Regulamin rejestracji online i udzielania teleporad

Adam Żuczek Indywidualna Praktyka Lekarska
Rejestracja w Medfile • Konsultacje odpłatne i nieodpłatne
Wersja z 10 listopada 2026 r.

1. Usługodawca i zakres regulaminu

1. Usługodawcą jest lekarz Adam Mateusz Żuczek, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Adam Żuczek Indywidualna Praktyka Lekarska, z adresem przy ul. Zamiejskiej 36/16, 76-200 Słupsk, NIP 8393268837, REGON 545726692, numer prawa wykonywania zawodu 4299057. Praktyka jest wpisana do RPWDL pod numerem księgi rejestrowej 000000308358; organem prowadzącym rejestr jest Okręgowa Rada Lekarska w Gdańsku.
2. Kontakt z Praktyką, w tym w sprawach rezerwacji, płatności, reklamacji i dokumentacji medycznej: e-mail zuczekadam@zuczekmed.com, telefon +48 798 071 604, adres korespondencyjny wskazany w ust. 1.
3. Regulamin określa zasady korzystania z formularza rejestracji Praktyki w systemie Medfile oraz zasady udzielania konsultacji lekarskich na odległość, zwanych dalej „teleporadami". Obejmuje konsultacje odpłatne oraz konsultacje nieodpłatne, w tym udzielane pro bono.
4. „Pacjent" oznacza osobę korzystającą ze świadczenia zdrowotnego, a „Formularz" - udostępniony przez Praktykę formularz rezerwacji w systemie Medfile, dostępny przez link rejestracyjny lub osadzony na stronie internetowej. Praktyka jest stroną umowy o teleporadę. Medfile zapewnia obsługę techniczną; odrębne usługi jego operatora podlegają właściwym regulaminom operatora.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed rezerwacją w sposób umożliwiający zapoznanie się z nim, zapisanie i wydrukowanie. Pacjent otrzymuje również jego treść lub kopię na trwałym nośniku, zgodnie z rozdziałem 3.
6. Regulamin dotyczy świadczeń udzielanych w ramach własnej Praktyki. Nie reguluje świadczeń udzielanych przez lekarza w imieniu szpitala lub innego podmiotu leczniczego.

2. Oferta i ograniczenia teleporad

1. Oferta rejestracji online obejmuje teleporady dla osób pełnoletnich, przebywających podczas konsultacji na terytorium Polski. Konsultacje odbywają się w języku polskim, telefonicznie albo w formie połączenia wideo, zgodnie z opisem wybranej usługi lub ustaleniem z Pacjentem.
2. Teleporady obejmują ocenę problemu zdrowotnego w zakresie możliwym na odległość, wywiad, analizę dokumentacji i wyników badań, zalecenia diagnostyczne i lecznicze oraz inne czynności mieszczące się w kwalifikacjach i uprawnieniach lekarza. Szczegółowy zakres i orientacyjny czas konsultacji określa opis usługi.
3. Teleporada nie umożliwia bezpośredniego badania fizykalnego i nie jest odpowiednia dla każdego problemu zdrowotnego. Lekarz ocenia, czy forma zdalna pozwala na bezpieczne udzielenie świadczenia. W razie potrzeby zaleca badanie osobiste, dalszą diagnostykę, konsultację u innego lekarza albo pomoc szpitalną.
4. Praktyka objęta tym Regulaminem nie prowadzi przyjęć stacjonarnych. Podanie jej adresu nie oznacza możliwości zgłoszenia się pod ten adres na badanie osobiste.
5. Teleporady nie są świadczeniem ratunkowym ani całodobowym dyżurem. W razie nagłego zagrożenia zdrowia lub życia należy skorzystać z pomocy ratunkowej pod numerem 112 lub 999. Nie należy oczekiwać na termin teleporady ani odpowiedź na wiadomość.
6. Formularz, e-mail i SMS służą przede wszystkim sprawom organizacyjnym i nie są stale monitorowanym kanałem pomocy medycznej. Przesłanie wiadomości lub dokumentacji poza umówioną konsultacją nie oznacza rozpoczęcia bieżącego nadzoru nad stanem zdrowia Pacjenta.
7. Konsultacje w tej ofercie nie są finansowane przez NFZ. Konsultacja nieodpłatna jest świadczeniem, za które Praktyka nie pobiera wynagrodzenia, a nie wizytą rozliczaną z NFZ.

3. Rezerwacja i zawarcie umowy

1. Korzystanie z Formularza i rezerwacja terminu są nieodpłatne. Odpłatność za samą teleporadę wynika z ceny wskazanej przed rezerwacją albo z wcześniejszego, indywidualnego uzgodnienia z Pacjentem.

2. Pacjent wybiera usługę i termin, podaje wymagane dane, zapoznaje się z Regulaminem oraz informacją o przetwarzaniu danych i zatwierdza rezerwację. Dane kontaktowe powinny umożliwiać rzeczywisty kontakt z Pacjentem. Dane identyfikacyjne potrzebne do dokumentacji medycznej, w tym PESEL, a przy jego braku odpowiednie dane dokumentu tożsamości, należy uzupełnić najpóźniej przed udzieleniem świadczenia.
3. Rezerwacji może dokonać również osoba upoważniona przez Pacjenta. Należy podać dane osoby, która ma otrzymać świadczenie, i wyraźnie wskazać, jeśli numer telefonu lub adres e-mail należy do osoby rezerwującej. Samo umówienie wizyty nie upoważnia do uzyskiwania informacji o zdrowiu Pacjenta ani jego dokumentacji.
4. Umowa o teleporadę zostaje zawarta, gdy Pacjent otrzyma potwierdzenie przyjęcia rezerwacji przez Praktykę, także za pośrednictwem systemu. Komunikat wyraźnie oznaczony wyłącznie jako potwierdzenie otrzymania zgłoszenia nie jest jeszcze potwierdzeniem terminu.
5. Przed rozpoczęciem teleporady Praktyka przekazuje Pacjentowi e-mailem lub na innym uzgodnionym trwałym nośniku potwierdzenie ustaleń: rodzaj świadczenia, termin i sposób połączenia, cenę albo informację o nieodpłatności, warunki płatności oraz Regulamin wraz z informacją o odstąpieniu od umowy. Przekazywana treść musi nadawać się do zachowania w niezmienionej postaci.
6. Godziny wizyt podawane są według czasu obowiązującego w Polsce. Pacjent powinien sprawdzić potwierdzenie i zgłosić pomyłki w danych lub terminie.
7. Umowa dotyczy jednej konsultacji, chyba że przed rezerwacją wyraźnie uzgodniono inny zakres. Rezerwacja nie uruchamia abonamentu ani automatycznych kolejnych płatności. Dalsze wizyty wymagają odrębnego umówienia.
8. Przed wysłaniem Formularza można zrezygnować z rejestracji przez jego zamknięcie. Po potwierdzeniu terminu stosuje się zasady odwołania wizyty i odstąpienia od umowy określone poniżej.

4. Ceny i konsultacje nieodpłatne

1. Cena podana Pacjentowi jest całkowitą kwotą do zapłaty w złotych polskich. Praktyka nie dolicza opłat, o których Pacjent nie został poinformowany i których nie zaakceptował przed zamówieniem. Zmiana cennika nie podwyższa ceny już potwierdzonej konsultacji.
2. Jeżeli przed rezerwacją nie wskazano obowiązku przedpłaty ani nie uzgodniono innego terminu, płatność następuje po konsultacji, w ciągu 7 dni od jej wykonania, na rachunek wskazany przez Praktykę.
3. Praktyka może uzależnić utrzymanie rezerwacji odpłatnej konsultacji od przedpłaty obejmującej część ceny, np. 50%, albo całą cenę, tj. 100%. Obowiązek przedpłaty, jej dokładna kwota, termin zapłaty wskazany datą i godziną, dostępne metody płatności oraz skutek braku wpłaty są podawane w Formularzu lub indywidualnej ofercie przed zatwierdzeniem rezerwacji przez Pacjenta. Nie wprowadza się obowiązku przedpłaty jednostronnie po zawarciu umowy.
4. Przedpłata jest płatnością na poczet ceny konsultacji. Przedpłata częściowa ma charakter zaliczki, a nie zadatku ani bezzwrotnej opłaty rezerwacyjnej. Po wykonaniu konsultacji cała wpłacona kwota pomniejsza należność. Pozostałą część ceny Pacjent płaci w terminie ustalonym przed rezerwacją, a przy braku takiego ustalenia - w ciągu 7 dni od konsultacji. Przy przedpłacie 100% nie pobiera się ponownie opłaty za tę samą usługę.
5. Przedpłatę można wnieść przelewem na rachunek wskazany przez Praktykę albo za pomocą metod płatności online rzeczywiście udostępnionych w Formularzu lub przesłanym linku do płatności. Przy przelewie należy posłużyć się wskazanym numerem rezerwacji lub innym uzgodnionym oznaczeniem; w tytule płatności nie należy zamieszczać informacji o stanie zdrowia.
6. Wpłata jest potwierdzona po uznaniu rachunku Praktyki albo otrzymaniu potwierdzenia skutecznej płatności od operatora płatności online. Praktyka może wcześniej zaakceptować przedstawione przez Pacjenta potwierdzenie przelewu. Informacja o otrzymaniu przedpłaty i statusie rezerwacji jest przekazywana Pacjentowi e-mailem lub przez system rejestracji. Sam komunikat o rozpoczęciu płatności nie stanowi potwierdzenia jej powodzenia.
7. Do upływu wskazanego terminu płatności termin konsultacji pozostaje zarezerwowany warunkowo. Jeżeli wymagana przedpłata nie zostanie potwierdzona w terminie, rezerwacja może zostać anulowana, a termin udostępniony innym pacjentom. Praktyka informuje Pacjenta o anulowaniu e-mailem lub SMS-em. Brak wpłaty nie powoduje naliczenia kary ani obowiązku zapłaty za konsultację, która nie została udzielona. Termin i sposób płatności muszą pozwalać na jej dokonanie przed wizytą; dotyczy to również rezerwacji na ten sam dzień.
8. Wpłata otrzymana po anulowaniu rezerwacji nie przywraca jej automatycznie. Praktyka uzgadnia z

Pacjentem dostępny termin albo zwraca wpłatę najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych od jej otrzymania. Zaliczenie pieniędzy na inną wizytę wymaga wyraźnego uzgodnienia z Pacjentem. Nadpłaty i podwójne wpłaty są zwracane w ciągu 7 dni kalendarzowych od ich stwierdzenia lub zgłoszenia przez Pacjenta.

9. Przedpłaty podlegają zasadom odwołania wizyty, problemów technicznych, zwrotów oraz odstąpienia od umowy określonym w rozdziałach 5-8. W przypadku zwrotu za niewykonaną konsultację Praktyka nie potrąca opłaty manipulacyjnej ani prowizji operatora płatności. Zwrot następuje tą samą metodą płatności, chyba że Pacjent wyraźnie uzgodni inny sposób, bez kosztów dla niego. Dokonanie przedpłaty nie zastępuje oświadczenia o żądaniu rozpoczęcia odpłatnej konsultacji przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.
10. Konsultacja jest nieodpłatna, jeżeli została udostępniona z ceną 0 zł lub Praktyka indywidualnie potwierdziła jej nieodpłatność przed udzieleniem świadczenia. Nie wymaga ona wpłaty, darowizny, zakupu innej usługi ani zgody marketingowej. Nie można później obciążyć Pacjenta opłatą za świadczenie uzgodnione jako nieodpłatne.
11. Udzielenie jednej konsultacji nieodpłatnie nie przesądza o cenie kolejnych wizyt. Ich odpłatność musi zostać uzgodniona przed rezerwacją. Nieodpłatność nie zmienia standardów staranności lekarskiej, praw Pacjenta, zasad poufności ani obowiązku prowadzenia dokumentacji.
12. Cena konsultacji nie obejmuje leków, badań ani usług innych placówek. Wystawienie skierowania lub recepty nie oznacza automatycznie finansowania świadczenia lub leku ze środków publicznych. Refundacja zależy od spełnienia właściwych warunków ustawowych.

5. Przebieg konsultacji i decyzje medyczne

1. Przed udzieleniem świadczenia lekarz weryfikuje tożsamość Pacjenta w zakresie niezbędnym do bezpiecznego przeprowadzenia konsultacji i prowadzenia dokumentacji. Może poprosić o okazanie dokumentu podczas połączenia wideo lub dodatkowe informacje wyjaśniające rozbieżności. Rutynowe przesyłanie skanu dowodu osobistego nie jest wymagane.
2. Pacjent powinien przekazać zgodne ze swoją wiedzą i możliwie pełne informacje o objawach, przebytych i obecnych chorobach, przyjmowanych lekach, alergiach oraz innych okolicznościach istotnych dla leczenia. Dokumentację potrzebną do konsultacji przekazuje kanałem uzgodnionym z Praktyką. Dla bezpieczeństwa lekarz może zapytać o aktualne miejsce pobytu i numer kontaktowy.
3. Pacjent powinien przebywać w spokojnym miejscu umożliwiającym poufną rozmowę. Nie należy uczestniczyć w konsultacji podczas prowadzenia pojazdu ani wykonywania czynności uniemożliwiających bezpieczny kontakt. Udział osoby bliskiej wymaga zgody Pacjenta, z uwzględnieniem przepisów o przedstawicielstwie ustawowym.
4. Lekarz przekazuje informacje potrzebne do świadomego podjęcia decyzji o proponowanym postępowaniu. Akceptacja Regulaminu nie zastępuje zgody na konkretne świadczenie wymaganej przez prawo. Pacjent może zadawać pytania, odmówić proponowanego postępowania lub wycofać zgodę, po uzyskaniu informacji o możliwych następstwach.
5. Recepta, skierowanie, zaświadczenie i e-ZLA mogą być wystawione wyłącznie po ocenie medycznej, w granicach uprawnień lekarza i zgodnie z przepisami. Umówienie lub opłacenie konsultacji nie gwarantuje uzyskania określonego dokumentu, leku, refundacji ani zwolnienia od pracy. Czynności wymagające osobistego badania nie są wykonywane wyłącznie na podstawie teleporady.
6. Jeżeli przeprowadzono konsultację obejmującą ocenę medyczną i zalecenia, sam brak wskazań do żądanego dokumentu lub zalecenie dalszego badania osobistego nie oznacza niewykonania usługi. Nie ogranicza to prawa do reklamacji ani ustawowego prawa odstąpienia od umowy.
7. Jeżeli już na etapie wstępnej weryfikacji okaże się, że świadczenie nie może być bezpiecznie udzielone zdalnie albo wykracza poza ofertę lub kompetencje lekarza, Praktyka nie pobiera opłaty za niewykonaną konsultację i zwraca otrzymaną wpłatę. Lekarz wskazuje odpowiedni dalszy sposób uzyskania pomocy, stosownie do sytuacji.
8. Przebieg świadczenia, istotne ustalenia i zalecenia są dokumentowane. Praktyka przekazuje Pacjentowi zalecenia w uzgodniony sposób. Dodatkowy kontakt po wizycie służy realizacji ustaleń z konsultacji; odrębna ocena nowego problemu zdrowotnego wymaga umówienia kolejnej wizyty.

6. Wymagania techniczne i problemy z połączeniem

1. Do rejestracji online potrzebne są urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka obsługująca Formularz, działający adres e-mail oraz numer telefonu. Do konsultacji telefonicznej potrzebny jest telefon umożliwiający rozmowę, a do wideo dodatkowo stabilne połączenie internetowe, mikrofon, głośnik lub słuchawki oraz kamera. O ewentualnych dodatkowych wymaganiach Praktyka informuje przed rezerwacją.
2. Pacjent ponosi zwykłe koszty internetu i połączeń zgodnie z umową ze swoim operatorem. Praktyka nie stosuje podwyższonej opłaty za kontakt telefoniczny.
3. Zabronione jest przekazywanie treści bezprawnych, podszywanie się pod inne osoby, naruszanie ich prywatności oraz podejmowanie działań zakłócających pracę systemu, w szczególności przesyłanie złośliwego oprogramowania.
4. Pacjent powinien zabezpieczyć dostęp do swojego urządzenia, skrzynki pocztowej i linku do konsultacji. Problemy z rejestracją można zgłosić Praktyce przez e-mail lub telefon.
5. W razie nieodebrania telefonu lekarz ponawia próbę kontaktu co najmniej raz w ciągu 10 minut od pierwszej próby. Pacjent, który nie otrzyma połączenia lub nie może dołączyć do spotkania, powinien skontaktować się z Praktyką.
6. Po przerwaniu połączenia strony podejmują próbę jego ponownego nawiązania. Zmiana konsultacji wideo na telefoniczną wymaga akceptacji Pacjenta i oceny lekarza, że pozwoli to bezpiecznie udzielić świadczenia.
7. Jeżeli problem techniczny uniemożliwi konsultację, Pacjent może wybrać nowy termin bez dodatkowej opłaty albo zwrot wpłaty. Jeżeli część rozmowy się odbyła, ale nie pozwoliła zrealizować uzgodnionego świadczenia, jego dokończenie następuje bez dodatkowej opłaty w uzgodnionym terminie; gdy Pacjent nie wybierze takiego rozwiązania, Praktyka zwraca wpłatę. Oceny tej nie zastępuje samo odnotowanie czasu połączenia.
8. Praktyka informuje o istotnym opóźnieniu lub awarii niezwłocznie po uzyskaniu takiej możliwości. Korzystanie z usług dostawców technicznych nie wyłącza odpowiedzialności Praktyki wynikającej z prawa.

7. Odwołanie wizyty i zwroty

1. Jeżeli Pacjent nie może odbyć wizyty, powinien poinformować Praktykę możliwie wcześnie, najlepiej co najmniej 24 godziny przed terminem. Może skorzystać z funkcji anulowania w systemie, jeżeli jest dostępna, albo wysłać e-mail, SMS lub zadzwonić na numer Praktyki. Nie wymaga się podania przyczyny.
2. Praktyka nie pobiera opłat za odwołanie konsultacji przed jej rozpoczęciem ani za nieobecność Pacjenta. Dotyczy to także rezygnacji na mniej niż 24 godziny przed wizytą. Wpłata za konsultację, która się nie odbyła, podlega zwrotowi. Na wyraźne życzenie Pacjenta można ją zaliczyć na nowy termin.
3. Zmiana terminu wymaga uzgodnienia dostępności nowej wizyty. Brak dogodnego terminu nie pozbawia prawa do zwrotu za niewykonane świadczenie.
4. Spóźnienie może ograniczyć dostępny czas, jednak nie może prowadzić do udzielenia świadczenia w warunkach zagrażających bezpieczeństwu Pacjenta. Jeżeli pozostały czas nie pozwala wykonać konsultacji, strony uzgadniają nowy termin albo Praktyka zwraca wpłatę. Nie stosuje się automatycznego przepadku opłaty.
5. Jeżeli wizytę odwołuje Praktyka, informuje o tym Pacjenta niezwłocznie. Pacjent wybiera nowy termin albo pełny zwrot wpłaty. Nie ma obowiązku przyjęcia terminu zastępczego.
6. Zwrot następuje bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych od odwołania wizyty lub ustalenia, że nie doszła ona do skutku. Praktyka zwraca pieniądze tą samą metodą, którą otrzymała płatność, chyba że Pacjent wyraźnie uzgodni inny, bezkosztowy dla niego sposób.
7. Powyższe zasady stanowią dodatkowe uprawnienie Pacjenta i nie ograniczają prawa odstąpienia od umowy, reklamacji ani dochodzenia roszczeń na podstawie przepisów.

8. Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

1. Pacjent będący konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość w ciągu 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem zasad dotyczących wykonania usługi opisanych poniżej. Aby zachować termin, wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem.
2. Oświadczenie można przesłać na adres e-mail lub adres korespondencyjny Praktyki wskazany w rozdziale 1. Można użyć wzoru zamieszczonego na końcu Regulaminu, ale nie jest to obowiązkowe. Praktyka potwierdza otrzymanie elektronicznego oświadczenia na trwałym nośniku.

3. Odpłatna konsultacja może rozpocząć się przed upływem 14 dni na wyraźne żądanie Pacjenta i za jego uprzednią zgodą. Przed rozpoczęciem Praktyka informuje Pacjenta, że po pełnym wykonaniu usługi utraci on prawo odstąpienia, a Pacjent potwierdza przyjęcie tej informacji do wiadomości. Praktyka utrwala złożone oświadczenie. Samo zaakceptowanie Regulaminu lub wybór terminu nie zastępują takiego oświadczenia.
4. Jeżeli Pacjent nie złoży oświadczenia dotyczącego wcześniejszego rozpoczęcia płatnej usługi, można uzgodnić termin po upływie okresu na odstąpienie. Brak oświadczenia nie oznacza rezygnacji z praw Pacjenta.
5. Prawo odstąpienia od odpłatnej usługi wygasa po jej pełnym wykonaniu tylko wtedy, gdy spełniono warunki określone w ust. 3. Jeżeli Pacjent odstąpi w trakcie realizacji usługi rozpoczętej na jego wyraźne żądanie, rozliczenie może obejmować wyłącznie świadczenie rzeczywiście spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do jego zakresu i uzgodnionej ceny, zgodnie z art. 35 ustawy o prawach konsumenta. Nie obejmuje kary ani automatycznego potrącenia całej ceny.
6. Pacjent nie ponosi kosztów wskazanych w ust. 5, jeżeli Praktyka nie spełniła wymaganych obowiązków informacyjnych lub Pacjent nie żądał wcześniejszego rozpoczęcia usługi, stosownie do art. 36 ustawy o prawach konsumenta. Korzystniejsze zasady zwrotu określone w rozdziałach 6 i 7 zachowują zastosowanie.
7. 7. W razie odstąpienia należny zwrot następuje w ciągu 7 dni kalendarzowych od otrzymania oświadczenia, zgodnie z zasadami dotyczącymi sposobu zwrotu w rozdziale 7. Konsultacja uzgodniona jako nieodpłatna nie rodzi obowiązku zapłaty w związku z odstąpieniem.

9. Dokumentacja medyczna i prywatność

1. Praktyka prowadzi i chroni dokumentację medyczną zarówno konsultacji odpłatnych, jak i nieodpłatnych. Pacjent ma prawo do jej udostępnienia, również osobie upoważnionej, na zasadach określonych w przepisach.
2. Wniosek o dokumentację można złożyć w szczególności e-mailem, telefonicznie lub pisemnie. Praktyka weryfikuje uprawnienie wnioskodawcy i uzgadnia bezpieczny sposób przekazania dokumentów. Dokumentacja jest udostępniana bez zbędnej zwłoki; nie wymaga się uzasadniania celu wniosku. Pierwsze udostępnienie Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu w żądanym zakresie jest nieodpłatne, zgodnie z ustawą o prawach pacjenta.
3. Administratorem danych przetwarzanych w związku z rejestracją i świadczeniami udzielanymi przez Praktykę jest Adam Mateusz Żuczek prowadzący działalność wskazaną w rozdziale 1. Kontakt w sprawach danych jest możliwy na podany tam adres e-mail lub korespondencyjny.
4. Dane są przetwarzane w celu obsługi rezerwacji, udzielania świadczeń, prowadzenia dokumentacji, rozliczeń i realizacji obowiązków prawnych. Przetwarzanie niezbędne do opieki zdrowotnej i prowadzenia dokumentacji nie jest uzależnione od zgody marketingowej ani od ogólnej zgody na przetwarzanie danych.
5. Przed zebraniem danych Praktyka udostępnia odrębną informację o przetwarzaniu danych osobowych, obejmującą wymagane informacje o celach, podstawach prawnych, odbiorcach, okresach przechowywania i prawach Pacjenta. Regulamin nie zastępuje tej informacji ani zasad dotyczących odrębnych usług operatora Medfile.
6. Akceptacja Regulaminu nie stanowi zgody na marketing, publikację wizerunku ani nagrywanie konsultacji. Ewentualne dodatkowe cele przetwarzania wymagają odrębnego poinformowania Pacjenta oraz właściwej podstawy prawnej.

10. Reklamacje i prawa Pacjenta

1. Pacjent może zgłosić reklamację dotyczącą rejestracji, płatności, spraw organizacyjnych lub świadczenia medycznego e-mailem, pisemnie albo telefonicznie, korzystając z danych Praktyki podanych w rozdziale 1. Reklamacje dotyczą również świadczeń nieodpłatnych.
2. Dla sprawnego wyjaśnienia sprawy należy podać dane pozwalające ustalić wizytę i skontaktować się z Pacjentem, opis problemu oraz oczekiwany sposób rozwiązania. Brak szczególnej formy lub dokumentów nie jest sam w sobie podstawą odmowy przyjęcia reklamacji.
3. Praktyka rozpatruje reklamację i przekazuje odpowiedź z uzasadnieniem w ciągu 14 dni kalendarzowych od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku, w szczególności e-mailem. Jeżeli potrzebne są wyjaśnienia, Praktyka kontaktuje się z Pacjentem; nie przesuwa to automatycznie terminu odpowiedzi.
4. Reklamacja nie ogranicza możliwości zwrócenia się do Rzecznika Praw Pacjenta, właściwej izby lekarskiej,

Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub rzecznika konsumentów, odpowiednio do przedmiotu sprawy, ani dochodzenia roszczeń przed sądem.

5. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Praktyki w sposób sprzeczny z prawem. Przepisy o prawach Pacjenta mają zastosowanie niezależnie od odpłatności świadczenia.

11. Postanowienia końcowe

1. Regulamin stosuje się od dnia udostępnienia tej wersji w Formularzu. Oznaczenie wersji: 10 listopada 2026 r.
2. Praktyka może zmienić Regulamin w związku ze zmianą przepisów, zakresu oferty, organizacji rejestracji, zasad płatności lub rozwiązań technicznych. Nowa wersja wskazuje datę obowiązywania i jest udostępniana przed przyjmowaniem rezerwacji na jej podstawie.
3. Do wcześniej zawartych umów stosuje się wersję udostępnioną i zaakceptowaną przy ich zawarciu, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów lub Pacjent wyraźnie zgodzi się na korzystną dla niego zmianę. Nowy regulamin nie wprowadza wstecz dodatkowych opłat.
4. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności przepisy dotyczące wykonywania zawodu lekarza, działalności leczniczej, praw Pacjenta, ochrony danych, świadczenia usług drogą elektroniczną i ochrony konsumentów. Właściwość sądu ustalają przepisy prawa; Regulamin nie narzuca Pacjentowi sądu siedziby Praktyki.

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Wzór jest dobrowolny. Należy go wypełnić i przesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy.
Adresat: Adam Żuczek Indywidualna Praktyka Lekarska, ul. Zamiejska 36/16, 76-200 Słupsk; e-mail: zuczekadam@zuczekmed.com.
Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy o udzielenie teleporady.
Imię i nazwisko Pacjenta: .....
Adres Pacjenta: .....
Data zawarcia umowy i termin konsultacji: .....
Dane do kontaktu lub numer rezerwacji, jeśli jest dostępny: .....
Data oświadczenia: .....
Podpis Pacjenta — tylko jeżeli oświadczenie jest przesyłane na papierze: .....