

Załącznik nr 2 do Regulaminu Aplikacji ALAB Sport
– Regulamin Usługi Koordynatora „Regulamin Doctor One”

Wersja: 1.0/15/06/2026

REGULAMIN USŁUGI KOORDYNATORA MEDYCZNEGO „Regulamin Doctor One”

[§ 1. DEFINICJE I POSTANOWIENIA WSTĘPNE](#)

[§ 2. USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ DOCTOR ONE POLSKA](#)

[§ 3. PODSTAWOWE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG DOCTOR ONE POLSKA](#)

[§ 4. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY](#)

[§ 5. REKLAMACJE](#)

[§ 6. PAKIET I SUBSKRYPCJA](#)

[§ 7. OGÓLNE ZASADY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH PRZEZ DOCTOR ONE POLSKA](#)

[§ 8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH](#)

[§ 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ](#)

[§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE](#)

CZĘŚĆ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. DEFINICJE I POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Regulamin Doctor One określa warunki i zasady udzielania Pacjentom świadczeń zdrowotnych przez Doctor One Polska w zakresie usługi Koordynatora Medycznego za pośrednictwem Aplikacji.
2. Regulamin Doctor One stanowi załącznik do Regulaminu Aplikacji „ALAB Sport” i powinien być interpretowany łącznie z jego postanowieniami. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie Doctor One zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Aplikacji.
3. Pojęcia pisane wielką literą użyte w Regulaminie Doctor One, które nie zostały zdefiniowane poniżej, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Aplikacji. W przypadku rozbieżności między definicją zawartą w Regulaminie Doctor One a definicją zawartą w Regulaminie Aplikacji, pierwszeństwo ma definicja zawarta w Regulaminie Doctor One, chyba że z kontekstu wyraźnie wynika co innego. Użyte w Regulaminie Koordynatora definicje oznaczają:
 - (a) **Aplikacja** – aplikacja mobilna “ALAB Sport”, dostępna do pobrania w sklepie Google Play i Apple App Store, za pośrednictwem której Doctor One Polska świadczy usługi opisane w Regulaminie Doctor One;
 - (b) **Cennik** – korzystając z określonych funkcjonalności Aplikacji przed zamówieniem określonej usługi, Pacjent jest informowany o jej dokładnym koszcie. Cennikiem w związku z powyższym jest każda informacja zawierająca wskazanie cen usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji, w szczególności opłata Subskrypcyjna;
 - (c) **Concierge** – personel zatrudniony w Laboratorium, odpowiedzialny za onboarding Pacjentów, obsługę procesów sprzedażowych, koordynację terminów wizyt oraz opiekę logistyczno-administracyjną nad Pacjentem;
 - (d) **Doctor One** – Doctor One sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-043) przy ul. Tadeusza Czackiego 19 lok. 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000899724, posiadająca numer NIP: 1182223969 oraz kapitał zakładowy w kwocie 79 000 PLN;
 - (e) **Doctor One Polska** – Doctor One Polska sp. z o.o. z siedzibą w Bieniewicach (05-870) przy ul. Poziomkowej 11, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000989484, posiadająca numer NIP: 1182246930 oraz

kapitał zakładowy w kwocie 5 000 PLN. Doctor One Polska jest podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Mazowieckiego - numer księgi rejestrowej: 000000254837;

- (f) **Koordinator** lub **Koordinator Medyczny** – personel wykonujący zawód medyczny (dietetyk lub fizjoterapeuta), zatrudniony w Doctor One Polska (niezależnie od formy zatrudnienia, tj. w oparciu o umowę o pracę albo na podstawie umowy o charakterze cywilnoprawnym) i udzielający w imieniu Doctor One Polska na rzecz Pacjentów świadczeń zdrowotnych określonych w Regulaminie Doctor One;
 - (g) **Laboratorium** – ALAB Laboratoria Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (00-739) przy ul. Stępińskiej 22/30, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000040890, posiadającą kapitał zakładowy w kwocie 1 069 582 PLN oraz numer NIP: 5220000217
 - (h) **Pacjent** – osoba, która korzysta ze świadczeń zdrowotnych lub innych usług Laboratorium, pomyślnie została zarejestrowana w Aplikacji oraz posiada wykupiony Pakiet lub Subskrypcję;
 - (i) **Pakiet** – pakiet usług medycznych pod nazwą handlową „Alab Sport”, na który składają się: (i) usługa laboratoryjna (wykonywana przez Laboratorium na podstawie odrębnej umowy Laboratorium z Pacjentem), (ii) usługa dostępu do Aplikacji (wykonywana przez Laboratorium na podstawie Regulaminu Aplikacji), (iii) usługa Koordynatora Medycznego (wykonywana przez Doctor One Polska na podstawie Regulaminu Doctor One);
 - (j) **Polityka Prywatności Doctor One** – dokument opisujący zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów przez Doctor One Polska, który dostępny jest pod adresem: <https://www.doctor.one/polityka-prywatnosci>;
 - (k) **Regulamin Aplikacji** – Regulamin Aplikacji „Alab Sport” dostępny na stronie internetowej: <https://alabsport.pl/aplikacja-regulamin>;
 - (l) **Regulamin Doctor One** – ten Regulamin Usługi Koordynatora Medycznego;
 - (m) **Subskrypcja** – stała opłata o charakterze planowym, pobierana przez Doctor One Polska od Pacjenta zgodnie z Cennikiem i w odstępach czasowych określonych w Regulaminie Doctor One Aplikacji; w ramach tej opłaty Pacjent uzyskuje możliwość korzystania ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Koordynatora na zasadach określonych w Regulaminie Doctor One;
 - (n) **Teleporada** – świadczenie zdrowotne udzielane w imieniu Doctor One Polska Pacjentowi przez Koordynatora przy użyciu Aplikacji;
 - (o) **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Doctor One Polska a Pacjentem o świadczenie świadczeń zdrowotnych przez Doctor One Polska w zakresie usługi Koordynatora Medycznego za pośrednictwem Aplikacji;
 - (p) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta;
 - (q) **Załącznik nr 1 do Regulaminu Doctor One** – Wzory upoważnień do uzyskiwania informacji o stanie zdrowia Pacjenta, do dostępu do dokumentacji medycznej Pacjenta w imieniu Pacjenta;
 - (r) **Załącznik nr 2 do Regulaminu Doctor One** – Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
4. Doctor One Polska udziela świadczeń zdrowotnych na rzecz Pacjentów za pośrednictwem Aplikacji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2. USŁUGI ŚWIADCZONE PRZEZ DOCTOR ONE POLSKA

1. Doctor One Polska świadczy odpłatnie za pośrednictwem Aplikacji usługi Koordynatora Medycznego na rzecz Pacjentów polegające na udzielaniu świadczeń zdrowotnych z zakresu analizy i interpretacji wyników badań laboratoryjnych wykonanych przez Laboratorium, w zakres których będą wchodzić następujące czynności wykonywane przez Koordynatora Medycznego:
 - (a) **Analiza i interpretacja:** analiza wyników badań laboratoryjnych wykonanych przez Laboratorium oraz ich interpretacja w kontekście zdefiniowanego celu sportowego Pacjenta - jednorazowo dla każdego Pakietu zakupionego przez Pacjenta w Laboratorium;
 - (b) **Rekomendacje:** przekazanie Pacjentowi zindywidualizowanych zaleceń w obszarze diety, suplementacji, stylu życia oraz regeneracji, a także rekomendowanie dalszej ścieżki diagnostycznej,

w tym wskazywanie konkretnych badań wraz z uzasadnieniem medycznym - jednorazowo dla każdego Pakietu zakupionego przez Pacjenta w Laboratorium;

- (c) **Wsparcie i monitorowanie:** pełnienie roli wspierającej, obejmującej bieżący follow-up postępów, ustalanie priorytetów działań oraz motywowanie Pacjenta do wprowadzania zmian – przez okres 60 dni od zakupu Pakietu przez Pacjenta lub przez okres objęty Subskrypcją;
 - (d) **Nadzór medyczny:** identyfikacja przypadków wymagających eskalacji i konsultacji z lekarzem – przez okres 60 dni od zakupu Pakietu przez Pacjenta lub przez okres objęty Subskrypcją;
2. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej w Cenniku, opisie Pakietu lub Subskrypcji, analiza i interpretacja oraz rekomendacje, opisane w **§ 2 ust. 1 lit. (a) i (b)** powyżej, są realizowane jednorazowo dla każdego Pakietu zakupionego przez Pacjenta w Laboratorium i nie wchodzą w zakres świadczeń objętych Subskrypcją.
 3. Usługi Koordynatora udzielane Pacjentom obejmują swoim zakresem wyłącznie czynności wskazane w **§ 2 ust. 1 i 2** powyżej i obejmują udzielanie świadczeń zdrowotnych wyłącznie na podstawie informacji związanych z celem sportowym Pacjenta oraz danych udostępnionych przez Laboratorium Koordynatorowi za pośrednictwem Aplikacji.
 4. Koordynator współpracuje z Concierge w celu oddzielenia medycznych potrzeb Pacjenta od aspektów organizacyjnych i związanych z procesami zakupowymi, ale nie odpowiada za działania Concierge. Dla uniknięcia wątpliwości, Doctor One Polska i Koordynator Medyczny nie odpowiadają za:
 - (a) Sprzedaż Pakietów lub innych usług Laboratorium;
 - (b) Obsługę logistyczną i organizacyjną, w tym udzielania informacji na temat pracy punktów pobrań, ustalania terminów wizyt, otrzymania wyników badań laboratoryjnych, czy dopełniania formalności administracyjnych związanych z realizacją badań lub Pakietów przez Laboratorium.
 5. Świadczenia zdrowotne udzielane są Pacjentom w godzinach pracy Koordynatora, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 6. W toku realizacji Umowy Doctor One Polska może zmienić Koordynatora bez zgody Pacjenta pod warunkiem, że osoby oddelegowane do realizacji Umowy będą posiadać kompetencje i doświadczenie nie niższe niż dotychczasowy Koordynator. Zmiana Koordynatora Medycznego nie stanowi zmiany Umowy.
 7. Dla uniknięcia wątpliwości Doctor One Polska informuje, że nie udziela za pośrednictwem Aplikacji świadczeń zdrowotnych użytkownikom, którzy nie są Pacjentami, tj. nie posiadają aktywnego Pakietu lub Subskrypcji.

§ 3. PODSTAWOWE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG DOCTOR ONE POLSKA

1. Każdy Pacjent zobowiązany jest do korzystania z usług Doctor One Polska w sposób zgodny z Regulaminem Doctor One Polska i Regulaminem Aplikacji, obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami.
2. Korzystając z usług świadczonych przez Doctor One Polska, Pacjent zobowiązany jest do nieużywania słów uznawanych powszechnie za obelżywe lub wulgarne oraz do zachowywania się i komunikowania w sposób nienaruszający dóbr osobistych Koordynatora. Naruszenie tego zakazu przez Pacjenta - w szczególności uzasadnionych przypadkach - uprawnia Doctor One Polska do odmowy udzielania świadczeń Pacjentowi i rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, o ile zwłoka w udzieleniu mu pomocy nie spowoduje niebezpieczeństwa utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia tego Pacjenta.
3. Korzystając z Aplikacji Pacjent ma obowiązek podawać prawdziwe i zgodne ze stanem faktycznym informacje na swój temat. Bezpieczeństwo Pacjenta oraz skuteczność świadczeń udzielanych Pacjentowi zależy od przestrzegania tego obowiązku przez Pacjenta.
4. Z usług świadczonych Pacjentom w Aplikacji przez Doctor One Polska mogą samodzielnie korzystać wyłącznie osoby pełnoletnie. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Doctor One Polska za pośrednictwem Aplikacji wyłącznie za zgodą i wiedzą oraz pod nadzorem swoich opiekunów prawnych lub faktycznych, w szczególności:
 - (a) dla Pacjentów poniżej 16 roku życia, za uprzednią zgodą opiekunów prawnych lub faktycznych dla każdej usługi medycznej jaką świadczy Doctor One Polska;
 - (b) dla Pacjentów w wieku pomiędzy 16 - 18 lat za wspólną zgodą Pacjenta i opiekuna prawnego lub faktycznego dla każdej usługi medycznej.

§ 4. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Akceptacja Regulaminu Aplikacji jest jednoznaczna z zaakceptowaniem treści Regulaminu Doctor One.
2. Do zawarcia Umowy pomiędzy Doctor One Polska a Pacjentem, której przedmiotem jest świadczenie usług, o których mowa w **§ 2.1**, dochodzi w momencie przesłania Pacjentowi potwierdzenia zawarcia Umowy, jeśli Pacjent:
 - (a) Zakupił Pakiet; lub
 - (b) Dokonał płatności Subskrypcji.
3. Doctor One Polska lub Laboratorium potwierdza Pacjentowi zawarcie Umowy przysyłając wiadomość e-mail na adres wskazany przy rejestracji Konta.
4. Świadczenie usług przez Doctor One Polska na rzecz Pacjenta odbywa się na podstawie Regulaminu Doctor One oraz przepisów polskiego prawa.
5. Pacjent, który narusza postanowienia Regulaminu Doctor One lub korzysta z usług Koordynatora niezgodnie z warunkami może zostać wezwany przez Doctor One Polska do zaprzestania naruszeń. Wezwanie kierowane będzie za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres email i/lub numer telefonu Pacjenta podany podczas rejestracji w Aplikacji i/albo w ramach funkcjonalności czatu dostępnych w Aplikacji. W razie, gdy wezwanie okaże się bezskuteczne, a Pacjent nadal będzie łamał postanowienia Regulaminu Doctor One lub warunki korzystania z usług Koordynatora, Doctor One Polska - pod warunkiem, że nie spowoduje to niebezpieczeństwa utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia - zastrzega sobie prawo do natychmiastowego rozwiązania Umowy. W takiej sytuacji Pacjent nie jest uprawniony do zwrotu kosztów poniesionych na opłacenie Pakietu lub Subskrypcji.
6. W zakresie w jakim Pacjent zawiera z Doctor One Polska odpłatną Umowę za pomocą Aplikacji, w tym dokonuje zakupu Pakietu lub Subskrypcji, może on odstąpić od takiej umowy w terminie 14 dni licząc od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem **ust. 7-8** poniżej.
7. Pacjentowi kupującemu Pakiet lub Subskrypcję nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, o którym mowa w **ust. 6** powyżej, jeżeli usługa wchodząca w zakres Pakietu została wykonana przed upływem 14 dni od dnia zawarcia Umowy, na wyraźne żądanie Pacjenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia usług, że po jego spełnieniu przez Doctor One Polska, Pacjent utraci prawo odstąpienia od Umowy oraz utraci możliwość uzyskania zwrotu za Pakiet lub pierwszy okres rozliczeniowy.
8. Prawo odstąpienia od Umowy, o którym mowa w **ust. 6** powyżej, może być zrealizowane przez Pacjenta poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres e-mail pacjent@doctor.one. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może, ale nie musi, być złożone na formularzu, stanowiącym **Załącznik nr 2** do Regulaminu Doctor One.
9. Doctor One Polska świadczy usługi Koordynatora Medycznego na podstawie odrębnego porozumienia zawartego z Laboratorium i zastrzega sobie prawo do zaprzestania ich oferowania w każdej chwili, jeżeli będzie to wynikało z rozwiązania lub wygaśnięcia tego porozumienia. W celu ochrony praw Pacjentów w takiej sytuacji, Doctor One Polska zobowiązuje się do dokończenia świadczenia Usług na rzecz wszystkich Pacjentów, którzy zamówili usługę Koordynatora Medycznego (w ramach Pakietu lub Subskrypcji) przed dniem ustania obowiązywania porozumienia z Laboratorium. Postanowienia niniejszego Regulaminu Doctor One stosuje się odpowiednio aż do pełnego wykonania Usług wobec wyżej wskazanych Pacjentów.

§ 5. REKLAMACJE

1. W przypadku, gdy Pacjent uzna, że Doctor One Polska nie realizuje usług Koordynatora Medycznego zgodnie z Regulaminem Doctor One, może złożyć reklamację.
2. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne są realizowane przez Doctor One na zlecenie i w imieniu Doctor One Polska. Zgłoszenie reklamacyjne należy kierować na adres do korespondencji: Doctor One sp. z o.o., ul. Czackiego 19 lok. 19, 00-043 Warszawa, lub drogą poczty elektronicznej za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres: pacjent@doctor.one.
3. W treści zgłoszenia należy podać: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, opis zgłaszanych zastrzeżeń, a także swoje żądania.

4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Doctor One przed rozpatrzeniem reklamacji zwróci się do Pacjenta o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
5. Do tak złożonej reklamacji Doctor One ustosunkuje się w przeciągu 14 dni. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest wyłącznie na adres e-mail, chyba, że Pacjent zgłosi chęć otrzymania odpowiedzi drogą pocztową, podając adres do korespondencji w zgłoszeniu reklamacyjnym.
6. Brak odpowiedzi ze strony Doctor One w przeciągu 14 dni skutkuje uznaniem reklamacji za uzasadnioną.

§ 6. PAKIET I SUBSKRYPCJA

1. Doctor One Polska świadczy usługi Koordynatora Medycznego Pacjentom w ramach zakupionego przez pacjenta Pakietu lub w zamian za Subskrypcję. Zakres Pakietu oraz wysokość i warunki Subskrypcji są widoczne w ramach funkcjonalności Aplikacji przed zakupem.
2. O ile w opisie Pakietu lub Subskrypcji nie wskazano inaczej, w ramach jednego Pakietu Pacjent uzyskuje prawo do jednorazowego skorzystania z Usług Koordynatora w postaci analizy i interpretacji (**§ 2 ust. 1 lit. a**) oraz rekomendacji (**§ 2 ust. 1 lit. b**). Usługi Koordynatora w postaci wsparcia i monitorowania (**§ 2 ust. 1 lit. c**) oraz nadzoru medycznego (**§ 2 ust. 1 lit. d**) są dostępne dla Pacjenta przez 60 dni od zakupu Pakietu (przy czym zakup Pakietu oraz płatność za Pakiet odbywa się na podstawie odrębnego porozumienia pomiędzy Laboratorium a Pacjentem), a po upływie tego terminu Pacjent ma możliwość ich przedłużenia w ramach Subskrypcji (przy czym płatność Subskrypcji następuje na rzecz Doctor One Polska).
3. O ile w opisie Subskrypcji nie wskazano inaczej, odnowienie Subskrypcji na kolejne okresy następuje automatycznie po upływie miesiąca, chyba że Pacjent zrezygnuje z niej przed końcem bieżącego okresu Subskrypcji.
4. Pacjent może uiścić Subskrypcję wyłącznie za pośrednictwem karty bankowej lub kredytowej, korzystając w tym celu z funkcjonalności Aplikacji. Obsługa płatności jest dokonywana przez platformę płatniczą Stripe (<https://www.stripe.com>).
5. Doctor One Polska dokumentuje otrzymane płatności Subskrypcji zgodnie z przepisami polskiego prawa. Pacjent otrzyma potwierdzenie płatności wraz z wymaganymi dokumentami księgowymi na adres e-mail podany przy dokonywaniu płatności.
6. Prawidłowe uiszczenie Subskrypcji lub Pakietu jest warunkiem skorzystania z Usług Koordynatora. Subskrypcja musi zostać opłacona przed zrealizowaniem Usługi przez Doctor One Polska. Doctor One Polska rozpoczyna świadczenie Usług w ramach Pakietu lub Subskrypcji od razu po zawarciu z Pacjentem Umowy, jeżeli Pacjent zażądał natychmiastowego dostępu do Usług w ramach Pakietu lub Subskrypcji.
7. Pacjent może za pośrednictwem Aplikacji zrezygnować z Subskrypcji w dowolnym momencie, jednak Usługi Koordynatora będą aktywne do końca bieżącego okresu Subskrypcji zgodnie z zasadami określonymi w **ust. 4** powyżej.

CZĘŚĆ 2. ZASADY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

§ 7. OGÓLNE ZASADY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH PRZEZ DOCTOR ONE POLSKA

1. Doctor One Polska udziela Pacjentom świadczeń zdrowotnych w postaci Usług Koordynatora za pośrednictwem Aplikacji. Szczegółowy zakres świadczeń zdrowotnych dostępnych dla Pacjenta zależy od zakupu Pakietu lub Subskrypcji.
2. Doctor One Polska zobowiązuje się zapewnić poufność informacji przekazywanych w trakcie udzielania świadczeń, przy wykorzystaniu odpowiednich środków techniczno - organizacyjnych, a także integralność, poufność oraz trwałość wszelkich danych dotyczących stanu zdrowia Pacjenta utrwalonych w związku z korzystaniem ze świadczeń zdrowotnych przez Pacjenta.
3. Podstawową formą udzielania świadczeń zdrowotnych przez Doctor One Polska jest czat z Koordynatorem. W ramach czatu Pacjent ma możliwość konsultacji z Koordynatorem zgodnie z zakresem Usług określonych w **§ 2 ust. 1** powyżej. Konsultacje co do zasady mają charakter asynchroniczny, co oznacza, że Koordynator nie jest dostępny na czacie w trybie ciągłym. Odpowiedzi udzielane są z uwzględnieniem następujących zasad i terminów:
 - (a) Analiza i interpretacja oraz rekomendacje (Usługi określone w **§ 2 ust. 1 lit. a i b**) są przekazywane Pacjentowi w terminie:
 - do 3 dni roboczych, licząc od dnia uzyskania od Pacjenta kompletnej ankiety oraz wyników jego badań – w przypadku, gdy Pacjent w tym czasie nie umówi się z Koordynatorem na Teleporadę;

- do 3 dni roboczych, licząc od dnia odbycia Teleporady – w przypadku, gdy Pacjent (po wypełnieniu ankiety i udostępnieniu Koordynatorowi wyników badań) ustali z nim termin Teleporady;
 - (b) Odpowiedzi udzielane w ramach wsparcia, monitorowania oraz nadzoru medycznego (Usługi określone w § 2 ust. 1 lit. c i d) są przekazywane przez Koordynatora w terminie do 1 dnia roboczego;
 - (c) Dni robocze w rozumieniu Regulaminu oznaczają dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Pacjent może przysyłać swoje zapytania na czacie o dowolnej porze, jednak odpowiedź na nie otrzyma na zasadach opisanych w **ust. 3** powyżej.
 5. Podczas udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach czatu Koordynator dokonuje wstępnej oceny stanu Pacjenta oraz ustala, czy zastosowana forma udzielania świadczeń jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego lub czy zachodzą okoliczności uzasadniające udzielenie innego świadczenia medycznego na rzecz Pacjenta, przy czym Koordynator udziela wyłącznie Usług w formie wchodzącej w zakres aktywnego Pakietu lub Subskrypcji.
 6. Rozpoznanie stawiane przez Koordynatora wynika wyłącznie otrzymanych informacji oraz wyników badań wykonanych przez Laboratorium w związku z realizacją Pakietu.
 7. Udzielenie świadczeń zdrowotnych Pacjentowi przez Koordynatora odnotowywane jest w dokumentacji medycznej Pacjenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
 8. Jeśli Pacjent ma **wątpliwości co do swojego stanu zdrowia** lub jego **samopoczucie pogarsza się**, Pacjent w każdym przypadku powinien niezwłocznie zgłosić się bezpośrednio do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego lub skonsultować się z lekarzem, a nie czekać na uzyskanie odpowiedzi w Aplikacji.
 9. Świadczenia udzielane za pośrednictwem Aplikacji przez Koordynatora nie zastępują w żadnym wypadku badań wykonywanych bezpośrednio przez personel medyczny w placówkach ochrony zdrowia, w tym w szczególności:
 - (a) gdy stan zdrowia Pacjenta wskazuje na konieczność badań niemożliwych do zrealizowania w formach dostępnych w Laboratorium lub Aplikacji;
 - (b) gdy ustalenie postępowania diagnostycznego lub terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas świadczeń udzielanych za pomocą Aplikacji;
 - (c) gdy występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju Pacjenta.
 10. W przypadku **gwałtownego pogorszenia stanu zdrowia** lub **samopoczucia**, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z **numerem alarmowym 112** lub zgłosić się bezpośrednio do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego albo podmiotu udzielającego świadczeń w ramach nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej w celu uzyskania pomocy. Informacje na temat podmiotów udzielających świadczeń nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej znajdują się na stronie Narodowego Funduszu Zdrowia pod adresem nfz.gov.pl/dla-pacjenta/na-ratunek/ oraz na stronie pacient.gov.pl/nocna-i-swiateczna-opieka-zdrowotna.

§ 8. TELEPORADY

1. Doctor One Polska udziela Teleporady przy wykorzystaniu funkcjonalności Aplikacji w terminie uzgodnionym z Pacjentem.
2. Teleporada odbywa się w formie czatu tekstowego, rozmowy telefonicznej lub wideokonferencji przy wykorzystaniu Aplikacji.
3. O terminie udzielenia Teleporady Pacjent zostaje poinformowany w Aplikacji.
4. Koordynator nawiązuje połączenie z Pacjentem w celu udzielenia Teleporady za pośrednictwem Aplikacji.
5. Zależnie od formy przeprowadzenia Teleporady, rozpoczyna się ona: (a) w chwili nawiązania połączenia telefonicznego lub połączenia wideo przez Koordynatora z Pacjentem; (b) w chwili udzielenia Pacjentowi odpowiedzi na czacie przez Koordynatora.
6. Jeżeli w trakcie udzielania Teleporady, ze względu na stan zdrowia lub problem zdrowotny Pacjenta ujawnią się okoliczności wymagające bezpośredniego kontaktu w celu skorzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej, Pacjent zostanie niezwłocznie poinformowany o takim fakcie.

CZĘŚĆ 3. POZOSTAŁE KWESTIE

§ 8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów określa Polityka Prywatności Doctor One.

§ 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Doctor One Polska nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie zobowiązań Laboratorium, wynikających z odrębnych porozumień pomiędzy Laboratorium a Pacjentem.
2. Doctor One Polska nie odpowiada za przerwy lub trudności w udzielaniu świadczeń spowodowane niskiej jakości lub niestabilnym połączeniem internetowym po stronie Pacjenta.
3. Żadna ze stron nie będzie odpowiadać za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie swoich zobowiązań, które zostało spowodowane przez działanie siły wyższej. Za siłę wyższą w rozumieniu Umowy uważa się zdarzenie niezależne od odpowiednio Doctor One Polska, Laboratorium lub Pacjenta, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i pozostające poza ich kontrolą, które wystąpiło po dniu wejścia w życie Umowy lub które spełnia kryteria uznania za siłę wyższą ustalone przez orzecznictwo sądów polskich.
4. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, łączna odpowiedzialność kontraktowa i deliktowa Doctor One Polska wobec Pacjenta, związana z wykonywaniem Umowy ograniczona jest do kwoty 1 000 (tysiąc) złotych.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Kontakt z Doctor One Polska możliwy jest:
 - (a) za pośrednictwem Aplikacji - za pomocą dedykowanej funkcjonalności Aplikacji;
 - (b) za pośrednictwem poczty tradycyjnej - pod adresem do korespondencji: ul. Czackiego 19 lok. 1, 00-043 Warszawa;
 - (c) za pośrednictwem poczty elektronicznej - pod adresem: pacjent@doctor.one;
 - (d) za pośrednictwem telefonu - pod numerem +48 513 455 129.
2. W przypadku jakiegokolwiek sprzeczności lub niezgodności pomiędzy postanowieniami Regulaminu Aplikacji a postanowieniami Regulaminu Doctor One, pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu Doctor One, w zakresie, w jakim dotyczą one Usług Koordynatora Medycznego świadczonych przez Doctor One Polska na rzecz Pacjenta.
3. Doctor One Polska może wprowadzać zmiany w Regulaminie wyłącznie z ważnych przyczyn, tj. w przypadku rozszerzenia lub ograniczenia zakresu oferowanych usług oraz w związku ze: (1) zmianą przepisów prawa, którym podlega Doctor One Polska, (2) wydanie decyzji, postanowień lub orzeczeń organów władzy publicznej, lub sądów, mających wpływ na treść Regulaminu Doctor One, (3) zmianą technologii Aplikacji lub zakresu świadczonych za jej pośrednictwem usług, (4) zmianą organizacji wewnętrznej Doctor One Polska, (5) innych obiektywnych przyczyn, które wymuszają zmiany lub dostosowanie Regulaminu. O każdych zmianach Doctor One Polska będzie informować poprzez wysłanie informacji o wprowadzanych zmianach na adres poczty elektronicznej Pacjenta lub bezpośrednio za pośrednictwem Aplikacji. Zmiany będą wchodzić w życie nie wcześniej niż po 14 dniach od dnia poinformowania Pacjenta o tych zmianach, chyba że Pacjent zaakceptuje brzmienie zmienionego Regulaminu wcześniej za pośrednictwem Aplikacji.
4. Zmiany wprowadzane w Regulaminie Doctor One nie mają na celu naruszać praw nabytych przez Pacjentów przed wprowadzeniem zmian.
5. Wszelkie spory między Doctor One Polska a Pacjentami będą rozstrzygane w sposób polubowny w drodze negocjacji. Jeżeli rozwiązanie sporu w ten sposób nie będzie możliwe, spory będzie rozstrzygał właściwy sąd powszechny.
6. Doctor One Polska może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Regulaminu na rzecz swoich następców prawnych, podmiotów powiązanych kapitałowo lub Laboratorium w dowolnym momencie jego obowiązywania, bez konieczności uzyskania zgody Pacjenta.
7. Załączniki do Regulaminu Doctor One stanowią jego integralną część.
8. Regulamin Doctor One podlega prawu polskiemu.
9. Regulamin Doctor One w tym brzmieniu obowiązuje od 22.06.2026 r. lub od daty zaakceptowania Regulaminu w tym brzmieniu przez Pacjenta - zależnie od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Doctor One– Wzory upoważnień do uzyskiwania informacji o stanie zdrowia Pacjenta, do dostępu do dokumentacji medycznej Pacjenta w imieniu Pacjenta

UPOWAŻNIENIE DO UZYSKIWANIA INFORMACJI O STANIE ZDROWIA PACJENTA

DANE PACJENTA	
Imię i nazwisko:	
PESEL:	

☐	<u>NIE upoważniam nikogo</u> do uzyskiwania informacji o stanie mojego zdrowia i udzielonych świadczeniach zdrowotnych
☐	<u>Upoważniam osobę wskazaną poniżej</u> do uzyskiwania informacji o moim stanie zdrowia oraz udzielonych mi świadczeniach medycznych

DANE OSOBY UPOWAŻNIONEJ	
Imię i nazwisko:	
Numer telefonu:	
Adres e-mail:	

Data i miejsce

Czytelny podpis Pacjenta

UPOWAŻNIENIE DO DOSTĘPU DO DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ PACJENTA

DANE PACJENTA	
Imię i nazwisko:	
PESEL:	

☐	<u>NIE upoważniam nikogo</u> do dostępu do mojej dokumentacji medycznej
☐	<u>Upoważniam osobę wskazaną poniżej</u> do dostępu do dokumentacji medycznej <u>w pełnym zakresie</u>
☐	<u>Upoważniam osobę wskazaną poniżej</u> do dostępu do dokumentacji medycznej <u>w zakresie ograniczonym do (proszę wskazać zakres):</u>

DANE OSOBY UPOWAŻNIONEJ	
Imię i nazwisko:	
Numer telefonu:	
Adres e-mail:	

Data i miejsce

Czytelny podpis Pacjenta

Załącznik nr 2 do Regulaminu Doctor One - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy

WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Do:

Doctor One Polska sp. z o.o.

dane do korespondencji:

ul. Czackiego 19 lok. 1, 00-043 Warszawa
pacjent@doctor.one

data: []

Ja, niżej podpisany/-a _____ **[imię i nazwisko]** oświadczam, że odstępuję od umowy zawartej z Doctor One Polska sp. z o.o. na świadczenie usług Koordynatora Medycznego, zawartej w dniu [___] na podstawie akceptacji Regulaminu usługi Koordynatora Medycznego.

podpis
(tylko gdy oświadczenie składane jest pisemnie)