

Regulamin świadczenia usług Medopsi Sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Medopsi Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Wyzwolenia 162F, 41-710 Ruda Śląska, KRS: 0001169661, NIP: 6412571867, REGON: 541550724 (dalej: „Usługodawca”).
2. Usługodawca prowadzi platformę internetową pod adresem <https://medopsi.pl> oraz dedykowany system formularzy (dalej: „Serwis”).
3. Regulamin dostępny jest bezpłatnie na stronie Serwisu w formacie umożliwiającym pobranie, zapisanie i wydruk.
4. Korzystanie z funkcjonalności Serwisu wymaga akceptacji Regulaminu.
5. Usługi nie są przeznaczone do konsultacji stanów nagłych. W takich przypadkach należy niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112.
6. Świadczenie usług odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym m.in.:
 - ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
 - RODO (Rozporządzenie UE 2016/679),
 - ustawą o ochronie danych osobowych,
 - ustawą Prawo farmaceutyczne,
 - ustawą o zawodach lekarza i lekarza dentysty.

§ 2. Definicje

1. Pacjent – osoba fizyczna, pełnoletnia, korzystająca z usług medycznych świadczonych przez Usługodawcę.
2. E-Konsultacja – usługa medyczna (konsultacja psychiatryczna) realizowana telefonicznie lub za pomocą innych systemów teleinformatycznych i świadczona przez lekarza specjalistę psychiatrii lub lekarza w trakcie specjalizacji z psychiatrii.
3. E-Recepta, e-Skierowanie, e-Zwolnienie, e-Zaświadczenie – dokumenty wystawiane drogą elektroniczną przez uprawnionego lekarza.
4. Konsultacja stacjonarna – usługa medyczna (konsultacja psychiatryczna) realizowana w gabinecie przy zachowaniu kontaktu osobistego i świadczona przez lekarza specjalistę psychiatrii lub lekarza w trakcie specjalizacji z psychiatrii.
5. Dokumentacja medyczna – dokumenty związane z procesem leczenia tworzone i przechowywane zgodnie z przepisami prawa.
6. Formularz medyczny – formularz wypełniany przez Pacjenta, stanowiący element wywiadu lekarskiego.
7. Konto Pacjenta – konto utworzone przez Pacjenta w Serwisie w celu korzystania z usług.
8. Godziny robocze – godziny od 8:00 do 20:00 (GMT+01:00) w dni od poniedziałku do niedzieli, z wyłączeniem dni świątecznych (ustawowo wolnych od pracy) oraz 31 grudnia.

9. Zamówienie – oświadczenie woli Pacjenta potwierdzające akceptację oferowanych usług i zawarcie umowy.

§ 3. Rodzaj i zakres usług

1. Usługodawca świadczy na rzecz Pacjentów odpłatne usługi zdrowotne, w szczególności:
 - e-Konsultacje psychiatryczne online (za pomocą systemów teleinformatycznych),
 - wystawianie e-dokumentów: e-Recept, e-Zwolnień, e-Skierowań, e-Zaświadczeń,
 - wydawanie opinii medycznych,
 - konsultacje stacjonarne w placówkach Medopsi.
2. Cennik usług dostępny jest na stronie Serwisu. Szczegółowe warunki realizacji danej usługi mogą zostać dodatkowo określone w formularzu lub jej opisie lub regulaminie szczegółowym.
3. Serwis umożliwia:
 - rezerwację i/lub zakup konsultacji stacjonarnych,
 - rezerwację, zakup oraz realizację E-Konsultacji,
 - rezerwację, zakup oraz realizację konsultacji z wydaniem dokumentów medycznych (e-Recepty, e-Zwolenia, e-Skierowania, e-Zaświadczenia), zgodnie z wyborem dokonany przez Pacjenta podczas składania Zamówienia.
4. Usługodawca korzysta z systemu drEryk Pacjent (<https://pacjent.dreryk.pl/>), którego zasady działania określa odrębny regulamin.

§ 4. Rejestracja i konto Pacjenta

1. Pacjent może założyć konto w Serwisie Medopsi poprzez formularz rejestracyjny dostępny na stronie internetowej <https://medopsi.pl>.
2. Rejestracja konta wymaga podania następujących danych:
 - imię i nazwisko,
 - numer PESEL (warunkowo)
 - adres e-mail,
 - numer telefonu do kontaktu,
 - dane adresowe,
 - hasło.
3. Warunkiem utworzenia konta jest akceptacja niniejszego Regulaminu i Polityki prywatności,
4. Pacjent zobowiązany jest do:
 - zachowania poufności danych logowania,
 - nieudostępniania danych osobom trzecim,
 - niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o podejrzeniu naruszenia bezpieczeństwa konta.

5. Usługodawca może czasowo zablokować lub usunąć konto Pacjenta w przypadku:

- podejrzenia podania nieprawdziwych danych,
- korzystania z konta przez osobę nieuprawnioną,
- naruszenia postanowień Regulaminu.

6. Każdy Pacjent może posiadać tylko jedno aktywne konto.

7. Konto może zostać usunięte na żądanie Pacjenta – bez podania przyczyny i bez opłat.

8. Warunkiem technicznym korzystania z Serwisu jest posiadanie:

- dowolnego urządzenia z dostępem do Internetu,
- aktualnej przeglądarki,
- aktywnego adresu e-mail,
- polskiego numeru telefonu komórkowego.

9. W przypadku zamówienia usługi dla osoby trzeciej (np. podopiecznego), Pacjent musi posiadać do tego odpowiednie uprawnienia lub upoważnienie i zaznaczyć to w formularzu medycznym.

10. Usługodawca nie realizuje usług wobec pacjentów niepełnoletnich.

§ 5. Zasady realizacji usług medycznych

1. Warunkiem realizacji usługi jest:

- a) wypełnienie formularza medycznego,
- b) dokonanie pełnej opłaty,
- c) ewentualne potwierdzenie danych kontaktowych lub tożsamości,
- d) przesłanie dodatkowej dokumentacji medycznej – jeśli wymaga tego charakter usługi.

2. W przypadku usług zdalnych, lekarz:

- może kontaktować się za pomocą chatu/wiadomości tekstowych,
- może kontaktować się z numeru zastrzeżonego,
- może odmówić wystawienia dokumentu w razie braku podstaw medycznych – w takim przypadku przysługuje zwrot opłaty.

3. Medopsi nie realizuje konsultacji z wystawieniem dokumentów medycznych:

- przy braku dokumentacji potwierdzającej rozpoznanie i/lub leczenie, a także przy istnieniu przeciwwskazań,
- dotyczących recept na leki z grup IV-N oraz substancje opioidowe
- dotyczących recept na leki o potencjalnie uzależniającym oraz psychostymulującym bez potwierdzenia rozpoznania i udokumentowanego leczenia.

4. Czas realizacji usługi z wyjątkiem E-Zaświadczenia wynosi do 24 godzin roboczych od:

- uzupełnienia formularza i zaksięgowania płatności,
- wysłania przez pacjenta pierwszej wiadomości poprzez chat przy wyborze tej formy komunikacji.

5. Czas realizacji E-Zaświadczenia wynosi do 36 godzin roboczych.

6. Wizyty stacjonarne odbywają się w uzgodnionym terminie. Szczegóły są przesyłane SMS lub e-mailem.

7. Godziny robocze świadczenia usług E-psychiatrii to 8:00–20:00 (GMT+01:00), 7 dni w tygodniu. Czas realizacji zamówienia złożonego po 20:00 wynosi do 24 godzin roboczych (36 dla e-Zaświadczenia) licząc od godziny 8:00 kolejnego dnia.
8. W przypadku braku możliwości realizacji usługi w zadeklarowanym terminie Pacjent może:
 - otrzymać nowy termin lub
 - zrezygnować z usługi i uzyskać pełny zwrot (§ 8).
9. Faktury i paragony wystawiane są elektronicznie – zgodnie z art. 106n ustawy o VAT.
10. Procedury świadczeń psychiatrycznych są opisane w dokumencie: „Polityka E-Psychiatrii”, dostępnym na stronie Serwisu.
11. W razie rozbieżności z niniejszym Regulaminem – pierwszeństwo mają w/w zasady proceduralne.

§ 6. Zamówienie usługi medycznej

1. Zamówienia można składać przez:
Serwis: <https://medopsi.pl>,
2. Pacjent ponosi odpowiedzialność za prawdziwość danych podanych w formularzu. Nieprawidłowe dane mogą skutkować odmową realizacji – bez prawa do zwrotu (§ 8).
3. **Procedura zamówienia według rodzaju usługi:**
 - wypełnienie formularza medycznego,
 - dodanie usługi lub większej ilości usług do koszyka,
 - płatność (PayU),
 - zatwierdzenie formularza przez obsługę i kierowanie do realizacji (§ 7, § 9).
4. Powyższe postanowienia nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia (§ 13).

§ 7. Potwierdzenie realizacji usługi

1. Potwierdzeniem wykonania usługi jest:
 - potwierdzenie i wykonanie E-Konsultacji,
 - wykonanie konsultacji z wystawieniem kodu dostępu do e-Recepty lub e-Skierowania jeśli są ku temu wskazania i brak przeciwwskazań,
 - wystawienie zwolnienia lekarskiego jeśli są ku temu wskazania i brak przeciwwskazań,
 - wystawienie zaświadczenia jeśli są ku temu wskazania i pacjent posiada adekwatną dokumentację medyczną (w formacie PDF przesyłanego na adres e-mail lub pocztą tradycyjną).
2. W przypadku usług wymagających dodatkowej weryfikacji danych (np. przesłanej na prośbę lekarza dodatkowej dokumentacji medycznej lub innych danych), termin realizacji liczony jest od momentu zakończenia weryfikacji przez Usługodawcę.
3. Potwierdzenie wizyty stacjonarnej (data, godzina, specjalista) wysyłane jest po dokonaniu skutecznej rezerwacji i jeśli to wymagane - zaksięgowaniu płatności.

§ 8. Płatności i zwroty

1. Płatności za usługi świadczone na odległość dokonywane są z góry, za pośrednictwem systemu PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań).

2. Za moment płatności uznaje się zaksięgowanie środków na rachunku bankowym Usługodawcy.
3. Zakup usług możliwy jest:
 - samodzielnie – przez funkcje formularzy medycznych udostępnionych w Serwisie.
4. Po skutecznej płatności Pacjent otrzymuje potwierdzenie zamówienia.
5. Przy wniosku o zwrot płatności, następuje on do 7 dni:
 - od anulowania konsultacji z winy Medopsi (np. odwołanie przez lekarza),
 - od uznaniu reklamacji,
 - od stwierdzenia przyczyn medycznych uniemożliwiających konsultację,
 - od skutecznego odstąpienia (§ 13).
6. Zwrot środków realizowany jest tą samą metodą płatności, chyba że Pacjent wyrazi zgodę na inną.
7. Brak prawa do zwrotu dotyczy sytuacji, gdy:
 - podano fałszywe dane przy składaniu zamówienia,
 - Pacjent odmówił współpracy - nie skontaktował się z Usługodawcą i nie odebrał trzykrotnie połączeń przychodzących od Usługodawcy,
 - świadczenie zostało wykonane zgodnie z Zamówieniem.
8. W wyżej wymienionych przypadkach wniesiona opłata stanowi koszt gotowości do wykonania świadczenia i nie podlega zwrotowi.
9. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, Pacjent traci prawo odstąpienia, jeśli:
 - wyraził zgodę na rozpoczęcia świadczenia przed upływem 14 dni i został poinformowany o skutkach takiego rozwiązania i przyjął je do wiadomości,
 - zamówił i odbył konsultację z wystawieniem dokumentu medycznego, wyrażając zgodę na natychmiastowe wykonanie usługi.
10. Dokumenty fiskalne (paragon, faktura) mogą być:
 - odebrane osobiście,
 - przesłane elektronicznie po zgłoszeniu na epsychiatria@medopsi.pl.

§ 9. Odwołanie oraz zmiana terminu konsultacji

1. Pacjent ma prawo odwołać lub zmienić termin konsultacji stacjonarnej, jednakże bezpłatnie – najpóźniej do 24 godziny przed wizytą.
2. Zwrot opłaty nie przysługuje w przypadku:
 - odwołania wizyty poniżej 24 godzin przed jej terminem,
 - niepojawienia się na wizycie.
3. Konsultacje wykupione poniżej 24 godzin przed wizytą nie podlegają zwrotowi.
4. Potwierdzenie zmiany/odwołania można dokonywać za pomocą – SMS lub e-mail.
5. Zwrot opłaty przysługuje wyłącznie w przypadku:
 - odwołania wizyty z zachowaniem wyżej wymienionych warunków,
 - odwołania wizyty przez Medopsi lub lekarza.
6. Zwrot następuje do 7 dni – tą samą metodą płatności. Koszty prowizji mogą zostać odliczone.

§ 10. Obowiązki i odpowiedzialność Pacjenta oraz Usługodawcy

1. Pacjent zobowiązany jest do:
 - podawania prawdziwych i aktualnych danych,

- zapoznawania się z wiadomościami od Medopsi,
 - przestrzegania zaleceń lekarskich,
- 2. W sytuacjach nagłych Pacjent powinien:
 - samodzielnie zadzwonić pod 112 (jeśli może),
 - niezwłocznie udać się do najbliższej placówki świadczącej całodobowe szpitalne świadczenia zdrowotne,
 - przyjąć do wiadomości, że lekarz może wezwać pomoc bez jego zgody.
- 3. Medopsi nie odpowiada za:
 - skutki korzystania z Serwisu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
 - skutki przejęcia danych logowania przez osoby trzecie z winy Pacjenta,
 - konsekwencje podania fałszywych danych,
 - problemy z usługami telekomunikacyjnymi po stronie Pacjenta.
- 4. Usługi w Serwisie nie są przeznaczone dla Pacjentów w stanie zagrożenia życia – należy wtedy zadzwonić pod 112.
- 5. Lekarze realizujący świadczenia posiadają stosowne uprawnienia i działają samodzielnie zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.
- 6. Medopsi ponosi odpowiedzialność za zgodność usługi z umową, ale nie zastępuje odpowiedzialności lekarza za jej jakość.
- 7. Pacjent może zakończyć korzystanie z Serwisu lub przerwać konsultację.
- 8. Zabronione jest:
 - przysyłanie w formularzach treści niezgodnych z prawem,
 - wprowadzanie lekarza w błąd,
 - zakłócanie działania Serwisu.
- 9. W razie naruszenia pkt 8, Medopsi może zablokować konto Pacjenta i zgłosić sprawę odpowiednim organom.

§ 11. Reklamacje

1. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Medopsi Sp. z o.o.:
 - pisemnie – na adres: Medopsi Sp. z o.o., ul. Kaszubska 13, 40-731 Katowice,
 - mailowo – na adres: epsychiatria@medopsi.pl,
2. W celu przyspieszenia rozpatrzenia reklamacji zaleca się podanie:
 - imienia i nazwiska oraz numeru PESEL,
 - numeru zamówienia lub daty wizyty (jeśli dostępne),
 - adresu e-mail lub adresu korespondencyjnego,
 - opisu problemu i oczekiwań,
 - daty zdarzenia.
3. Podanie powyższych danych nie jest obowiązkowe, lecz ułatwia rozpatrzenie sprawy.
4. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w terminie do 10 dni roboczych od jej otrzymania. Odpowiedź zostanie przesłana na wskazany przez Pacjenta adres e-mail lub adres korespondencyjny.
5. Pacjent będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów:
 - złożyć wniosek do stałego polubownego sądu konsumenckiego,
 - złożyć wniosek o mediację do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej,
 - skorzystać z pomocy miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów,

- skorzystać z pomocy organizacji społecznej chroniącej prawa konsumentów.
- 6. Do dnia 20 lipca 2025 r. możliwe jest skorzystanie z platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
- 7. Szczegóły dotyczące polubownego rozwiązywania sporów dostępne są na stronie: <https://polubowne.uokik.gov.pl>

§ 12. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Pacjentów przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2016/679 („RODO”), ustawą o ochronie danych osobowych oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa.
2. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych, celów, podstaw prawnych, odbiorców, okresów przechowywania oraz praw osób, których dane dotyczą, znajdują się w Polityce prywatności dostępnej na stronie Serwisu: <https://medopsi.pl>.
3. Korzystanie z Serwisu i składanie zamówień oznacza akceptację zasad przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującą Polityką prywatności.
4. Serwis wykorzystuje pliki cookies oraz logi systemowe w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz poprawy działania usług. Zasady korzystania z cookies określa odrębna Polityka cookies dostępna w Serwisie.

§ 13. Ustawowe prawo odstąpienia od umowy

1. Pacjent ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759), w szczególności art. 38 pkt 1.
2. Prawo odstąpienia nie przysługuje Pacjentowi w przypadku:
 - a) gdy usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą Pacjenta przed upływem terminu do odstąpienia, po uprzednim poinformowaniu Pacjenta, że po wykonaniu świadczenia utraci prawo odstąpienia;
 - b) gdy Pacjent zamówił konsultację z wystawieniem dokumentów medycznych (e-Recepty, e-Zwolnienia, e-Zaświadczenia, e-Skierowania) i została ona zrealizowana lub rozpoczęta, na jego wyraźne żądanie i za uprzednią zgodą.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Pacjent może:
 - a) wysłać oświadczenie e-mailem na adres: epsychiatria@medopsi.pl,
 - b) przesłać je pocztą na adres: Medopsi Sp. z o.o., ul. Kaszubska 13, 40-731 Katowice.
4. Pacjent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy (Załącznik nr 1), jednak nie jest to obowiązkowe.
5. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, wszystkie dokonane przez Pacjenta płatności zostaną zwrócone niezwłocznie, nie później niż w ciągu 10 dni, przy użyciu tej samej metody płatności, chyba że Pacjent wyrazi zgodę na inną formę.
6. W przypadku, gdy Pacjent skorzysta z prawa odstąpienia od umowy, a świadczenie zostało rozpoczęte na jego wyraźne żądanie przed upływem terminu do odstąpienia, Usługodawca ma prawo żądać zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do zakresu wykonanej usługi.

§ 14. Prawa własności intelektualnej

1. Medopsi Sp. z o.o. posiada prawa do treści Serwisu, w tym: tekstów, grafik, ikon, znaków towarowych, układu graficznego.
2. Wykorzystywanie tych treści poza dozwolonym użyciem osobistym wymaga pisemnej zgody Usługodawcy.
3. W przypadku dozwolonego wykorzystania należy każdorazowo wskazać Medopsi Sp. z o.o. jako źródło.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, m.in. z powodu zmiany przepisów prawa lub zakresu świadczonych usług.
2. O każdej zmianie Regulaminu Pacjent zostanie poinformowany z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem – chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
3. Zmiany Regulaminu nie wpływają na umowy zawarte przed ich wejściem w życie.
4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach pacjenta oraz RODO.

Załącznik nr 1 – Formularz odstąpienia od umowy

.....
Miejscowość, data

Adresat:

Medopsi Sp. z o.o.
ul. Kaszubska 13
40-731 Katowice
epsychiatria@medopsi.pl

Dane konsumenta:

Imię i nazwisko:
PESEL:
Adres:
Telefon:
E-mail:

Szczegóły umowy (rodzaj usługi, numer zamówienia, ID rezerwacji):

.....

Data zawarcia umowy:

.....

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 27) odstępuję od umowy o świadczenie usługi medycznej zawartej w dniuna odległość bez podania przyczyny.

Proszę o zwrot opłaty za usługę na nr rach..... /
w sposób, w jaki dokonano płatności za towar.*

.....
Podpis
konsumenta

**skreślić w przypadku wpisaniu numeru rachunku*