

**Ogólne Warunki Udzielania Świadczeń zdrowotnych (OWUŚ)
do Umowy o Udzielanie Świadczeń zdrowotnych dla Firm
Nr LX/01/10/2026/AL**

Spis treści

§ 1	Postanowienia ogólne	1
§ 2	Definicje	1
§ 3	Kto może korzystać ze Świadczeń zdrowotnych?	3
§ 4	Na jakich zasadach udzielane są Świadczenia zdrowotne?	3
§ 5	Jakie są zasady prowadzenia i udostępniania dokumentacji medycznej?	4
§ 6	Jakie są wyłączenia w ramach Umowy?	4
§ 7	Jakie są zasady odpowiedzialności w ramach Umowy?	5
§ 8	Jakie są zasady rozpatrywania reklamacji i skarg medycznych?	6
§ 9	Jakie są obowiązki Państwa oraz Osób Uprawnionych?	6
§ 10	Jakie są zasady przetwarzania danych osobowych osób kontaktowych wyznaczonych do realizacji lub reprezentacji w ramach Umowy?	7
§ 11	Jakie są zasady płatności?	7
§ 12	Postanowienia końcowe	7

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Udzielania Świadczeń zdrowotnych („OWUŚ”) stanowią integralną część Umowy o udzielanie Świadczeń zdrowotnych („Umowa”) zawartej przez LUX MED sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej „MY” lub „LUX MED”, pełne dane LUX MED znajdują się w §2) z Państwem jako osobą prawną (dalej „Państwo” lub „Zleceniodawca”).
2. Zawierają Państwo Umowę na rzecz Osób Uprawnionych zgłoszonych zgodnie z Umową.

§ 2 Definicje

Określenia użyte w niniejszych OWUŚ oraz innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy oraz dokumentach związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy oznaczają:

1. **Cena** - kwota za realizację i gotowość do realizacji Świadczeń zdrowotnych w ramach danego Pakietu na rzecz Osoby Uprawnionej;
2. **Choroba** – nieprawidłowy, według ogólnie uznanej wiedzy medycznej, stan fizyczny lub psychiczny organizmu;
3. **Ciąża o przebiegu fizjologicznym** – ciąża o przebiegu prawidłowym, niewymagająca podczas swojego przebiegu objęcia opieką perinatalną w ośrodku referencyjnym, hospitalizacji będącej w bezpośrednim związku z ciążą, w szczególności na oddziale patologii ciąży z przyczyn leżących po stronie zarówno matki jak i płodu;
4. **Ciąża wysokiego ryzyka** – ciąża charakteryzująca się zagrożeniem dla zdrowia lub życia matki lub płodu, związanym z występowaniem czynników ryzyka statystycznie zwiększających częstość powikłań ciąży i porodu, które mogą mieć związek ze schorzeniami występującymi przed ciążą, schorzeniami występującymi w trakcie ciąży, natłogami, przeszłością położniczą i ginekologiczną, schorzeniami występującymi w rodzinie;
5. **Kod aktywacyjny** – ciąg znaków (kod) uzyskany przez Osobę Uprawnioną zgodnie z Umową umożliwiający jednorazową techniczną aktywację Pakietu;
6. **Lekarz** – osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia do wykonywania zawodu lekarza zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami polskiego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentysty;
7. **LUX MED** – LUX MED sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Szturmowa 2, (02-678) Warszawa wpisana pod numerem KRS 0000265353 do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, której nadano NIP 5272523080 oraz numer REGON 140723603, o kapitale zakładowym w wysokości: 676.123.500,00 zł będącą dużym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
8. **Osoba Uprawniona** – osoba fizyczna będąca w posiadaniu Kodu aktywacyjnego uprawniona do otrzymywania Świadczeń zdrowotnych na podstawie Umowy. Osobami Uprawnionymi mogą być: Sprzedawcy na Allegro oraz Pracownik. Minimalny i maksymalny wiek Osoby Uprawnionej uprawniający do objęcia Umową określa pkt. §3 ust. 2 OWUŚ;

9. **Pakiet** – zakres Świadczeń zdrowotnych technicznie aktywowany Kodem aktywacyjnym, przysługującym danej Osobie Uprawnionej wraz z warunkami ich wykonania, dostępny w jednym typie tj. Typ Indywidualny;
10. **Placówka medyczna** – jednostka organizacyjna przedsiębiorstwa podmiotu wykonującego działalność leczniczą, uprawniona do udzielania Świadczeń zdrowotnych ambulatoryjnych lub szpitalnych, działająca na terenie i zgodnie z prawem obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej;
11. **Placówki własne** – ogólnodostępne ambulatoryjne Placówki medyczne LUX MED działające pod marką LUX MED i Medycyna Rodzinna, których aktualna lista jest dostępna na Portalu Pacjenta, na infolinii LUX MED oraz na stronie internetowej LUX MED <http://www.luxmed.pl>;
12. **Placówki współpracujące** – podmioty wykonujące działalność leczniczą współpracujące z LUX MED, których aktualna lista jest dostępna na Portalu Pacjenta, na infolinii LUX MED oraz na stronie internetowej LUX MED <http://www.luxmed.pl> oraz www.luxmed.pl/placowkiwspolpracujace_wspolplacenie;
13. **Portal Pacjenta** – aplikacja udostępniona przez LUX MED Osobom Uprawnionym, dostępna pod adresem internetowym www.luxmed.pl, w ramach której Osoba Uprawniona ma możliwość m.in. umawiania i odwoływania wizyt, podglądu wizyt zarezerwowanych i odbytych, podglądu do wystawionych skierowań oraz innych funkcjonalności udostępnionych przez LUX MED;
14. **Pracownik** – osoba fizyczna, pozostająca w stosunku prawnym ze Sprzedającym na Allegro, na podstawie umowy o pracę, powołania, wyboru, mianowania lub umowy cywilnoprawnej, której przedmiotem jest świadczenie pracy albo usług na rzecz Sprzedającego na Allegro. Także osoba fizyczna będąca członkiem organu Sprzedającego na Allegro (będącego osobą prawną);
15. **Rabat** – zniżka procentowa na Świadczenie zdrowotne realizowane w Placówce własnej lub Placówce współpracującej, wskazana w Umowie lub w Załącznikach do Umowy, liczona od aktualnego cennika LUX MED;
16. **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
17. **Sporty wysokiego ryzyka** – wszelkie sporty lotnicze, motolotniarstwo, paralotniarstwo, szybownictwo oraz pilotowanie jakichkolwiek samolotów silnikowych, baloniarstwo, wszelkie odmiany skoków spadochronowych, skoki na linie, kolarstwo górskie, sporty motorowe i motorowodne, jazda na skuterach wodnych, kitesurfing, alpinizm, wspinaczka wysokogórska, skalna, skałkowa, speleologia, taternictwo jaskiniowe, skoki narciarskie, snowboard oraz narciarstwo z wyjątkiem uprawianych rekreacyjnie na wyznaczonych trasach, bobsleje, rafting i inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, nurkowanie przy użyciu specjalistycznego sprzętu, sporty walki, myślistwo oraz jazda konna;
18. **Sprzedający na Allegro** - użytkownik prowadzący działalność gospodarczą, posiadający aktywne konto na platformie Allegro, uprawniony do wystawiania ofert zgodnie z regulaminem tej platformy .
19. **Standardy Bezpieczeństwa Medycznego** – oparte na wiedzy medycznej standardy uprawniające LUX MED oraz Placówki współpracujące do preferencyjnego udzielania Świadczeń zdrowotnych Osobom Uprawnionym z uwagi na ich stan zdrowia lub wiek (w szczególności: pacjentom w stanie zagrożenia zdrowia lub życia, pacjentom posiadającym skierowania na badania w trybie pilnym, dzieciom w wieku do 3 lat, kobietom w ciąży);
20. **Świadczenie zdrowotne** – czynności realizowane przez osoby wykonujące zawód medyczny (zgodnie z ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej) służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub odrębnych przepisów, uzasadnione wskazaniami medycznymi, których zakres i zasady realizacji określa Umowa;
21. **Typ Indywidualny** – typ Pakietu, w ramach którego opieką medyczną LUX MED objęty jest wyłącznie Sprzedający na Allegro lub Pracownik;
22. **Wyczynowe uprawianie sportu** – za wyczynowe uprawianie sportu uważa się: uprawianie dyscyplin sportowych w ramach sekcji lub klubów sportowych, polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach i zawodach sportowych, jak również uprawianie dyscyplin sportowych w celach zarobkowych oraz uczestniczenie w wyprawach lub ekspedycjach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi;
23. **Wynagrodzenie** – łączna kwota płatna LUX MED przez Zleceniodawcę w ramach Umowy tj. za realizację i gotowość do realizacji Świadczeń zdrowotnych w ramach Pakietu.

W zależności od kontekstu, terminy wyrażone w liczbie pojedynczej mogą mieć znaczenie liczby mnogiej lub odwrotnie.

§ 3 Kto może korzystać ze Świadczeń zdrowotnych?

1. Osoba Uprawniona może korzystać ze Świadczeń zdrowotnych w ramach Umowy wyłącznie po aktywacji Pakietu w sposób określony w Umowie.
2. Prawo do korzystania ze Świadczeń zdrowotnych uzależnione jest od wieku Osoby Uprawnionej zgodnie z poniższą tabelą.

Osoba Uprawniona	Wiek minimalny rozpoczęcia korzystania ze Świadczeń zdrowotnych	Wiek maksymalny rozpoczęcia korzystania ze Świadczeń zdrowotnych	Wiek maksymalny udzielania Świadczeń zdrowotnych
Sprzedający na Allegro i Pracownik	18 lat	70 lat	70 lat

3. Osoba Uprawniona nie może dokonać przelewu swoich praw wynikających z Umowy na osobę trzecią.

§ 4 Na jakich zasadach udzielane są Świadczenia zdrowotne?

1. Świadczenia zdrowotne udzielane w ramach Umowy dostępne są wyłącznie w Placówkach własnych oraz w Placówkach współpracujących w godzinach ich funkcjonowania.
2. Udzielenie Świadczenia zdrowotnego w ramach Umowy jest możliwe po uprzednim uzgodnieniu terminu jego wykonania w sposób wskazany w ust. 3 lub 4 poniżej.
3. Jeśli Świadczenie zdrowotne miałyby być udzielone w Placówce własnej, termin jego wykonania można zarezerwować/odwołać osobiście w Placówce własnej lub za pośrednictwem:
 - a) Aplikacji Portal Pacjenta, która jest dostępna na stronie www.luxmed.pl – po założeniu specjalnego konta i dopełnieniu pozostałych formalności rejestracyjnych.
 - b) Numeru telefonu dostępnego na stronie www.luxmed.pl;
 - c) Innego sposobu wskazanego przez LUX MED.
4. Jeśli Świadczenie zdrowotne miałyby być udzielone w Placówce współpracującej, termin jego wykonania można zarezerwować osobiście w Placówce współpracującej, dzwoniąc bezpośrednio do Placówki współpracującej lub w inny wskazany przez nas sposób.
5. Niektóre Świadczenia zdrowotne, w szczególności badania diagnostyczne i laboratoryjne, wymagają skierowania wydanego ze wskazań medycznych przez Lekarza ambulatoryjnej Placówki medycznej. Takie Świadczenia zdrowotne będą realizowane w ramach Umowy w Placówkach własnych i Placówkach współpracujących.
6. W przypadku wątpliwości natury medycznej dotyczącej m.in. zasadności medycznej czy braku bezpieczeństwa medycznego procedury, zastrzegamy sobie prawo do oceny przez Lekarza LUX MED zasadności realizacji danego Świadczenia zdrowotnego. W przypadku potwierdzenia wątpliwości, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, nie mamy obowiązku realizacji Świadczenia zdrowotnego. W przypadku konieczności weryfikacji skierowania wystawionego przez Lekarza spoza LUX MED, możemy poprosić Osobę Uprawnioną o przedstawienie do wglądu dokumentacji medycznej potwierdzającej zasadność wystawionego skierowania. W przypadku odmowy przedstawienia do wglądu dokumentacji medycznej, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie mamy obowiązku realizacji Świadczenia zdrowotnego.
7. Korzystanie ze Świadczeń zdrowotnych wykonywanych w Placówkach własnych i Placówkach współpracujących jest możliwe po okazaniu przez Osobę Uprawnioną dokumentu potwierdzającego jej tożsamość oraz po weryfikacji w naszym systemie informatycznym jej uprawnień do korzystania ze Świadczeń zdrowotnych.
8. Osoba Uprawniona powinna stawić się na wizytę co najmniej 10 minut przed wyznaczoną godziną wykonania Świadczenia zdrowotnego.
9. W przypadku stawienia się Osoby Uprawnionej na wizytę z 10 minutowym lub większym opóźnieniem, możemy odmówić wykonania Świadczenia zdrowotnego.
10. W przypadku, gdy Osoba Uprawniona nie będzie mogła stawić się na umówioną wizytę z przyczyn losowych, powinna niezwłocznie odwołać zaplanowaną wizytę w sposób opisany odpowiednio w ust. 3 lub 4 powyżej.
11. Jeśli Osoba Uprawniona chciałaby uzyskać świadczenie opieki zdrowotnej finansowane ze środków publicznych, konieczne jest uzyskanie przez nas potwierdzenia, że Osoba Uprawniona może otrzymać takie świadczenie. Potwierdzenie następuje w sposób

określony w przepisach prawa. Jeśli nie uzyskamy ww. potwierdzenia, a Osoba Uprawniona ma do nich prawo, to powinna okazać nam:

- a) dowód osobisty, paszport, prawo jazdy oraz
- b) dokument potwierdzający odpowiednie uprawnienie lub Osoba Uprawniona powinna złożyć nam pisemne oświadczenie o posiadaniu ww. prawa.

Niniejszy punkt dotyczy w szczególności nabycia leku, środka spożywczego specjalnego przeznaczenia żywieniowego lub wyrobu medycznego, dla którego wydana została decyzja administracyjna o objęciu refundacją.

12. Jesteśmy uprawnieni do powierzania wykonywania Świadczeń zdrowotnych objętych Umową, w szczególności badań laboratoryjnych, diagnostycznych i specjalistycznych konsultacji lekarskich, innym podmiotom wykonującym działalność leczniczą, które są uprawnione do wykonywania tych świadczeń na podstawie odrębnych przepisów. Wynagrodzenie należne na rzecz tych podmiotów z tytułu wykonania ww. zleceń jest płacone przez nas. Dokładamy należytej staranności przy wyborze wspomnianych podmiotów. Za działania i zaniechania ww. podmiotów odpowiadamy jak za działania i zaniechania własne.
13. Mając na uwadze Standardy Bezpieczeństwa Medycznego, Placówka własna lub Placówka współpracująca może udzielić Świadczenia zdrowotnego Osobie Uprawnionej z pierwszeństwem przed innymi Osobami Uprawnionymi.
14. Możemy odmówić udzielenia Świadczenia zdrowotnego, jeśli Osoba Uprawniona narusza zasady współżycia społecznego lub regulaminu organizacyjnego Placówki własnej/ Placówki współpracującej i w uporczywy lub rażący sposób utrudnia pracę lub funkcjonowanie tej Placówki lub jej personelu. Taka Osoba Uprawniona może być wyłączona przez nas z Pakietu.

§ 5 Jakie są zasady prowadzenia i udostępniania dokumentacji medycznej?

1. W związku z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych prowadzimy dokumentację medyczną Osoby Uprawnionej.
2. Tryb, warunki prowadzenia dokumentacji medycznej oraz sposób jej udostępniania Osobom Uprawnionym, przedstawicielom ustawowym Osób Uprawnionych i osobom trzecim określają właściwe przepisy prawa.
3. Sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji medycznej i ich wydanie następuje za pokwitowaniem wnioskodawcy, a w przypadkach określonych w przepisach prawa również na koszt wnioskodawcy.
4. Dokumentacja związana z wykonaniem Umowy sporządzana jest w języku polskim, poza przypadkami, gdy przepis prawa przewiduje możliwość sporządzenia dokumentacji medycznej w języku łańskim.
5. Wydamy Państwu dokumentację medyczną na podstawie stosownego upoważnienia Osoby Uprawnionej, zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
6. Zasady wydawania dokumentacji medycznej określone są w Regulaminie organizacyjnym podmiotu leczniczego LUX MED sp. z o.o. dostępnym na stronie: <https://www.luxmed.pl/o-nas>

§ 6 Jakie są wyłączenia w ramach Umowy?

1. O ile Umowa, w tym załączniki, nie stanowią inaczej, Pakiety nie obejmują następujących Świadczeń zdrowotnych:
 - 1) diagnozowania i leczenia zaburzeń płodności, w tym ciąży będącej wynikiem ww. postępowania o ile jest to Cięża wysokiego ryzyka;
 - 2) diagnozowania i leczenia związanego ze zmianą płci;
 - 3) przeprowadzania zabiegów aborcji oraz leczenia ich następstw;
 - 4) prowadzenia Cięża wysokiego ryzyka;
 - 5) diagnozowania i leczenia protetycznego, ortodontycznego, periodontologicznego, implantologicznego;
 - 6) diagnozowania i leczenia oraz zabiegów lub operacji z zakresu medycyny estetycznej, chirurgii plastycznej oraz kosmetologii a także leczenia niepożądanych następstw wymienionych w zdaniu poprzednim procedur;
 - 7) diagnozowania i leczenia nie zleconego lub nie wykonanego w Placówkach własnych i Placówkach współpracujących przez nas;
 - 8) wystawiania orzeczeń, zaświadczeń, oświadczeń, wniosków nie związanych z koniecznością kontynuacji procesu diagnostycznego i terapeutycznego prowadzonego w Placówce własnej lub Placówce współpracującej (wyłączenie nie dotyczy świadczeń medycyny pracy – o ile jest objęte zakresem Świadczeń zdrowotnych, druków ZUS ZLA);

- 9) leczenia sanatoryjnego i uzdrowiskowego oraz pobytów rehabilitacyjnych, w domu opieki lub innej placówce opiekuńczo-leczniczej lub leczniczo-pielęgnacyjnej, w której Osoba uprawniona przebywa z przyczyn medycznych, rodzinnych lub społecznych;
 - 10) leczenia zakażenia wirusami HIV (AIDS), wirusami wirusowego zapalenia wątroby oraz schorzeń będących następstwem ww. zakażeń;
 - 11) będących wynikiem uczestnictwa Osoby Uprawnionej w locie w charakterze pilota, członka załogi lub pasażera samolotu wojskowego lub prywatnego nie licencjonowanych linii lotniczych;
 - 12) leczenia chorób psychicznych, zaburzeń lub innych zakłóceń czynności psychicznych, w tym choroby Alzheimera, i ich następstw.
2. O ile Umowa, w tym załączniki, nie stanowią inaczej, Pakiety nie obejmują Świadczeń zdrowotnych wynikających z:
- 1) działań wojennych, działań zbrojnych, stanu wojennego, wojny domowej, rewolucji, stanu wyjątkowego, cywilnego zamachu stanu, aktów terroryzmu, służby wojskowej, udziału w misjach wojskowych lub stabilizacyjnych, czynnego uczestnictwa Osoby Uprawnionej w zamieszkach, rozruchach lub strajkach;
 - 2) stosowania naukowo nieuznanych metod leczenia oraz medycyny niekonwencjonalnej, ludowej i orientalnej, stosowania leków niedopuszczonych do użytku w Polsce oraz ich następstw, jak również udziału Osoby Uprawnionej w eksperymentach medycznych, badaniach klinicznych lub podobnych badaniach związanych ze zdrowiem oraz ich następstw;
 - 3) transplantacji organów lub tkanek, komórek, hodowli komórkowych (pochodzenia naturalnego lub sztucznego), w tym także z wykorzystaniem autoprzeszczepu, wszczepianie implantów i urządzeń;
 - 4) Wyczynowego uprawiania sportów lub uprawnia Sportów wysokiego ryzyka;
 - 5) epidemii, stanów klęski żywiołowej lub katastrof naturalnych ogłoszonych i potwierdzonych przez właściwe organy administracji państwowej;
 - 6) działania energii jądrowej, promieniowania radioaktywnego i pola elektromagnetycznego oraz czynników biologicznych i chemicznych w zakresie szkodliwym dla człowieka (wyłączenie nie dotyczy świadczeń z zakresu medycyny pracy – o ile jest objęte zakresem Świadczeń zdrowotnych);
 - 7) prowadzenia pojazdu przez Osobę Uprawnioną bez uprawnień lub prowadzenia pojazdu bez aktualnego badania technicznego, zgodnych z obowiązującymi przepisami lub prowadzenia pojazdu pod wpływem alkoholu, narkotyków albo innych środków odurzających, psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o przeciwdziałaniu narkomanii;
 - 8) usiłowania popełnienia przez Osobę Uprawnioną samobójstwa, samookaleczenia, świadomego spowodowania rozstroju zdrowia, popełnienia lub usiłowania popełnienia przestępstwa lub wykroczenia;
 - 9) działania umyślnego, samodzielnego diagnozowania, leczenia, modyfikacji zaleconego leczenia;
 - 10) pozostawiania pod wpływem, nadużycia lub zatrucia dobrowolnie spożywanymi: alkoholem, narkotykami, innymi substancjami odurzającymi lub psychotropowymi, tytoniem, lekami stosowanymi niezgodnie z zaleceniem Lekarza;
 - 11) detoksykacji, zabiegów odwykowych oraz leczenia odwykowego;
 - 12) uzyskania Świadczeń zdrowotnych za pomocą czynów zakazanych, prób wyłudzenia lub celowego wprowadzenia nas w błąd.

§ 7 Jaką są zasady odpowiedzialności w ramach Umowy?

1. Odpowiadamy za szkody poniesione przez Państwa bądź Osoby Uprawnione, o ile szkody te pozostają w bezpośrednim związku z wykonywaniem Umowy, chyba że dojdzie do nich:
 - 1) na skutek działania siły wyższej, przez którą należy rozumieć nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia okoliczności zewnętrzne, niezależne od woli Państwa lub naszej, takie jak np.: klęski żywiołowe, epidemie, strajki, zamieszki, zamknięcie granic państwowych, decyzje organów administracji bądź sądów nakazujące zamknięcie przedsiębiorstw, uniemożliwiające lub znacznie utrudniające realizację Umowy, chyba że są one następstwem działań podmiotu, która się na nie powołuje) lub
 - 2) na skutek niezastosowania się Osoby Uprawnionej do zaleceń naszego personelu medycznego lub
 - 3) w razie nieotrzymania od Państwa, Osoby Uprawnionej, przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego Osoby Uprawnionej informacji potrzebnych do wykonania Świadczenia zdrowotnego, zatajenia takich informacji, a także w przypadku, gdy podane przez ww. osoby informacje okażą się nieprawdziwe, lub

- 4) w przypadkach, gdy nie można przypisać nam winy, a w sytuacji określonej w art. 430 Kodeksu cywilnego, nie można przypisać winy osobie, której powierzyliśmy wykonanie czynności.
2. Oświadczamy, że posiadamy ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Świadczeń zdrowotnych.

§ 8 Jakie są zasady rozpatrywania reklamacji i skarg medycznych?

1. Reklamacja to każde zastrzeżenie zgłaszane przez Osobę Uprawnioną, Zleceniodawcę lub w ich imieniu przez uprawnioną osobę trzecią, dotyczące konkretnego, dającego się zidentyfikować etapu realizacji usługi lub elementu procesu obsługi. Reklamacjami nie są negatywne opinie lub komentarze przekazywane przez Osobę Uprawnioną/Zleceniodawcę w ankietach satysfakcji, zgłoszenia dotyczące naruszenia postanowień Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO), jak i żądania oraz Skargi medyczne – te rozpatrywane są w osobnym trybie.
2. Skarga medyczna to wystąpienie Osoby Uprawnionej zawierające zarzut naruszenia obowiązującego katalogu Praw Pacjenta lub przepisów prawa regulujących zasady udzielania świadczeń zdrowotnych np. zarzut błędnej diagnozy, błędnej interpretacji wyników badań, zaniechanie działania, wyboru niewłaściwej metody leczenia lub nieprzestrzegania aktualnych procedur medycznych. Prawa Pacjenta to zbiór praw i uprawnień przysługujących pacjentom, określonych w szczególności w Konstytucji RP, ustawie z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
3. Reklamacje i Skargi medyczne można zgłaszać w szczególności na piśmie pocztą tradycyjną (na adres: Dział Zarządzania Reklamacjami - LUX MED Sp. z o.o. ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa), pocztą elektroniczną na adres opinie@luxmed.pl, telefonicznie na naszej infolinii, a także z wykorzystaniem dedykowanego formularza dostępnego na stronie <https://www.luxmed.pl/formularz-opinii>
4. Każda Reklamacja i Skarga medyczna, która do nas wpłynie, zostaje zarejestrowana w naszym systemie zgłoszeń.
5. Dla prawidłowego i szybkiego przebiegu spraw każda Reklamacja i Skarga medyczna powinna zawierać następujące informacje:
 - dane osoby, której Reklamacja/Skarga medyczna dotyczy (imię i nazwisko, numer PESEL lub data urodzenia, nazwa Zleceniodawcy),
 - opis przedmiotu Reklamacji/Skargi medycznej i okoliczności jej złożenia (data, miejsce, osoba) oraz treść uwag przekazanych przez składającego Reklamację/Skargę medyczną, w przypadku spraw dotyczących infolinii również nr telefonu, z którego wykonano połączenie,
 - dane osoby składającej Reklamację/Skargę medyczną, jeśli nie jest nią osoba, której Reklamacja/Skarga medyczna dotyczy,
 - dane kontaktowe (adres mail, adres korespondencyjny, nr telefonu).
6. Jeśli osoba składająca Reklamację lub Skargę medyczną nie jest uprawniona do uzyskania informacji, jakie zawarte być powinny w wyjaśnieniach (informacje mają charakter poufny), osoba składająca Reklamację lub Skargę medyczną otrzymuje odpowiedź opisującą tryb postępowania wraz z zapewnieniem podjęcia kontaktu w sprawie z osobą uprawnioną.
7. Każda Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych licząc od momentu, gdy uzyskaliśmy możliwość zapoznania się z jej treścią. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
8. Każda Skarga medyczna jest rozpatrywana niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 21 dni kalendarzowych licząc od momentu gdy uzyskaliśmy możliwość zapoznania się z jej treścią. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

§ 9 Jakie są obowiązki Państwa oraz Osób Uprawnionych?

1. Jesteście Państwo zobowiązani do:
 - 1) zapłaty Wynagrodzenia w wysokości i terminach określonych w Umowie;
 - 2) przekazania Osobom Uprawnionym kodów aktywacyjnych na Pakiet;
 - 3) powiadamiania nas niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni o każdej zmianie swojej siedziby lub adresu korespondencyjnego.
2. Osoba Uprawniona jest zobowiązana do:
 - 1) ścisłego przestrzegania zaleceń lekarskich wydawanych przez Lekarzy;
 - 2) przestrzegania zasad organizacji pracy w Placówkach medycznych w części dotyczącej pacjentów;

- 3) przestrzegania terminów wykonania Świadczeń zdrowotnych uzgodnionych ze świadczeniodawcą;
- 4) przybycia w uzgodnionym terminie do Placówki medycznej lub poinformowania podmiotu wykonującego Świadczenie zdrowotne o rezygnacji z jego wykonania nie później niż 6 godzin przed ustalonym terminem jego wykonania. W przypadku gdy Osoba Uprawniona nie skorzysta z wcześniej umówionego Świadczenia zdrowotnego oraz nie odwoła tego Świadczenia zdrowotnego na co najmniej 6 godzin przed jego ustaloną godziną, ww. Osoba Uprawniona, po wcześniejszym uprzedzeniu, utraci możliwość umawiania Świadczenia zdrowotnego tego samego rodzaju jak ww. nieodwołane Świadczenie zdrowotne. Utrata możliwości umawiania Świadczeń zdrowotnych następuje na okres 30 dni biegnących od dnia umówionego Świadczenia zdrowotnego i dotyczy Świadczeń zdrowotnych realizowanych w Placówkach własnych i Placówkach współpracujących. Ze względów Standardów Bezpieczeństwa Medycznego niektóre Świadczenia zdrowotne nie podlegają utracie możliwości umawiania. Powyższe nie ma wpływu na możliwość umawiania jakichkolwiek Świadczeń zdrowotnych opłacanych bezpośrednio przez Osobę Uprawnioną zgodnie z aktualnym cennikiem Placówki własnej lub Placówki współpracującej;
- 5) powstrzymania się od wszelkich działań utrudniających lub uniemożliwiających udzielenie Świadczenia zdrowotnego.

§ 10 Jakie są zasady przetwarzania danych osobowych osób kontaktowych wyznaczonych do realizacji lub reprezentacji w ramach Umowy?

1. W ramach realizacji Umowy, zarówno Państwo jak i my będziemy przetwarzać dane osób wyznaczonych do bieżącego kontaktu, realizacji Umowy w tym dane pracowników oraz współpracowników oraz dane osób uprawnionych do reprezentacji. W celu uniknięcia wątpliwości, każda ze Stron przetwarza udostępnione przez drugą Stronę dane jako ich odrębny i niezależny administrator, zgodnie z treścią art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia, czyli na podstawie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest zapewnienie kontaktu w bieżących sprawach związanych ze współpracą Stron i wykonywaniem Umowy.
2. Zakres danych osobowych, które są udostępniane pomiędzy nami obejmuje: imię, nazwisko, służbowy adres e-mail, służbowy numer telefonu, stanowisko zajmowane w organizacji jednej ze Stron.
3. Zarówno Państwo jak i my zobowiązujemy się przetwarzać udostępnione dane osobowe drugiej Strony zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych osobowych, w szczególności zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia.
4. Zarówno Państwo jak i my jesteśmy zobowiązani zrealizować obowiązek informacyjny wobec wskazanych osób. Nasza klauzula obowiązku informacyjnego została umieszczona na stronie internetowej pod adresem: <https://www.luxmed.pl/o-nas/dane-osobowe> w zakładce „Przetwarzanie danych osobowych w związku z prowadzoną współpracą biznesową”. Klauzula stanowi także załącznik do Umowy. Jesteście Państwo zobowiązani do przekazania nam swojej klauzuli obowiązku informacyjnego w formie elektronicznej lub w formie papierowej. Każda ze Stron oświadcza, że przekaze wskazane klauzule do osób, których dane zostały udostępnione, co stanowić będzie wypełnienie obowiązku informacyjnego zgodnie z art. 13 i 14 Rozporządzenia.
5. Udostępnienie Pakietu Sprzedającemu na Allegro nie wiąże się z przetwarzaniem przez Zleceniodawcę danych o stanie zdrowia (danych szczególnej kategorii) osób korzystających z Pakietu.
6. Wszelkie dane wymagane do realizacji usług w ramach Pakietu (w tym w szczególności dane niezbędne do umówienia wizyty u Partnera) są przekazywane przez Sprzedającego na Allegro lub bezpośrednio przez Osobę Uprawnioną do LUX MED. LUX MED występuje jako samodzielny i niezależny administrator danych osobowych w zakresie świadczonych przez siebie usług medycznych. Zleceniodawca nie bierze udziału w procesie rejestracji medycznej ani nie przetwarza danych medycznych osób korzystających z Pakietu.

§ 11 Jakie są zasady płatności?

1. W przypadku, gdy Umowa wchodzi w życie w dniu innym niż pierwszy dzień miesiąca kalendarzowego lub kończy się w dniu innym niż ostatni dzień miesiąca, wysokość Cen za realizację i gotowość do realizacji Świadczeń zdrowotnych w ramach Pakietów zostanie ustalona proporcjonalnie do okresu trwania Umowy z uwzględnieniem rodzaju Pakietu, a także postanowień Umowy.
2. Upoważniamy nas Państwo do wystawiania faktur VAT bez podpisu osoby uprawnionej do otrzymania faktury.
3. Dniem zapłaty Wynagrodzenia jest data wpłynięcia pełnej kwoty Wynagrodzenia na wskazany przez nas rachunek bankowy.
4. Jeśli opóźnicie się Państwo w zapłacie jakiegokolwiek części Wynagrodzenia, będziemy mogli naliczyć Państwu odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
5. Jeśli opóźnicie się Państwo w zapłacie Wynagrodzenia w całości lub w części powyżej 30 dni, będziemy mogli powstrzymać się z wykonywaniem wszystkich Świadczeń zdrowotnych na podstawie Umowy do dnia zapłaty przez Państwa całości zaległego

Wynagrodzenia. Przed skorzystaniem z ww. uprawnień, uprzednio wezwiemy Państwa do zapłaty w terminie 7 dni od otrzymania wezwania i będziemy mogli skorzystać z ww. uprawnień po bezskutecznym upływie tego terminu.

6. Naliczenie wynagrodzenia za świadczenia udzielone poza Pakietami następuje zgodnie z Umową i Załącznikami do Umowy opisującymi dostępne Pakiety.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie udzielane przez nas Świadczenia zdrowotne podlegają przepisom prawa polskiego.
2. W razie zmiany OWUŚ, powiadomimy Państwa o tym i doręczymy zmienioną wersję OWUŚ w formie elektronicznej. Zmieniona wersja będzie dla Państwa wiążąca od 1 dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym doręczyliśmy zmienioną wersję, chyba, że wypowiedzie Państwo Umowę w terminie 7 dni od ww. doręczenia.
3. W sprawach związanych z zakresem i zasadami udzielania Świadczeń zdrowotnych rozstrzyga, prezentując tym samym nasze stanowisko, Przewodniczący Rady Naukowej LUX MED.
4. Wszelkie zawiadomienia i oświadczenia składane pomiędzy nami a Państwem w związku z Umową powinny być dokonywane na piśmie, chyba że co innego wynika z Umowy lub w innej formie tak uzgodnimy.

Niniejszy dokument wchodzi w życie z dniem **08.09.2026 r.**