

Regulamin usługi z dnia 01.03.2026

„E-Recepta dla pacjentów CM Femmemedica”

Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu Pacjent zobowiązany jest zapoznać się z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Rozpoczęcie korzystania z Serwisu oznacza akceptację treści niniejszego Regulaminu.

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Określenia użyte w Regulaminie otrzymują następujące znaczenie:

- a. Podmiot leczniczy - CENTRUM MEDYCZNE FEMMEMEDICA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie (31-236) przy ulicy Arcybiskupa Zygmunta Szczęsnego Felińskiego 20A /LU3 (NIP: 9452253767, REGON: 521422456, KRS: 0000959317).
- b. Zakład Leczniczy - w ramach podmiotu leczniczego wyodrębnia się Zakład Leczniczy – jednostkę lokalną z numerem REGON: 52142245600018, pod nazwą CENTRUM LECZENIA KOBIET FEMMEMEDICA z siedzibą w Krakowie (31-236) przy ulicy Arcybiskupa Zygmunta Szczęsnego Felińskiego 20A /LU3.
- c. Serwis - serwis internetowy pod adresem www.femmemedica.pl
- d. Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia usługi E-Recepta dla pacjentów CM Femmemedica zwanej dalej E-Recepta
- e. Dni robocze - dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- f. Pacjent - osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta za pomocą Serwisu z Usług medycznych świadczonych przez Podmiot leczniczy.
- g. Konsument – osoba fizyczna, w tym Pacjent, dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową oraz osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- h. Lekarz - osoba fizyczna współpracująca z Podmiotem Leczniczym, posiadająca kwalifikacje wymagane prawem, potwierdzone odpowiednimi dokumentami, uprawniona do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz posiadająca prawo do wykonywania zawodu lekarza, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty.
- i. Usługa medyczna - E-recepta – usługa medyczna, świadczenie zdrowotne udzielane drogą elektroniczną za wynagrodzeniem określonym w Cenniku dostępnym na www.femmemedica.pl oraz wyciąg z niego stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu przez Podmiot leczniczy na rzecz Pacjenta, za pośrednictwem Serwisu wyłącznie na odległość, przy wykorzystaniu narzędzi teleinformatycznych bez bezpośredniego badania fizykalnego Pacjenta wraz z możliwością konsultacji medycznej - teleporady do decyzji Lekarza, polegające na badaniu stanu zdrowia Pacjenta poprzez

analizę danych zawartych w Formularzu zamówienia oraz w Dokumentacji medycznej. Celem Usługi jest dokonanie przez Lekarza oceny zasadności kontynuacji leczenia farmakologicznego. Usługa kończy się wydaniem decyzji terapeutycznej, która może polegać na:

- wystawieniu e-recepty,
 - odmowie wystawienia e-recepty ze względów medycznych,
 - zaleceniu odbycia wizyty stacjonarnej lub wykonania dodatkowych badań.
- j. Rezerwacja – złożone przez Pacjenta za pośrednictwem Formularza zamówienia E-Recepty zgłoszenie zapotrzebowania na Usługę medyczną, podlegające weryfikacji przez Podmiot leczniczy przed zawarciem Umowy.
- k. Opłata – należność uiszczana przez Użytkownika lub Osobę niebędącą Użytkownikiem, zgodnie z cennikiem, na podstawie linku do płatności przesłanego przez Podmiot Leczniczy po pozytywnej weryfikacji zgłoszenia rezerwacji.
- l. Formularz zamówienia E-Recepty - formularz za pośrednictwem, którego Pacjent zgłasza propozycję zawarcia Umowy o świadczenie Usług medycznych, wypełniony i zgłoszony przez Pacjenta za pośrednictwem Serwisu. Formularz dostępny jest pod adresem: <https://www.femmemedica.pl/erecepta>
- m. Kartoteka Pacjenta / Dokumentacja medyczna – kartoteka Pacjenta obejmująca dokumentację medyczną w rozumieniu ustawy z dn. 6 listopada 2008r. Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
2. Korzystanie przez Pacjenta z Usług medycznych odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Dostępność Usług medycznych uzależniona jest od indywidualnej dostępności Lekarza

§2 Wymagania techniczne

Dostęp do serwisu możliwy jest na urządzeniu spełniającym następujące warunki techniczne:

1. Połączenie do sieci Internet,
2. Korzystanie z przeglądarki Chrome, Firefox lub Safari w najnowszej dostępnej wersji,
3. Włączenie obsługi ciasteczek,
4. Posiadanie i dostęp do aktywnego adresu poczty elektronicznej (konto e-mail),
5. Posiadanie aktywnego numeru telefonu komórkowego

§3 Zasady korzystania z serwisu

1. Umowa na Usługę medyczną jest umową dotyczącą usług zdrowotnych w rozumieniu art. 3 pkt. 7 Ustawy o Prawach konsumenta. W związku z tym nie mają do niej zastosowania przepisy ustawy o prawach konsumenta.
2. Umowa o Usługę medyczną jest umową o udzielenie świadczenia zdrowotnego w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy o działalności leczniczej oraz art. 2 ust. 4 Ustawy o zawodzie lekarza i mają do niej zastosowanie przepisy tych ustaw, a także przepisy Ustawy o Rzeczniku Praw Pacjenta i prawach pacjenta.
3. W momencie rezerwacji Usługi medycznej za pośrednictwem Serwisu, Pacjent potwierdza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem i akceptuje jego treść.

4. Usługa medyczna nie jest przeznaczona dla Pacjenta, który wymaga hospitalizacji lub pozostaje w stanie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia. Usługa medyczna nie jest świadczeniem zdrowotnym ratującym życie.
5. Usługa medyczna może być świadczona wyłącznie na rzecz Pacjentów, którzy ukończyli 18 lat.
6. Pacjent musi być zarejestrowany w Podmiocie leczniczym oraz odbyć przynajmniej jedną wizytę stacjonarną u Lekarza w ciągu 12 miesięcy poprzedzających dzień świadczenia Usługi medycznej.
7. W celu realizacji Usługi medycznej, stan zdrowia pacjenta nie mógł ulec pogorszeniu od ostatniej wizyty/telekonsultacji u Lekarza prowadzącego.
8. Przed wypełnieniem Formularza zamówienia E-Recepty w przypadku kontynuacji stosowania leku Pacjent powinien upewnić się, czy nie obserwuje u siebie jakichkolwiek negatywnych skutków stosowania leku (działań niepożądanych), np. bólu, reakcji alergicznej, nietypowego samopoczucia. W przypadku stwierdzenia działań niepożądanych lub jeśli stan zdrowia pacjenta zmienił się od czasu ostatniej wizyty u Lekarza prowadzącego, pacjent powinien odbyć wizytę lekarską. Kontakt z Lekarzem jest również wskazany, jeżeli pacjent dysponuje nowymi wynikami badań, które mogą mieć wpływ na wybór leczenia.
9. Dokonanie przez Pacjenta rezerwacji Usługi medycznej za pomocą Formularza zamówienia E-Recepty jest możliwe wyłącznie w przypadku wyrażenia przez Pacjenta wyraźnej zgody na przetwarzanie przez Podmiot leczniczy danych osobowych o stanie zdrowia Pacjenta (art. 9 ust. 2 lit. a RODO) oraz udostępnienia tych danych Podmiotowi leczniczemu. Brak wyrażenia przez Pacjenta zgody na przetwarzanie danych osobowych o stanie zdrowia skutkuje brakiem możliwości przyjęcia i rozpatrzenia rezerwacji oraz wykonania Usługi medycznej.
10. Pacjent zobowiązany jest do podania danych zgodnych z prawdą i nie naruszających praw osób trzecich. Pacjent ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, w tym również numeru telefonu, adresu zamieszkania i adresu e-mail oraz za ewentualne naruszenie praw osób trzecich w związku z podanymi danymi. Pacjent zobowiązany jest upewnić się, że dane podane w formularzu są identyczne z danymi znajdującymi się w dokumentacji medycznej Podmiotu Leczniczego przed złożeniem zamówienia. W przypadku ich zmiany, Pacjent powinien niezwłocznie zaktualizować je w rejestracji Podmiotu Leczniczego. W przypadku wystawienia e-recepty kod e-recepty zostanie wysłany na numer telefonu Pacjenta widniejący w dokumentacji medycznej Podmiotu Leczniczego.
11. W celu dokonania przez Pacjenta rezerwacji Usługi medycznej należy:
 - a. Wypełnić Formularz zamówienia E-Recepty, dostępnego na stronie Serwisu. Warunkiem rozpatrzenia Usługi medycznej jest uzupełnienie wszystkich obowiązkowych pól Formularza zamówienia E-Recepty;
 - b. Zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu oraz zaakceptowanie go;
 - c. Wnieść Opłatę w formie przedpłaty zgodnie z Cennikiem. Opłata za zarezerwowaną Usługę medyczną dokonywana jest przez Użytkownika lub Osobę niebędącą Użytkownikiem za pośrednictwem platformy **Przelewy24** na podstawie przesłanego linku. Opłata stanowi kwotę brutto i wyczerpuje wszelkie należności za zarezerwowaną Usługę medyczną.
 - d. Zawarcie umowy o Usługę medyczną pomiędzy Pacjentem a Podmiotem Leczniczym następuje w momencie przesłania przez Podmiot leczniczy potwierdzenia możliwości

- realizacji Usługi medycznej (potwierdzenie Rezerwacji). Potwierdzenie to następuje po pozytywnej weryfikacji przez personel placówki, czy osoba składająca zamówienie figuruje w Dokumentacji medycznej jako Pacjent Podmiotu leczniczego.
- e. Po zrealizowaniu Usługi medycznej Podmiot leczniczy wystawia paragon lub fakturę elektroniczną za zrealizowaną Usługę oraz wysyła ją na wskazany przy rezerwacji Usługi medycznej adres e-mail. Pacjent wyraża zgodę na otrzymanie faktury lub paragonu w formie elektronicznej, za pośrednictwem adresu e-mail.
12. Wniesienie Opłaty dokonuje się poprzez specjalnie wygenerowany i przesłany przez Centrum Medyczne Femmemedica link do płatności w systemie zewnętrznym Przelewy24 z adresu system@femmemedica.pl. Za pośrednictwem szybkich płatności Przelewy24 można dokonać płatności wybierając jedną z następujących metod:
- Przelew bankowy;
 - BLIK;
13. W przypadku gdy zamówienie nie zostanie potwierdzone przez Pacjenta w terminie jednego dnia roboczego (24 godzin) od chwili otrzymania informacji o złożeniu zamówienia na adres mailowy Pacjenta podany w Formularzu, usługa nie zostanie przekazana do realizacji, a zamówienie zostanie anulowane.
14. W przypadku gdy Opłata nie zostanie uiszczona w terminie jednego dnia roboczego (24 godzin) od chwili otrzymania linku do płatności przesłanego na adres mailowy Pacjenta podany w Formularzu, usługa nie zostanie przekazana do realizacji, a zamówienie zostanie anulowane.
15. Pacjent zleca Podmiotowi leczniczemu zarządzanie środkami pochodzącymi z Opłaty do czasu realizacji Usługi medycznej.
16. W przypadku uiszczenia Opłaty, Usługa medyczna zostanie przekazana do realizacji Lekarzowi w ciągu 5 dni roboczych. Okres też może zostać wydłużony o czas, w którym Lekarz nie świadczy usług w CM Femmemedica, np. przebywa na urlopie lub jest nieobecny ze względu na chorobę.
17. Usługa medyczna jest uważana za wykonaną w całości w momencie przystąpienia przez Lekarza do analizy dokumentacji medycznej oraz informacji udostępnionych przez Pacjenta w Formularzu. Możliwość odstąpienia od zawartej umowy istnieje wyłącznie do chwili przystąpienia przez Lekarza do wykonania tych czynności.
18. Podmiot leczniczy ma prawo odmówić realizacji Usługi medycznej przed przystąpieniem Lekarza do analizy dokumentacji medycznej (np. z przyczyn technicznych lub losowych). W takim przypadku jeśli Pacjent dokonał Opłaty, nastąpi jej pełen zwrot w terminie 14 dni roboczych.
19. Decyzję o wystawieniu e-recepty podejmuje Lekarz w oparciu o aktualną wiedzę medyczną, zasady etyki zawodowej oraz analizę danych dostarczonych przez Pacjenta. Usługa medyczna polega na merytorycznym rozpatrzeniu wniosku Pacjenta i kończy się podjęciem decyzji terapeutycznej. Lekarz zachowuje pełną samodzielność w ocenie zasadności wystawienia e-recepty. Jeżeli po przystąpieniu do analizy dokumentacji medycznej oraz informacji z Formularza, Lekarz stwierdzi brak wskazań medycznych do wystawienia e-recepty, istnienie przeciwwskazań, konieczność odbycia wizyty stacjonarnej lub błędy w Formularzu uniemożliwiające bezpieczną ordynację leku, Usługę uważa się za wykonaną w całości, a uiszczona Opłata nie podlega zwrotowi. Opłata stanowi wynagrodzenie za czynność analizy medycznej i ocenę bezpieczeństwa terapii.

20. W przypadku rażąco konfliktowego lub wulgarnego zachowania się Pacjenta, Podmiot leczniczy ma prawo do natychmiastowego przerwania świadczenia Usługi z winy Pacjenta. W takiej sytuacji Usługę uznaje się za wykonaną, a Opłata może zostać zatrzymana na poczet kosztów gotowości Podmiotu leczniczego do udzielenia świadczenia oraz dotychczas podjętych czynności administracyjnych i medycznych.
21. W trakcie korzystania z Usługi medycznej Pacjent może zostać poproszony o podanie dodatkowych informacji o stanie zdrowia, niezbędnych do przeprowadzenia konsultacji medycznych, takich jak np. kopię dokumentacji medycznej, wyników badań, zaleceń lekarskich oraz wszelkich innych dokumentów potwierdzających aktualny stan zdrowia oraz przebyte choroby czy historię przyjmowanych leków. W takim przypadku konieczne może być odbycie wizyty lekarskiej w Podmiocie Leczniczym zgodnie z Cennikiem Podmiotu Leczniczego. W związku z tym czas realizacji usługi może ulec wydłużeniu o czas konieczny do uzupełnienia i weryfikacji dodatkowych informacji.
22. Lekarz nie wystawia recept na leki o działaniu narkotycznym.
23. Lekarz może przepisać jednorazowo ilość leku, środka spożywczego specjalnego przeznaczenia żywieniowego lub wyrobu medycznego niezbędną pacjentowi do maksymalnie 360-dniowego okresu stosowania wyliczonego na podstawie określonego na receptce sposobu dawkowania; w przypadku środków antykoncepcyjnych na leki zapewniające ciągłość leczenia do 180 dni. Lekarz samodzielnie podejmuje decyzję o rodzaju i ilości przepisanego leku bez względu na informacje dostarczone przez Pacjenta.
24. Po wystawieniu przez lekarza e-recepty pacjent otrzyma powiadomienie o wystawieniu recepty SMS-em wraz z danymi niezbędnymi do realizacji e-recepty. Wiadomość SMS zostanie wysłana w dniu wystawienia recepty.
25. Zgodnie z istniejącym stanem prawnym recepta jest możliwa do realizacji:
 - a. w ciągu 30 dni od jej wystawienia lub od wyznaczonej przez lekarza daty realizacji „od dnia”, jeśli została określona na receptce,
 - b. w ciągu 7 dni od daty jej wystawienia lub od wyznaczonej przez lekarza daty realizacji „od dnia”, jeśli została określona na receptce w przypadku antybiotyków w postaci preparatów do stosowania wewnętrznego i pozajelitowego (tzw. parenteralnego),
 - c. w ciągu 120 dni od daty jej wystawienia w przypadku:
 - i. leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyrobów medycznych sprowadzanych z zagranicy oraz
 - ii. leków immunologicznych wytwarzanych indywidualnie dla pacjenta.

§4 WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w funkcjonowaniu Serwisu z uwagi na wystąpienie przypadków siły wyższej, przez które rozumie się przyczyny nagłe, niezależnych od Podmiotu leczniczego, których nie dało się wcześniej przewidzieć, takich jak: pożary, powodzie, klęski żywiołowe lub meteorologiczne.
2. Podmiot leczniczy nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku:
 - problemów w działaniu systemów komputerowych i informatycznych niezależnych od Podmiotu Leczniczego;

- działania osób trzecich, które korzystają z serwisu w sposób bezprawny lub bez wymaganych uprawnień;
- działania lub zaniechania Pacjentów, które pozostają sprzeczne z Regulaminem, w tym posługiwanie się przez Pacjenta nieprawdziwymi bądź niepełnymi informacjami i danymi.

§5 PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Pacjentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawach dotyczących technicznego funkcjonowania Serwisu lub nieprawidłowości w realizacji Usługi medycznej.
2. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną na adres e-mail: **reklamacja@femmemedica.pl** w terminie 14 dni od dnia zaistnienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Pacjenta, numer PESEL (w celu identyfikacji w Dokumentacji medycznej), numer telefonu oraz szczegółowy opis zgłaszanych zastrzeżeń.
4. Podmiot leczniczy rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania i przesyła odpowiedź na adres e-mail, z którego wysłano zgłoszenie.
5. Reklamacje dotyczące merytorycznej decyzji Lekarza (odmowa wystawienia e-recepty ze względów medycznych) będą rozpatrywane pod kątem zachowania procedur określonych w Regulaminie, przy czym decyzja medyczna Lekarza jest suwerenna i oparta na aktualnej wiedzy medycznej.

§6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności Serwisu internetowego www.femmemedica.pl pod adresem <https://femmemedica.pl/polityka- Prywatnosci>
2. Pacjent nie może bez pisemnej zgody Podmiotu leczniczego przenieść praw i obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu na osobę trzecią.
3. Podmiot leczniczy zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu. Pacjent może zrezygnować z korzystania z Serwisu w przypadku braku akceptacji zmienionych warunków Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych w treści niniejszego Regulaminu zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu podlegają przepisom prawa polskiego.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **01.03.2026**.

Załącznik nr 1 Wyciąg z Cennika Centrum Medycznego Femmemedica sp. z o.o.

- E-Recepta dla pacjentów CM Femmemedica (E-Recepta) - 50 zł