# Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną określa zakres i warunki umawiania i rezerwacji terminu wizyt za pośrednictwem strony internetowej: https://doktor-24.medfile.pl/

2. Definicje:
    1. Cennik – cennik Usług, udostępniany Pacjentowi na Stronie internetowej Usługodawcy,
    2. Pacjent – osoba fizyczna, który korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę,
    3. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, udostępniony nieodpłatnie na stronie https://doktor-24.medfile.pl/ w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby umożliwić swobodne zapoznawanie się z postanowieniami Regulaminu przed ich akceptacją,
    4. Strona internetowa – strona Usługodawcy, służąca do umawiania i rezerwacji terminu wizyt, dostępna pod adresem https://doktor-24.medfile.pl/
    5. Usługa – usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na udostępnieniu Pacjentowi możliwości umawiania i rezerwacji terminu wizyty drogą elektroniczną,
    6. Usługodawca Paweł Skoczylas prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Doktor-24 Paweł Skoczylas, 94-104 Łódź, ul. Obywatelska 106B lok.49, NIP 7271007199, adres e-mail do kontaktu: kontakt@doktor-24.com.pl, tel. 512717747

3. Aby móc korzystać z Usługi, należy zapoznać się dokładnie z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Usługi.

4. Pozostałe usługi, tj. wizyta, odbywają się osobiście w gabinecie, w terminie i miejscu wskazanym przy rezerwacji terminu. Warunki świadczenia pozostałych usług nie są objęte Regulaminem.

## § 2. Sposób korzystania ze świadczonych usług i opłaty

1. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na Stronie internetowej.
2. Pacjent rezerwujący wizytę zobowiązany jest uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail oraz uiścić przedpłatę w formie zaliczki w wysokości 100% ceny wizyty wskazanej przy wyborze terminu wizyty.
3. Usługą jest konsultacja lekarska, podczas której lekarz decuduje o sposobie postępowania - na podstawie wskazań medycznych decyduje on czy wystawiona zostanie jakakolwiek recepta, skierowanie, zwolnienie lekarskie czy inny

dokument.
Konsultację (usługę) uznaje się za zrealizowaną  również w przypadku:
- odbycia rozmowy z lekarzem bez wystawienia jakiegokolwiek dokumentu – to wyłącznie lekarz podejmuje decyzję w tym zakresie, a nie pacjent,
- nie odebrania przez pacjenta telefonu o umówionej godzinie,
- odwołania przez pacjenta konsultacji w terminie krótszym niż 24 godziny do czasu jej rozpoczęcia,
- braku kontaktu telefonicznego o umówionej godzinie ze strony pacjenta posiadającego zagraniczny numer telefonu,
- podania przez pacjenta błędnego numeru telefonu podczas rejestracji,
- braku zasięgu (problemów technicznych) po stronie pacjenta,
- nieobecności pacjenta podczas konsultacji, zamówionej dla niego przez osobę trzecią,
- braku znajomości przez pacjenta jęz. polskiego.
4. Konsultacja trwa tyle czasu, ile zdaniem lekarza wymaga tego stan pacjenta – nie ma minimalnie ani maksymalnie określonego czasu trwania e-wizyty.
5. W przypadku zgłaszanych objawów zagrażających zdrowiu i życiu pacjenta lekarz niezwłocznie wystawia skierowanie do szpitala  z zaleceniem pilnego udania się do placówki lub wezwania ZRM.
6. Pacjent musi obecny podczas teleporady, nie ma możliwości przeprowadzenia konsultacji dla osoby trzeciej.
7. Przed ropoczęciem konsultacji z lekarzem pacjent zobowiązany jest do podania swojego imienia i nazwiska, numeru PESEL oraz adresu zamieszkania celem założenia dokumentacji medycznej - wypełniając formularz lub podając dane telefonicznie. Podanie danych przez pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem jego oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych oraz posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych. Fałszywe podawanie się za kogoś innego (podszywanie się pod inną osobę) grozi odpowiedzialnością karną. W przypadku odmowy podania przez pacjenta wymaganych danych konsultacja z lekarzem nie odbędzie się z winy pacjenta (zwrot środków nie przysługuje). Połączenie telefoniczne z pacjentem zostanie przerwane, a usługę uznaje się za zrealizowaną.
8. Po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres e-mail podany przez Pacjenta w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie przedpłaty.
9. Warunkiem dokonania rezerwacji terminu wizyty jest uiszczenie przedpłaty w formie zaliczki w wysokości nie mniejszej niż 100% ceny wizyty wynikającej z Cennika. Przedpłatę uważa się za dokonaną dopiero po jej zaksięgowaniu na rachunku bankowym Usługodawcy lub potwierdzeniu wpłaty przez serwis PayU.
10. W razie braku uiszczenia przedpłaty do 24 h przed wybranym terminem wizyty lub niezwłocznie (do 10 minut) w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 h do wybranego terminu wizyty, termin uznaje się za nierezerwowany i dostępny dla pozostałych potencjalnych pacjentów.
11. Przedpłatę można uiścić w następujący sposób:
- za pomocą kanałów płatności dostępnych na Stronie internetowej;
- przelewem bankowym na rachunek bankowy Usługodawcy - realizacja konsultacji odbędzie się po zaksięgowaniu wpłaty na koncie Usługodawcy.
12. Informację o zaksięgowaniu przedpłaty i potwierdzeniu rezerwacji terminu lub jego anulowaniu z powodu braku uiszczenia przedpłaty Pacjent otrzyma niezwłocznie na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym.
13. W ramach zamówionej usługi „Konsultacja + ewentualne L4 (e-Zwolnienie)”, „Formularz e-Zwolnienie z konsultacją”, "E-ZWOLNIENIE (L4) - telekonsultacja lekarska" wystawiane jest (jeśli lekarza uzna za zasadne) WYŁĄCZNIE zwolnienie/ zaświadczenie lekarskie oraz recepta *stricte* związana z daną chorobą. Nie ma możliwości uzyskania recepty na inne leki. W tym celu należy zamówić usługę „Konsultacja lekarska z e-receptą" lub „Konsultacja internistyczna” lub "E-RECEPTA - telekonsultacja lekarska". Nie ma możliwości uzyskania zwolnienia lekarskiego z powodu ciąży, z powodu chorób i zaburzeń psychicznych oraz na opiekę.
14. Wystawienie e-skierowania (na badania diagnostyczne odpłatne, do szpitala) możliwe jedynie po wybraniu usługi "E-SKIEROWANIE (badanie odpłatne) - telekonsultacja lekarska" - koszt wystawienia jednego skierowania 169 zł.
15. Interpretacja wyników badań możliwa jedynie po wybraniu usługi "Interpretacja wyników badań" w cenie 199 zł. Wyniki należy przesłać na adres: kontakt@doktor-24.com.pl przed rozpoczęciem konsultacji. Wyniki badań WYŁĄCZNIE w jęz. polskim, wykonane WYŁĄCZNIE w polskim laboratorium. Interpretacja wyników badań obrazowych dotyczy WYŁĄCZNIE opisu badania (nie zdjęć, filmów etc.).
16. Nie ma możliwości uzyskania:
- recept na leki z grupy I-N lub II-P (Rx-w / Rp-w),
- recept transgranicznych na leki silnie działające,
- zwolnień lekarskich z powodu ciąży,

- zwolnienień lekarskich z powodu chorób i zaburzeń psychicznych,
- zwolnienień lekarskich na opiekę,
- skierowań do specjalistów oraz na badania w ramach NFZ (poza lecznictwem szpitalnym),
- skierowania na szczepienie przeciwko koronawirusowi,
- zaświadczeń o przeciwwskazaniach do uprawiania sportu, wykonywania ćwiczeń fizycznych (w tym zwolnień z WF) etc.,
- zaświadczeń o braku przeciwwskazań zdrowotnych do uprawiania sportu, wykonywania ćwiczeń fizycznych, udziału w zawodach sportowych, wyjazdu na obóz etc.,
- zaświadczeń o braku przeciwwskazań zdrowotnych do wykonywania pracy na danym stanowisku, podjęcia/ kontynuowania studiów etc.,
- zaświadczeń o aktualnym stanie zdrowia, kwalifikacji do planowanych zabiegów etc.,

17. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa Usługodawca nie wystawia faktur, rachunków ani paragonów - dowodem zapłaty jest potwierdzenie przelewu.
18. Wizyty realizowane są zgodnie z zamówieniem dokonanym przez Pacjenta. W przypadku zamówienia błędnej usługi nie ma możliwości dokonania zmiany po rozpoczęciu wizyty. Przed rozpoczęciem wizyty istnieje możliwość zmiany usługi po wcześniejszym uzgodnieniu z lekarzem i dokonaniu dopłaty w wysokości 100 zł. W przypadku usługi "Interpretacja wyników badań" dopłata wynosi 150 zł.
19. Wizyty odbywają się WYŁĄCZNIE telefonicznie w języku polskim - o umówionej godzinie (+/- 20 minut) lekarz dzwoni do pacjenta na wskazany przez niego podczas rejestracji numer telefonu. Konsultacja w języku angielskim może odbyć się wyłącznie po zamówieniu aktywnej usługi „Online consultation (English)”. Pacjenci posiadający zagraniczny numer telefonu wykonują połączenie na własny koszt na numer lekarza: +48 512-717-747.
20. Konsultacje prowadzone są tylko dla osób w przedziale wiekowym 18-80 lat.
21. Wszystkie recepty wystawiane są na 100%, zgodnie z ChPL i wskazaniami medycznymi.
22. W ramach jednej e-wizyty, jeśli lekarz uzna za zasadne, wystawiana jest TYLKO jedna recepta zawierająca do 5 różnych leków.
23. Ewentualną receptę na leki działające na ośrodkowy układ nerwowy można uzyskać tylko w uzasadnionych przypadkach po uwzględnieniu wywiadu lekarskiego. Podczas e-wizyty wystawiana jest e-recepta wyłącznie na jeden lek silnie działający (1 op.).

## § 3. Reklamacje

1. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje związane z Usługą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy wskazany w niniejszym Regulaminie.

2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi maksymalnie 14 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji.

## § 4. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. Odwołanie wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 24 h przed tym terminem. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona przedpłata nie podlega zwrotowi.

2. Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty jest możliwe przez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail Usługodawcy podany w Regulaminie tj. kontakt@doktor-24.com.pl. Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji. Usługodawca pobiera 20% kwoty przedpłaty na pokrycie kosztów administracyjnych.

3. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie lub brak odwołania we wskazanym terminie skutkuje przepadkiem

przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny.

4. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty w przypadku jej odbycia skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty Usługodawca uprawniony jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty, co skutkuje przepadkiem przedpłaty. Przedpłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty najpóźniej na godzinę przed terminem. W razie odwołania Usługodawca zaproponuje Pacjentowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub niezaproponowania go Usługodawca zwróci Pacjentowi całość uiszczonej przedpłaty.

6. Usługodawca dokona zwrotu przedpłaty w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zgodnie z Regulaminem.

## § 5. Wymagania techniczne

1. Dostęp do Strony internetowej i formularza rejestracji wizyty możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:
    1. korzystania z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,
    2. korzystanie z jednego z systemów operacyjnych: Windows, macOS, Linux/Ubuntu,
    3. minimalne wymagania sprzętowe:
        1. Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory),
        2. 512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,
        3. minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek,
        4. stałe połączenie do sieci Internet.
2. Do dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza konieczne jest posiadanie przez Pacjenta:
    1. rachunku bankowego,

2. konta poczty elektronicznej,

3. telefonu stacjonarnego lub komórkowego.

## § 6. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu.

2. Wszelkie spory między Usługodawcą a Pacjentem będą rozstrzygane w sposób polubowny.

3. W przypadku nierozwiązania sporów na drodze polubownej, między Usługodawcą, a Pacjentem, sądem właściwym jest Sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca siedziby Usługodawcy.

4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.

5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 26.08.2026 r.