

**Obowiązuje od uruchomienia serwisu od 01.06.2026 do 12.08.2026 dla doktorpsycho.pl**

## **Regulamin świadczenia usług telemedycznych przez Medi Zone sp. z o.o.**

### **1. Postanowienia ogólne**

1.1. Niniejszy dokument reguluje zasady świadczenia przez Medi Zone sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie usług drogą elektroniczną, w tym usług o charakterze telemedycznym za pośrednictwem serwisu psychorecepta.pl oraz aplikacji mobilnej psychorecepta.pl. Dokument ten stanowi również regulamin organizacyjny podmiotu wykonującego działalność o charakterze leczniczym.

1.2. Medi Zone sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie jest podmiotem wykonującym działalność o charakterze leczniczym wpisaną do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Lubelskiego pod numerem: 000000266223.

### **Definicje**

1.3. Na potrzeby niniejszego dokumentu przyjmuje się następujące rozumienie poniższych zwrotów:

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Organizator</b>       | Medi Zone spółka z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Kowalska 5/203, 20-115 Lublin, KRS: 0001056695, NIP: 9462731932, REGON: 526317675.                                                                                                                                   |
| <b>Serwis</b>            | strona internetowa Organizatora dostępna pod adresem: psychorecepta.pl, umożliwiająca składanie zamówień Usług telemedycznych.                                                                                                                                          |
| <b>Aplikacja</b>         | aplikacja mobilna dostępna na urządzenia z systemem Android oraz iOS, umożliwiająca składanie zamówień Usług telemedycznych oraz korzystanie z funkcji dodatkowych.                                                                                                     |
| <b>Konto Użytkownika</b> | konto utworzone przez Użytkownika w Serwisie lub Aplikacji.                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Formularz</b>         | formularz online wypełniany przez Użytkownika w ramach procedury telemedycznej, zawierający informacje dotyczące stanu użytkownika, jego dolegliwości, historii stosowania środków farmakologicznych, dawek, dawkowania, wskazań, przeciwwskazań oraz danych osobowych. |
| <b>Użytkownik</b>        | osoba fizyczna korzystająca z UŚDE, niezależnie od tego czy korzysta z Usług telemedycznych.                                                                                                                                                                            |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Usługa telemedyczna</b>    | czynność wykonywana na odległość, obejmująca analizę Formularza, wywiadu oraz informacji dotyczących stosowanych leków, dawek, dawkowania, wskazań i przeciwwskazań, bez fizycznego badania.                                    |
| <b>Świadczeniodawca</b>       | osoba posiadająca uprawnienia do wykonywania czynności o charakterze medycznym, w tym do podejmowania decyzji dotyczących wypisania środków farmakologicznych, kontynuacji terapii, odmowy realizacji lub wskazania alternatyw. |
| <b>Środki farmakologiczne</b> | wszelkie leki, preparaty, substancje, dawki, schematy dawkowania oraz produkty powiązane z terapią.                                                                                                                             |

### **Cele Organizatora**

- 1.4. Celem Organizatora jest realizacja usług o charakterze telemedycznym oraz działalność informacyjna w zakresie zdrowia i dobrostanu.
- 1.5. Organizator świadczy Usługi telemedyczne na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, stosując prawo polskie.

## **2. Świadczenie usług telemedycznych - regulamin organizacyjny**

### **Struktura organizacyjna**

- 2.1. Organizator jest spółką handlową utworzoną przez wspólników, którzy powołali Zarząd uprawniony do jego reprezentacji.
- 2.2. Aktualny wykaz wspólników oraz członków Zarządu pozostaje ujawniony w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001056695.
- 2.3. W ramach swojej działalności Organizator wyodrębnił zakład o charakterze leczniczym Medizone MEDIK z siedzibą przy ul. Kowalskiej 5/203, 20-115 Lublin.

### **Rodzaj działalności leczniczej oraz zakres udzielonych świadczeń**

- 2.4. Organizator prowadzi działalność w zakresie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych, rozumianych jako świadczenia podstawowej opieki zdrowotnej oraz ambulatoryjnej opieki specjalistycznej.
- 2.5. Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne udzielane są wyłącznie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych oraz innych systemów łączności.
- 2.6. Organizator prowadzi swoją działalność odpłatnie.
- 2.7. Świadczenia zdrowotne udzielane są przez Świadczeniodawców, z którymi Spółka ma zawarte umowy.

- 2.8. Usługa telemedyczna polega na zdalnym kontakcie z możliwością podjęcia decyzji o wypisaniu środków farmakologicznych / dokumentów systemowych (w tym e-rozwiązań), pod warunkiem, że na podstawie przeprowadzonego wywiadu telemedycznego istnieją ku temu wskazania oraz brak jest przeciwwskazań lub ograniczeń prawnych. Decyzję w tym przedmiocie podejmuje każdorazowo Świadczeniodawca.
- 2.9. Świadczone przez Organizatora Usługi telemedyczne nie zastępują bezpośredniej relacji Użytkownika z profesjonalistą opieki zdrowotnej. Zgodnie z zaleceniami Świadczeniodawcy, w nagłych przypadkach Użytkownik powinien zwrócić się o pomoc doraźną udając się do najbliższej placówki medycznej lub kontynuując kontakt z podmiotem stacjonarnym bądź innymi pracownikami ochrony zdrowia.
- 2.10. Spółka jest prywatnym podmiotem leczniczym. Decyzje dotyczące wypisania środków farmakologicznych realizowane są bez refundacji i odpłatność za nabywany lek wynosi 100%. Dokument kierujący na badania wystawiany jest na procedury w ramach prywatnej opieki medycznej. Odpłatność za badania zlecone w ramach takiego dokumentu wynosi 100%.

### **Miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych**

- 2.11. Organizator udziela świadczeń zdrowotnych z wykorzystaniem Serwisu lub Aplikacji.
- 2.12. Miejscem udzielania świadczeń zdrowotnych jest każdorazowo miejsce wykonania Usługi telemedycznej przez Świadczeniodawcę.

### **Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych**

- 2.13. Organizator udziela Użytkownikom świadczeń zdrowotnych w zakresie zdalnych kontaktów.
- 2.14. Usługi telemedyczne realizowane są w formie zdalnej, przy pomocy Formularza dostępnego w Serwisie lub Aplikacji oraz kontaktu Świadczeniodawcy z Użytkownikiem realizowanego przez komunikator internetowy lub telefonicznie.
- 2.15. W ramach Usługi telemedycznej Użytkownik może otrzymać:
- 2.15.1. zdalny kontakt z możliwością wypisania środków farmakologicznych przez Świadczeniodawcę,
  - 2.15.2. zdalny kontakt z możliwością wygenerowania dokumentu absencyjnego przez Świadczeniodawcę,
  - 2.15.3. zdalny kontakt z możliwością wystawienia dokumentu kierującego przez Świadczeniodawcę,
  - 2.15.4. poradę lub analizę wyników badań przez Świadczeniodawcę.
- 2.16. Korzystanie z Usług telemedycznych za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji wymaga spełnienia warunków technicznych określonych w pkt. 3.4.-3.8. Regulaminu.
- 2.17. Użytkownik za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji wypełnia i przesyła do Organizatora Formularz. Świadczeniodawca analizuje przesłany Formularz i kontaktuje się z Użytkownikiem – według swojej preferencji – telefonicznie na numer telefonu podany w formularzu lub za pośrednictwem komunikatora internetowego, celem przeprowadzenia zdalnej weryfikacji informacji z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych lub innych systemów łączności. Kontakt telefoniczny może nastąpić z zastrzeżonego numeru telefonu. Jeżeli Użytkownik ma zablokowane przyjmowanie połączeń z numerów nieznanych (zastrzeżonych), powinien odblokować je przed terminem wykonania Usługi

telemedycznej.

2.18. Na podstawie przeprowadzonej weryfikacji Użytkownika, Świadczeniodawca decyduje o wypisaniu lub odmowie wypisania środków farmakologicznych na wnioskowany lek, bądź o wygenerowaniu dokumentu absencyjnego lub dokumentu kierującego. W uzasadnionych przypadkach Świadczeniodawca może, bez przeprowadzenia pełnej weryfikacji, wypisać środek farmakologiczny niezbędny do kontynuacji terapii lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem Użytkownika, potwierdzonym w dokumentacji telemedycznej i informacji przekazanych przez Użytkownika.

2.19. Kod decyzji dotyczącej wypisania środka farmakologicznego przesyłany jest do Użytkownika w formie wiadomości SMS na polski numer telefonu podany w Formularzu. Wypisywane w ramach Usługi telemedycznej środki farmakologiczne nie są refundowane i odpłatność za nie wynosi 100%. Dokument kierujący oraz dokument absencyjny są przesyłane do Użytkownika na adres e-mail podany w Formularzu. Dokumenty te widoczne są również w Internetowym Koncie Użytkownika (IKP) dostępnym w serwisie pacjent.gov.pl.

2.20. Na podstawie przeprowadzonego wywiadu telemedycznego Świadczeniodawca decyduje o ilości wypisanych leków lub opakowań. W ramach jednej Usługi telemedycznej mogą zostać wypisane maksymalnie 4 leki, po maksymalnie 4 szt. opakowań.

### **Czas świadczenia usług telemedycznych**

2.21. Usługi telemedyczne świadczone są przez 7 dni w tygodniu w godzinach 8:00-22:00, w terminie do 24 godzin od wpływu Formularza do Organizatora i dokonania płatności za Usługę telemedyczną. W razie braku dostępności Świadczeniodawcy we wskazanym okresie, Użytkownik zostanie niezwłocznie poinformowany o tym za pośrednictwem SMS na polski numer telefonu wskazany w Formularzu lub na wskazany w Formularzu adres e-mail, przy czym czas wykonania Usługi telemedycznej nie może być w tym przypadku dłuższy niż 72 godziny. W takim przypadku Użytkownikowi służy prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi telemedycznej na zasadach opisanych w pkt. 3.22.

Regulaminu.

2.22. Jeżeli Świadczeniodawca stwierdzi brak wskazań lub występowanie przeciwwskazań albo ograniczeń prawnych do udzielenia konkretnej czynności, odmawia on wypisania środków farmakologicznych / dokumentu kierującego / dokumentu absencyjnego wraz ze wskazaniem Użytkownikowi powodu odmowy. W szczególności odmowa może nastąpić wobec wypisania środków o działaniu narkotycznym, nasennym, preparatów z testosteronem lub innych substancji psychoaktywnych. Użytkownik informowany jest o decyzji Świadczeniodawcy za pośrednictwem wiadomości e-mail skierowanej na adres e-mail podany w Formularzu, w terminie 24 godzin od wpłynięcia Formularza i dokonania płatności za Usługę telemedyczną. W takiej sytuacji Użytkownikowi nie przysługuje zwrot wniesionej opłaty za Usługę telemedyczną. Świadczeniodawca może w takim przypadku zaproponować Użytkownikowi inny odpowiedni lek lub wydać stosowne zalecenia, w tym poinformować Użytkownika o braku wskazań do przyjmowania leku.

2.23. Świadczeniodawca może poprosić Użytkownika o przesłanie drogą e-mailową dokumentacji telemedycznej Użytkownika lub nadanie dostępu do Internetowego Konta Użytkownika. Odmowa udostępnienia dokumentacji lub dostępu do IKP uniemożliwi wypisanie środków farmakologicznych / dokumentu kierującego / dokumentu absencyjnego. W takiej sytuacji Użytkownikowi nie służy prawo do zwrotu opłaty za

Usługę telemedyczną. W przypadku przekazania dokumentacji lub nadania dostępu, Świadczeniodawca rozpatrzy ją w terminie 48 godzin od jej otrzymania, po czym podejmie decyzję o wypisaniu lub odmowie wypisania środków farmakologicznych / dokumentu absencyjnego / dokumentu kierującego.

2.24. Świadczeniodawca może podjąć próbę nawiązania kontaktu z Użytkownikiem w celu przeprowadzenia weryfikacji za pośrednictwem systemu teleinformatycznego lub innego systemu łączności, w szczególności w razie uzasadnionych wątpliwości co do stanu Użytkownika lub informacji zamieszczonych w Formularzu. Jeżeli dwukrotna próba kontaktu na numer telefonu podany przez Użytkownika w Formularzu nie powiedzie się, Świadczeniodawca odmówi wypisania środków farmakologicznych / dokumentu kierującego / dokumentu absencyjnego. W takiej sytuacji Użytkownikowi nie służy prawo do zwrotu opłaty za Usługę telemedyczną. Postanowienia te stosuje się odpowiednio do kontaktu z przedstawicielem ustawowym Użytkownika.

### **Współpraca z innymi podmiotami**

2.25. Organizator współpracuje z innymi podmiotami wykonującymi działalność o charakterze leczniczym w celu zapewnienia prawidłowego oraz ciągłego procesu realizacji świadczeń zdrowotnych, w oparciu o stosowne umowy.

### **Wysokość opłat za udostępnienie dokumentacji telemedycznej**

2.26. Organizator udostępnia dokumentację telemedyczną na wniosek Użytkownika, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby upoważnionej, a także na wniosek innego podmiotu wykazującego interes prawny lub który pozostaje uprawniony do uzyskania dokumentacji na podstawie przepisów prawa.

2.27. Cennik udostępnienia dokumentacji telemedycznej przedstawia się następująco:

### **Wysokość opłat za świadczenia zdrowotne (usługi telemedyczne)**

2.28. Organizator przedstawia aktualny cennik realizowanych świadczeń zdrowotnych (Usług) w Serwisie oraz Aplikacji.

### **Wysokość opłat za przechowywanie zwłok Użytkownika**

2.29. Organizator nie prowadzi działalności leczniczej polegającej na stacjonarnych świadczeniach zdrowotnych, co uzasadnia odstąpienie od uregulowania w Regulaminie wysokości opłat za przechowywanie zwłok Użytkownika.

## **3. Świadczenie usług drogą elektroniczną**

3.1. Usługi świadczone są przez Organizatora drogą elektroniczną.

### **Usługi bez logowania i usługi wymagające logowania**

3.2. Użytkownik bez konieczności zakładania Konta Użytkownika lub logowania się na takie konto, może korzystać z następujących USDE:

3.2.1. przeglądania zawartości Serwisu oraz Aplikacji,

3.2.2. zawierania umów na świadczenie Usługi telemedycznej na zasadach przewidzianych w pkt. 3.19. – 3.25. Regulaminu,

3.2.3. formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie.

3.3. Użytkownik, po wcześniejszym założeniu konta i zalogowaniu się, może korzystać z funkcjonalności dostarczanych za pośrednictwem Konta Użytkownika, w tym z:

3.3.1. dostępu do historii zdarzeń telemedycznych (wizyt, dokumentacji telemedycznej),

3.3.2. udziału w programie lojalnościowym na zasadach opisanych w Regulaminie programu lojalnościowego psychorecepta.pl,

3.3.3. funkcjonalności „Apteczki” dostępnej w Aplikacji.

### **Wymagania sprzętowe / techniczne**

3.4. Korzystanie z Aplikacji wymaga:

3.4.1. posiadania urządzenia elektronicznego (smartfon, tablet) wyposażonego w system operacyjny Android v. 8.0 (Oreo) lub wyższy albo system iOS 13.0 lub wyższy,

3.4.2. posiadania na ww. urządzeniu wolnej pamięci w ilości nie mniejszej niż 150 mb,

3.4.3. posiadania na ww. urządzeniu połączenia z siecią Internet,

3.4.4. pobrania aplikacji z autoryzowanego źródła, tj. Google Play (dla telefonów z systemem Android) lub App Store (dla telefonów z systemem iOS),

3.4.5. zainstalowania aplikacji na urządzeniu.

3.5. Korzystanie z Serwisu wymaga:

3.5.1. posiadania urządzenia elektronicznego (laptop, komputer, smartfon, tablet) wyposażonego w system operacyjny,

3.5.2. posiadania przeglądarki internetowej,

3.5.3. posiadania połączenia z siecią Internet.

3.6. Korzystanie z funkcjonalności Aplikacji/Serwisu w zakresie zawarcia i realizacji umowy na świadczenie Usługi telemedycznej wymaga dodatkowo:

3.6.1. posiadania aktywnego adresu e-mail, do którego Użytkownik posiada bieżący dostęp,

3.6.2. posiadania dostępu do działającej kamery oraz mikrofonu w zakresie niezbędnym do odbycia zdalnego kontaktu z profesjonalistą.

3.7. Dla zapewnienia jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa zaleca się, aby urządzenie wykorzystywane przez Użytkownika:

3.7.1. posiadało aktualne oprogramowanie systemowe wraz z najnowszymi poprawkami bezpieczeństwa,

3.7.2. było zabezpieczone hasłem, kodem PIN lub innym mechanizmem uwierzytelniania,

3.7.3. miało zainstalowane i aktywne oprogramowanie antywirusowe oraz firewall,

3.7.4. było regularnie sprawdzane pod kątem obecności złośliwego oprogramowania,

3.7.5. było wykorzystywane przez Użytkownika w czasie korzystania z Aplikacji/Serwisu w sposób zapewniający poufność wprowadzanych danych.

3.8. Organizator dołoży starań, aby zapewnić dostępność Serwisu oraz Aplikacji przez 24 godziny i przez 7 dni w tygodniu. Nie wyłącza to uprawnienia Organizatora do zarządzenia przerwy technicznej lub czasowego ograniczenia bądź wyłączenia w całości lub w części dostępu do ww. usług.

### **Licencja na korzystanie z Aplikacji**

3.9. Z chwilą pobrania Aplikacji, Organizator udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Aplikacji w sposób zgodny z jej przeznaczeniem, obejmujący normalne korzystanie z tej Aplikacji jako konsumentowi zainteresowanemu nabywaniem oferowanych przez Organizatora Usług.

Licencja ma charakter licencji niewyłącznej i nieprzenaszalnej oraz ograniczonej do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3.10. Udzielenie licencji następuje na okres korzystania przez Użytkownika z Aplikacji.

### **Korzystanie z usługi Konta Użytkownika**

3.11. Użytkownik może skorzystać ze świadczonej drogą elektroniczną przez Organizatora usługi Konta Użytkownika.

3.12. Usługa Konta Użytkownika świadczona jest nieodpłatnie, jednak umożliwia korzystanie z innych Usług Organizatora świadczonych za odpłatnością (Usług telemedycznych).

3.13. W celu skorzystania z usługi Konta Użytkownika – zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną, Użytkownik powinien:

3.13.1. wybrać opcję „zarejestruj” za pośrednictwem Serwisu lub z poziomu Aplikacji,

3.13.2. wypełnić formularz rejestracyjny przez wskazanie w nim swoich prawdziwych i prawidłowych danych w zakresie: imienia i nazwiska, adresu e-mail, a także ustanowić hasło składające się z co najmniej 13 znaków, w tym małej i dużej litery, cyfry oraz znaku specjalnego,

3.13.3. zapoznać się z Regulaminem i potwierdzić tę czynność przez wybór odpowiedniego check boxa,

3.13.4. zapoznać się z Polityką prywatności i potwierdzić tę czynność przez wybór odpowiedniego check boxa,

3.13.5. wybrać przycisk „zarejestruj”, a następnie potwierdzić rejestrację przez kliknięcie linka aktywacyjnego, który otrzyma on na swój adres e-mail podany przy rejestracji.

3.15. Każdy Użytkownik może utworzyć tylko jedno Konto Użytkownika w Serwisie i Aplikacji.

- 3.16. Logowanie się do Konta Użytkownika możliwe jest z wykorzystaniem Serwisu lub Aplikacji.
- 3.17. Użytkownik może w dowolnym momencie zakończyć umowę na świadczenie usługi Konta Użytkownika, przez usunięcie swojego Konta Użytkownika z poziomu Serwisu lub Aplikacji albo składając oświadczenie w tej sprawie na adres e-mail Organizatora, tj. kontakt@klinikaemed.pl.
- 3.18. Organizator może zakończyć umowę na świadczenie usługi Konta Użytkownika w sytuacji likwidacji Aplikacji lub zakończenia prowadzenia działalności gospodarczej przez Organizatora, a także w sytuacji, gdy Użytkownik w sposób rażący narusza postanowienia Regulaminu.

### **Zawarcie i rozwiązanie umowy o świadczenie telemedyczne**

- 3.19. Usługi telemedyczne świadczone są przez Organizatora na rzecz Użytkownika w oparciu o zawartą pomiędzy nimi umowę o świadczenie Usług telemedycznych na zasadach określonych w Regulaminie.
- 3.20. Umowa o świadczenie Usługi telemedycznej zawierana jest za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji. Do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi telemedycznej konieczne jest dokonanie przez Użytkownika (jego przedstawiciela ustawowego) następujących czynności:
- 3.20.1. wypełnienie wszystkich obowiązkowych pól Formularza,
- 3.20.2. zaakceptowanie Regulaminu oraz Polityki prywatności Serwisu/Aplikacji,
- 3.20.3. dokonanie opłaty za Usługę telemedyczną w wysokości określonej w cenniku dostępnym w Serwisie/Aplikacji.
- 3.21. Umowa zawarta zostaje w momencie prawidłowego dokonania płatności za usługę przez Użytkownika (jego przedstawiciela ustawowego).
- 3.22. Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi telemedycznej w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy bez podawania jakiegokolwiek przyczyny. Aby skorzystać ze swojego prawa Użytkownik powinien poinformować Organizatora o swojej decyzji, w drodze jednoznacznego oświadczenia przesłanego e-mailowo lub pocztą tradycyjną na adres: Medi Zone sp. z o.o., ul. Kowalska 5/203, 20-115 Lublin. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby Użytkownik we wskazanym terminie wysłał informację dotyczącą przysługującego mu prawa albo nadał ww. oświadczenie w placówce operatora pocztowego.
- 3.23. W przypadku odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi telemedycznej Organizator zwraca Użytkownikowi wszystkie otrzymane od niego opłaty niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia poinformowania Organizatora o wykonaniu przez Użytkownika prawa do odstąpienia od umowy. Zwrot opłat dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Użytkownika przy pierwotnej transakcji, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inną formę zwrotu opłaty.
- 3.24. Użytkownik może skorzystać z następującego wzoru formularza odstąpienia od Umowy: (tabela bez zmian).
- 3.25. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli Organizator wykonał w pełni Usługę telemedyczną za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.

## **Reklamacje**

- 3.26. Spółka jest odpowiedzialna za zgodność świadczenia Usług telemedycznych z umową.
- 3.27. Reklamacje mogą zostać wniesione za pośrednictwem każdego kanału komunikacji. Przy czym celem złożenia reklamacji rekomendowane jest skontaktowanie się przez Użytkownika ze Spółką drogą pisemną na adres Kowalska 5/203, 20-115 Lublin, Polska) lub poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres [biuro@strefamed.pl](mailto:biuro@strefamed.pl), bądź osobiście pod adresem Kowalska 5/203, 20-115 Lublin, Polska.
- 3.28. Treść reklamacji powinna zawierać dane pozwalające na identyfikację Użytkownika. Rekomendowane jest, aby reklamacja zawierała następujące dane: imię, nazwisko, adres e-mail, adres pocztowy (dla reklamacji składanych listownie), numer zamówienia, nr telefonu, określenie przedmiotu reklamacji, określenie żądań Użytkownika, wskazanie daty Usługi telemedycznej.
- 3.29. Spółka rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

## **Płatności**

- 3.30. Wszystkie ceny wyrażone w Serwisie lub Aplikacji za Usługi telemedyczne wyrażone są w walucie polskiej (polski złoty).
- 3.31. Płatność za wszystkie Usługi telemedyczne możliwa jest wyłącznie w formie elektronicznej, przez wybór metody płatności dostępnej w chwili zakupu Usługi telemedycznej w Serwisie/Aplikacji.
- 3.32. Płatności za Usługi telemedyczne realizowane są za pośrednictwem operatora płatności – PayU (PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, KRS: 0000274399).

## **4. ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI**

### **W ZAKRESIE UŚDE**

- 4.1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z niestosowania się przez Użytkowników z wymogów przewidzianych w pkt. 3.4.-3.8. Regulaminu, w szczególności za spowodowane tym nieprawidłowe działanie Serwisu lub Aplikacji.
- 4.2. Organizator nie odpowiada za czasową niemożność korzystania przez Użytkownika z Serwisu lub Aplikacji, wynikającą z prowadzonych prac serwisowych / przerwy technicznej.
- 4.3. Organizator nie odpowiada za skutki podania przez Użytkownika nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych podczas korzystania z Usług, w szczególności przy zakładaniu Konta Użytkownika lub zawieraniu umowy o świadczenie Usługi telemedycznej.
- 4.4. Organizator nie odpowiada za skutki stosowania przez Użytkownika haseł niespełniających wymogów bezpieczeństwa, w tym za ujawnienie hasła innej osobie lub utracenie poufności hasła na skutek działania lub zaniedbania Użytkownika.
- 4.5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z korzystania z Serwisu lub Aplikacji w sposób niezgodny z Regulaminem,

obowiązującymi przepisami prawa lub z ich przeznaczeniem.

4.6. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Użytkownika, które uniemożliwiły lub utrudniły realizację Usługi, w tym za brak odpowiedzi na wiadomości, nieodebranie połączenia telefonicznego, niezalogowanie się do Aplikacji lub niewłaściwe użycie funkcjonalności Serwisu.

4.7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za błędy powstałe na skutek zakłóceń w transmisji danych, przerw w dostępie do Internetu lub działania oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu Użytkownika, które mogą wpływać na jakość lub dostępność Usługi.

4.8. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu i Aplikacji zgodnie z obowiązującym prawem, niniejszym Regulaminem oraz dobrymi obyczajami. W szczególności zobowiązuje się do niepodejmowania działań mogących zakłócić funkcjonowanie Serwisu, Aplikacji lub narazić Organizatora lub innych Użytkowników na szkodę.

4.9. Użytkownik zobowiązuje się do zachowania w poufności danych logowania do konta oraz nieudostępniania ich osobom trzecim. W przypadku podejrzenia nieautoryzowanego dostępu do konta, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Organizatora oraz dokonać zmiany danych logowania do konta.

## **W ZAKRESIE USŁUG TELEMEDYCZYNYCH**

4.10. W zakresie dozwolonym przez prawo, za szkody wynikające z podania przez Użytkownika lub jego przedstawiciela ustawowego, nieprawdziwych lub niepełnych informacji w Formularzu lub w trakcie zdalnego kontaktu telefonicznego / e-mailowego ze Świadczeniodawcą, Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

4.11. Organizator nie odpowiada, w granicach dopuszczonych przez prawo, za opóźnienia lub problemy w realizacji płatności za Usługi, wynikające z przyczyn leżących po stronie operatora systemu płatności, o którym mowa w pkt. 3.27 Regulaminu.

4.12. Organizator nie odpowiada za sposób wykorzystania przez Użytkownika informacji, zaleceń lub wyników uzyskanych w ramach Usługi, w szczególności, jeśli Użytkownik nie stosuje się do wskazań otrzymanych w trakcie zdalnego kontaktu.

## **5. DANE OSOBOWE**

5.1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych przy świadczeniu USDE jest Organizator, tj. Medi Zone sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, ul. Kowalska 5/203, 20-115 Lublin, KRS: 0001056695 NIP: 9462731932 REGON: 526317675, e-mail: [kontakt@strefamed.pl](mailto:kontakt@strefamed.pl).

5.2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdują się w [Polityce prywatności](#).

## **6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

6.1. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest za pośrednictwem Serwisu oraz Aplikacji, a także pod adresem:

<http://doktorpsycho.pl/regulamin/>

6.2. W przypadku uznania poszczególnego postanowienia Regulaminu za nieważne lub bezskuteczne, nieważność lub bezskuteczność tego postanowienia nie wpływa na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień. Dołożymy starań, aby nieważne lub nieskuteczne postanowienie zastąpić nowym, niewadliwym prawnie postanowieniem.

6.3. Organizator może dokonać zmiany Regulaminu w każdym czasie, z ważnych przyczyn, za które uważa się:

6.3.1. wprowadzenie nowych lub zmian dotychczasowych przepisów prawa, jeżeli ma to bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu i powoduje konieczność jego zmiany;

6.3.2. zmianę lub pojawienie się nowych interpretacji przepisów prawa w wyniku orzeczeń sądowych lub decyzji organów władzy publicznej mających bezpośredni wpływ na treść niniejszego Regulaminu i powodujących konieczność jego zmiany;

6.3.3. orzeczenia, decyzji, postanowienia lub wytycznych uprawnionego organu władzy publicznej odnoszącego się do niniejszego Regulaminu i skutkującego koniecznością dostosowania go do takiego orzeczenia, decyzji, postanowienia lub wytycznych;

6.3.4. korzystne dla obecnych i potencjalnych Użytkowników dostosowanie Regulaminu do warunków rynkowych związanych z postępem technicznym, technologicznym i informatycznym, mającym wpływ na postanowienia niniejszego Regulaminu;

6.3.5. zmianę danych Organizatora, w tym danych kontaktowych lub adresów URL zawartych w treści Regulaminu;

6.3.6. konieczność wprowadzenia zmian innych niż wymienione powyżej, o ile spełniają one łącznie następujące warunki: i) są zgodne z prawem (w szczególności nie naruszają indywidualnych lub zbiorowych interesów konsumentów); ii) są korzystne dla obecnych i potencjalnych Użytkowników; iii) ich wprowadzenie jest niezbędne dla prawidłowej realizacji Regulaminu w sposób korzystny dla obecnych i potencjalnych Użytkowników;

6.4. Organizator poinformuje Użytkowników o zmianie Regulaminu za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres e-mail Użytkownika podany w Formularzu lub Koncie Użytkownika co najmniej dwa tygodnie przed wejściem w życie zmienionych warunków. Jeżeli Organizator nie dysponuje Twoim adresem e-mail i nie jesteś Użytkownikiem Aplikacji, możesz w każdej chwili samodzielnie zapoznać się z aktualną wersją Regulaminu dostępną w Serwisie i Aplikacji.

6.5. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają ustawowych praw Użytkownika jako konsumenta. W razie sprzeczności Regulaminu z takimi prawami, prawa te mają pełne pierwszeństwo.

6.6. Konsumentowi przysługuje możliwość skorzystania z m.in. następujących sposobów pozasądowego rozwiązywania sporów: i) skorzystanie z pomocy stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej; ii) zwrócenie się do Inspektora Inspekcji Handlowej o wszczęcie mediacji; iii) zwrócenie się o pomoc do (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji broniącej praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów, z których może skorzystać konsument, dostępne są w szczególności na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<http://polubowne.uokik.gov.pl>) lub

[https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)). Konsument może skorzystać także z utworzonej przez Komisję Europejską platformy internetowej służącej do rozwiązywania sporów ("platforma ODR") pomiędzy przedsiębiorstwami a konsumentami. Dostęp do platformy ODR można uzyskać pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6.7. W przypadku pytań, w tym dotyczących Regulaminu bądź świadczenia Usług telemedycznych, Użytkownik może szybko i efektywnie skontaktować się ze Spółką pod numerem telefonu: 725077642, za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: [biuro@strefamed.pl](mailto:biuro@strefamed.pl) lub z wykorzystaniem poczty tradycyjnej pod adresem w Lublin ul. KOWALSKA 5/203, 20-115 LUBLIN.

6.8. Postanowienia Regulaminu stosuje się do UŚDE zawartych od dnia 6.4.2026 r. (do umów zawartych przed tą datą ma zastosowanie regulamin w poprzednim brzmieniu, dostępnym tutaj).