

Regulamin usług świadczonych za pośrednictwem Portalu DOZ.PL obowiązuje od

16.03.2026 r.

Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

APLIKACJA

Dedykowane oprogramowanie działające na urządzeniach mobilnych, kompatybilne z systemami operacyjnymi iOS i Android, połączone z PORTALEM.

APTEKA WYSYŁKOWA

Apteka Aptelia znajdująca się w Łodzi, przy ul. Maratońskiej 67C, 94-102 Łódź, prowadzona przez Medeor spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, ul. Maratońska 67C, 94102 Łódź, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000250233, NIP: 7272675052, nr REGON 100119092, kapitał zakładowy w wysokości 360 000 złotych, prowadząca wysyłkową sprzedaż produktów leczniczych za pośrednictwem strony www.doz.pl/apteka-wysylkowa/medeor, działająca na podstawie zezwolenia wydanego przez Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego w Łodzi za nr FŁ-VII-4010-519/A/06 z dnia 28 listopada 2006 roku z późn. zm.

CHATBOT

Automatyczne narzędzie wspomagające komunikację między UŻYTKOWNIKIEM a USŁUGODAWCĄ (wirtualny asystent).

HASŁO

Ciąg znaków alfanumerycznych koniecznych do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do KONTA UŻYTKOWNIKA, ustalany samodzielnie przez UŻYTKOWNIKA podczas procesu REJESTRACJI w PORTALU lub w APLIKACJI.

ISZL

Usługa pod nazwą Internetowy System Zamawiania Leków pozwalająca UŻYTKOWNIKOWI na rezerwację wybranych produktów objętych ofertą PORTALU, w celu zapewnienia ich dostępności we wskazanej przez niego aptece ogólnodostępnej. W ramach ISZL oferowane są wyłącznie produkty dopuszczone do obrotu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i do sprzedaży w aptekach ogólnodostępnych. Produkty objęte ofertą ISZL posiadają na karcie produktu dostępnej w PORTALU oznaczenie „odbior w aptecę” lub „zarezerwuj w aptecę”. Usługa ISZL jest usługą świadczoną drogą elektroniczną przez USŁUGODAWCĘ za pośrednictwem PORTALU.

KODEKS CYWILNY

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1071 z późn. zm.).

KONSUMENT

UŻYTKOWNIK będący osobą fizyczną, dla której zawarcie umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ lub UMOWY SPRZEDAŻY nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również UŻYTKOWNIK będący osobą fizyczną, dla której zawarcie

takiej umowy jest bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

KONTO / KONTO UŻYTKOWNIKA

Podstrona PORTALU dostępna po zalogowaniu, w ramach której gromadzone są m.in. informacje o UŻYTKOWNIKACH PORTALU, umożliwiające korzystanie ze wszystkich usług oferowanych przez PORTAL, w tym za pośrednictwem APLIKACJI.

OPERATOR PŁATNOŚCI

Osoba prawna, która zgodnie z art. 60 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 611 z późn. zm.), uzyskała zezwolenie na prowadzenie działalności w charakterze instytucji płatniczej. Lista operatorów płatniczych, z których usługi można skorzystać za pośrednictwem Portalu dostępna jest w PORTALU w zakładce „Płatności”.

PORTAL

Strona internetowa znajdująca się pod adresem www.doz.pl, za pośrednictwem której świadczone są usługi opisane w niniejszym REGULAMINIE.

PRODUKT LECZNICZY

Substancja lub mieszanina substancji, przedstawiana jako posiadająca właściwości zapobiegania lub leczenia chorób występujących u ludzi lub zwierząt lub podawana w celu postawienia diagnozy lub w celu przywrócenia, poprawienia lub modyfikacji fizjologicznych funkcji organizmu poprzez działanie farmakologiczne, immunologiczne lub metaboliczne, dopuszczona do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

REGULAMIN

Niniejszy Regulamin usług świadczonych za pośrednictwem Portalu DOZ.PL.

REJESTRACJA

Jednorazowa czynność, polegająca na utworzeniu KONTA UŻYTKOWNIKA, dokonana z wykorzystaniem formularza rejestracyjnego udostępnionego przez USŁUGODAWCĘ na stronie PORTALU lub w APLIKACJI.

SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY

Jeden z poniższych podmiotów:

- 1) DOZ Spółka Akcyjna Direct spółka komandytowa z siedzibą w Łodzi, 94-406 Łódź, ul. Kinga C. Gillette 11, NIP: 8271807718, nr REGON: 730374132, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000529517, adres e-mail: pomoc@doz.pl lub
- 2) Medeor spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, ul. Maratońska 67C, 94-102 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000250233, NIP: 7272675052, nr REGON 100119092, kapitał zakładowy w wysokości 360 000 złotych, adres e-mail: pomoc@doz.pl będący stroną UMOWY SPRZEDAŻY.

SPRZEDAŻ WYSYŁKOWA

UMOWA SPRZEDAŻY zawierana na odległość za pośrednictwem PORTALU pomiędzy UŻYTKOWNIKIEM i SPRZEDAWCĄ WYSYŁKOWYM. Produkty objęte SPRZEDAŻĄ WYSYŁKOWĄ posiadają na karcie produktu dostępnej w PORTALU oznaczenia informujące o metodzie dostawy.

UMOWA SPRZEDAŻY

Umowa sprzedaży zawierana przez UŻYTKOWNIKA za pośrednictwem PORTALU w ramach SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ.

USŁUGA ELEKTRONICZNA

Usługa świadczona drogą elektroniczną przez USŁUGODAWCĘ za pośrednictwem PORTALU.

USŁUGODAWCA / DOZ.PL

DOZ.PL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, 94-406 Łódź, ul. Kinga C. Gillette 11, NIP: 5372492924, nr REGON: 060341332, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000301254, kapitał zakładowy: 18 725 000 zł, nr telefonu: 800 110 110, adres e-mail: pomoc@doz.pl, prowadząca PORTAL.

USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796 z późn. zm.).

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; osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ lub UMOWĘ SPRZEDAŻY.

WYRÓB MEDYCZNY NA ZLECENIE

Wyrób medyczny, którego zakup w Aptece jest powiązany z realizacją posiadanego przez UŻYTKOWNIKA wymaganego prawem zlecenia na zaopatrzenie w wyrób medyczny będący produktem refundowanym.

Rozdział 1 – INFORMACJE OGÓLNE

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Usługi świadczone za pośrednictwem PORTALU są usługami świadczonymi drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną ((t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.). Usługi te oraz wszelka sprzedaż produktów podlegają jednocześnie regulacjom prawnym chroniącym interesy konsumentów zawierających umowy na odległość, w szczególności przepisom USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA.

2. Usługi świadczone za pośrednictwem PORTALU, z uwagi na swój przedmiot, mogą również podlegać przepisom: ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 750 z późn. zm.); ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1448 z późn. zm.); ustawy z dnia 7 kwietnia 2022 r. o wyrobach medycznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1620 z późn. zm.); Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/745 z dnia 5 kwietnia 2017 r. w sprawie wyrobów medycznych, zmiany dyrektywy 2001/83/WE, rozporządzenia (WE) nr 178/2002 i rozporządzenia (WE) nr 1223/2009 oraz uchylecia dyrektyw Rady 90/385/EWG i 93/42/EWG (Dz. U. UE. L. z 2017 r. Nr 117, str. 1 z późn. zm.); Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/746 z dnia 5 kwietnia 2017 r. w sprawie wyrobów medycznych do diagnostyki in vitro oraz uchylecia dyrektywy 98/79/WE i decyzji Komisji 2010/227/UE (Dz. U. UE. L. z 2017 r. Nr 117, str. 176 z późn. zm.).
3. USŁUGODAWCA będzie kontaktował się z UŻYTKOWNIKIEM elektronicznie na adres poczty elektronicznej podany przez UŻYTKOWNIKA w PORTALU lub za pośrednictwem SMS na podany numer telefonu.
4. UŻYTKOWNIK może kontaktować się z USŁUGODAWCĄ oraz/lub SPRZEDAWCĄ WYSYŁKOWYM za pośrednictwem:
 - a. Bezpłatnej infolinii. Informacje dotyczące pracy infolinii zawarte są w PORTALU w zakładce „Kontakt”;
 - b. Poczty elektronicznej na adres: pomoc@doz.pl;
 - c. Formularza kontaktowego dostępnego w ramach KONTA UŻYTKOWNIKA w PORTALU;
 - d. Adresu korespondencyjnego: DOZ.PL Sp. z o.o., ul. Kinga C. Gillette 11, 94-406 Łódź.
5. W ramach PORTALU udostępniane są:
 - a. Usługa ISZL;
 - b. SPRZEDAŻ WYSYŁKOWA;
 - c. Umożliwienie przejścia na stronę internetową APTEKI WYSYŁKOWEJ,
 - d. APLIKACJA mobilna;
 - e. Przekazywanie treści informacyjnych z zakresu szeroko pojętej ochrony zdrowia;
 - f. Prowadzenie KONTA UŻYTKOWNIKA;
 - g. CHATBOT z zastrzeżeniem ust. 15 i Rozdziału 1.II ust. 6 poniżej.
6. Korzystanie z treści informacyjnych opublikowanych na PORTALU nie wymaga REJESTRACJI.
7. Korzystanie z ISZL oraz zawarcie UMOWY SPRZEDAŻY jest możliwe bez REJESTRACJI. REJESTRACJA jest niezbędna do założenia KONTA UŻYTKOWNIKA.
8. Do dokonania REJESTRACJI niezbędne jest podanie w formularzu rejestracyjnym następujących danych przez UŻYTKOWNIKA: adres e-mail oraz HASŁA.
9. Minimalne wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się USŁUGODAWCA do prowadzenia PORTALU są następujące:
 - a. Komputer lub telefon z dostępem do Internetu;
 - b. Dostęp do poczty elektronicznej;
 - c. Przeglądarka internetowa;
 - d. W przypadku SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ z uwagi na wyrażenie zgody na otrzymywanie faktury i/lub paragonu elektronicznego, wymagane jest oprogramowanie do otwierania plików w formacie PDF.
10. Każdego obowiązuje zakaz dostarczania w związku z korzystaniem z PORTALU lub APLIKACJI jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym. W przypadku dostarczenia powyższych treści zostaną one usunięte, a podmiot je dostarczający zostanie o tym poinformowany wraz z uzasadnieniem.
11. UŻYTKOWNIK obowiązany jest do wprowadzania na PORTALU danych zgodnych ze stanem faktycznym. Wprowadzenie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez UŻYTKOWNIKA może skutkować niemożliwością realizacji danej usługi.

12. UŻYTKOWNIK obowiązany jest do korzystania z PORTALU w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
13. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów USŁUGODAWCA podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej USŁUGI ELEKTRONICZNEJ.
14. W koszyku znajdującym się w PORTALU można jednocześnie umieścić produkty związane z różnymi zamówieniami. Odnośnie produktu umieszczonego w koszyku można zmienić metodę realizacji dostawy wybierając spośród metod dostępnych dla tego produktu.
15. W ramach PORTALU może być udostępniany CHATBOT. UŻYTKOWNIK przyjmuje do wiadomości, że wówczas znaczna część usługi CHATBOT jest udostępniona w ramach PORTALU w celu udzielania odpowiedzi na najczęściej zadawane przez UŻYTKOWNIKÓW pytania dotyczące działania PORTALU oraz że z powodu ograniczeń technologicznych CHATBOT nie jest w stanie odpowiedzieć na wszystkie możliwe pytania. Usługa CHATBOT nie jest przeznaczona do składania przez UŻYTKOWNIKÓW lub kupujących oświadczeń dotyczących umów o świadczenie USŁUG ELEKTRONICZNYCH lub umów sprzedaży. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że treści w usłudze CHATBOT generowane są w sposób zautomatyzowany przez oprogramowanie komputerowe (bez udziału człowieka). Generowane w usłudze CHATBOT treści nie mogą być traktowane przez UŻYTKOWNIKA jako wiążące, a UŻYTKOWNIK każdorazowo przed podjęciem jakichkolwiek decyzji w oparciu o wygenerowane informacje powinien je zweryfikować. Językiem komunikacji w ramach usługi CHATBOT jest język polski. W przypadku dostępności konsultanta, UŻYTKOWNIK ma możliwość skontaktowania się z nim za pośrednictwem CHATBOTA i prowadzenia korespondencji z osobą fizyczną (człowiekiem).

II. ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. REGULAMIN jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.).
2. W ramach PORTALU, USŁUGODAWCA zobowiązuje się do świadczenia USŁUG ELEKTRONICZNYCH w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym REGULAMINIE. Świadczenie przez USŁUGODAWCĘ USŁUG ELEKTRONICZNYCH jest bezpłatne.
3. Warunki zawierania umów o świadczenie USŁUG ELEKTRONICZNYCH:
 - a. Umowa o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na prowadzeniu KONTA UŻYTKOWNIKA i udostępnianiu interaktywnych formularzy do składania zamówień w PORTALU zostaje zawarta w momencie dokonania REJESTRACJI;
 - b. Umowa o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na udostępnianiu ISZL w celu rezerwacji wybranych produktów w aptece ogólnodostępnej zawierana w celu osiągnięcia rezultatu, którym jest przekazanie do wybranej przez UŻYTKOWNIKA apteki informacji o złożonym zamówieniu i skompletowania zamówienia przez tę aptekę, 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 w PORTALU oraz wysyłania Newslettera jest zawierana na czas nieoznaczony.
4. Warunki rozwiązywania umów o świadczenie USŁUG ELEKTRONICZNYCH / 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@doz.pl
 - b. UŻYTKOWNIK może wypowiedzieć umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ zawartą na czas nieoznaczony w każdym czasie i bez wskazania przyczyn, poprzez wydanie dyspozycji

natychmiastowego zamknięcia KONTA w trakcie rozmowy telefonicznej z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 800110110. Przyjęcie dyspozycji usunięcia KONTA następuje wyłącznie po pozytywnej weryfikacji tożsamości UŻYTKOWNIKA.

c. Po otrzymaniu od UŻYTKOWNIKA, zgodnie z lit. a lub b powyżej, wypowiedzenia umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ UŻYTKOWNIK 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 pierwszym niniejszego podpunktu.

d. USŁUGODAWCA może wypowiedzieć umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ zawartą na czas nieoznaczony ze skutkiem natychmiastowym lub tymczasowo zablokować UŻYTKOWNIKOWI możliwość korzystania z usług PORTALU w wypadku, gdy UŻYTKOWNIK obiektywnie rażąco lub uporczywie narusza REGULAMIN, w tym w szczególności narusza obowiązki wskazane w Rozdziale 1.1 ust. 10 – 12 REGULAMINU;

e. Niezależnie od powyższych postanowień, strony mogą rozwiązać umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ w każdym czasie w drodze porozumienia stron.

f. Rozwiązanie umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na prowadzeniu KONTA UŻYTKOWNIKA jest równoznaczne z usunięciem KONTA.

5. KONSUMENT, który zawarł umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ, może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów, składając stosowne oświadczenie w terminie do 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Powyższe uprawnienie może zostać zrealizowane przez KONSUMENTA poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres pocztowy: DOZ.PL Sp. z o.o., ul. Kinga C. Gillette 11, 04-406 Łódź lub na adres e-mail pomoc@doz.pl. Po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, USŁUGODAWCA niezwłocznie prześle KONSUMENTOWI na wskazany przez niego adres e-mail potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W razie odstąpienia od umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ, umowa o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ jest uważana za niezawartą. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ zawiera Załącznik nr 3 do REGULAMINU. Załącznik nr 4 do REGULAMINU zawiera pouczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje KONSUMENTOWI w odniesieniu do umów wskazanych w Rozdziale 3.V ust. 7 REGULAMINU.

6. Usługi dodatkowe, takie jak np. usługa umożliwiająca prowadzenie komunikacji za pośrednictwem formularza kontaktowego i CHATBOTA (jeśli jest dostępna), mają charakter jednorazowy, rozpoczynają się z chwilą rozpoczęcia korzystania z nich i kończą się z chwilą zakończenia korzystania z nich.

III. APLIKACJA MOBILNA

1. Każdy zarejestrowany UŻYTKOWNIK może korzystać z usług PORTALU za pośrednictwem APLIKACJI.

2. APLIKACJA jest jedną z usług PORTALU, dostępną dla UŻYTKOWNIKÓW sieci Internet posiadających urządzenia umożliwiające jej zainstalowanie.

3. APLIKACJA umożliwia korzystanie za pomocą urządzenia mobilnego, w tym w szczególności telefonu komórkowego, z usług dostępnych w PORTALU, w szczególności korzystanie z ISZL oraz zawieranie UMOWY SPRZEDAŻY produktów. Ponadto, APLIKACJA posiada m.in. następujące funkcjonalności:

a. Przypominania o zażyciu kolejnych dawek leku;

b. Konsultacji farmaceutycznej;

c. Weryfikacji możliwych do wystąpienia interakcji pomiędzy stosowanymi produktami.

4. Korzystanie z APLIKACJI jest bezpłatne.
5. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym obsługującym APLIKACJĘ, są następujące:
 - a. Telefon komórkowy lub inne urządzenie mobilne wyposażone w system iOS lub Android; b. Połączenie z siecią Internet.
6. Z zastrzeżeniem warunków określonych w niniejszym REGULAMINIE, UŻYTKOWNIK otrzymuje niewyłączną, nieprzenoszącą licencję na zainstalowanie i wykorzystywanie kopii dostępnych APLIKACJI, wyłącznie na ich wykorzystanie w celach niekomercyjnych.
7. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie APLIKACJI w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem.

IV. PRODUKTY PREZENTOWANE W PORTALU

1. Wszystkie ceny produktów podawane na PORTALU są cenami brutto, podlegającymi stałej aktualizacji i wyrażone są w złotych polskich (PLN).
2. USŁUGODAWCA zastrzega sobie prawo zmiany informacji dotyczących produktów w każdym czasie, ewentualne zmiany nie obejmują złożonych już zamówień.
3. USŁUGODAWCA ma prawo wprowadzania tymczasowych lub stałych ograniczeń dotyczących zamówień w formie:
 - a. Ustalenia limitu opakowań dla danego produktu objętego jednym zamówieniem,
 - b. Ustalenia limitu dziennej liczby zamówień składanych przez jednego UŻYTKOWNIKA,
 - c. Ustalenia minimalnej wartości jednego zamówienia.
4. Wszelkie stosowane przez USŁUGODAWCĘ ograniczenia będą komunikowane UŻYTKOWNIKOM w PORTALU. Minimalna wartość jednego zamówienia wskazana w ust. 3 lit. c powyżej zostanie przedstawiona UŻYTKOWNIKOWI przed dodaniem produktu do koszyka.

Rozdział 2 – USŁUGA ISZL

I. ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Usługa ISZL świadczona jest przez DOZ.PL.
2. Ofertą ISZL objęte są wszystkie produkty prezentowane w PORTALU, dopuszczone do obrotu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i sprzedaży w aptekach ogólnodostępnych oraz posiadające wszelkie wymagane przepisami prawa zezwolenia i atesty.
3. Oferowanie produktów w PORTALU w ramach usługi ISZL nie jest SPRZEDAŻĄ WYSYŁKOWĄ, a złożenie zamówienia w ramach ISZL nie jest UMOWĄ SPRZEDAŻY.
4. Sprzedaż zamówionych produktów w ramach ISZL, ich odbiór oraz zapłata ceny dokonywane są bezpośrednio w aptecę ogólnodostępnej wybranej przez UŻYTKOWNIKA spośród wskazanych w PORTALU w zakładce "<http://www.doz.pl/apteki/>".
5. W związku z wynikającym z art. 71a ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 750 z późn. zm.), ograniczeniem obrotu detalicznego produktami zawierającymi substancje o działaniu psychoaktywnym, w ISZL 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 (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 750 z późn. zm.)].
6. Ponadto na podstawie art. 96 ust. 5 i 5b ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 750 z późn. zm.) farmaceuta i technik farmaceutyczny mają prawo

odmówić wydania produktu leczniczego, wyrobu medycznego lub środka spożywczego specjalnego przeznaczenia żywieniowego, jeżeli:

- a. takie wydanie może zagrażać życiu lub zdrowiu pacjenta lub innych osób;
- b. powziął uzasadnione podejrzenie, że:
 - i. produkt leczniczy, wyrób medyczny lub środek spożywczy specjalnego przeznaczenia żywieniowego, który ma zostać wydany, może być zastosowany w celu pozamedycznym, ii. recepta lub zapotrzebowanie, które mają być podstawą wydania produktu leczniczego, wyrobu medycznego lub środka spożywczego specjalnego przeznaczenia żywieniowego, nie są autentyczne,
- c. osoba, która przedstawiła receptę do realizacji, nie ukończyła 13. roku życia,
- d. zachodzi uzasadnione podejrzenie co do wieku osoby, dla której została wystawiona recepta;
- e. jeżeli został on przepisany na recepcie, której unikalny numer identyfikujący receptę został najpóźniej na dzień przed wydaniem tego produktu, środka lub wyrobu zablokowany i zamieszczony w prowadzonej przez Narodowy Fundusz Zdrowia ogólnopolskiej bazie numerów recept zablokowanych.

II. CENY PRODUKTÓW I SPOSOBY PŁATNOŚCI

1. Apteka realizująca zamówienie złożone w ramach ISZL ma obowiązek wydać zamawiany produkt w cenie nie wyższej niż cena określona podczas dokonania zamówienia, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Odpłatność za produkty objęte refundacją określana jest podczas dokonywania zakupu zamówionego produktu w aptece, na podstawie weryfikacji przez farmaceutę recepty oraz uprawnień refundacyjnych pacjenta i może odbiegać od odpłatności określonej podczas zamówienia na podstawie danych wprowadzonych przez UŻYTKOWNIKA.
3. Płatność ceny zamówionego produktu dokonywana jest w aptece gotówką lub kartą płatniczą, zgodnie z akceptowaną w danej aptece formą płatności.
4. Na żądanie UŻYTKOWNIKA apteka, w której dokonany został zakup produktu, wystawi fakturę VAT.

III. PROCES SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ

1. Wszelkie informacje dotyczące produktów dostępnych w ramach ISZL, zawarte w PORTALU lub inne materiały reklamowe kierowane przez USŁUGODAWCĘ do odbiorców i potencjalnych UŻYTKOWNIKÓW nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa, ponieważ złożenie zamówienia nie jest równoznaczne z zawarciem UMOWY SPRZEDAŻY.
2. UŻYTKOWNIK każdorazowo otrzymuje - drogą elektroniczną - potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji oraz dodatkowe informacje o przebiegu realizacji swojego zamówienia.
3. Po przesłaniu przez PORTAL powiadomienia o możliwości odbioru zamówienia, zamówione produkty będą dostępne w wybranej przez UŻYTKOWNIKA aptece przez okres 5 kolejnych dni, w których otwarta jest dana apteka.
4. UŻYTKOWNIK nie jest zobowiązany do dokonania zakupu i odbioru zamówionych produktów.

IV. PROCEDURA REKLAMACJI I ZWROTU PRODUKTÓW

1. Reklamacje związane ze świadczeniem USŁUGI ELEKTRONICZNEJ oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem PORTALU można zgłaszać pisemnie na adres ul. Kinga C. Gillette 11, 94- 406 Łódź lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: pomoc@doz.pl.
2. Zaleca się podanie w treści reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności numeru zamówienia, rodzaju i daty wystąpienia

nieprawidłowości oraz danych kontaktowych – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez USŁUGODAWCĘ.

3. USŁUGODAWCA ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź USŁUGODAWCY w sprawie reklamacji jest wysyłana na podany przez UŻYTKOWNIKA adres e-mail lub pocztowy. Odpowiedź na reklamację złożoną na adres poczty elektronicznej zostanie wysłana pocztą elektroniczną.

4. Biorąc pod uwagę, że ISZL nie stanowi SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ, produkty zamówione w ISZL podlegają zwrotowi według następujących zasad:

a. Produkty lecznicze i wyroby medyczne wydane z apteki podlegają zwrotowi w przypadku wady jakościowej produktu, jego niewłaściwego wydania lub sfałszowania produktu leczniczego [art. 96 ust. 7 i 8 ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 750 z późn. zm.)]. W celu dokonania ewentualnego zwrotu produktów leczniczych lub wyrobów medycznych należy skontaktować się z apteką, w której dokonano zakupu i ustalić warunki zwrotu. Środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego wydane z apteki nie podlegają zwrotowi [art. 96 ust. 7 ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne (t.j.

Dz. U. z 2025 r. poz. 750 z późn. zm.)].

b. Pozostałe produkty (np. produkty higieniczne, pielęgnacyjne, kosmetyki) podlegają zwrotowi w przypadku realizacji umowy niezgodnie z zamówieniem (np. wydanie niewłaściwej ilości/dawki produktu, wydania produktów niezamówionych itp.) lub wadliwości produktu (np. wydania produktów uszkodzonych, niepełnowartościowych, niekompletnych lub których termin ważności upłynął). UŻYTKOWNIK uprawniony jest do złożenia reklamacji na adres apteki dokonującej sprzedaży lub osobiście w aptece.

c. Reklamacje i zwroty rozpatrywane są przez aptekę dokonującą sprzedaży.

Rozdział 3 – SPRZEDAŻ WYSYŁKOWA

I. ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. SPRZEDAŻ WYSYŁKOWA oferowana w PORTALU realizowana jest przez SPRZEDAWCĘ WYSYŁKOWEGO.

2. W ramach SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ, za pośrednictwem PORTALU można zawrzeć UMOWĘ SPRZEDAŻY i zakupić produkty, w odniesieniu do których możliwość taka została wskazana w karcie produktu. UŻYTKOWNIK, korzystając ze SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ, może zakupić produkty inne niż PRODUKTY LECZNICZE.

3. Produkty dostępne w ramach SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ posiadają na karcie produktu dostępnej w PORTALU oznaczenia zawierające nazwę podmiotu realizującego dostawę. 4. Ogłoszenia, reklamy, cenniki i inne informacje o produktach w PORTALU w ramach SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 KODEKSU CYWILNEGO.

II. CENY PRODUKTÓW I SPOSOBY PŁATNOŚCI

1. Cena produktu uwidoczniona na stronie PORTALU jest wiążąca w chwili złożenia przez UŻYTKOWNIKA zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen na PORTALU, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych produktów po złożeniu przez UŻYTKOWNIKA zamówienia.

2. Niezależnie od ceny produktu, UŻYTKOWNIK ponosi koszt dostawy produktu zgodnie z informacją ukazaną w PORTALU bezpośrednio przed złożeniem zamówienia.

3. Płatność za produkt zamówiony w ramach SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ możliwa jest wyłącznie za pośrednictwem systemu płatności internetowych dostarczonych przez OPERATORA PŁATNOŚCI.

III. PROCES SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ

1. W celu złożenia zamówienia na produkt, UŻYTKOWNIK zobowiązany jest za pomocą interaktywnego formularza dostępnego w PORTALU dokonać wyboru produktu i przesłać prawidłowo wypełniony elektroniczny formularz zamówienia, zawierający: a. Listę produktów oraz ich ilość (koszyk);
b. Wybraną przez UŻYTKOWNIKA metodę realizacji dostawy spośród dostępnych dla danego produktu;
c. Dane teleadresowe odbiorcy zamówienia lub punktu odbioru.
2. Złożenie zamówienia za pomocą interaktywnego formularza następuje w momencie kliknięcia przycisku "ZAMAWIAM I PŁACĘ". UŻYTKOWNIK poprzez kliknięcie przycisku zobowiązuje się do zapłaty ceny produktu oraz kosztów dostawy produktu w wysokości określonej w zamówieniu. Zapłata ceny następuje po kliknięciu przycisku "ZAMAWIAM I PŁACĘ".
3. DOZ.PL zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w treści zamówienia. 4. Po złożeniu zamówienia, DOZ.PL niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie i rejestrację zamówienia poprzez wysyłkę wiadomości email („Dziękujemy za złożenie zamówienia”). Po weryfikacji zamówienia DOZ.PL potwierdza jego przyjęcie do realizacji lub odmawia realizacji zgodnie z postanowieniami ust. 6-7 poniżej. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji dokonywane jest przez przesłanie UŻYTKOWNIKOWI stosownej wiadomości na podany w trakcie składania zamówienia adres e-mail („Twoje zamówienie nr xxx zostało skompletowane”). Z chwilą otrzymania przez UŻYTKOWNIKA potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji zostaje zawarta UMOWA SPRZEDAŻY.
5. Weryfikacja i realizacja zamówień złożonych w dni robocze po godz. 16 oraz w soboty, niedziele i inne dni ustawowo wolne od pracy, rozpocznie się w godzinach rannych następnego dnia roboczego.
6. DOZ.PL zastrzega sobie prawo odmowy realizacji zamówienia w następujących przypadkach:
 - a. formularz zamówienia nie został wypełniony poprawnie, a DOZ.PL nie może skontaktować się z UŻYTKOWNIKIEM w celu weryfikacji danych;
 - b. Produkt został wycofany z obrotu lub wstrzymany w obrocie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej po złożeniu zamówienia przez UŻYTKOWNIKA.
7. O odmowie realizacji zamówienia DOZ.PL informuje UŻYTKOWNIKA w terminie 3 dni roboczych od dnia potwierdzenia rejestracji zamówienia poprzez przesłanie stosownej wiadomości na podany w trakcie składania zamówienia adres e-mail.
8. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY przekazuje UŻYTKOWNIKOWI dowód zakupu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. UŻYTKOWNIK akceptuje wystawianie i przekazywanie faktur i/lub paragonu w formie elektronicznej we wszelkich przypadkach dopuszczalnych obowiązującymi przepisami prawa. Faktura i/lub paragon elektroniczny zostanie przekazany przez SPRZEDAWCĘ WYSYŁKOWEGO na adres e-mail UŻYTKOWNIKA podany w trakcie REJESTRACJI lub składania zamówienia w postaci linku do pobrania lub załącznika. Zgoda na stosowanie faktur i/lub paragonów elektronicznych jest równoznaczna z rezygnacją otrzymywania paragonów lub faktur w formie papierowej, jednakże w sytuacji braku możliwości wystawienia lub przekazania faktury i/lub paragonu elektronicznego, SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY dostarczy odpowiedni dokument w innej dopuszczalnej prawnie formie.

10. W przypadku odstąpienia przez KONSUMENTA od UMOWY SPRZEDAŻY zawartej na odległość i związanego z tym zwrotu produktu do SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO oraz w przypadku zwrotu środków pieniężnych z powodu uznanej reklamacji, UŻYTKOWNIKOWI zostanie przekazana faktura i/lub paragon korygujący (jako skan faktury i/lub paragonu korygującego w formacie pliku PDF) odpowiednio na adres mailowy wskazany w ust. 9 powyżej.

IV. DOSTAWA

1. W przypadku zawarcia UMOWY SPRZEDAŻY dostawa produktu zostanie zrealizowana za pośrednictwem wybranego przez UŻYTKOWNIKA dostawcy, w terminie określonym w PORTALU w zakładce „Koszty dostawy”.
2. Dostawa produktów realizowana jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Koszty dostawy produktu objętego zamówieniem UŻYTKOWNIKA uzależnione są od wybranej metody realizacji dostawy i wybranego dostawcy. Ich zestawienie jest dostępne w PORTALU w zakładce „Koszty dostawy”.
4. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY informuje, że zobowiązany jest dostarczyć UŻYTKOWNIKOWI produkt zgodny z UMOWĄ SPRZEDAŻY.
5. Koszt dostawy produktu zostanie doliczony do ceny produktu w trakcie składania zamówienia produktu przez UŻYTKOWNIKA.

V. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. UŻYTKOWNIK będący jednocześnie KONSUMENTEM, który zawarł UMOWĘ SPRZEDAŻY, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od UMOWY SPRZEDAŻY przed jego upływem. Powyższe uprawnienie może zostać zrealizowane przez KONSUMENTA poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres poczty elektronicznej pomoc@doz.pl lub adres siedziby SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO, zgodnie z informacjami zawartymi w dowodzie zakupu, tj.: 1) DOZ Spółka Akcyjna Direct spółka komandytowa z siedzibą w Łodzi, ul. Kinga C. Gillette 11, 94-406 Łódź albo 2) Medeor spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, ul. Maratońska 67C, 94102 Łódź. W przypadku przesłania przez KONSUMENTA oświadczenia o odstąpieniu elektronicznie, SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY niezwłocznie prześle KONSUMENTOWI w formie wiadomości email potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od UMOWY SPRZEDAŻY.
2. Termin 14 dni, w którym KONSUMENT może odstąpić od UMOWY SPRZEDAŻY liczy się:
 - a. od dnia otrzymania zamówionego produktu przez KONSUMENTA lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, z zastrzeżeniem lit. b poniżej;
 - b. od dnia otrzymania ostatniego produktu, jego partii lub części przez KONSUMENTA lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, w przypadku UMOWY SPRZEDAŻY, która obejmuje wiele produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach.
3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od UMOWY SPRZEDAŻY, z którego może skorzystać KONSUMENT w realizacji prawa wskazanego w ust. 1 powyżej stanowi Załącznik nr 1 do REGULAMINU. Załącznik nr 2 do REGULAMINU zawiera pouczenie o odstąpieniu od UMOWY SPRZEDAŻY.
4. W razie odstąpienia, UMOWA SPRZEDAŻY jest uważana za niezawartą.
5. KONSUMENT zobowiązany jest do zwrotu produktu na swój koszt niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od UMOWY SPRZEDAŻY, na adres siedziby SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO, zgodnie z informacjami zawartymi w dowodzie zakupu, tj.:

1) DOZ Spółka Akcyjna Direct spółka komandytowa z siedzibą w Łodzi, ul. Kinga C. Gillette 11, 94-406 Łódź albo 2) Medeor spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, ul. Maratońska 67C, 94102 Łódź. W przypadku opisanym w zdaniu poprzedzającym KONSUMENT ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu produktu. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY może udostępnić inny sposób zwrotu produktu niż wskazany w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu, w tym niewiążący się z kosztami po stronie KONSUMENTA, poprzez jego publikację na stronie PORTALU w zakładce „Reklamacje / Zwroty”.

6. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY dokonuje zwrotu dokonanych przez KONSUMENTA płatności, tj. ceny produktu i kosztów jego dostawy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranej przez KONSUMENTA metody dostawy innej niż najtańsza zwykła metoda dostawy oferowana przez SPRZEDAWCĘ WYSYŁKOWEGO). SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY dokonuje zwrotu wskazanych wyżej płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia KONSUMENTA o odstąpieniu od UMOWY SPRZEDAŻY, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył KONSUMENT, chyba że KONSUMENT wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY nie zaproponuje, że sam odbierze produkt od KONSUMENTA, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od KONSUMENTA do chwili otrzymania produktu z powrotem lub dostarczenia przez KONSUMENTA dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

7. Prawo odstąpienia od UMOWY SPRZEDAŻY nie przysługuje KONSUMENTOWI w odniesieniu do umów wymienionych w art. 38 USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA, tj.:

- a. w których przedmiotem świadczenia jest produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- b. w których przedmiotem świadczenia jest produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- c. w których przedmiotem świadczenia są produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami.

VI. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY odpowiada wobec KONSUMENTA, który zakupił produkt, jeżeli produkt jest niegodny z UMOWĄ SPRZEDAŻY.

2. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY ponosi odpowiedzialność za brak zgodności produktu z UMOWĄ SPRZEDAŻY istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności produktu do użycia jest dłuższy. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności produktu z UMOWĄ SPRZEDAŻY określonego w zdaniu poprzednim, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

3. Jeżeli produkt jest niezgodny z UMOWĄ SPRZEDAŻY, KONSUMENT może żądać jego naprawy lub wymiany. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY może dokonać wymiany, gdy KONSUMENT żąda naprawy, lub SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY może dokonać naprawy, gdy KONSUMENT żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności produktu z UMOWĄ SPRZEDAŻY w sposób wybrany przez KONSUMENTA jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO, może on odmówić doprowadzenia produktu do zgodności z UMOWĄ SPRZEDAŻY.

4. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został on poinformowany przez KONSUMENTA o braku zgodności produktu z UMOWĄ SPRZEDAŻY, i bez nadmiernych niedogodności dla KONSUMENTA, uwzględniając specyfikę produktu oraz cel, w jakim KONSUMENT go nabył.

5. Koszty naprawy lub wymiany ponosi SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY odbiera od KONSUMENTA produkt na swój koszt. Sposoby udostępnienia SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEMU produktu do odbioru określone są na stronie PORTALU w zakładce „Reklamacje / Zwroty”.
6. Jeżeli produkt jest niezgodny z umową, KONSUMENT może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od UMOWY SPRZEDAŻY, gdy: (i) SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY odmówił lub nie doprowadził produktu do zgodności z UMOWĄ SPRZEDAŻY, (ii) brak zgodności produktu z UMOWĄ SPRZEDAŻY występuje nadal, mimo że SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY próbował doprowadzić produkt do zgodności z UMOWĄ SPRZEDAŻY; (iii) brak zgodności produktu z UMOWĄ SPRZEDAŻY jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od UMOWY SPRZEDAŻY bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany (iv) z oświadczenia SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on produktu do zgodności z UMOWĄ SPRZEDAŻY w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla KONSUMENTA.
7. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY zwraca KONSUMENTOWI kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia KONSUMENTA o obniżeniu ceny.
8. W razie odstąpienia od UMOWY SPRZEDAŻY KONSUMENT niezwłocznie zwraca produkt SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEMU na jego koszt. Sposoby udostępnienia SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEMU produktu do odbioru określone są na stronie PORTALU w zakładce „Reklamacje / Zwroty”. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY zwraca KONSUMENTOWI cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania produktu lub dowodu jego odesłania. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył KONSUMENT, chyba że KONSUMENT wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
9. W postępowaniu reklamacyjnym dotyczącym KONSUMENTA stosuje się przepisy art. 43a i następnego USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA.
10. Reklamację z tytułu braku zgodności produktu z UMOWĄ SPRZEDAŻY można składać do SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO wysyłając wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres pomoc@doz.pl lub na piśmie na adres siedziby SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO, zgodnie z informacjami zawartymi w dowodzie zakupu, tj.: 1) DOZ Spółka Akcyjna Direct spółka komandytowa z siedzibą w Łodzi, ul. Kinga C. Gillette 11, 94-406 Łódź albo 2) Medeor spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, ul. Maratońska 67C, 94102 Łódź. Reklamacja wskazana w zdaniu poprzedzającym winna zawierać informacje o przyczynach reklamacji, żądanie KONSUMENTA oraz informacje pozwalające zidentyfikować KONSUMENTA i produkt, tj. dane produktu, numer zamówienia, datę zakupu produktu, imię i nazwisko KONSUMENTA, dane adresowe KONSUMENTA, adres poczty elektronicznej KONSUMENTA.
11. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres, z którego nadano reklamację lub inny wskazany przez KONSUMENTA.
12. Pozostałe reklamacje związane z realizacją SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ w ramach usług PORTALU można zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres pomoc@doz.pl lub pisemnie na następujący adres: DOZ.PL Sp. z o.o. ul. Kinga C. Gillette 11, 94-406 Łódź. Do procedury reklamacyjnej wskazanej w zdaniu poprzedzającym stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 10 i 11 powyżej.

Rozdział 4 – APTEKA WYSYŁKOWA

I. ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. UŻYTKOWNIK, który chce zakupić PRODUKTY LECZNICZE, WYROBY MEDYCZNE NA ZLECENIE z dostawą zostaje przekierowany przez PORTAL na stronę internetową APTEKI WYSYŁKOWEJ (www.doz.pl/apteka-wysylkowa/medeor), za pośrednictwem której realizowana jest SPRZEDAŻ WYSYŁKOWA PRODUKTÓW LECZNICZYCH oraz WYROBÓW MEDYCZNYCH NA ZLECENIE. 2. W celu dokonania przez UŻYTKOWNIKA zakupów w APTECE WYSYŁKOWEJ, konieczne jest przejście z PORTALU na stronę internetową APTEKI WYSYŁKOWEJ, w tym celu należy zaakceptować oświadczenia, zawierające zgodę na przekazanie danych do APTEKI WYSYŁKOWEJ, a następnie za pomocą formularza zamówienia umieszczonego na stronie APTEKI WYSYŁKOWEJ złożyć zamówienie.

3. Warunki realizacji zamówień w APTECE WYSYŁKOWEJ określa Regulamin sprzedaży wysyłkowej za pośrednictwem strony www.doz.pl/apteka-wysylkowa/medeor oraz Regulamin sprzedaży internetowej wyrób medycznych na zlecenie, dostępne na stronie APTEKI WYSYŁKOWEJ (www.doz.pl/apteka-wysylkowa/medeor).

Rozdział 5 – POSTANOWIENIA KOŃCOWE

I. DANE OSOBOWE I COOKIES

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych UŻYTKOWNIKÓW oraz korzystania z plików cookies przez DOZ.PL zawarte są w Polityce ochrony prywatności i plików cookies dostępnej w PORTALU pod linkiem: https://www.doz.pl/info/polityka_prywatnosci

II. TREŚCI MEDYCZNE I FARMACEUTYCZNE ZAWARTE W PORTALU

Informacje o tematyce zdrowotnej i farmaceutycznej publikowane w ramach PORTALU mają charakter wyłącznie informacyjny. Nie stanowią i nie zastępują porady lekarskiej ani farmaceutycznej. 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. UŻYTKOWNIK kierując się wyłącznie informacjami uzyskanymi za pośrednictwem PORTALU działa na własną odpowiedzialność. W szczególności brak ostrzeżenia dotyczącego skutków stosowania określonego leku lub kombinacji leków nie może być pochytywany przez UŻYTKOWNIKA jako wskazanie, że taki lek lub kombinacja leków jest bezpieczna, skuteczna lub właściwa dla UŻYTKOWNIKA lub innych osób. 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.

III. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

Osoba fizyczna, dla której zawarcie umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ lub UMOWY SPRZEDAŻY nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez powyższą osobę z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur można znaleźć 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 następującym adresem strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow>

IV. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. PORTAL jest internetową platformą handlową w rozumieniu art. 2 ust. 8 USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA, obsługiwana przez USŁUGODAWCĘ. W PORTALU w ramach SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ możliwe jest zawarcie UMOWY SPRZEDAŻY i zakup produktów od SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO – przedsiębiorcy DOZ Spółka Akcyjna Direct spółka komandytowa z siedzibą w Łodzi lub Medeor spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi.
2. USŁUGODAWCA umożliwia UŻYTKOWNIKOM zawarcie UMOWY SPRZEDAŻY ze SPRZEDAWCĄ WYSYŁKOWYM, przyjmuje zamówienie UŻYTKOWNIKA i przekazuje je do SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO, przesyła do UŻYTKOWNIKA informacje o statusie zamówienia, a także przyjmuje i przekazuje do SPRZEDAWCY WYSYŁKOWEGO wszelkie oświadczenia i zgłoszenia od UŻYTKOWNIKA.
3. SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY jest odpowiedzialny za sprzedaż produktów UŻYTKOWNIKOWI i realizację praw UŻYTKOWNIKÓW, w tym za dostarczenie UŻYTKOWNIKOWI produktów zgodnych z UMOWĄ SPRZEDAŻY, rozpatrzenie ewentualnych reklamacji oraz przyjęcie oświadczeń o odstąpieniu od UMOWY SPRZEDAŻY.
4. USŁUGODAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w następstwie przerwy lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu PORTALU, zaistniałych z przyczyn od niego niezależnych. 5. Wszelkie znaki towarowe i nazwy wykorzystane w ramach prezentacji produktów lub usług oferowanych za pośrednictwem PORTALU użyte zostały jedynie w celach informacyjnych oraz w celach identyfikacji produktu lub usługi.
6. Treści publikowane w PORTALU chronione są prawami autorskimi przysługującymi DOZ.PL Sp. z o.o. albo licencjodawcom DOZ.PL Sp. z o.o., w tym – DOZ S.A. oraz "Bez Recepty" sp. z o.o.
7. Umowy zawierane poprzez PORTAL zawierane są w języku polskim.
8. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie UŻYTKOWNIKOWI treści zawartej umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ oraz UMOWY SPRZEDAŻY następuje poprzez udostępnienie niniejszego REGULAMINU na stronie internetowej PORTALU oraz przesłanie na adres e-mail UŻYTKOWNIKA potwierdzenia zawarcia umowy.
9. 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 (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.), USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA oraz inne właściwe przepisy prawa.
10. Wybór prawa polskiego nie pozbawia KONSUMENTA ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa jakie byłoby właściwe w braku wyboru, tj. prawa państwa, w którym KONSUMENT ma miejsce zwykłego pobytu, a przedsiębiorca (1) wykonuje swoją działalność gospodarczą lub zawodową w państwie, w którym KONSUMENT ma miejsce zwykłego pobytu; lub (2) w jakikolwiek sposób kieruje taką działalność do tego państwa lub do kilku państw z tym państwem włącznie; a umowa wchodzi w zakres tej działalności.
11. UŻYTKOWNICY mogą uzyskać dostęp do REGULAMINU w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej PORTALU.
12. USŁUGODAWCA zastrzega sobie możliwość przejściowego zaprzestania działania PORTALU, np. ze względu na czynności techniczne konserwacyjne albo związane z modyfikacją PORTALU, wyłącznie przez czas niezbędny do wykonania danych czynności.
13. USŁUGODAWCA zastrzega sobie prawo zmiany REGULAMINU z przyczyn: organizacyjnych; prawnych; technicznych; wprowadzenia lub zmiany świadczeń lub funkcjonalności w ramach PORTALU wymagających zmiany REGULAMINU. O każdej zmianie REGULAMINU USŁUGODAWCA powiadomi UŻYTKOWNIKÓW posiadających KONTO lub będących stronami umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na wysyłaniu Newslettera, wysyłając do nich wiadomość e-mail o planowanych zmianach co najmniej 7 dni przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu. UŻYTKOWNIKOM wymienionym w zdaniu poprzednim, którzy nie akceptują nowej treści

REGULAMINU, przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na prowadzeniu KONTA UŻYTKOWNIKA lub odpowiednio umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na wysłaniu Newslettera z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia.

14. Do zamówień złożonych przed wejściem w życie nowego brzmienia REGULAMINU, stosuje się postanowienia REGULAMINU w brzmieniu obowiązującym w momencie złożenia zamówienia.

15. Informacja o dostępności usług świadczonych przez USŁUGODAWCĘ za pośrednictwem PORTALU znajduje się w zakładce „Ułatwienia dostępu” w PORTALU.

[Załącznik nr 1: Wzór formularza odstąpienia od UMOWY SPRZEDAŻY](#)

[Załącznik nr 2: Pouczenie o odstąpieniu od UMOWY SPRZEDAŻY](#)

[Załącznik nr 3: Wzór formularza odstąpienia od umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ](#)

[Załącznik nr 4: Pouczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ](#)