczenia przez tego Użytkownika w Platformie Treści Bezprawnych.
  - iii. niezgodnego z Regulaminem działania lub zaniechania Użytkowników korzystających z mobilnarecepta.pl., w tym w szczególności za podanie przez Pacjenta w Formularzach nieprawdziwych lub niepełnych danych.
  - iv. działania osób trzecich korzystających w sposób nieuprawniony lub bezprawny z mobilnarecepta.pl.
  - v. okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności (siła wyższa, działania i zaniechania osób trzecich itp.).

## 10. Reklamacje w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Użytkownik może składać reklamacje dotyczące w zakresie poprawnego działania Platformy na zasadach określonych w niniejszym artykule.
2. Użytkownik składa reklamacje do Usługodawcy za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres e-mail: [lekarz@mobilnarecepta.pl](mailto:lekarz@mobilnarecepta.pl).
3. W treści reklamacji Użytkownik powinien:
  - a. Podać swoje dane identyfikacyjne (co najmniej imię i nazwisko oraz datę urodzenia lub PESEL)
  - b. Wskazać czego dotyczy reklamacja (opisać nieprawidłowo działającą funkcjonalność Platformy ze wskazaniem dokładnej daty i godziny jej wystąpienia)
  - c. Wskazać ewentualne żądanie



4. W przypadku reklamacji dotyczącej płatności, o której mowa w art. 7 ust. 11 Regulaminu, reklamacja powinna zawierać co najmniej: powód reklamacji, określenie podmiotów uczestniczących w transakcji, data transakcji, reklamowana kwota oraz szczegółowy opis zdarzenia reklamacyjnego.
5. Zgłoszenie reklamacji niezawierającej informacji wskazanych w ust. 3 pkt a i b lub ust. 4 uniemożliwia jej rozpatrzenie. Reklamacje niezawierające tych informacji nie będą rozpatrywane.
6. Reklamacje będą rozpatrywane na podstawie Regulaminu oraz przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
7. Reklamacje będą rozpatrywane według kolejności ich wpływu.
8. Usługodawca dołoży wszelkich starań aby udzielić odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od dnia jej wpływu.
9. W przypadku reklamacji dotyczącej płatności, o której mowa w art. 7 ust. 11 Regulaminu, termin rozstrzygnięcia reklamacji wynosi maksymalnie 17 dni Roboczych, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, 37 dni roboczych.

## **11. Zasady przetwarzania danych osobowych**

Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników przez Usługodawca zostały określone w Polityce Prywatności dostępnej na Platformie.

## **12. Informacja o zagrożeniach i cookies**

1. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną (taki charakter mają usługi świadczone za pośrednictwem mobilnarecepta.pl) związane jest z występowaniem szczególnych zagrożeń, na których działanie narażony jest każdy Użytkownik decydujący się na korzystanie z Platformy. Zagrożenia te wynikają z faktu, iż mobilnarecepta.pl jest platformą usług elektronicznych istniejącą i funkcjonującą w sieci Internet. Zagrożenia mają charakter potencjalny i niezależny od Usługodawcy oraz mogą wystąpić pomimo stosowania przez Usługodawcę infrastruktury zabezpieczającej. Do przykładowych zagrożeń, na które narażeni są Użytkownicy, należą:
  - a. działanie złośliwego oprogramowania (ang. malware) mającego szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika, w szczególności:
    - i. wirusów
    - ii. robaków (ang. worms)
    - iii. wabbitów
    - iv. backdoorów
    - v. oprogramowania szpiegującego (ang. spyware)
    - vi. exploitów
    - vii. rootkitów
    - viii. rejestratorów klawiszy (ang. keyloggers)
    - ix. oprogramowania szantażującego (ang. ransomware)
  - b. otrzymywanie drogą elektroniczną niechcianej/ niezamówionej informacji (ang. spam)
  - c. phishing – metoda oszustwa internetowego, polegająca na podszywaniu się pod inną osobę lub instytucję w celu wyłudzenia

- określonych informacji (np. danych logowania, szczegółów karty kredytowej), środków płatniczych albo nakłonienia ofiary oszustwa do określonych działań
2. W celu zabezpieczenia się przed zagrożeniami, o których mowa w ustępie 1, Użytkownicy powinni w szczególności:
    - d. używać oprogramowania antywirusowego oraz oprogramowania typu firewall,
    - e. stale aktualizować oprogramowanie antywirusowe oraz przeglądarkę internetową,
    - f. nie otwierać załączników pocztowych niewiadomego pochodzenia,
    - g. czytać licencje instalowanych aplikacji,
    - h. regularnie skanować urządzenia programem antywirusowym i skanerami wykrywającymi szkodliwe oprogramowanie,
    - i. przy płatnościach drogą elektroniczną upewniać się, że transmisja danych jest szyfrowana,
    - j. używać oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła,
    - k. zachować szczególną ostrożność w czasie użytkowania sieci, zwłaszcza przy kontakcie z jakimkolwiek oprogramowaniem lub plikami niewiadomego pochodzenia
  3. Aktualne informacje o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik (pliki cookies), zawarte są w Polityce prywatności zamieszczonej na platformie mobilnarecepta.pl.

### **13. Zakaz dostarczania treści bezprawnych**

1. Użytkownik korzystający z Platformy jest zobowiązany przestrzegać zasad współżycia społecznego oraz działać wyłącznie w sposób zgodny z powszechnie obowiązującym prawem i dobrymi obyczajami.
2. Użytkownik zobowiązany jest używać Platformy zgodnie z jej przeznaczeniem.
3. Użytkownika obowiązuje bezwzględny zakaz dostarczania, umieszczania, publikowania, wyświetlania, udostępniania, przechowywania, przesyłania na Platformę lub za jej pośrednictwem treści o charakterze bezprawnym.
4. Treści o charakterze bezprawnym to wszelkie informacje oraz działania sprzeczne z zasadami i wartościami wymienionymi w ustępie 1.
5. Użytkownik jest odpowiedzialny w zakresie i na zasadach przewidzianych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa za szkody wyrządzone Usługodawcy lub osobom trzecim w skutek nie zastosowania się do zakazu wymienionego w ustępie 3.
6. Usługodawca nie ma obowiązku weryfikacji i nie weryfikuje treści udostępnianych przez Użytkowników za pośrednictwem mobilnarecepta.pl z zastrzeżeniem ustępu 6.
7. Usługodawca jest uprawniony do blokowania oraz usuwania treści udostępnionych przez Użytkowników, jeżeli uzna, że mają one charakter bezprawny.

8. Każdy Użytkownik powinien zgłaszać Usługodawcy fakt zauważenia w Platformie treści o charakterze bezprawnym.
9. Użytkownik jest zobowiązany powstrzymać się od jakichkolwiek działań, mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie Platformy, w tym w szczególności od ingerowania w zawartość Platformy, w sposób niezgodny z Regulaminem lub przepisami prawa.

## 14. Biuro Obsługi Użytkownika

1. Medicept oddaje do dyspozycji Użytkowników Biuro Obsługi Użytkownika celem zapewnienia najwyższej jakości usług, oraz kierując się komfortem Użytkowników.
2. Kontakt z BOU jest zalecany w szczególności w przypadku problemów lub pytań związane z funkcjonowaniem lub używaniem portalu mobilnarecepta.pl pod warunkiem, że odpowiedź na pytanie nie znajduje się w zakładce FAQ na stronie [www.mobilnarecepta.pl](http://www.mobilnarecepta.pl)
3. BOU jest dostępne codziennie w godzinach 8:00 – 22:00
4. W celu skontaktowania się z BOU należy:
  - a. Wysłać zapytanie drogą wiadomości email na adres: [lekarz@mobilnarecepta.pl](mailto:lekarz@mobilnarecepta.pl)
5. BOU dołoży wszelkich starań, aby niezwłocznie udzielić odpowiedzi na zapytanie Użytkownika.

**Uwaga: BOU nie świadczy Usług Konsultacji Telemedycznych, oraz nie przyjmuje ani nie udziela informacji o stanie zdrowia. W celu otrzymania pomocy medycznej należy postępować w sposób opisany artykule 6 Regulaminu.**

## 15. Postanowienia różne

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
  - a. przejściowego zaprzestania świadczenia usług za pośrednictwem mobilnarecepta.pl, w tym przede wszystkim ze względu na czynności konserwacyjne lub związane z modyfikacjami systemowymi Platformy a także ze względu awarie Platformy i czynności niezbędne do ich usunięcia
  - b. wysyłania na adres e-mail Użytkowników komunikatów prawnych, technicznych i transakcyjnych, dotyczących działania Platformy i świadczeniem Usług Konsultacji Telemedycznej, w tym w szczególności informacji o zmianach Regulaminu
  - c. przeniesienia praw do Platformy na inny podmiot.
2. Użytkownik ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do skorzystania z Usług wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Użytkownika usługi telekomunikacyjne.
3. Usługodawca uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia:
  - a. okoliczności siły wyższej (np. klęska żywiołowa, stan klęski żywiołowej, wojna, stan wojenny, zagrożenie bezpieczeństwa

- publicznego, stan wyjątkowy, strajki, zamieszki, epidemia, pandemia, stan zagrożenia epidemicznego, stan epidemii).
- b. zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do świadczenia usług drogą elektroniczną, transakcji zawieranych na odległość, świadczeń zdrowotnych, działalności leczniczej).
  - c. zmiany lub wprowadzenia nowych Usług, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do oferty.
4. Usługodawca poinformuje Użytkownika o wszelkich zmianach Regulaminu poprzez umieszczenie widocznej informacji na stronie mobilnarecepta.pl. Pacjent będzie zobowiązany postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowie go w terminie 14 dni od dnia opublikowania powiadomienia o zmianie Regulaminu.