

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej dostępnej pod adresem **www.mensmed.pl**, w szczególności zasady rejestracji wizyt, dokonywania płatności online oraz kontaktu z Usługodawcą.

2. Usługodawcą jest **MEN'S MED Sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie przy ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków, NIP: 6762698060, REGON: 542234853, KRS: 0001183952, wpisana do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Małopolskiego pod numerem 000000292856, kontakt:

kontakt@mensmed.pl.

3. Strona internetowa umożliwia w szczególności:

- zapoznanie się z ofertą Usługodawcy,
- wybór terminu wizyty lub konsultacji,
- dokonanie rejestracji online,
- dokonanie płatności online, jeżeli dana usługa wymaga płatności z góry,
- otrzymywanie potwierdzeń i przypomnień dotyczących wizyty.

4. Rejestracja wizyt oraz płatności online mogą być obsługiwane za pośrednictwem systemu **Medfile** udostępnianego przez **BioStat Sp. z o.o.** Usługodawca nie jest właścicielem systemu **Medfile**, lecz korzysta z niego jako z narzędzia technicznego do obsługi zapisów, płatności i organizacji wizyt.

5. Korzystanie ze strony internetowej oraz dokonanie rejestracji oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

6. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§2. Definicje

1. **Pacjent** — osoba fizyczna korzystająca ze strony internetowej, dokonująca rejestracji wizyty lub korzystająca z usług Usługodawcy.

2. **Usługodawca** — podmiot wskazany w §1 ust. 2 Regulaminu.

3. **Strona internetowa** — serwis dostępny pod adresem **www.mensmed.pl**

4. **Medfile** — zewnętrzny system teleinformatyczny wykorzystywany przez Usługodawcę do obsługi rejestracji wizyt, płatności, komunikacji z Pacjentem oraz dokumentacji, w zakresie udostępnionym przez dostawcę systemu (**BioStat Sp. z o.o.**).

5. **Wizyta / E-wizyta / Telekonsultacja** — konsultacja medyczna udzielana przez lekarza Usługodawcy za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności (audio, audio-video, videokonferencja).

6. **E-konsultacja** — świadczenie zdrowotne udzielane bez bezpośredniego kontaktu pomiędzy lekarzem a Pacjentem, którego celem jest wystawienie e-recepty kontynuacyjnej.

7. **Płatność online** — płatność realizowana za pośrednictwem systemu **Medfile**,

operatora płatności lub linku płatniczego, w tym w szczególności **PayPro S.A. (Przelewy24)** z siedzibą w Poznaniu (ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań).

8. **Pakiet opieki** — pakiet świadczeń zdrowotnych obejmujący określone w cenniku usługi, opłacany jednorazowo z góry, zgodnie z odrębną umową, cennikiem lub regulaminem pakietu.

9. **Regulamin** — niniejszy dokument.

§3. Zasady korzystania ze strony

1. Pacjent zobowiązany jest korzystać ze strony internetowej zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami oraz niniejszym Regulaminem.

2. Zabronione jest:

- podawanie danych nieprawdziwych lub danych osób trzecich bez podstawy prawnej,
- podejmowanie działań mogących zakłócić działanie strony lub systemu rejestracji,
- wprowadzanie treści bezprawnych, obraźliwych, naruszających dobra osobiste lub prawa innych osób,
- podejmowanie prób nieuprawnionego dostępu do systemów informatycznych Usługodawcy lub Medfile.

3. Do korzystania ze strony niezbędne jest urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa (zalecane: Firefox, Chrome) oraz aktywny adres e-mail i/lub numer telefonu, jeżeli są wymagane do rejestracji.

§4. Rejestracja wizyty

1. Pacjent może dokonać rejestracji wizyty poprzez formularz rejestracyjny dostępny na

stronie internetowej lub poprzez moduł Medfile osadzony na stronie albo przekierowanie do systemu Medfile.

2. W celu rejestracji Pacjent może zostać poproszony o podanie danych niezbędnych do obsługi wizyty, w szczególności:

- imienia i nazwiska,
- numeru telefonu,
- adresu e-mail,
- danych identyfikacyjnych wymaganych do udzielenia świadczenia lub prowadzenia dokumentacji,
- informacji potrzebnych do prawidłowego przygotowania lub realizacji wizyty.

3. Rejestracja wizyty jest skuteczna po:

- wyborze usługi i terminu,
- podaniu wymaganych danych,

- zaakceptowaniu Regulaminu,
 - dokonaniu płatności, jeżeli płatność z góry jest wymagana,
 - otrzymaniu potwierdzenia rejestracji.
4. Usługodawca może odmówić realizacji wizyty lub skontaktować się z Pacjentem w celu wyjaśnienia danych, jeżeli podane dane są niepełne, błędne lub uniemożliwiają prawidłową realizację usługi.

§5. Płatności

1. Ceny usług podane są na stronie internetowej, w systemie rejestracji lub w cenniku Usługodawcy.
2. Płatność za wizytę może być dokonana:
 - **online** — za pośrednictwem Medfile, operatora płatności, w tym **PayPro S.A. (Przelewy24)**, albo linku płatniczego wygenerowanego przez operatora płatności,
 - **przelewem** — jeżeli taka forma została przewidziana dla danej usługi.
3. Jeżeli dla danej wizyty wymagana jest płatność z góry, brak dokonania płatności w terminie wskazanym w systemie może skutkować anulowaniem rezerwacji
4. Usługodawca nie przechowuje danych karty płatniczej Pacjenta. Dane płatnicze są obsługiwane przez operatora płatności lub system Medfile zgodnie z ich zasadami bezpieczeństwa.
5. Potwierdzenie płatności może zostać przesłane Pacjentowi drogą elektroniczną.
6. Operatorem płatności elektronicznych wykorzystywanym przez Usługodawcę może być w szczególności PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000347935, świadcząca usługi płatnicze pod marką Przelewy24.
7. Za moment dokonania płatności uważa się chwilę otrzymania przez Usługodawcę potwierdzenia poprawnej autoryzacji transakcji od operatora płatności.

§6. Czas trwania E-wizyt i organizacja procesu

1. Czas trwania pojedynczej telekonsultacji (E-wizyty) wynosi:
 - **60 minut** — dla pierwszej i drugiej telekonsultacji o charakterze diagnostycznym,
 - **30 minut** — dla kolejnych telekonsultacji o charakterze kontrolnym.
2. Akceptowane przez Usługodawcę kanały kontaktu w ramach E-wizyty:
 - kontakt w formie połączenia telefonicznego audio,
 - kontakt w formie połączenia telefonicznego audio i video,
 - kontakt w formie videokonferencji.
3. Pierwsza E-wizyta wymaga formy videokonferencji ze względu na konieczność identyfikacji Pacjenta i przeprowadzenia wywiadu wstępnego.

4. Pacjent powinien posiadać urządzenie z dostępem do Internetu, sprawnym mikrofonem i kamerą (w przypadku wideo), oraz aplikacją zgodną z systemem Medfile lub innym wskazanym przez Usługodawcę.
5. Pacjent podczas E-wizyty może zostać poproszony przez lekarza o okazanie dokumentu potwierdzającego jego tożsamość ze zdjęciem. W celu ochrony prywatności Pacjent powinien, w miarę możliwości, zasłonić dane niewymagane do identyfikacji, w szczególności numer dokumentu.
6. Świadczenie usługi E-wizyty odbywa się w języku polskim oraz, na życzenie Pacjenta uzgodnione z lekarzem, również w języku angielskim.
7. Pacjent przerywając E-wizytę przed czasem jej zakończenia nie jest uprawniony do późniejszego wykorzystania czasu, który pozostał do zakończenia konsultacji.
8. Pacjent podczas trwania E-wizyty ma możliwość przesłania lekarzowi wyników badań bądź innych niezbędnych informacji dotyczących aktualnego stanu zdrowia.

Informacje te dołączane zostają do dokumentacji medycznej prowadzonej dla Pacjenta.

9. Szczegółowe procedury organizacji telekonsultacji (w tym procedura prób połączenia w przypadku nieodebrania połączenia przez Pacjenta) określa **Regulamin Organizacyjny Podmiotu Leczniczego MEN'S MED Sp. z o.o.** dostępny na stronie internetowej.

§7. E-konsultacja (recepta kontynuacyjna)

1. W przypadku Pacjentów wcześniej zdiagnozowanych i objętych opieką Usługodawcy istnieje możliwość skorzystania z E-konsultacji, której celem jest wystawienie recepty kontynuacyjnej bez bezpośredniego kontaktu z lekarzem.
2. Pacjent przekazuje informacje dotyczące zapotrzebowania na konkretny lek oraz informacje o aktualnym stanie zdrowia za pośrednictwem systemu Medfile lub poczty elektronicznej.
3. Lekarz w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji i uiszczenia opłaty — o ile jest to zasadne — wystawia e-receptę.
4. Lekarz może odmówić wystawienia e-recepty, jeżeli uzna, że stan zdrowia Pacjenta wymaga przeprowadzenia pełnej telekonsultacji. W takim przypadku Pacjentowi przysługuje zwrot opłaty lub przepisanie jej na poczet pełnej E-wizyty.
5. Szczegółowe zasady E-konsultacji określa Regulamin Organizacyjny Podmiotu Leczniczego MEN'S MED Sp. z o.o.

§8. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. Pacjent może odwołać lub zmienić termin wizyty:

- poprzez system rejestracji, jeżeli funkcja jest dostępna,
 - telefonicznie,
 - mailowo na adres: ****kontakt@mensmed.pl****.
2. Odwołanie wizyty bez kosztów jest możliwe najpóźniej do ****24 godzin**** przed planowanym terminem wizyty.
 3. W przypadku odwołania wizyty później niż 24 godziny przed jej planowanym terminem albo niestawienia się Pacjenta na wizytę, MEN'S MED Sp. z o.o. jest uprawniona do zatrzymania wniesionej opłaty za zarezerwowaną usługę, chyba że indywidualne warunki danej usługi lub oferty stanowią inaczej.
 4. Jeżeli wizyta nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, Pacjentowi przysługuje:
 - możliwość ustalenia nowego terminu albo
 - zwrot dokonanej płatności.
 5. Postanowienia dotyczące opłat za odwołanie wizyty lub niestawienie się na wizytę stanowią uzgodnione warunki realizacji usługi i nie wyłączają uprawnień Pacjenta wynikających z przepisów o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość, z zastrzeżeniem §9.

§9. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Pacjent będący konsumentem, który zawarł umowę na odległość za pośrednictwem strony internetowej, ma prawo odstąpić od umowy w terminie ****14 dni**** od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny.
2. Przed dokonaniem rezerwacji Pacjent może zostać poproszony o wyrażenie zgody na rozpoczęcie świadczenia zdrowotnego przed upływem terminu do odstąpienia od umowy oraz potwierdzenie przyjęcia do wiadomości skutków wynikających z ustawy o prawach konsumenta.
3. W celu skorzystania z prawa odstąpienia Pacjent powinien złożyć jednoznaczne oświadczenie, w szczególności drogą elektroniczną na adres: ****kontakt@mensmed.pl****.
4. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje lub wygasa w przypadkach określonych w przepisach prawa, w szczególności gdy:
 - usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą Pacjenta przed upływem terminu do odstąpienia,
 - Pacjent został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy.
5. W przypadku, gdy Pacjent zgłosi żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a następnie odstąpi od umowy przed jej pełnym wykonaniem, Pacjent zobowiązany jest do zapłaty za świadczenia spełnione do

chwili odstąpienia.

6. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Usługodawca zwraca Pacjentowi otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Pacjent, chyba że Pacjent wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu.

7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają zasad odwoływania wizyt określonych w §8 Regulaminu.

§10. Reklamacje

1. Pacjent może złożyć reklamację dotyczącą działania strony, rejestracji online, płatności lub realizacji usługi.
2. Reklamację można złożyć:
 - **mailowo na adres: kontakt@mensmed.pl**
 - **pisemnie na adres siedziby Usługodawcy**^{**}: ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko Pacjenta,
 - dane kontaktowe,
 - opis sprawy,
 - oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.
4. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie ****14 dni**** od dnia jej otrzymania.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana na adres e-mail Pacjenta albo w inny uzgodniony sposób.

§11. Odpowiedzialność

1. Usługodawca odpowiada za prawidłową realizację usług świadczonych przez siebie.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - nieprawidłowe działanie strony wynikające z przyczyn niezależnych od Usługodawcy,
 - awarie sieci Internet, urządzenia Pacjenta lub usług operatorów zewnętrznych,
 - skutki podania przez Pacjenta nieprawdziwych lub niepełnych danych,
 - niemożność realizacji wizyty wynikającą z braku kontaktu z Pacjentem lub niestawienia się Pacjenta na wizytę.
3. Usługodawca nie odpowiada za techniczne działanie systemu Medfile w zakresie, w jakim system ten jest dostarczany i utrzymywany przez podmiot zewnętrzny (BioStat Sp. z o.o.), z zastrzeżeniem odpowiedzialności Usługodawcy wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Usługodawca posiada aktualną umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej obejmującą szkody będące następstwem udzielania świadczeń zdrowotnych albo niezgodnego z prawem zaniechania udzielania świadczeń zdrowotnych. Na wniosek Pacjenta, Usługodawca udziela niezbędnych informacji dotyczących umowy ubezpieczenia.

§12. Dane osobowe

1. Administratorami danych osobowych Pacjentów są MEN'S MED Sp. z o.o. oraz Piotr Sekuła Indywidualna Praktyka Lekarska, działający jako współadministratorzy zgodnie z art. 26 RODO.

2. Kontakt z Administratorami jest możliwy pod adresem e-mail:

****kontakt@mensmed.pl****.

3. Funkcję Inspektora Ochrony Danych obsługuje DP EXPERT Sp. z o.o., kontakt: iod@dpexpert.eu.

4. Dane osobowe Pacjenta są przetwarzane w szczególności w celu:

- obsługi rejestracji wizyty,
- realizacji usługi medycznej,
- prowadzenia dokumentacji medycznej,
- obsługi płatności,
- kontaktu z Pacjentem,
- dochodzenia lub obrony przed roszczeniami,
- realizacji obowiązków prawnych ciążących na Usługodawcy.

5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w

****Polityce Prywatności**** dostępnej na stronie internetowej, w tym informacje dotyczące:

- klauzuli informacyjnej dla profili w mediach społecznościowych,
- transferu danych poza EOG (Data Privacy Framework + SCC),
- procedury naruszenia bezpieczeństwa danych.

6. Medfile (BioStat Sp. z o.o.) może przetwarzać dane osobowe Pacjentów jako podmiot przetwarzający dane na rzecz Usługodawcy, w zakresie niezbędnym do obsługi rejestracji, płatności, komunikacji i dokumentacji.

§13. Prawa autorskie

1. Treści, materiały, grafiki, logotypy, zdjęcia i elementy strony internetowej stanowią własność Usługodawcy albo zostały wykorzystane na podstawie odpowiednich uprawnień.

2. Zabronione jest kopiowanie, rozpowszechnianie, modyfikowanie lub

wykorzystywanie treści strony bez zgody Usługodawcy, poza przypadkami dozwolonymi przez prawo.

§14. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:

- zmiany przepisów prawa,
- zmiany funkcjonalności strony lub systemu rejestracji,
- zmiany sposobu płatności,
- konieczności doprecyzowania zasad korzystania ze strony.

2. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej.

3. Do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili dokonania rezerwacji, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

§15. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia publikacji na stronie internetowej po akceptacji prawnej.

2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności:

- ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta,
- ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej,
- ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
- Kodeks cywilny,
- Kodeks postępowania cywilnego.

3. Ewentualne spory wynikające z realizacji postanowień niniejszego Regulaminu oraz świadczonych usług medycznych Strony będą starały się w pierwszej kolejności załatwiać drogą porozumienia. W razie braku porozumienia spory podlegają rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego.

4. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

5. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne, zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.

****Data publikacji:**** 12 czerwca 2026 r.

*MEN'S MED Sp. z o.o. | ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków | NIP: 6762698060 | REGON:
542234853 | KRS: 0001183952 | RPWDL: 000000292856 | kontakt@mensmed.pl*