

Regulamin serwisu

LekarzNaTeraz — NA TERAZ sp. z o.o.

Wersja archiwalna — treść obowiązująca do dnia poprzedzającego wejście w życie nowej wersji. Źródło: <https://lekarznateraz.pl/regulamin>, pobrano 27 września 2026 r. (ostatnia zmiana: 23 września 2026 r.).

§1. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego LekarzNaTeraz (dalej „Serwis”), świadczenia usług drogą elektroniczną oraz prawa i obowiązki Użytkowników. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.

Usługodawcą jest NA TERAZ spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Olsztynie (ul. gen. Józefa Hallera 4B/1, 10-693 Olsztyn), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001253135, NIP 7394036896, REGON 54521299300000 (dalej „Usługodawca”). Kontakt: [strona kontaktowa](#), e-mail kontakt@mynateraz.pl, tel. +48 504 250 423.

Serwis jest dostępny za pośrednictwem strony internetowej oraz aplikacji mobilnej LekarzNaTeraz na urządzenia z systemem iOS i Android. Niniejszy Regulamin stosuje się jednakowo do korzystania z Serwisu przez stronę internetową i aplikację mobilną — konto Użytkownika oraz dane są wspólne dla obu kanałów. Pobranie i instalacja aplikacji mobilnej mogą dodatkowo podlegać zasadom właściwego sklepu z aplikacjami (Apple App Store, Google Play).

§2. Definicje

- **Pacjent** — osoba fizyczna korzystająca z Serwisu w celu wyszukania lekarza i umówienia wizyty.
- **Lekarz** — osoba wykonująca zawód medyczny, prezentująca w Serwisie profil i przyjmująca rezerwacje.
- **Konto** — zbiór zasobów i ustawień przypisanych Użytkownikowi po rejestracji.
- **Wizyta** — rezerwacja terminu usługi medycznej u Lekarza, dokonana za pośrednictwem Serwisu.
- **Przyspieszona wizyta** — usługa zgłoszenia zapotrzebowania na przyjęcie poza standardowym grafikiem Lekarza, według jego decyzji, dla przypadków stabilnych, które mogą poczekać; nie jest pomocą w nagłym zagrożeniu życia (opisana w §7).

§3. Charakter Serwisu i zastrzeżenie medyczne

Serwis jest platformą technologiczną pośredniczącą w umawianiu wizyt. Usługodawca **nie udziela świadczeń zdrowotnych ani porad medycznych** i nie jest podmiotem leczniczym. Stroną umowy o świadczenie usługi medycznej jest wyłącznie Lekarz (lub podmiot, w którym przyjmuje), a nie Usługodawca.

Treści w Serwisie nie zastępują konsultacji lekarskiej. W stanie nagłego zagrożenia życia lub zdrowia należy niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112 lub 999.

§4. Warunki techniczne i zasady korzystania

Do korzystania z Serwisu potrzebne jest urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka oraz aktywny adres e-mail. Użytkownik zobowiązuje się korzystać z Serwisu zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami, nie dostarczać treści bezprawnych oraz nie zakłócać działania Serwisu.

§5. Konto Pacjenta

Założenie Konta Pacjenta wymaga podania danych wskazanych w formularzu i akceptacji Regulaminu. Pacjent odpowiada za poufność danych logowania. Umowa o prowadzenie Konta zawierana jest na czas nieoznaczony i może zostać rozwiązana przez Pacjenta w każdym czasie poprzez usunięcie Konta.

Aktywacja Konta Pacjenta wymaga potwierdzenia numeru telefonu jednorazowym kodem SMS (kod aktywacyjny jest jedyną wiadomością SMS wysyłaną także na numery zagraniczne). W związku z obsługą wizyt Serwis wysyła Pacjentowi komunikaty niezbędne do realizacji usługi: potwierdzenie rezerwacji, informacje o zmianie lub odwołaniu wizyty oraz przypomnienie dzień przed wizytą — e-mailem i w Serwisie, a przypomnienie na polski numer komórkowy także SMS-em. Komunikaty te nie są informacją handlową.

§6. Konto Lekarza i weryfikacja PWZ

Lekarz zakłada Konto i przechodzi weryfikację: podaje numer Prawa Wykonywania Zawodu (PWZ), którego poprawność jest sprawdzana, oraz przesyła dokument potwierdzający uprawnienia. Profil Lekarza staje się publiczny dopiero po pozytywnej, ręcznej weryfikacji przez Usługodawcę.

Po zakończeniu weryfikacji przesłany dokument jest usuwany; zachowywany jest jedynie wpis audytowy (kto, kiedy i jaką metodą zweryfikował). Lekarz odpowiada za prawdziwość i aktualność danych prezentowanych w profilu, w tym usług, cen i godzin pracy.

§7. Przyśpieszona wizyta (przyjęcie nadmiarowe)

Przyśpieszona wizyta to dodatkowa, odpłatna usługa, w ramach której Pacjent zgłasza zapotrzebowanie na przyjęcie poza standardowym grafikiem Lekarza, dla przypadków stabilnych, które mogą poczekać. Nie jest to pomoc w nagłym zagrożeniu życia (por. §3). Na etapie zgłoszenia Lekarze otrzymują wyłącznie informację o objawie, ogólnej okolicy i pilności — **bez jakichkolwiek danych identyfikujących Pacjenta.**

- Lekarz może przyjąć zgłoszenie ponad swój zwykły grafik albo go nie przyjąć. Niezaakceptowane zgłoszenie może zostać przejęte przez innego Lekarza.
- Dane kontaktowe Pacjenta są udostępniane Lekarzowi dopiero po przyjęciu zgłoszenia i potwierdzeniu przez Pacjenta.
- Jeżeli żaden Lekarz nie przyjmie zgłoszenia w określonym czasie, zgłoszenie wygasa, a informacje o nim są usuwane.
- Usługa przyśpieszonej wizyty nie jest usługą ratunkową i nie zastępuje numeru alarmowego 112/999.

Zasady przetwarzania danych o stanie zdrowia w ramach przyspieszonej wizyty opisuje Polityka prywatności oraz strona RODO.

§8. Rezerwacja i odwołanie wizyty

Rezerwacji dokonuje się wybierając usługę i wolny termin w profilu Lekarza. W zależności od ustawień Lekarza wizyta jest potwierdzana automatycznie lub wymaga potwierdzenia. Pacjent i Lekarz mogą odwołać wizytę na zasadach wskazanych w Serwisie; odwołany termin wraca do puli wolnych.

Rezerwacja jest możliwa także bez Konta: Pacjent podaje imię i nazwisko oraz polski numer telefonu komórkowego i potwierdza go jednorazowym kodem SMS. Wymóg polskiego numeru wynika z tego, że wiadomości o wizycie (kod, przypomnienie, odwołanie) Serwis wysyła wyłącznie na numery krajowe; Pacjent z numerem zagranicznym może założyć Konto (kod aktywacyjny jest wysyłany także za granicę) albo skontaktować się bezpośrednio z gabinetem. Dane te są zapisywane wyłącznie przy tej wizycie i przekazywane Lekarzowi w celu jej realizacji; potwierdzenie lub odwołanie takiej wizyty odbywa się przez link wysłany SMS-em. Pacjent może podać również adres e-mail, na który Serwis wysyła potwierdzenie rezerwacji z adresem gabinetu, przypomnienie oraz informacje o zmianach wizyty; adres e-mail nie jest przekazywany Lekarzowi. Rezerwacja bez Konta wymaga akceptacji Regulaminu i Polityki prywatności.

Wizytę może odwołać Pacjent (w Serwisie lub linkiem z wiadomości), Lekarz, recepcja działająca w imieniu Lekarza, a w przypadku wizyt w gabinecie placówki partnerskiej — także recepcja tej placówki działająca w imieniu placówki (Lekarz, wskazując gabinet „w placówce”, wyraża na to zgodę); wizyta może zostać odwołana automatycznie, gdy Pacjent z listy oczekujących otrzyma wcześniejszy termin u tego samego Lekarza. O odwołaniu Pacjent jest informowany e-mailem i w Serwisie, a Pacjent bez Konta — SMS-em na polski numer komórkowy. Serwis odnotowuje, kto i kiedy odwołał wizytę, a Lekarz może oznaczyć wizytę jako odbytą lub jako nieobecność Pacjenta; dane te służą prowadzeniu grafiku, rozliczeniu Pakietu wizyt oraz zbiorczym statystykom Serwisu.

Brak potwierdzenia wizyty przez Pacjenta nie powoduje jej automatycznego odwołania. Serwis nie pobiera od Pacjenta opłat za wizyty, ich odwołanie ani nieobecność; ewentualne zasady odwoływania wizyt i opłat obowiązujące u Lekarza określa Lekarz we własnym zakresie i poza Serwisem.

§9. Płatności

Korzystanie z wyszukiwarki i umawianie wizyt jest dla Pacjenta bezpłatne; opłatę za świadczenie zdrowotne pobiera Lekarz zgodnie z cennikiem w swoim profilu, poza Serwisem.

Usługą odpłatną Serwisu są Pakiety wizyt. Każdy Lekarz może zapisać w Serwisie 25 wizyt miesięcznie bezpłatnie, a Placówka 50 wizyt miesięcznie łącznie dla swoich Lekarzy (liczą się rezerwacje online, wpisy recepcji i własne wpisy Lekarza w kalendarzu); powyżej tych limitów zapisanie kolejnych wizyt wymaga Pakietu wizyt. Pakiet 100 wizyt kosztuje 99 zł brutto, a Pakiet 1000 wizyt 899 zł brutto (ceny zawierają podatek VAT 23%). Pakiet jest ważny 12 miesięcy od zakupu i jest zużywany po wykorzystaniu bezpłatnych rezerwacji w danym miesiącu; odwołana rezerwacja wraca do puli. Ceny są prezentowane w panelu Lekarza albo Placówki przed złożeniem

zamówienia. Usługa świadczona jest drogą elektroniczną w Serwisie — nie występują koszty dostawy.

Dostępne formy płatności: karty płatnicze — Visa, Mastercard, Visa Mobile, Apple Pay, Google Pay; BLIK; szybkie przelewy online (pay-by-link). Operatorem płatności online jest Paynow (mBank S.A.). Podmiotem świadczącym obsługę płatności online w zakresie płatności kartami jest Autopay S.A.



Czas realizacji zamówienia jest liczony od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności: Pakiet wizyt dodawany jest do puli automatycznie z chwilą potwierdzenia płatności przez operatora (zwykle w ciągu kilku minut), a okres ważności Pakietu liczony jest od tej chwili. Faktura VAT jest wystawiana automatycznie i wysyłana na adres e-mail Lekarza albo kierownika Placówki.

Zwrot środków następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył płatny, chyba że wyraźnie zgodził się on na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku transakcji kartą płatniczą zwrot dokonywany jest na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej płatnego.

§10. Reklamacje

Reklamacje dotyczące działania Serwisu, Pakietów wizyt lub płatności można składać na adres kontakt@mynateraz.pl albo przez stronę kontaktową. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe, opis sprawy oraz — przy płatnościach — datę i kwotę transakcji. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania i odpowiada na adres e-mail, z którego została złożona. Reklamacje dotyczące samego świadczenia zdrowotnego kieruje się do Lekarza/podmiotu leczniczego. Usługodawca odpowiada wobec Konsumenta za zgodność Pakietu wizyt (usługi cyfrowej) z umową na zasadach ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta; w razie niezgodności Konsument może żądać doprowadzenia usługi do zgodności z umową, a gdy nie jest to możliwe — obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Konsument może też skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (m.in. rzecznik konsumentów, stały sąd polubowny przy Inspekcji Handlowej).

§11. Odstąpienie od umowy

Konsument, który zawarł umowę na odległość (także osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego), ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia umowy. Oświadczenie o odstąpieniu składa się e-mailem na adres kontakt@mynateraz.pl; można skorzystać ze wzoru: „Niniejszym odstępuję od umowy o Pakiet wizyt/Konto w serwisie LekarzNaTeraz zawartej dnia ..., imię i nazwisko, adres e-mail konta, data”. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta świadczenie Pakietu wizyt rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia, Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia,

proporcjonalnie do zakresu świadczenia; pozostałą część wpłaty Usługodawca zwraca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, w sposób opisany w §9.

§12. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Usługodawca. Dane przetwarzamy w celu: prowadzenia Konta i świadczenia usług Serwisu, w tym obsługi rezerwacji (imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, dane rezerwacji; Lekarz dodatkowo numer PWZ, tytuł, specjalizacje i dane wizytówki — art. 6 ust. 1 lit. b RODO, wykonanie umowy), obsługi płatności za Pakiety wizyt i wystawiania faktur (dane rozliczeniowe, dane płatności bez numeru karty — art. 6 ust. 1 lit. b i c, obowiązki prawne), rozpatrywania reklamacji i kontaktu (art. 6 ust. 1 lit. b i f), zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu (art. 6 ust. 1 lit. f, prawnie uzasadniony interes); dane dotyczące zdrowia podane przy rezerwacji przetwarzamy wyłącznie za wyraźną zgodą (art. 9 ust. 2 lit. a RODO). Pełne informacje wymagane art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) — odbiorcy danych, okresy przechowywania oraz prawa osób (dostęp, sprostowanie, usunięcie, ograniczenie, przenoszenie, sprzeciw, skarga do PUODO) — zawiera [Polityka prywatności](#).

§13. Opinie pacjentów

Opinię o Lekarzu może wystawić wyłącznie zalogowany Pacjent, którego wizyta u tego Lekarza została oznaczona w Serwisie jako odbyta. W ten sposób Usługodawca zapewnia, że publikowane opinie pochodzą od osób, które rzeczywiście skorzystały z usługi. Opinie nie są sponsorowane — Serwis nie publikuje opinii pozyskiwanych odpłatnie ani nie ingeruje w ich treść poza moderacją opisaną poniżej.

Opinia powinna dotyczyć przebiegu wizyty i jakości usługi. Zabronione jest zamieszczanie treści bezprawnych, obraźliwych, reklamowych oraz danych osobowych osób trzecich. Za treść opinii odpowiada jej autor. Naruszenia można zgłaszać na adres kontakt@mynateraz.pl; Usługodawca może ukryć lub usunąć opinię naruszającą Regulamin.

Lekarz może publicznie odpowiedzieć na każdą opinię, ukryć opinię naruszającą zasady, a także w każdej chwili wyłączyć moduł opinii na swoim profilu — wówczas oceny i komentarze nie są przyjmowane ani wyświetlane.

§14. Zmiany Regulaminu

Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, zakresu usług, względy bezpieczeństwa). O zmianach Użytkownicy są informowani z wyprzedzeniem, a dalsze korzystanie z Serwisu po wejściu zmian w życie oznacza ich akceptację.

§15. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz RODO. Ewentualne spory rozstrzyga sąd właściwy miejscowo; konsument może skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów.