REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEMEDYCZNYCH

§ 1. Postanowienia ogólne

1. **Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania ze Świadczeń Konsultacyjnych (usług telemedycznych) świadczonych przez INMEDO spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu (50-422), ul. Rakowiecka 74A/2, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000868100, NIP 8971885330, REGON 387445280, wpisaną do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Dolnośląskiego pod numerem: 000000291073.**

2. **W zakresie Usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2024 poz. 1513 z poźn. zm.).**

3. **Korespondencję elektroniczną dotyczącą działalności Systemu teleinformatycznego oraz świadczonych usług należy wysyłać na adres e-mail: rejestracja@inmedo.pl, natomiast korespondencję w formie tradycyjnej (przesyłki pocztowe) należy kierować na adres: ul. Rakowiecka 74A/2, 50-422 Wrocław.**

§ 2. Definicje

Sformułowania użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Świadczenia Konsultacyjne (Usługa telemedyczna) – usługi wykonywane na rzecz Pacjenta w ramach dostępnych opcji kontaktu na odległość, polegające na udzielaniu świadczeń zdrowotnych, w tym zbadaniu i orzeczeniu o stanie zdrowia, doradztwie, opiniowaniu, diagnozowaniu lub udzielaniu innej pomocy dotyczącej zdrowia służące profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu, leczeniu i poprawie zdrowia.**
   W ramach Świadczeń Konsultacyjnych Pacjent może otrzymać m.in. e-receptę, e-zwolnienie, e-skierowanie lub zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne (e-ZWM), jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej.

2. **Pacjent – osoba fizyczna posiadająca uprawnienia do korzystania ze Świadczeń Konsultacyjnych udzielanych przez INMEDO. Pacjentem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, reprezentowana przez właściwie umocowanego opiekuna/przedstawiciela ustawowego.**

3. **Lekarz – osoba posiadająca prawo wykonywania zawodu lekarza, udzielająca na rzecz Pacjenta Świadczeń Konsultacyjnych za pomocą Środków komunikowania się na odległość.**

4. **Opiekun faktyczny – osoba sprawująca, bez obowiązku ustawowego, stałą opiekę nad Pacjentem, który ze względu na wiek, stan zdrowia albo stan psychiczny opieki takiej wymaga.**

5. **Osoba upoważniona – osoba wskazana przez Pacjenta do podejmowania określonych czynności w jego imieniu w procesie udzielania Świadczeń Konsultacyjnych.**

6. **Środki komunikowania się na odległość – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość i udzielanie Świadczeń Konsultacyjnych przy wykorzystaniu transmisji danych (m.in. wideo, czat, teleporada).**

7. **Świadczenie usług drogą elektroniczną – wykonanie usługi na odległość, poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Pacjenta, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania.**

8. **Dane Osobowe – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, w tym Dane Osobowe Zwykłe oraz Dane Osobowe Medyczne.**

9. **Dane Osobowe Zwykłe – dane osobowe Pacjenta, takie jak imię, nazwisko, płeć, data urodzenia, numer PESEL, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej i inne dane kontaktowe podane w związku z realizacją umowy.**

10. **Dane Osobowe Medyczne – wszelkie dane umożliwiające zidentyfikowanie stanu zdrowia Pacjenta, w szczególności dane o udzielonych, udzielanych i planowanych świadczeniach opieki zdrowotnej oraz dotyczące jego stanu zdrowia.**

11. **INMEDO (Usługodawca) - INMEDO spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu (50-422), ul. Rakowiecka 74A/2, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000868100, NIP 8971885330, REGON 387445280, wpisaną do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Dolnośląskiego pod numerem: 000000291073.**

12. **Polityka Prywatności – dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów przez INMEDO, udostępniany w Serwisie.**

13. **Przedstawiciel ustawowy – osoba uprawniona do działania w imieniu Pacjenta nieposiadającego pełnej zdolności do czynności prawnych, w szczególności rodzic lub opiekun prawny.**

14. **Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną i udzielania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na rzecz Pacjenta.**

15. **Regulamin organizacyjny – regulamin organizacyjny INNMEDO ustalony przez kierownika podmiotu leczniczego zgodnie z ustawą o działalności leczniczej.**

16. **Serwis (Strona internetowa) – witryna internetowa Usługodawcy dostępna pod adresem www.inmedo.pl, pełniąca funkcję informacyjną, za pośrednictwem której udostępniany jest m.in. Cennik, Polityka Prywatności oraz wskazane są ścieżki kontaktu.**

17. **System teleinformatyczny (System EDM) – oprogramowanie dostarczane przez zewnętrznego dostawcę, udostępniane przez INMEDO w modelu usługowym, służące do prowadzenia**

Elektronicznej Dokumentacji Medycznej oraz umożliwiające i organizujące kontakt na odległość w celu udzielania Pacjentom Świadczeń Konsultacyjnych.

18. **Ustawa o działalności leczniczej – ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tj. Dz.U. z 2026 poz. 156 z późn. zm.).**

19. **Usługa – usługa udostępnienia Systemu teleinformatycznego oraz zorganizowania i umożliwienia za pośrednictwem dostępnych w Systemie teleinformatycznym Środków Komunikacji na Odległość kontaktu Pacjenta z Lekarzem, w szczególności w celu uzyskania przez Pacjenta Świadczeń Konsultacyjnych.**

20. **Partner – podmiot profesjonalny (np. sklep medyczny, fundacja) współpracujący z INMEDO na podstawie odrębnej umowy, który w celach organizacyjnych ułatwia Pacjentowi dostęp do Systemu teleinformatycznego.**

21. **Cennik – wykaz opłat należnych za Świadczenia Konsultacyjne oraz Opcje Kontaktu (§4), udostępniany w Serwisie.**

22. **Siła wyższa – zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do przewidzenia lub zapobieżenia, na które INMEDO nie ma wpływu, w szczególności klęski żywiołowe, stany nadzwyczajne, działania organów władzy państwowej, a także rozległe awarie infrastruktury teleinformatycznej, telekomunikacyjnej lub energetycznej pozostające poza kontrolą INMEDO.**

§ 3. Charakter i zakres Świadczeń Konsultacyjnych

1. **Usługodawca jest podmiotem leczniczym wpisanym do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Dolnośląskiego pod numerem 000000291073 i prowadzi działalność leczniczą polegającą na udzielaniu świadczeń zdrowotnych, zgodnie z art. 3 ust. 1 i 2 Ustawy o działalności leczniczej, w szczególności za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i systemów łączności, w ramach której w szczególności prowadzi promocję i edukację zdrowotną, bada i orzeka o stanie zdrowia pacjentów, udziela porad, opiniuje i diagnozuje lub udziela innej pomocy dotyczącej zdrowia i organizmu. Strona internetowa www.inmedo.pl służy wyłącznie do wskazywania Pacjentom ścieżek kontaktu oraz celom informacyjnym.**

2. **Przez Świadczenia Konsultacyjne rozumie się działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej.**

3. **Świadczenia Konsultacyjne nie zastępują bezpośredniej wizyty u lekarza, jeżeli tylko bezpośredni kontakt Pacjenta z lekarzem oraz osobiste zbadanie Pacjenta przez lekarza umożliwia postawienie diagnozy, podjęcie leczenia lub innych działań o charakterze zdrowotnym, a postawienie diagnozy jest niemożliwe w drodze udzielania Świadczenia Konsultacyjnego.**

4. **W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 w celu wezwania pogotowia**

ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki służby zdrowia.

5. **Jeśli połączenie z Lekarzem za pośrednictwem Systemu teleinformatycznego nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Pacjenta pogarsza się, Pacjent powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w placówce ochrony zdrowia.**

6. **Kontakt bądź próba kontaktu z Lekarzem za pośrednictwem Systemu teleinformatycznego nie mogą opóźniać lub zastąpić wykonania działań wskazanych w ust. 4 i 5 powyżej.**

7. **Usługodawca zapewni Pacjentom dostęp do Serwisu 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności Serwisu, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia prac konserwacyjnych i serwisowych. O przypadkach planowanego ograniczenia dostępności Serwisu Pacjenci będą informowani z odpowiednim wyprzedzeniem w komunikatach na stronie internetowej www.inmedo.pl lub drogą elektroniczną.**

8. **Usługodawca prowadzi, przechowuje i udostępnia dokumentację medyczną zgodnie z przepisami prawa, w szczególności zgodnie z Ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz.U. z 2024 poz. 581 z późn. zm.), Ustawą z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (tj. Dz.U. z 2026 poz. 208 z późn. zm.), oraz zapewnia ochronę danych zawartych w tej dokumentacji zgodnie z właściwymi przepisami wykonawczymi, w tym rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania.**

9. **Usługodawca zapewni Pacjentowi możliwość dołączania do zamówionego Świadczenia Konsultacyjnego dokumentów medycznych.**

10. **Usługodawca, bez pobierania dodatkowej opłaty, udostępnia Pacjentowi w Serwisie dokumentację medyczną, w tym w szczególności w zakresie co najmniej: historii udzielonych konsultacji, zaleceń pokonsultacyjnych oraz dokumentów udostępnionych przez Pacjenta. W pozostałym zakresie zasady udostępniania dokumentacji medycznej określa Regulamin organizacyjny.**

11. **Usługodawca przed przystąpieniem do udzielenia Świadczenia Konsultacyjnego na rzecz Pacjenta weryfikuje tożsamość Pacjenta poprzez zwrócenie się o podanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL lub daty urodzenia.**

§ 4. Opcje Kontaktu

1. **Pacjent uzyskuje możliwość połączenia z Lekarzem poprzez System teleinformatyczny w drodze następujących Opcji Kontaktu:**

    1. **„Wideo konsultacja” – rozmowa za pomocą środków porozumiewania się na odległość, polegająca na rozmowie wideo, której czas trwania uzależniony jest od jej przebiegu i decyzji Lekarza, w trakcie której Pacjent może uzyskać Świadczenie Konsultacyjne;**

2. **„Konsultacja telefoniczna” – rozmowa za pomocą środków porozumiewania się na odległość, polegająca na rozmowie z wykorzystaniem telefonii stacjonarnej lub bezprzewodowej, której czas trwania uzależniony jest od jej przebiegu i decyzji Lekarza, w trakcie której Pacjent może uzyskać Świadczenie Konsultacyjne.**

2. **Przebieg rozmowy Pacjenta z Lekarzem nie jest rejestrowany.**

3. **Kontakt, o którym mowa w ust. 1, organizowany jest w celu umożliwienia Pacjentowi uzyskania Świadczeń Konsultacyjnych. Pacjent rezerwuje i odwołuje Świadczenie Konsultacyjne za pośrednictwem Systemu teleinformatycznego, wskazując preferowaną formę kontaktu w polu “notatka”. Na podstawie tych preferencji kontakt z Pacjentem inicjuje Lekarz.**

4. **W celu bezawaryjnego korzystania z funkcjonalności Systemu teleinformatycznego, Pacjent powinien posiadać sprzęt komputerowy lub urządzenie mobilne o następujących parametrach:**

    1. **połączenie sieciowe: stałe połączenie do sieci Internet;**

    2. **wymagania sprzętowe: procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający instrukcje SSE2, minimum 512 MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych albo 2 GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych oraz minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku (do przechowywania danych tymczasowych i plików Cookies);**

    3. **system operacyjny: oprogramowanie działa prawidłowo w systemach z rodziny Windows (wersje XP, 7, 8, 10 lub nowsze), Mac OS X oraz dystrybucjach Linux (m.in. Debian 7/8/9, Ubuntu 16/17, Linux Mint lub nowsze);**

    4. **przeglądarka internetowa: wymagane jest korzystanie z jednej z następujących przeglądarek internetowych w podanej lub nowszej wersji: Microsoft Edge, Google Chrome (od wersji 21), Mozilla Firefox (od wersji 28), Opera (od wersji 12.1) lub Safari (od wersji 6.1);**

    5. **ustawienia przeglądarki: włączona obsługa plików Cookies (niezbędna do przechowywania sesji użytkownika) oraz włączona obsługa JavaScript (niezbędna do prawidłowego wyświetlania i funkcjonowania interfejsu aplikacji);**

    6. **peryferia: w przypadku korzystania z opcji „Wideo konsultacja” wymagana jest włączona i sprawna kamera oraz mikrofon.**

5. **Lekarz może w ramach udzielanego Świadczenia Konsultacyjnego wystawić e-receptę (w tym na leki refundowane), e-zwolnienie lekarskie, skierowanie lub zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne (e-ZWM), wyłącznie jeżeli uzna, że jest to uzasadnione stanem zdrowia Pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej – z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa dotyczących wystawiania recept w ramach świadczeń udzielanych na odległość. Decyzję o wystawieniu recepty, skierowania, e-ZWM lub innego dokumentu medycznego każdorazowo podejmuje lekarz na podstawie swojej wiedzy medycznej, dokumentacji oraz sytuacji konkretnego pacjenta.**

6. **E-recepta, e-zwolnienie, skierowanie lub zlecenie na wyroby medyczne (e-ZWM) zostaną wystawione w formie elektronicznej i przekazane za pośrednictwem dedykowanych systemów państwowych (np. P1). Dane dostępowe do dokumentów zostaną przekazane Pacjentowi zgodnie z obowiązującymi standardami.**

7. **Dokumentami potwierdzającymi postawioną uprzednio diagnozę, których przedłożenia Lekarz może wymagać od Pacjenta do wystawienia e-recepty, skierowania, e-zwolnienia lekarskiego lub zlecenia na wyroby medyczne (e-ZWM), mogą być np.: orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności, karta wypisowa ze szpitala, historia choroby, dokumentacja medyczna z poprzedniego leczenia, wyniki badań laboratoryjnych lub obrazowych.**

8. **Lekarz ma prawo odmówić wystawienia e-recepty, e-zwolnienia, skierowania lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne (e-ZWM), jeżeli zgodnie ze swoją wiedzą medyczną i na podstawie przedstawionych przez Pacjenta informacji uzna, że wydanie dokumentu lub stosowanie wyrobu/leku może być dla Pacjenta szkodliwe, zagrażać jego życiu lub zdrowiu, bądź byłoby sprzeczne z zasadami powszechnie obowiązującego prawa (w szczególności sprzeczne z ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty tj. Dz. U. z 2026 poz 37 z późn. zm.).**

§ 5. Procedury realizacji kontaktu i odwoływanie wizyt

1. **Pacjent ma prawo bezkosztowo odwołać konsultację do momentu jej rozpoczęcia.**

2. **W przypadku braku kontaktu z Pacjentem w wyznaczonym terminie, Lekarz podejmuje 3 próby nawiązania połączenia w odstępach co najmniej 5-minutowych. Po bezskutecznym wyczerpaniu prób, świadczenie uznaje się za nieodbyte z przyczyn leżących po stronie Pacjenta, a opłata nie podlega zwrotowi.**

3. **W przypadku przerwania konsultacji (awaria techniczna), Lekarz podejmuje niezwłoczną próbę ponownego kontaktu. Jeżeli kontynuowanie konsultacji nie będzie możliwe, strony ustalają inny termin.**

4. **Jeżeli konsultacja nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie INMEDO, Pacjentowi przysługuje prawo do ustalenia nowego terminu lub zwrotu płatności.**

§6. Akceptacja Regulaminu i weryfikacja tożsamości

1. **Zawarcie umowy o świadczenie usług telemedycznych pomiędzy INMEDO a Pacjentem następuje z chwilą łącznego spełnienia następujących warunków:**

    1. **zapoznania się przez Pacjenta z treścią niniejszego Regulaminu oraz Polityki Prywatności;**

    2. **akceptacji Regulaminu oraz Polityki Prywatności w sposób wyraźny, w szczególności poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru (checkbox) w Systemie teleinformatycznym;**

3. **zgłoszenia zapotrzebowania na Świadczenie Konsultacyjne za pośrednictwem formularza rejestracyjnego wypełnianego bezpośrednio przez Pacjenta lub za pośrednictwem Partnera działającego w imieniu Pacjenta.**

4. **zgłoszenia wyraźnego żądania rozpoczęcia Świadczenia Konsultacyjnego przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i przyjęcia do wiadomości, że po pełnym wykonaniu usługi przez INMEDO utraci prawo do odstąpienia od umowy.**

2. **Warunkiem koniecznym do rozpoczęcia świadczenia Usługi jest uprzednia, osobista i samodzielna akceptacja niniejszego Regulaminu przez Pacjenta, również w przypadku, gdy fizycznego zgłoszenia w Systemie dokonuje Partner.**

3. **Przed rozpoczęciem Świadczenia Konsultacyjnego tożsamość Pacjenta jest każdorazowo weryfikowana przez personel medyczny INMEDO na podstawie danych wprowadzonych do systemu Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (EDM).**

4. **Pacjent zobowiązany jest do przekazywania INMEDO wyłącznie zgodnych z prawdą, kompletnych i aktualnych informacji dotyczących swojego stanu zdrowia oraz autentycznej dokumentacji medycznej.**

5. **W przypadku powzięcia przez INMEDO informacji lub uzasadnionych podejrzeń, że przekazane przez Pacjenta (lub Partnera) dane są nieprawdziwe, niekompletne, budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub uniemożliwiają prawidłową ocenę medyczną, INMEDO (w tym Lekarz) ma prawo zwrócić się o ich uzupełnienie, a do tego czasu wstrzymać, odmówić lub przerwać realizację Świadczenia Konsultacyjnego. Z tego samego prawa INMEDO może skorzystać, jeżeli Pacjent narusza postanowienia niniejszego Regulaminu.**

§ 7. Płatności

1. **Świadczenia Konsultacyjne mają charakter odpłatny. Wysokość opłaty za poszczególne Świadczenia Konsultacyjne oraz Opcje Kontaktu określa Cennik dostępny w Systemie teleinformatycznym.**

2. **Pacjent uiszcza opłatę za Świadczenie Konsultacyjne przed jego rozpoczęciem, za pośrednictwem metod płatności udostępnionych w Systemie teleinformatycznym. Przed dokonaniem płatności Pacjent potwierdza, że składane zamówienie wiąże się z obowiązkiem zapłaty.**

3. **Po dokonaniu płatności INMEDO udostępnia Pacjentowi potwierdzenie dokonania płatności oraz na żądanie Pacjenta fakturę, zgodnie z obowiązującymi przepisami.**

4. **W razie skutecznego odstąpienia od umowy przed rozpoczęciem Świadczenia Konsultacyjnego albo nieodbycia się Świadczenia z przyczyn leżących po stronie INMEDO, uiszczona opłata podlega zwrotowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Pacjent, chyba że Pacjent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu.**

§ 8. Zgoda na udzielanie świadczeń telemedycznych

1. **Warunkiem udzielenia Świadczenia Konsultacyjnego jest wyrażenie przez Pacjenta świadomej zgody na jego udzielenie w formie zdalnej (teleporady), na zasadach określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. Dz.U. z 2024 poz. 581 z późn. zm.) oraz w ustawie z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (tj. Dz.U. z 2026 poz. 37 z późn. zm.). Pacjent może w każdej chwili cofnąć zgodę i zrezygnować ze Świadczenia.**

2. **W imieniu Pacjenta nieposiadającego pełnej zdolności do czynności prawnych (w tym małoletniego) działa Przedstawiciel ustawowy/Opiekun faktyczny/Osoba upoważniona, który akceptuje Regulamin, wyraża wymagane zgody oraz oświadcza, że jest uprawniony do reprezentowania Pacjenta. W przypadku Pacjenta, który ukończył 16 lat, do udzielenia świadczenia wymagana jest (o ile przepisy tego wymagają) również jego zgoda.**

3. **INMEDO może uzależnić udzielenie Świadczenia Konsultacyjnego od potwierdzenia uprawnienia Przedstawiciela ustawowego/Opiekuna faktycznego/Osoby upoważnionej do działania w imieniu Pacjenta. INMEDO oraz Lekarz mogą odmówić udzielenia Świadczenia w razie uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości Pacjenta lub uprawnień Przedstawiciela ustawowego.**

§ 9. Prawa Pacjenta

1. **Pacjentowi przysługują prawa określone w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, w szczególności: prawo do świadczeń zdrowotnych odpowiadających aktualnej wiedzy medycznej, prawo do informacji o swoim stanie zdrowia, prawo do wyrażenia zgody albo odmowy udzielenia świadczenia, prawo dostępu do dokumentacji medycznej, prawo do zachowania w tajemnicy informacji z nim związanych, prawo do poszanowania intymności i godności.**

2. **Pacjentowi przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia Lekarza, na zasadach określonych w art. 31 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, jeżeli opinia albo orzeczenie ma wpływ na prawa lub obowiązki pacjenta wynikające z przepisów prawa.**

3. **Pacjent może zgłaszać podejrzenia działań niepożądanych produktów leczniczych/ wyrobów medycznych zgodnie z obowiązującymi przepisami.**

4. **Nadzór nad przestrzeganiem praw pacjenta sprawuje Rzecznik Praw Pacjenta. Bezpłatna Telefoniczna Informacja Pacjenta dostępna jest pod numerem 800 190 590.**

§ 10. Ochrona danych osobowych

Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów, w tym klauzule informacyjne wymagane przez przepisy RODO (cele, podstawy prawne, prawa Pacjenta), zostały uregulowane w odrębnej Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej www.inmedo.pl oraz przekazywanej Pacjentowi przed realizacją Świadczenia Konsultacyjnego.

§ 11. Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych

1. **Przekazanie przez Pacjenta danych i informacji o stanie zdrowia, stanowiących Dane Osobowe Medyczne, jest dobrowolne, lecz niezbędne w celu uzyskania Świadczenia Konsultacyjnego. Niepodanie tych danych lub odmowa ich przekazania uniemożliwia dokonanie prawidłowej oceny medycznej i skutkuje brakiem możliwości udzielenia Świadczenia Konsultacyjnego.**

2. **Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych przez INMEDO jest dopuszczalne na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO (tj. w celu świadczenia usług medycznych, diagnozy medycznej, leczenia lub zarządzania udzielaniem tych usług) w związku z przepisami Ustawy o działalności leczniczej oraz ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, bez konieczności wyrażania przez Pacjenta odrębnej zgody.**

3. **Przetwarzanie Danych Osobowych Medycznych obejmuje również wykonywanie czynności pomocniczych i organizacyjnych bezpośrednio związanych z udzielaniem Świadczeń Konsultacyjnych, prowadzeniem dokumentacji medycznej oraz utrzymaniem i zapewnieniem bezpieczeństwa Systemu teleinformatycznego.**

4. **Dane Osobowe Medyczne podlegają bezwzględnej ochronie i są objęte tajemnicą lekarską oraz prawnie chronioną tajemnicą zawodową, stosownie do powszechnie obowiązujących przepisów prawa.**

§ 12. Odpowiedzialność

1. **INMEDO ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego.**

2. **Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności INMEDO w zakresie, w jakim jest to niedopuszczalne wobec Pacjenta będącego konsumentem, w tym odpowiedzialności za szkody na osobie.**

3. **INMEDO nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Pacjenta danych nieprawdziwych, niekompletnych lub nieaktualnych oraz za skutki niezastosowania się przez Pacjenta do zaleceń Lekarza.**

4. **INMEDO nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub nieprawidłowe działanie Systemu teleinformatycznego wynikające z przyczyn leżących po stronie Pacjenta (w tym niespełnienia wymagań technicznych), po stronie operatorów telekomunikacyjnych lub dostawcy Systemu, a także z działania Siły Wyższej.**

§ 13. Postępowanie reklamacyjne

1. **Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Świadczenia Konsultacyjnego, a także w sprawach dotyczących działania Systemu teleinformatycznego.**

2. **Zgłoszenia reklamacyjne powinny być kierowane w formie elektronicznej na adres e-mail: info@inmedo.pl lub pisemnie na adres siedziby INMEDO.**

3. **Zgłoszenie reklamacji powinno każdorazowo zawierać:**

    1. **dane osoby zgłaszającej reklamację, tj. w szczególności imię, nazwisko oraz adres do korespondencji (lub adres e-mail);**

    2. **numer telefonu przypisany do zgłoszenia;**

    3. **zwięzły opis zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.**

4. **W przypadku złożenia reklamacji niezawierającej wskazanych elementów, Pacjent zostanie poproszony o ich uzupełnienie.**

5. **Reklamacja zostanie rozpatrzona przez INMEDO w terminie do 14 dni od daty prawidłowego zgłoszenia. INMEDO poinformuje Pacjenta o sposobie rozpatrzenia reklamacji (wskazując, czy reklamacja zasługuje na uwzględnienie) wraz z uzasadnieniem przyjętego stanowiska.**

6. **Procedura reklamacyjna dotyczy kwestii organizacyjnych i technicznych związanych ze świadczeniem Usług. Reklamacja nie stanowi trybu odwoławczego od merytorycznej decyzji medycznej Lekarza (w szczególności w zakresie odmowy wystawienia e-recepty lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne e-ZWM) podjętej w oparciu o jego autonomiczną ocenę stanu zdrowia Pacjenta.**

§ 14. Rozwiązanie umowy

1. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta na czas oznaczony, obejmujący okres niezbędny do zorganizowania i przeprowadzenia Świadczenia Konsultacyjnego.**

2. **Umowa ulega rozwiązaniu (wygasa) automatycznie z chwilą pełnego wykonania Świadczenia Konsultacyjnego przez INMEDO.**

3. **Przed rozpoczęciem Świadczenia Konsultacyjnego, Pacjent może w każdym czasie rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym poprzez odwołanie wizyty (rezygnację).**

4. **INMEDO może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym w przypadku istotnego naruszenia Regulaminu przez Pacjenta, w szczególności w razie podawania nieprawdziwych danych lub przesyłania treści o charakterze bezprawnym.**

§ 15. Postanowienia końcowe

1. **Niniejszy Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany w Systemie teleinformatycznym w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści przez Pacjenta.**

2. **INMEDO jest uprawnione do zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa, warunków technologicznych świadczenia Usług lub zakresu oferowanych Świadczeń Konsultacyjnych. O zmianach Regulaminu INMEDO poinformuje Pacjenta poprzez wysłanie wiadomości na podany przez niego adres e-mail lub poprzez odpowiedni komunikat w Serwisie.**

3. **Świadczenia Konsultacyjne zlecone przed wejściem w życie zmian Regulaminu realizowane są na podstawie jego dotychczasowych postanowień.**

4. **Szczegółowe zasady wewnętrznej organizacji podmiotu leczniczego oraz przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, które nie zostały uregulowane w niniejszym Regulaminie, określa Regulamin organizacyjny ustalony przez kierownika podmiotu leczniczego udostępniony pod adresem: https://www.inmedo.pl/wp-content/uploads/2026/04/REGULAMIN.pdf**

5. **Pacjentowi będącemu konsumentem co do zasady przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyny, na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta. Pouczenie o odstąpieniu od umowy oraz formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.**

6. **Jeżeli Pacjent żąda rozpoczęcia Świadczenia Konsultacyjnego przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, składa wyraźne żądanie oraz oświadczenie, że przyjmuje do wiadomości utratę prawa odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania usługi przez INMEDO. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli INMEDO wykonało w pełni Świadczenie konsultacyjne za wyraźną i uprzednią zgodą Pacjenta.**

7. **W razie odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa w ust. 5, Pacjent ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, w kwocie proporcjonalnej do zakresu spełnionego świadczenia.**

8. **Do momentu pełnego wykonania usługi (np. w przypadku rezygnacji przed odbyciem umówionej e-konsultacji), Pacjent zachowuje prawo do odwołania wizyty i odstąpienia od umowy.**

9. **Pacjent ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków komunikacji elektronicznej (dostęp do sieci Internet, koszty połączeń telefonicznych), niezbędnych do skorzystania ze Świadczeń Konsultacyjnych, zgodnie z cennikiem operatora świadczącego na rzecz Pacjenta usługi telekomunikacyjne.**

10. **Przesyłanie lub dostarczanie przez Pacjenta za pośrednictwem Systemu teleinformatycznego treści o charakterze bezprawnym, sprzecznych z dobrymi obyczajami, naruszających dobra osobiste lub prawa autorskie osób trzecich, jest bezwzględnie zabronione.**

11. **Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w zakresie wynikającym z działania Siły Wyższej.**

12. **W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o działalności leczniczej oraz ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.**

13. **Regulamin wchodzi w życie z dniem 21.09.2026.**

Załącznik nr 1

1. **Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy**

    1. **Mają Państwo prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia jej zawarcia.**

    2. **Aby skorzystać z prawa odstąpienia, muszą Państwo poinformować INMEDO sp. z o.o., ul. Rakowiecka 74A/2, 50-422 Wrocław, e-mail: rejestracja@inmedo.pl, o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia, jednak nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.**

    3. **Skutki odstąpienia: zwracamy Państwu wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia poinformowania nas o odstąpieniu, przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte, chyba że wyraźnie zgodzą się Państwo na inne rozwiązanie.**

4. **Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia, zapłacą Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili odstąpienia. Prawo odstąpienia nie przysługuje, jeżeli usługa została wykonana w pełni za Państwa wyraźną zgodą, po poinformowaniu, że po spełnieniu świadczenia utracą Państwo prawo odstąpienia (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta).**

2. **Wzór formularza odstąpienia od umowy**

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: INMEDO sp. z o.o., ul. Rakowiecka 74A/2, 50-422 Wrocław, e-mail: rejestracja@inmedo.pl

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: .....

- **Data zawarcia umowy: .....**
- **Imię i nazwisko Pacjenta: .....**
- **Adres Pacjenta: .....**
- **Podpis Pacjenta (tylko jeżeli formularz przesyłany jest w wersji papierowej): .....**
- **Data: .....**