

Regulamin świadczenia usług na portalu rezerwacyjnym Recepta.pl

§1 Definicje

1. Regulamin określa zasady korzystania z portalu rezerwacyjnego Recepta.pl działającego pod adresem <https://recepta.pl>, w tym m.in. warunki składania Rezerwacji, uprawnienia związane z odstąpieniem od umowy oraz zasady składania reklamacji.
2. Świadczona przez Usługodawcę usługa polega na umożliwieniu Pacjentowi dokonywania Rezerwacji wybranych Produktów w celu ich zapewnienia dostępności we wskazanej przez niego aptece.
3. Recepta.pl jest platformą rezerwacyjną. Na Platformie nie dokonuje się sprzedaży Produktów. Umowa sprzedaży Produktów zawierana jest pomiędzy Pacjentem a wybraną przez niego apteką.
4. Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
 - a. Użytkownik – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące, także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
 - b. Pacjent – Użytkownik, który dokonał Rezerwacji Produktu za pośrednictwem Platformy i zadeklarował chęć nabycia zarezerwowanego Produktu w wybranej aptece.
 - c. Konto Użytkownika/Konto – podstrona Platformy, w ramach której gromadzone są m.in. informacje o Użytkownikach na Platformie oraz o składanych przez Użytkownika zamówieniach. Z Platformy można korzystać zarówno mając Konto, jak i nie mając Konta. Wszystkie funkcjonalności Platformy są dostępne zarówno dla Użytkowników zalogowanych, jak i niezalogowanych.
 - d. Newsletter - usługa świadczona drogą elektroniczną przez Recepta.pl, polegająca na umożliwieniu zainteresowanym Użytkownikom automatycznego otrzymywania na podany adres e-mail najważniejszych informacji związanych z Platformą;
 - e. Platforma – portal rezerwacyjny Recepta.pl pod adresem <https://recepta.pl>, za pośrednictwem którego Usługodawca świadczy usługi na rzecz Użytkowników.
 - f. Produkt – produkt leczniczy, wyrób medyczny, suplement diety, środek spożywczy specjalnego przeznaczenia żywieniowego, suplement diety, produkt kosmetyczny, środek higieniczny, przedmiot do pielęgnacji niemowląt i chorych, środek spożywczy zawierający w swoim składzie farmakopealne naturalne składniki pochodzenia roślinnego, środek dezynfekcyjny stosowany w medycynie, który może być przedmiotem obrotu w aptece ogólnodostępnej.
 - g. Regulamin – niniejszy regulamin.

- h. Rejestracja – jednorazowa czynność polegająca na utworzeniu przez Użytkownika Konta, dokonana z wykorzystaniem formularza rejestracyjnego udostępnionego przez Usługodawcę na Platformie.
- i. Rezerwacja – rezerwacja dostępności Produktu we wskazanej aptece lub punkcie aptecznym przez Pacjenta za pośrednictwem Platformy.
- j. Usługodawca – Recepta.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. Zbąszyńskiej 3, 91-342 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000567026 (sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieście w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego), REGON: 362012215, NIP: 9471985566, kapitał zakładowy w wysokości 5.000 zł.
- k. Hasło – ciąg znaków alfanumerycznych koniecznych do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do Konta, ustalany samodzielnie przez Użytkownika podczas procesu Rejestracji na Platformie.
- l. Pliki Cookie(tzw. ciasteczka) – pliki tekstowe zapisywane w pamięci (np. dysku twardym) urządzenia końcowego Użytkownika. Szczegółowe informacje dotyczące cookies znajdują się w Polityce prywatności Platformy pod adresem [Polityka prywatności](#).
- m. Usługa elektroniczna – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę za pośrednictwem Platformy, tj. prowadzenie Konta Użytkownika, udostępnianie interaktywnych formularzy do składania rezerwacji, usługa rezerwacji wybranych produktów w wybranej aptece ogólnodostępnej, usługa Newslettera.
- n. Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Użytkownika będącego konsumentem przysługujących mu na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień Regulaminu z takimi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
2. Usługi świadczone za pośrednictwem Platformy są usługami świadczonymi drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Usługi te podlegają jednocześnie regulacjom prawnym chroniącym interesy konsumentów zawierających umowy na odległość, w szczególności przepisom ustawy o prawach konsumenta.
3. Usługi świadczone za pośrednictwem Platformy, z uwagi na swój przedmiot, mogą również podlegać przepisom ustawy z dnia 6 września

2001 r. – Prawo farmaceutyczne i ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia.

4. Usługodawca będzie kontaktował się z Użytkownikiem elektronicznie na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika na Platformie lub za pośrednictwem SMS na podany numer telefonu.
5. Użytkownik może kontaktować się z Usługodawcą za pośrednictwem:
 - a. Bezpłatnej infolinii dostępnej pod numerem telefonu 42 2007575;
 - b. Poczty elektronicznej na adres: pomoc@recepta.pl;
 - c. Formularza kontaktowego;
 - d. Adresu korespondencyjnego: Recepta.pl Sp. z o.o. ul. Zbąszyńska 3, 91-342 Łódź
6. Rezerwacja Produktów możliwa jest zarówno przez Użytkownika zalogowanego, jak i bez logowania.
7. Do dokonania Rejestracji niezbędne jest podanie w formularzu rejestracyjnym adresu e-mail oraz Hasła.
8. Dla dokonania Rezerwacji bez Rejestracji niezbędne jest podanie imienia, nazwiska i numeru telefonu.
9. Do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca konieczne jest spełnienie poniższych minimalnych wymagań:
10. Komputer lub telefon z dostępem do Internetu;
 - a. Dostęp do poczty elektronicznej;
 - b. Przeglądarka internetowa.
11. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów Usługodawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi elektronicznej.
12. Użytkownik zobowiązuje się:
 - a. nie dostarczać w związku z korzystaniem z Platformy jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym;
 - b. nie wprowadzać danych niezgodnych ze stanem faktycznym. Wprowadzenie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Użytkownika może skutkować niemożliwością realizacji danej usługi.
 - c. korzystać z Platformy w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.

§ 3 Świadczenie usług elektronicznych

1. W ramach Platformy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi elektronicznej w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Świadczenie Usługi elektronicznej przez Usługodawcę jest bezpłatne.
3. Warunki zawierania umów o świadczenie Usług elektronicznych są następujące:
 - a. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na prowadzeniu Konta i udostępnianiu interaktywnych formularzy do składania rezerwacji zostaje zawarta w momencie dokonania Rejestracji. W przypadku Użytkowników dokonujących Rezerwacji bez Rejestracji umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na udostępnianiu interaktywnych formularzy do składania rezerwacji na Platformie rozpoczyna się w momencie rozpoczęcia korzystania z tej usługi.
 - b. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na rezerwacji wybranych produktów w wybranej aptece ogólnodostępnej zawierana w celu osiągnięcia rezultatu, którym jest zapewnienie dostępności produktów zarezerwowanych przez Użytkownika, zostaje zawarta w momencie rozpoczęcia korzystania z tej usługi.
 - c. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na wysyłaniu Newslettera zostaje zawarta w momencie aktywacji subskrypcji przez Użytkownika;
 - d. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej polegającej na prowadzeniu Konta użytkownika oraz wysyłania Newslettera jest zawierana na czas nieoznaczony.
4. Warunki rozwiązywania umów o świadczenie Usług elektronicznych oraz usunięcie Konta:
 - a. Użytkownik może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi elektronicznej zawartą na czas nieoznaczony w każdym czasie i bez wskazania przyczyn, z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia, kontaktując się z Usługodawcą wiadomością drogą elektroniczną na adres: pomoc@recepta.pl lub kontaktując się z Usługodawcą poprzez Formularz Kontaktowy.
 - b. Po otrzymaniu od Użytkownika wypowiedzenia Umowy o Świadczenie Usługi Elektronicznej Pacjent otrzymuje, na adres e-mail powiązany z Kontem, prośbę o potwierdzenie usunięcia Konta. Potwierdzenie następuje poprzez kliknięcie w przesłany w wiadomości e-mail link. Link jest ważny 5 dni od dnia jego wysłania. Konto zostaje usunięte do 24 godzin od dnia potwierdzenia dyspozycji, zgodnie ze zdaniem poprzednim.
 - c. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi elektronicznej zawartą na czas nieoznaczony ze skutkiem natychmiastowym lub tymczasowo zablokować Użytkownikowi możliwość korzystania z usług Platformy w wypadku, gdy Użytkownik

obiektywnie rażąco lub uporczywie narusza postanowienia niniejszego Regulaminu.

- d. Rozwiązanie Umowy o Świadczenie Usługi Elektronicznej jest równoznaczne z usunięciem Konta.
5. Użytkownik, który zawarł umowę o świadczenie Usługi elektronicznej, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie lub za pośrednictwem wiadomości e-mail skierowanej na adres pomoc@recepta.pl
6. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi elektronicznej, jak również pouczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi elektronicznej stanowią załączniki do niniejszego Regulaminu.

§ 4 Ceny Produktów

1. Apteka realizująca Rezerwację ma obowiązek wydać zarezerwowany produkt w cenie nie wyższej niż cena określona podczas dokonania rezerwacji, z zastrzeżeniem pkt. 2 poniżej.
2. Odpłatność za produkty objęte refundacją określana jest podczas dokonywania zakupu zarezerwowanego produktu w Aptece, na podstawie weryfikacji przez farmaceutę recepty oraz uprawnień refundacyjnych Pacjenta i może odbiegać od odpłatności określonej podczas Rezerwacji na podstawie danych wprowadzonych przez Użytkownika.
3. Płatność ceny zarezerwowanego produktu dokonywana jest w Aptece za pomocą akceptowanych w danej Aptece form płatności gotówkowych lub bezgotówkowych.
4. Apteka, w której dokonany został zakup produktu, wystawi dowód zakupu (paragon), zaś na żądanie wystawi fakturę VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 5 Usługa Rezerwacji Produktów

1. Usługa Rezerwacji Produktów świadczona jest przez Usługodawcę.
2. Recepta.pl nie prowadzi sprzedaży Produktów. Umowa sprzedaży zawierana jest przez Pacjenta z wybraną przez niego apteką podczas odbioru Rezerwacji.
3. Lista Aptek, które umożliwiają odbiór Rezerwacji dostępna jest na stronie: www.recepta.pl
4. W związku z wynikającym z art. 71a ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne, ograniczeniem obrotu detalicznego produktami

zawierającymi substancje o działaniu psychoaktywnym, na Platformie wprowadzony został limit zamówień wybranego asortymentu produktów leczniczych dostępnych bez recepty zawierających, pseudoefedrynę, kodeinę lub dekstrometorfan. Farmaceuta i technik farmaceutyczny odmówią wydania produktu leczniczego zawierającego substancję o działaniu psychoaktywnym osobie, która nie ukończyła 18. roku życia, lub jeżeli uznają, że produkt leczniczy może zostać wykorzystany w celach pozamedycznych lub spowodować zagrożenie dla zdrowia i życia (art. 71a ust. 3 ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne).

5. Ponadto farmaceuta i technik farmaceutyczny mają prawo odmówić wydania każdego produktu leczniczego (w tym leku dostępnego bez recepty), jeżeli zgodnie z posiadaną przez nich wiedzą wydanie go może w konkretnym przypadku spowodować zagrożenie zdrowia pacjenta (art. 96 ust. 4 ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne)
6. W przypadku produktów leczniczych wydawanych z przepisu lekarza wykupienie zarezerwowanych Produktów będzie uzależnione od przedstawienia w Aptece ważnej recepty lekarskiej.
7. Usługodawca ma prawo wprowadzania tymczasowych lub stałych ograniczeń dotyczących Rezerwacji w formie:
 - a. Ustalenia limitu opakowań dla danego produktu objętego jednym zamówieniem,
 - b. Ustalenia limitu dziennej liczby zamówień składanych przez jednego Użytkownika.

O wszelkich ograniczeniach Usługodawca poinformuje Użytkownika na Platformie.

§ 6 Składanie Rezerwacji

1. Wszelkie informacje dotyczące Produktów zawarte na Platformie lub inne materiały komunikacyjne kierowane przez Usługodawcę do odbiorców i potencjalnych Użytkowników nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa.
2. Użytkownik każdorazowo otrzymuje potwierdzenie przyjęcia Rezerwacji do realizacji za pośrednictwem komunikacji elektronicznej wraz z dodatkowymi informacjami o przebiegu realizacji Rezerwacji.
3. Produkty będą dostępne do wykupienia w wybranej przez Pacjenta Aptece przez okres 7 dni, w godzinach otwarcia Apteki. Użytkownik nie jest zobowiązany do dokonania zakupu i odbioru zamówionych Produktów.

§ 7 Reklamacje

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usługi elektronicznej przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Platformy można zgłaszać:

- a. pisemnie na adres ul. Zbąszyńska 3, 91-342 Łódź lub
 - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
pomoc@recepta.pl
2. Reklamacja powinna zawierać numer Rezerwacji, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe.
3. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji zostanie wysłana na podany przez Użytkownika adres korespondencyjny lub w inny wskazany przez Użytkownika sposób.
5. Odpowiedź na reklamację złożoną na adres poczty elektronicznej zostanie wysłana pocztą elektroniczną.

§ 8 Reklamacje i zwroty Produktów

Usługa Rezerwacji świadczona przez Usługodawcę nie stanowi sprzedaży, w szczególności sprzedaży wysyłkowej. Reklamacje i zwroty Produktów rozpatrywane są przez Aptekę dokonującą sprzedaży, na podstawie okazanego dowodu sprzedaży Produktów zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi.

§ 9 Dane osobowe

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Użytkowników oraz korzystania z plików cookies przez Usługodawcę zawarte są w Polityce ochrony prywatności dostępnej pod linkiem: <https://www.recepta.pl/o-serwisie/polityka-prywatnosci>.

§ 10 Treści informacyjne

1. Treści informacyjne o tematyce zdrowotnej i farmaceutycznej publikowane na Platformie mają charakter wyłącznie informacyjny. Nie stanowią i nie zastępują porady lekarskiej ani farmaceutycznej.
2. Przed nabyciem lub zastosowaniem jakichkolwiek leków, zwłaszcza dostępnych bez recepty, należy skonsultować się z lekarzem lub farmaceutą, jeśli informacje zawarte w ulotce dołączonej do produktu nie są wystarczające lub są niezrozumiałe.
3. Użytkownik, kierując się wyłącznie informacjami uzyskanymi za pośrednictwem Platformy, działa na własną odpowiedzialność. W szczególności brak ostrzeżenia dotyczącego skutków stosowania określonego leku lub kombinacji leków nie może być poczytywany przez Użytkownika jako wskazanie, że taki lek lub kombinacja leków jest bezpieczna, skuteczna lub właściwa dla Użytkownika lub innych osób.

4. Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z całym opisem leku umieszczonym na opakowaniu lub w dołączonej do leku ulotce, aby w pełni zrozumieć jego działanie, zastosowania oraz efekty uboczne.

§ 11 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Użytkownikowi przysługuje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygania Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej: [Site relocation - European Commission](#)
2. Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [Pomoc dla konsumentów](#)

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w następstwie przerwy lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Platformy, zaistniałych z przyczyn od niego niezależnych.
2. Wszelkie znaki towarowe i nazwy wykorzystane w ramach prezentacji produktów lub usług oferowanych za pośrednictwem Platformy użyte zostały jedynie w celach informacyjnych oraz w celach identyfikacji produktu lub usługi.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, w tym Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 30 kwietnia 2015 r. o prawach konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
4. Spory powstałe pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem zostaną poddane właściwym sądom powszechnym.
5. Użytkownik może uzyskać dostęp do Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej Platformy.
6. Usługodawca zastrzega sobie możliwość przejściowego zaprzestania usług świadczonych na Platformie, np. ze względu na czynności techniczne konserwacyjne.

7. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn organizacyjnych, prawnych lub technicznych. O każdej zmianie Regulaminu Usługodawca powiadomi Użytkowników z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
8. Użytkownikowi, który nie akceptuje nowej treści Regulaminu przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług z zachowaniem 7 dniowego terminu wypowiedzenia.
9. Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie nowego brzmienia Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w dniu złożenia Rezerwacji.