REGULAMIN SERWISU EMEDYCY.MEDFILE.PL

obowiązujący od dnia 24 czerwca 2026 r.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego dostępnego pod adresem **emedycy.medfile.pl**, służącego do rejestracji wizyt, obsługi konsultacji medycznych, płatności online oraz komunikacji z pacjentem.
2. Serwis działa z wykorzystaniem oprogramowania **Medfile**, które umożliwia obsługę rejestracji, dokumentacji medycznej, komunikacji z pacjentem oraz realizację świadczeń zdrowotnych.
3. Usługodawcą oraz podmiotem prowadzącym działalność leczniczą jest:

Future Medicine sp. z o.o.
ul. Narutowicza 40/1
90-135 Łódź
NIP: 7252327098
KRS: 0001012525
RPWDL: 000000259472
Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy KRS
Kapitał zakładowy: 5 000,00 zł
E-mail kontaktowy: **kontakt@e-medycy.pl**

4. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie w serwisie w sposób umożliwiający jego pobranie, zapisanie i odtworzenie.
5. Korzystanie z serwisu oznacza akceptację niniejszego regulaminu.

§2. Definicje

Na potrzeby regulaminu przyjmuje się następujące znaczenie pojęć:

1. **Serwis** — strona internetowa dostępna pod adresem **emedycy.medfile.pl**.
2. **Usługodawca** — Future Medicine sp. z o.o.
3. **Pacjent** — osoba fizyczna korzystająca z serwisu w celu umówienia lub odbycia konsultacji medycznej.
4. **Konsultacja medyczna** — świadczenie zdrowotne realizowane przez lekarza lub inną osobę wykonującą zawód medyczny, w szczególności w formie teleporady, konsultacji telefonicznej, konsultacji wideo lub innej formy zdalnej komunikacji.
5. **Medfile** — system informatyczny wykorzystywany do obsługi rejestracji, dokumentacji medycznej, komunikacji z pacjentem oraz prowadzenia elektronicznej dokumentacji medycznej.
6. **PayU** — operator płatności online umożliwiający dokonanie płatności za konsultację.
7. **Dokumentacja medyczna** — dokumentacja prowadzona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w systemie Medfile.
8. **Konto pacjenta** — konto lub profil pacjenta w systemie Medfile, umożliwiające dostęp do wybranych danych dotyczących wizyt, dokumentów, zaleceń lub komunikacji.

§3. Zakres usług

1. Za pośrednictwem serwisu Pacjent może w szczególności:

a) umówić konsultację medyczną,
b) opłacić konsultację online,
c) przekazać dane niezbędne do realizacji świadczenia zdrowotnego,
d) przekazać dokumentację medyczną, wyniki badań lub informacje o stanie zdrowia,
e) odbyć konsultację zdalną,
f) otrzymać zalecenia lekarskie,
g) otrzymać — jeśli istnieją wskazania medyczne — e-receptę, e-skierowanie, e-ZLA lub inne dokumenty medyczne, zgodnie z uprawnieniami osoby udzielającej świadczenia i obowiązującymi przepisami.

2. Serwis nie służy do obsługi stanów nagłych, bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.
3. W przypadku nagłego pogorszenia stanu zdrowia, bólu w klatce piersiowej, duszności, utraty przytomności, objawów udaru, ciężkiej reakcji alergicznej, myśli samobójczych lub innych stanów pilnych Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym **112** albo zgłosić się do najbliższego SOR lub izby przyjęć.
4. Konsultacja zdalna nie zawsze zastępuje badanie osobiste. Lekarz ma prawo zalecić Pacjentowi osobistą wizytę, badania dodatkowe, kontakt z POZ, specjalistą, SOR lub pogotowiem ratunkowym.

§4. Warunki techniczne korzystania z serwisu

1. Do korzystania z serwisu wymagane są:

   a) urządzenie z dostępem do internetu,
   b) aktualna przeglądarka internetowa,
   c) aktywny adres e-mail,
   d) numer telefonu,
   e) możliwość odbioru wiadomości SMS lub e-mail,
   f) w przypadku konsultacji wideo — urządzenie z kamerą i mikrofonem.

2. Pacjent odpowiada za prawidłowe działanie swojego urządzenia, połączenia internetowego oraz za podanie prawidłowych danych kontaktowych.
3. Usługodawca nie odpowiada za brak możliwości odbycia konsultacji wynikający z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, w szczególności z powodu błędnego numeru telefonu, nieprawidłowego adresu e-mail, braku dostępu do internetu, braku zasięgu, rozładowanego telefonu lub awarii sprzętu Pacjenta.

§5. Rejestracja wizyty

1. Pacjent może umówić konsultację poprzez serwis **emedycy.medfile.pl**.

2. Podczas rejestracji Pacjent jest zobowiązany do podania prawdziwych, aktualnych i kompletnych danych, w szczególności:

   a) imienia i nazwiska,
   b) numeru PESEL lub innego identyfikatora, jeżeli jest wymagany,
   c) numeru telefonu,
   d) adresu e-mail,
   e) informacji niezbędnych do udzielenia świadczenia zdrowotnego.

3. Podanie nieprawdziwych, niekompletnych lub błędnych danych może uniemożliwić realizację konsultacji.
4. Rezerwacja terminu może wymagać wcześniejszego dokonania płatności online.
5. Potwierdzenie rezerwacji może zostać przesłane Pacjentowi za pośrednictwem wiadomości e-mail, SMS

lub komunikatu w systemie Medfile.

§6. Płatności

1. Konsultacje medyczne dostępne w serwisie są odpłatne, chyba że przy danej usłudze wskazano inaczej.
2. Ceny usług podawane są w serwisie przy danej konsultacji lub usłudze.
3. Płatności online obsługiwane są za pośrednictwem operatora płatności **PayU**.
4. Dostępne metody płatności mogą obejmować w szczególności szybkie przelewy internetowe, BLIK, płatności kartą lub inne metody udostępnione przez PayU.
5. Płatność uważa się za dokonaną po otrzymaniu przez Usługodawcę potwierdzenia pozytywnej autoryzacji transakcji.
6. Brak płatności w wymaganym czasie może skutkować anulowaniem rezerwacji.
7. Usługodawca nie przechowuje danych kart płatniczych Pacjenta. Dane płatnicze są przetwarzane przez operatora płatności zgodnie z jego zasadami i regulaminami.
8. W przypadku nieudanej płatności Pacjent powinien ponowić płatność lub skontaktować się z Usługodawcą.

§7. Realizacja konsultacji

1. Konsultacja odbywa się w terminie wybranym przez Pacjenta lub ustalonym z Usługodawcą.

2. Konsultacja może odbywać się w formie:

   a) rozmowy telefonicznej,
   b) wideokonsultacji,
   c) komunikacji przez system Medfile,
   d) innej formy ustalonej z Pacjentem.

3. Pacjent powinien być dostępny pod podanym numerem telefonu lub w wybranym kanale komunikacji w terminie konsultacji.
4. Lekarz może podjąć próbę kontaktu z Pacjentem więcej niż jeden raz, jednak brak kontaktu z Pacjentem w terminie wizyty może zostać uznany za niestawienie się na konsultację.
5. Pacjent jest zobowiązany do udzielenia lekarzowi prawdziwych i pełnych informacji dotyczących stanu zdrowia, przyjmowanych leków, chorób przewlekłych, uczuleń, wyników badań i dotychczasowego leczenia.
6. Lekarz udziela świadczenia na podstawie informacji przekazanych przez Pacjenta, dokumentacji medycznej oraz własnej oceny medycznej.
7. Lekarz może odmówić wystawienia e-recepty, e-skierowania, e-ZLA lub innego dokumentu, jeżeli nie ma ku temu wskazań medycznych, przekazane dane są niewystarczające albo wymagana jest osobista ocena Pacjenta.
8. Opłacenie konsultacji nie oznacza gwarancji wystawienia recepty, skierowania, zwolnienia lekarskiego ani innego dokumentu medycznego.
9. W przypadku stwierdzenia, że konsultacja zdalna jest niewystarczająca, lekarz może zalecić wizytę osobistą, diagnostykę lub pilny kontakt z inną placówką medyczną.

§8. Dokumentacja medyczna

1. Z konsultacji może zostać sporządzona dokumentacja medyczna zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Dokumentacja medyczna prowadzona jest w systemie Medfile lub innym systemie wykorzystywanym przez Usługodawcę.
3. Pacjent ma prawo dostępu do swojej dokumentacji medycznej na zasadach określonych w przepisach prawa.

4. Dokumentacja medyczna może obejmować w szczególności:

   a) dane identyfikacyjne Pacjenta,
   b) informacje o stanie zdrowia,
   c) wywiad medyczny,
   d) rozpoznania,
   e) zalecenia,
   f) wystawione dokumenty medyczne,
   g) informacje o lekach, skierowaniach, zwolnieniach lub innych dokumentach.

5. Dokumentacja medyczna jest przechowywana przez okres wymagany przepisami prawa.
6. Pacjent może zwrócić się o udostępnienie dokumentacji medycznej, kontaktując się z Usługodawcą pod adresem: **kontakt@e-medycy.pl**.

§9. E-recepty, e-skierowania i e-ZLA

1. W ramach konsultacji lekarz może wystawić e-receptę, e-skierowanie, e-ZLA lub inny dokument medyczny, jeżeli uzna to za medycznie zasadne.
2. Decyzja o wystawieniu dokumentu medycznego należy wyłącznie do lekarza udzielającego świadczenia.
3. Pacjent nie może żądać wystawienia konkretnego leku, dawki, liczby opakowań, skierowania lub zwolnienia, jeżeli lekarz nie widzi ku temu wskazań.

4. Lekarz może odmówić wystawienia dokumentu w szczególności, gdy:

   a) brak jest wskazań medycznych,
   b) dane przekazane przez Pacjenta są niewystarczające,
   c) zachodzi podejrzenie nadużycia,
   d) wymagane jest badanie osobiste,
   e) wystawienie dokumentu byłoby niezgodne z aktualną wiedzą medyczną lub przepisami prawa.

5. Informacje o wystawionych dokumentach mogą być dostępne w systemach publicznych, takich jak Internetowe Konto Pacjenta, zgodnie z obowiązującymi zasadami.

§10. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. Pacjent może odwołać lub zmienić termin konsultacji, kontaktując się z Usługodawcą lub korzystając z funkcji dostępnych w systemie Medfile, jeżeli taka funkcja jest dostępna.
2. Odwołanie wizyty powinno nastąpić możliwie jak najwcześniej przed planowanym terminem konsultacji.
3. Jeżeli Pacjent nie stawi się na konsultację, nie odbierze telefonu, nie połączy się na konsultację wideo lub poda nieprawidłowe dane kontaktowe, konsultacja może zostać uznana za zrealizowaną albo anulowaną z winy Pacjenta.
4. W uzasadnionych przypadkach Usługodawca może zaproponować Pacjentowi inny termin konsultacji.
5. W przypadku odwołania konsultacji przez Usługodawcę Pacjent ma prawo do wyboru innego terminu albo zwrotu płatności.

§11. Zwroty płatności

1. Zwrot płatności może nastąpić w szczególności, gdy:

   a) konsultacja została odwołana przez Usługodawcę,
   b) konsultacja nie mogła się odbyć z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy,
   c) Pacjent skutecznie odwołał wizytę zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie,
   d) zwrot wynika z uznanej reklamacji.

2. Zwrot płatności następuje co do zasady tą samą metodą, którą dokonano płatności, chyba że strony ustalą inaczej.
3. Czas realizacji zwrotu może zależeć od operatora płatności, banku lub metody płatności.
4. Usługodawca może odmówić zwrotu płatności, jeżeli konsultacja została zrealizowana lub nie odbyła się z przyczyn leżących po stronie Pacjenta.

§12. Prawo odstąpienia od umowy

1. Jeżeli Pacjent zawiera umowę jako konsument na odległość, może przysługiwać mu prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że jeżeli wyrazi zgodę na rozpoczęcie realizacji konsultacji przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a konsultacja zostanie w pełni wykonana, prawo odstąpienia od umowy może nie przysługiwać albo może ulec ograniczeniu zgodnie z przepisami prawa.
3. W celu odstąpienia od umowy Pacjent może przesłać oświadczenie na adres e-mail: **kontakt@e-medycy.pl**.
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy:

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy dotyczącej konsultacji medycznej zamówionej w serwisie emedycy.medfile.pl.

Imię i nazwisko: .....
Adres e-mail: .....
Numer telefonu: .....
Data zamówienia konsultacji: .....
Data planowanej konsultacji: .....
Numer transakcji, jeżeli znany: .....

Data: .....
Podpis, jeżeli formularz jest składany papierowo: .....

§13. Reklamacje

1. Pacjent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą działania serwisu, płatności, organizacji konsultacji lub sposobu realizacji usługi.
2. Reklamacje należy składać na adres e-mail: **kontakt@e-medycy.pl**.

3. Reklamacja powinna zawierać:

   a) imię i nazwisko Pacjenta,

b) adres e-mail,
c) numer telefonu,
d) datę konsultacji lub płatności,
e) opis problemu,
f) oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.

4. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy prawa przewidują inny termin.
5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga dodatkowych informacji, Usługodawca może zwrócić się do Pacjenta o ich uzupełnienie.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana na adres e-mail wskazany przez Pacjenta.

§14. Odpowiedzialność

1. Usługodawca odpowiada za należyte wykonanie usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z:

   a) podania przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych danych,
   b) zatajenia istotnych informacji medycznych,
   c) niestosowania się przez Pacjenta do zaleceń lekarskich,
   d) problemów technicznych po stronie Pacjenta,
   e) korzystania z serwisu niezgodnie z regulaminem,
   f) opóźnień lub awarii niezależnych od Usługodawcy.

3. Informacje przekazywane w serwisie nie zastępują badania lekarskiego, jeżeli charakter problemu zdrowotnego wymaga osobistej oceny pacjenta.
4. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że konsultacja zdalna ma ograniczenia wynikające z braku możliwości bezpośredniego badania fizykalnego.

§15. Dane osobowe i poufność

1. Dane osobowe Pacjenta są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w celu:

   a) rejestracji wizyty,
   b) realizacji konsultacji medycznej,
   c) prowadzenia dokumentacji medycznej,
   d) obsługi płatności,
   e) kontaktu z Pacjentem,
   f) realizacji obowiązków prawnych Usługodawcy.

2. Administratorem danych osobowych jest **Future Medicine sp. z o.o.**
3. Dane medyczne Pacjenta są objęte tajemnicą zawodową i podlegają szczególnej ochronie.
4. Dane mogą być przetwarzane przy wykorzystaniu systemu Medfile oraz usług podmiotów wspierających obsługę serwisu, w szczególności dostawców systemów informatycznych, operatorów płatności i usług komunikacyjnych.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych powinny być zawarte w odrębnej **Polityce prywatności**.
6. Kontakt w sprawach dotyczących danych osobowych: **kontakt@e-medycy.pl**.

§16. Zakaz nadużywania serwisu

1. Pacjent zobowiązuje się korzystać z serwisu zgodnie z prawem, regulaminem i dobrymi obyczajami.

2. Zabronione jest w szczególności:

   a) podawanie fałszywych danych,
   b) podszywanie się pod inną osobę,
   c) wymuszanie wystawienia recepty, skierowania lub zwolnienia,
   d) przesyłanie treści bezprawnych, obraźliwych lub naruszających prawa osób trzecich,
   e) podejmowanie działań zakłócających działanie serwisu,
   f) wykorzystywanie serwisu do działań sprzecznych z prawem.

3. W przypadku uzasadnionego podejrzenia nadużycia Usługodawca może odmówić realizacji usługi, anulować konsultację lub podjąć działania przewidziane prawem.

§17. Komunikacja z Pacjentem

1. Komunikacja z Pacjentem może odbywać się za pośrednictwem:

   a) systemu Medfile,
   b) poczty elektronicznej,
   c) wiadomości SMS,
   d) telefonu,
   e) wideokonsultacji,
   f) innych narzędzi udostępnionych przez Usługodawcę.

2. Pacjent wyraża zgodę na kontakt w sprawach związanych z realizacją konsultacji, płatnością, dokumentacją medyczną i obsługą zgłoszenia.
3. Pacjent odpowiada za aktualność podanych danych kontaktowych.

§18. Zmiany regulaminu

1. Usługodawca może zmienić regulamin w przypadku:

   a) zmiany przepisów prawa,
   b) zmiany sposobu działania serwisu,
   c) zmiany operatora płatności,
   d) zmiany systemu informatycznego,
   e) konieczności doprecyzowania zasad korzystania z serwisu.

2. Aktualna wersja regulaminu jest publikowana w serwisie.
3. Do konsultacji zamówionych przed zmianą regulaminu stosuje się regulamin obowiązujący w chwili zamówienia konsultacji, chyba że zmiana wynika bezpośrednio z przepisów prawa.

§19. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
2. Ewentualne spory będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem **24 czerwca 2026 r.**
4. Kontakt z Usługodawcą:

Future Medicine sp. z o.o.
ul. Narutowicza 40/1
90-135 Łódź
E-mail: **kontakt@e-medycy.pl**