

**Warszawa, dnia 19 stycznia 2026 roku**

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

Realizując obowiązki wynikające z Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2024 poz. 1513 t.j.) oraz Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U.2024 poz. 1796 t.j.), FOCUS MEDICINE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 109/70, 02-011 Warszawa, akta rejestrowe prowadzone przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001209473, NIP: 7011289479, REGON: 543428849 (dalej jako: FOCUS MEDICINE), nieodpłatnie udostępnia Użytkownikowi niniejszy regulamin określający w szczególności:

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
- 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 4) tryb postępowania reklamacyjnego.

Wszelkie pytania i wnioski mogą składać Państwo listownie na adres Aleje Jerozolimskie 109/70, 02-011 Warszawa oraz w formie mailowej na następujący adres email: [cmfocusmedicine@gmail.com](mailto:cmfocusmedicine@gmail.com).

Jednocześnie informuję, że informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez FOCUS MEDICINE zostały zawarte w Polityce Prywatności dostępnej na Stronie Internetowej <https://focusmedicine.pl/>.

W zakresie szczegółowych informacji dotyczących funkcjonowania FOCUS MEDICINE jak podmiotu leczniczego w rozumieniu Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej oraz rodzaju i zakresu udzielanych świadczeń zdrowotnych, zastosowanie ma Regulamin Organizacyjny podmiotu wykonującego działalność leczniczą dostępny na Stronie Internetowej <https://focusmedicine.pl/>.

### **I. DEFINICJE:**

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Regulamin - oznacza niniejszy regulamin, określający warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez FOCUS MEDICINE, przy uwzględnieniu praw konsumenta, które usługobiorca posiada w związku z zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 3a ust. 2 ustawy o prawach konsumenta;
2. Strona Internetowa - oznacza stronę Internetową, dostępną pod adresem <https://focusmedicine.pl/> zintegrowaną z systemem oprogramowania medycznego Medfile, umożliwiającą rezerwację terminu Konsultacji Online w FOCUS MEDICINE oraz dokonanie płatności; świadczoną przez FOCUS MEDICINE i w tym celu dokonuje rezerwacji terminu Konsultacji Online w FOCUS MEDICINE poprzez Stronę Internetową wraz z opłaceniem wybranej Konsultacji Online lub dokonuje rezerwacji terminu Konsultacji Online oraz płatności za Konsultacje Online na rzecz innej osoby fizycznej jako Pacjenta;
3. Usługobiorca - oznacza osobę fizyczną, która zamierza odbyć Konsultacje Online jako Pacjent świadczoną przez FOCUS MEDICINE i w tym celu dokonuje rezerwacji terminu Konsultacji Online w FOCUS MEDICINE poprzez Stronę Internetową wraz z opłaceniem wybranej Konsultacji Online lub dokonuje rezerwacji terminu Konsultacji Online oraz płatności za Konsultacje Online na rzecz innej osoby fizycznej jako Pacjenta;
4. Pacjent - osobę zwracającą się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystającą ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez FOCUS MEDICINE;
5. Konsultacja Online - udzielanie świadczenia zdrowotnego przez FOCUS MEDICINE za pośrednictwem elektronicznej;
6. Świadczenie zdrowotne - działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania;
7. Świadczenie usługi drogą elektroniczną - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej;
8. Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość

przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztą elektroniczną;

## II. INFORMACJE PODSTAWOWE

1. FOCUS MEDICINE jest spółką prawa handlowego – spółką z ograniczoną odpowiedzialnością, założoną zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 15 września 2000 roku Kodeks Spółek Handlowych, akta rejestrowe prowadzone przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001209473, NIP: 7011289479, REGON: 543428849, w wysokości 5 000 zł. kapitał zakładowy
2. FOCUS MEDICINE jest podmiotem leczniczym w rozumieniu Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej, wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą przez Wojewodę Mazowieckiego, numer księgi rejestrowej: 000000299298.
3. FOCUS MEDICINE współpracuje przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych z lekarzami posiadającymi prawo do wykonywania zawodu lekarza, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodzie lekarza i lekarza dentysty oraz pozostałymi zawodami medycznymi i specjalistami z zakresu dietetyki.
4. FOCUS MEDICINE udziela świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (telemedycyna), zgodnie z art. 3 ust. 1 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej.
5. FOCUS MEDICINE działa na podstawie:
  1. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej,
  2. Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodzie lekarza i lekarza dentysty,
  3. Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
  4. innych przepisów, dotyczących podmiotów wykonujących działalność leczniczą, w tym aktów wykonawczych do wymienionych wyżej ustaw.
6. W ramach wykonywanej działalności leczniczej oraz współpracy z lekarzami oraz innymi zawodami medycznymi FOCUS MEDICINE udziela Konsultacji Online na rzecz Pacjentów na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w następujących dziedzinach:
  - Chorób Wewnętrznych;
  - Diabetologii;
  - Endokrynologii;
  - Chirurgii Ogólnej;
  - Medycyny Rodzinnej;
  - Zdrowia Psychicznego.
7. FOCUS MEDICINE jest właścicielem Strony Internetowej i umożliwia Usługobiorcom za jej pomocą zarezerwowanie terminu Konsultacji Online w celu skorzystania ze Świadczeń zdrowotnych jako Pacjent lub na rzecz innej osoby fizycznej będącej Pacjentem a także dokonanie płatności online.
8. Usługi świadczone przez FOCUS MEDICINE na zasadach określonych niniejszym Regulaminem zgodnie z art. 2 pkt 4 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną stanowią usługi świadczone drogą elektroniczną.
9. Umowa zawierana na zasadach określonych niniejszym Regulaminem stanowi umowę dotyczącą usług zdrowotnych, która zawierana jest na odległość w rozumieniu Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku Prawa konsumenta.
10. Niniejszy Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na Stronie Internetowej FOCUS MEDICINE, w formie która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i drukowanie.
11. Usługobiorca oraz Pacjent może zapoznać się z treścią Regulaminu w każdym czasie.
12. Realizując obowiązek wynikający z art. 6 ust.1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną FOCUS MEDICINE jako Usługodawca informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną – to jest:
  - a) Zwiększonego ryzyka dostępu osób nieuprawnionych do danych osobowych;
  - b) Ingerencji osób trzecich w transmisje danych;
  - c) Wyłudzenia danych osobowych (w tym phishing);
  - d) Zainfekowania złośliwym oprogramowaniem, w tym wirusem komputerowym oraz programem śledzącym;
  - e) Złamania protokołów szyfrowania (kryptograficznych) stosowanych w transmisji danych między teleinformatycznymi;
  - f) systemami ponadto, w toku Konsultacji Online może dojść do utraty połączenia oraz przerwy w dostępności usługi związanej połączeniem internetowym.
13. Niezależnie od realizacji obowiązku, o którym mowa w pkt. II ppkt. 12 powyżej, FOCUS MEDICINE dokłada wszelkich starań aby zminimalizować ryzyka związane świadczonych z drogą

Usługobiorców.

### III. RODZAJE I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. FOCUS MEDICINE świadczy usługi drogą elektroniczną polegające na:

- a) Rezerwacji terminu Konsultacji Online poprzez Stronę Internetową zintegrowaną z oprogramowaniem Medycznym Medfile oraz dokonanie płatności online;
- b) odwołania Konsultacji Online umówionej za pośrednictwem Strony Internetowej;
- c) Konsultacji Online przy użyciu środków porozumiewania się na odległość.

### IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz zaakceptowania jego treści przystępując do Rezerwacji Konsultacji Internetowej. Online na Stronie

2. Rozpoczęcie korzystania z Usług oferowanych za pośrednictwem Strony Internetowej jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i tym samym z zawarciem z FOCUS MEDICINE umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

3. Strona Internetowa prowadzona jest przez FOCUS MEDICINE obecnie wyłącznie w języku polskim.

4. Zakazane jest wysyłanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji wprowadzających w błąd lub mogących wprowadzić w błąd a także podawanie w toku Rezerwacji nieprawdziwych danych.

5. Usługobiorca zobowiązany jest do powstrzymania się od działań, które mogą utrudnić korzystanie ze Strony Internetowej oraz utrudnić lub uniemożliwić korzystania z usług przez innych Usługobiorców i Pacjentów, w tym dokonywać rezerwacji wielu dostępnych terminów Konsultacji Online w kalendarzu bez zamiaru ich odbycia.

6. Konsultacje Online odbywają się w terminach dostępnych w Kalendarzu znajdującym się na Stronie Internetowej. Aby dokonać wyboru terminu wizyty w kalendarzu, konieczne jest wybranie zakładki „umów wizytę”.

7. W celu odbycia jednej Konsultacji Online Usługobiorca powinien zarezerwować jeden termin dostępny w kalendarzu na Stronie Internetowej.

8. Rezerwacja wizyty wiąże się z koniecznością dokonania płatności online za Konsultacje Online - płatność z góry, zgodnie z cennikiem dostępnym pod adresem: <https://focusmedicine.pl/>.

9. FOCUS MEDICINE nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Strony Internetowej lub przerwy w świadczeniu Usług z przyczyn niezależnych od niej, w szczególności problemów z połączeniem Internetowym wynikających z okoliczności po stronie dostawcy Internetu lub innych usług transmisji danych, systemu operacyjnego stosowanego przez Usługobiorcę lub Pacjenta, zainfekowanego wirusem sprzętu komputerowego, mobilnego Usługobiorcy lub Pacjenta bądź jego awarią a także przerwami w dostępie do oprogramowania medycznego zintegrowanego ze Stroną.

10. FOCUS MEDICINE zastrzega możliwość do czasowej przerwy w świadczeniu usług drogą elektroniczną w przypadku konieczności wdrożenia zmian, usprawnień lub konserwacji i poprawy funkcjonowania Strony Internetowej lub stosowanych narzędzi do konsultacji Online.

11. Usługobiorcy przysługuje prawo do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyn oraz bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość w formie pisemnej i przesłanie go na adres FOCUS MEDICINE: Aleje Jerozolimskie 109/70, 02-011 Warszawa lub w formie dokumentowej poprzez email przesłany na adres: [cmfocusmedicine@gmail.com](mailto:cmfocusmedicine@gmail.com) w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Odstąpienie od umowy wiąże się z zakończeniem korzystania z usług oferowanych przez FOCUS MEDICINE za pośrednictwem Strony Internetowej a jednocześnie z rezygnacją z Konsultacji w zarezerwowanym terminie. Online 12. W przypadku umówienia Konsultacji Online wraz z dokonaniem płatności online w terminie krótszym niż 14 dni od dnia zawarcia umowy, zastosowanie znajdzie ust. 13 i 14 poniżej.

13. W przypadku, gdy Usługobiorca zgłasza chęć skorzystania z Konsultacji Online przed upływem 14 dni kalendarzowych od zawarcia umowy, jest zobowiązany wyraźnie oświadczyć, że chce, aby udzielono na jego rzecz Świadczenie zdrowotne przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy oraz że jest świadomy, iż w takim przypadku utraci prawo do odstąpienia od umowy.

14. W przypadku gdy Konsultacja Online zarezerwowana zostaje przez Usługobiorcę na rzecz innej osoby, w terminie krótszym niż 14 dni od dnia zawarcia umowy, FOCUS MEDICINE informuje, że realizacja Konsultacji Online wiąże się z utratą prawa do odstąpienia od Umowy, na co powinien wyrazić zgodę Usługobiorca w toku rezerwacji.

15. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, można skorzystać z formularza stanowiącego załącznik do Regulaminu, jednakże nie jest to obowiązkowe.

16. Umowa zawarta na zasadach w niniejszym Regulaminie ulega rozwiązaniu po realizacji Konsultacji Online, szczegółowo opisanej w pkt. VII ppkt. 1 Regulaminu.

#### V. WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO WSPÓŁPRACY Z SYSTEMEM TELEINFOMATYCZNYM

1. W celu skorzystania z usług, wymienionych w niniejszym Regulaminie, konieczne jest spełnienie następujących warunków technicznych:

- a) posiadanie dostępu do sieci Internet;
- b) posiadanie dostępu do poczty e-mail oraz telefonu;
- c) posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet, wyposażonego w przeglądarkę internetową;
- d) zaakceptowanie niezbędnych plików Cookie;
- e) posiadanie włączonej obsługi skryptów JavaScript w przeglądarce, z której korzysta Usługobiorca lub Pacjent.
- f) Działający mikrofon i kamera na sprzęcie komputerowym lub urządzeniu mobilnym wykorzystywanym przy Konsultacji Online;

#### VI. REZERWACJA TERMINU KONSULTACJI ONLINE ORAZ ODWOŁANIE REZERWACJI

1. Rezerwacja terminu Konsultacji Online następuje za pomocą Strony Internetowej w sposób szczegółowo opisany poniżej.

2. W celu rezerwacji terminu Konsultacji Online należy skorzystać z zakładki „Umów wizytę” na stronie głównej.

3. Usługobiorca może dokonać rezerwacji Konsultacji Online dla siebie lub dla innej osoby jako Pacjenta.

4. Po kliknięciu opcji „Umów wizytę” Usługobiorca powinien dokonać wyboru specjalisty i terminu – system wyświetli listę lekarzy oraz kalendarz dostępnych terminów (daty, tj. dni oraz godziny) Konsultacji Online.

5. Po kliknięciu godziny w wybranej dacie Usługobiorca przechodzi do formularza, w którym:

a) Podaje niezbędne dane osobowe, takie jak: imię, nazwisko, adres email, numer kontaktowy, opcjonalnie: zamieszkania; adres

b) Dokonuje płatności za wybraną Konsultację Online korzystając z dostępnej opcji płatności – Przelewy24.

6. Dokonanie płatności z góry pełnej kwoty Konsultacji Online jest warunkiem skutecznej jej rezerwacji.

7. Po realizacji wyżej wymienionych kroków, Usługobiorca otrzymuje na podany adres email lub numer telefonu potwierdzenie zawierające:

- a) Potwierdzenie rezerwacji Konsultacji Online;
- b) link do wirtualnego gabinetu, za pomocą którego będzie odbywać się Konsultacja Online,
- c) w zależności od wybranej konfiguracji: link do formularza (karty Pacjenta), którą Pacjent powinien wypełnić przed Konsultacją Online

8. W przypadku gdy nie zostanie przesłany formularz (karta Pacjenta) przed konsultacją Online, może on także zostać wypełniony podczas Konsultacji Online przez lekarza prowadzącego Konsultację Online poprzez wypełnienie wywiadu chorobowego (lub przez dietetyka).

9. Usługobiorca może odwołać zarezerwowaną Konsultację Online poprzez kliknięcie w link „Anuluj wizytę” znajdujący się w wiadomości e-mail potwierdzającym rezerwację lub poprzez kontakt telefoniczny z rejestracją FOCUS MEDICINE.

10. Rezygnacja z Konsultacji Online powinna nastąpić najpóźniej na 24 godziny przed zarezerwowanym terminem Konsultacji Online.

11. W przypadku odwołania Konsultacji Online na co najmniej 24 godziny przed terminem Konsultacji Online zwracana jest pełna kwota uiszczona przed Usługobiorcą.

12. Jeżeli odwołanie Konsultacji Online następuje w terminie krótszym, niż na 24 godziny przed terminem zarezerwowanej Konsultacji Online opłata za Konsultację Online nie jest zwracana, z zastrzeżeniem pkt. IV ppkt. 11 Regulaminu (odstąpienie od Umowy).

13. FOCUS MEDICINE zwraca kwotę uiszczonej za Konsultację Online przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Usługobiorca, chyba, że Usługobiorca wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu środków.

Zwrot kwoty uiszczonej za Konsultację Online dokonywany jest maksymalnie w ciągu 7 dni.

14. FOCUS MEDICINE zastrzega sobie możliwość odwołania Konsultacji Online zarezerwowanej przez Usługobiorcę z przyczyn niezależnych od FOCUS MEDICINE. W takim przypadku zwracana jest pełna kwota uiszczona przez Usługobiorcę.

#### VII. KONSULTACJE ONLINE

1. FOCUS MEDICINE oferuje Konsultacje Online, poprzez wideokonsultację (wirtualny gabinet) o czasie trwania 15-00 min, po której Pacjent otrzymuje:
  - a) Zalecenia – które przesyłane są w formie zabezpieczonego pliku na adres email lub treści wiadomości,
  - b) E-receptę i/lub E-skierowanie, które przesyłane są w formie kodu dostępu za pośrednictwem SMS (z systemu P1/Medfile) oraz opcjonalnie plik PDF na adres e-mail.
2. Konsultacje Online wymienione w pkt. VII ppkt. 1 powyżej odbywają się wyłącznie odpłatnie. Aktualne ceny Konsultacji Online znajdują się na Stronie Internetowej <https://focusmedicine.pl/>. w zakładce Cennik.
3. Konsultacja Online jest realizowana poprzez połączenie wideo z Lekarzem współpracującym z FOCUS MEDICINE bądź w przypadku Konsultacji Online prowadzonej z dietetykiem – poprzez połączenie wideo z dietetykiem współpracującym z FOCUS MEDICINE.
4. Inicjowanie połączenia następuje przy wykorzystaniu programu do wideorozmowy (wirtualnego gabinetu) wskazanego w wiadomości email lub SMS otrzymanej po rezerwacji Konsultacji Online.
5. Warunkiem rozpoczęcia Konsultacji Online jest potwierdzenie tożsamości Pacjenta przez FOCUS MEDICINE. W tym celu FOCUS MEDICINE może wymagać przedstawienia danych osobowych identyfikujących Pacjenta i/lub przedstawienia dokumentu tożsamości.
6. W dniu i o godzinie zarezerwowanej Konsultacji Online Usługobiorca lub Pacjent zobowiązany jest przejść do Konsultacji Online poprzez kliknięcie w link do wirtualnego gabinetu znajdujący się w wiadomości e-mail lub SMS. Lekarz lub dietetyk prowadzący Konsultacje Online oczekuje 10 minut na Pacjenta.
7. W przypadku gdy Usługobiorca lub Pacjent nie podejmie kontaktu w ciągu 10 minut po umówionej godzinie, Konsultacja Online uważana jest za odbytą a uiszczona opłata za Konsultacje Online nie podlega zwrotowi.
8. FOCUS MEDICINE nie ponosi odpowiedzialności za nieodbycie się Konsultacji Online lub jej przerwanie z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy lub Pacjenta – jeżeli nie spełnił wymagań technicznych uregulowanych niniejszym Regulaminie.
9. Konsultacja Online obejmuje w szczególności:
  - a) Omówienie wywiadu zdrowotnego a w razie konieczności przeprowadzenie dalszego wywiadu a w przypadku konsultacji dietetycznej – omówienie dotychczasowego stylu życia i diety;
  - b) Udzielenie konsultacji;
  - c) Zlecenie badań lub innych działań diagnostycznych;
  - d) Omówienie wyników badań;
  - e) Wpis do dokumentacji medycznej prowadzonej przez Usługodawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami
  - f) Poinformowanie Pacjenta o konieczności odbycia wizyty stacjonarnej lub kontaktu z numerem alarmowym, jeżeli stan zdrowia Pacjenta wymaga bezpośredniego badania lub natychmiastowej interwencji a jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia Pacjenta oraz przedstawioną przez niego dokumentacją medyczną FOCUS MEDICINE może:
  - g) Przepisać leki a w razie konieczności wystawić e-receptę;
  - h) Wystawić e-skierowanie,
  - i) Wystawić zwolnienie lekarskie, na zasadach określonych obowiązujących przepisach;
  - j) Decyzję o wystawieniu e-recepty, e-skierowani lub e-zwolnienia podejmuje każdorazowo personel medyczny w oparciu o przesłanki medyczne oraz aktualny stan zdrowia Pacjenta;
10. W przypadku przedłużenia się czasu trwania Konsultacji Online z inicjatywy FOCUS MEDICINE, w szczególności w sytuacji gdy konieczne jest przeprowadzenie dłuższego wywiadu zdrowotnego lub analiza wyników badań, nie jest pobierana dodatkowa opłata.
11. FOCUS MEDICINE może wymagać od Pacjenta przedłożenia dodatkowych dokumentów medycznych, w tym wyników badań, karty informacyjnej ze szpitala.
12. Konsultacje Online realizowane przez FOCUS MEDICINE nie są przeznaczone dla osób, które wymagają natychmiastowej specjalistycznej pomocy medycznej (w tym szpitalnej) lub pozostają w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia, w tym w stanie wymagającym wezwania pogotowia ratunkowego.
13. Pacjent w sytuacji nagłego pogorszenia się stanu zdrowia lub stanu bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia powinien skontaktować się z numerem alarmowym 112 bądź telefonem Państwowego Ratownictwa Medycznego 999.
14. W przypadku jakichkolwiek problemów technicznych związanych z korzystaniem z Usług można się kontaktować z FOCUS MEDICINE w formie pisemnej na adres FOCUS MEDICINE: Aleje Jerozolimskie 109/70, 02-011 Warszawa lub w formie dokumentowej poprzez email przesłany na adres:

cmfocusmedicine@gmail.com.

## VIII. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez FOCUS MEDICINE mogą być składane w sposób następujący:

a) za pomocą listu, przesłanego na adres FOCUS MEDICINE, tj. Aleje Jerozolimskie 109/70, 02-011 Warszawa;

b) za pomocą wiadomości e-mail, przesłanej na adres: cmfocusmedicine@gmail.com.

2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

a) dane Usługobiorcy składającego reklamację pozwalające na jego identyfikację;

b) adres korespondencyjny Usługobiorcy lub e mail;

c) opis problemu, z którym wiąże się złożona reklamacja;

d) wskazanie żądań Usługobiorcy;

e) w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej – podpis Usługobiorcy.

3. Reklamację będą rozpatrywane przez FOCUS MEDICINE niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich wpływu.

4. FOCUS MEDICINE zastrzega, że w przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących reklamacji, może kontaktować się z Usługobiorcą.

5. FOCUS MEDICINE w terminie wskazanym w pkt. VIII ppkt. 3 powyżej udzieli Usługobiorcy odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub poprzez wiadomość e-mail na adres wskazany przez Usługobiorcę.

## IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje począwszy od 19.01.2026r.

2. FOCUS MEDICINE zastrzega możliwość zmiany niniejszego Regulaminu z niżej wskazanych przyczyn:

a) zmiany przepisów, która pociąga za sobą konieczność zmiany niniejszego lub Regulaminu aktualizacji w celu dostosowania jego treści do wymogów prawnych;

b) obowiązku, który wynika z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji administracyjnej, w tym także uznanie postanowień niniejszego Regulaminu lub jednego z nich za klauzule abuzywne;

c) konieczności poprawy bezpieczeństwa Usługobiorców i Pacjentów;

d) wdrożenia usprawnień Strony Internetowej;

e) wdrożenie nowych funkcjonalności lub zmiana dotychczasowych na Stronie Internetowej;

f) konieczności zapobiegania nadużyciom związanych z korzystaniem ze Strony Internetowej;

g) zmiany warunków świadczenia usług, w tym także wycofanie usług lub dodanie nowych usług zarówno i nieodpłatnych; odpłatnych jak

h) konieczności wprowadzenia do treści Regulaminu zmian redakcyjnych związanych z poprawieniem błędów stylistycznych, gramatycznymi, ortograficznymi, aktualizacją podstaw prawnych powołanych w treści Regulaminu a także usunięciem wątpliwości interpretacyjnych dotyczących postanowień niniejszego Regulaminu.

3. FOCUS MEDICINE poinformuje Usługobiorców o zmianie treści Regulaminu, zakresie wdrażanych zmian i przyczynach zmian.

4. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym Przez FOCUS MEDICINE, jednak nie krótszym niż 14 dni od dnia, w którym FOCUS MEDICINE poinformowała Usługobiorców o zmianach, chyba że przepisy, z których wynikają dokonywane zmiany w Regulaminie stanowią odmiennie.

5. Zarówno wprowadzane zmiany Usług świadczonych przez FOCUS MEDICINE jak i niniejszego Regulaminu nie będą miały wpływu na Usługi odpłatne, z których skorzystał Użytkownik przed wejściem w życie zmian lub na zarezerwowane i opłacone Konsultacje Online przez wejściem w życie zmian. 6. W przypadku gdy Usługobiorca, nie akceptuje zmian w Regulaminie, ma prawo do wypowiedzenia umowy.

Załącznik – Wzór formularza odstąpienia od umowy zawartej na odległość Dane osoby składającej oświadczenie: \_\_\_\_\_

FOCUS MEDICINE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 109/70, 02-011 Warszawa

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość – Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(\*) umowy dostawy następujących

towarów(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*) Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*) \_\_\_\_\_

Imię i nazwisko konsumenta(-ów) \_\_\_\_\_

Adres konsumenta(-ów) \_\_\_\_\_

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data \_\_\_\_\_

\*niepotrzebne skreślić