

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI JEDNORAZOWEJ PRZEZ LUX MED

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE - CO WARTO WIEDZIEĆ NA POCZĄTEK

1. Regulamin Świadczenia Usługi Jednorazowej określa zasady wykonywania przez LUX MED umów o świadczenie zdrowotne.
2. Regulamin ma zastosowanie do świadczenia przez usługodawcę, którym jest LUX MED, usług drogą elektroniczną, w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zawierania umów drogą elektroniczną oraz przez telefon, a także opłacenia wybranej usługi zdrowotnej. Zawarcie umów o świadczenie zdrowotne oraz możliwość opłacenia takiej usługi zdrowotnej możliwa jest przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem, że zawarcie umowy na świadczenie zdrowotne poprzez infolinię LUX MED możliwe jest w trakcie pracy tej infolinii (informacje o czasie działania infolinii można znaleźć na stronie internetowej pod adresem: <https://www.luxmed.pl/>)
3. Umowę o świadczenie usług zdrowotnych mogą zawrzeć Użytkownicy, którzy dokonali rezerwacji usługi zdrowotnej za pomocą dostępnych Kanałów zakupowych, jak na przykład:
 - a) infolinii LUX MED, dostępnej pod numerem telefonu: 22 33 222 844,
 - b) strony internetowej pod adresem: <https://portalpacjenta.luxmed.pl>
 - c) strony internetowej pod adresem: <https://www.luxmed.pl/sklep/>
 - d) aplikacji mobilnej LUX MED: Portal Pacjenta
 - e) za pośrednictwem współpracujących z LUX MED portali firm zewnętrznych, w których LUX MED umożliwia dokonywanie rezerwacji (na dzień publikacji niniejszego Regulaminu są to: portal www.ZnanyLekarz.pl, portal www.kliniki.pl, portal www.znajdzlekarza.abczdrowie.pl, portal <https://swiatprzychodni.pl/>, <https://badania.znanylekarz.pl/>, oraz portal <https://www.alablaboratoria.pl/>)
4. Regulamin określa w szczególności:
 - a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - b) zasady świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - c) zasady zawierania umów oraz opłacania Usług zdrowotnych online i mobilnie;
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego.
5. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej pod adresem <https://www.luxmed.pl/dla-pacjenta/wzory-dokumentow-do-pobrania> w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Każdy Użytkownik może zapoznać się z treścią Regulaminu.

II. DEFINICJE - CO OZNACZAJĄ TERMINY UŻYTE W TYM REGULAMINIE

Terminy użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Cookies** – pliki zapisywane na urządzeniu Użytkownika, w których przechowywane są ustawienia i inne informacje używane na odwiedzanych przez niego stronach;
- 2) **Dokument potwierdzający tożsamość** - dowód osobisty lub prawo jazdy wydane przez polski organ administracji publicznej – w przypadku obywateli polskich; paszport lub karta pobytu – w przypadku osób nieposiadających obywatelstwa polskiego;
- 3) **Dostawca Usług Płatniczych** – dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, z którym LUX MED zawarł umowę na obsługę opłat za usługi objęte Regulaminem;
- 4) **Link** – wysłany pocztą elektroniczną Użytkownikowi przez LUX MED element nawigacyjny ułatwiający przemieszczanie się Użytkownika pomiędzy wiadomością elektroniczną a stroną internetową LUX MED, gdzie dochodzi do zawarcia Umowy a następnie do opłacenia Usługi zdrowotnej;
- 5) **LUX MED** - LUX MED Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-678) przy ul. Szturmowej 2, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy,

XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000265353, NIP: 527-252-30-80, REGON: 140723603 będąca podmiotem zapewniającym wykonanie Usługi zdrowotnej oraz będąca podmiotem zarządzającym sklepem internetowym pod adresem <https://sklep.luxmed.pl/>; z LUX MED można się skontaktować pod adresem email: sprzedaz_ind@luxmed.pl lub telefonicznie pod nr 22 33 22 844;

- 6) **Osoba uprawniona** – osoba fizyczna zarówno pełnoletnia jak i małoletnia, na rzecz której dokonana jest Rezerwacja oraz na rzecz której będzie świadczona Usługa zdrowotna. Użytkownik może być Osobą uprawnioną, jeżeli na jego rzecz będzie wykonywana Usługa zdrowotna;
- 7) **Kanał zakupowy** – sposób komunikacji Użytkownika z LUX MED, za pomocą którego dochodzi do rezerwacji Usługi zdrowotnej (w tym rezerwacji terminu, sposobu i miejsca świadczenia Usługi zdrowotnej);
- 8) **Pośrednik Kredytowy** – pośrednik kredytowy w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, z którym LUX MED zawarł umowę dotyczącą udostępniania kredytu konsumenckiego na Usługi zdrowotne objęte Regulaminem;
- 9) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usługi jednorazowej przez LUX MED;
- 10) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do LUX MED przez Użytkownika w trybie postępowania reklamacyjnego, w którym Użytkownik zgłasza swoje zastrzeżenia, w szczególności dotyczące sposobu zawierania, realizacji i opłacania Usługi zdrowotnej;
- 11) **Rezerwacja** – zarezerwowanie przez Użytkownika wybranego przez Użytkownika terminu Usługi zdrowotnej, a w przypadku Usług zdrowotnych świadczonych stacjonarnie, również miejsca świadczenia tej usługi;
- 12) **Sklep** – serwis internetowy prowadzony przez LUX MED pod adresem internetowym <https://sklep.luxmed.pl/>;
- 13) **Telemedycyna** - Usługa zdrowotna wskazana w procesie Rezerwacji jako świadczona na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
- 14) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi zdrowotnej zawierana drogą elektroniczną lub podczas rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED pomiędzy Użytkownikiem a LUX MED;
- 15) **Usługa zdrowotna** – zarezerwowana przez Użytkownika usługa zdrowotna świadczona przez LUX MED pacjentom, w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych, za wyjątkiem usług z zakresu stomatologii, rehabilitacji, badań laboratoryjnych oraz szczepień;
- 16) **Użytkownik** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat, zawierająca Umowę na zasadach wskazanych w Regulaminie.

III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

A. WARUNKI OGÓLNE

1. LUX MED umożliwia zawarcie Umowy oraz opłacenie Usługi zdrowotnej drogą elektroniczną i przez telefon na infolinii LUX MED zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Umowę mogą zawrzeć tylko Użytkownicy, którzy zaakceptują niniejszy Regulamin oraz zapoznają się z Polityką Prywatności.
3. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem i Polityką Prywatności przed zawarciem Umowy.

B. KIEDY MOŻLIWOŚĆ ZAWARCIA UMOWY I OPŁACENIA USŁUGI ZDROWOTNEJ MOŻE BYĆ UTRUDNIONA

1. LUX MED podejmuje starania, aby zawarcie Umowy i możliwość opłacenia Usługi zdrowotnej online przez Link była możliwa przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu, zaś w przypadku zawarcia Umowy i opłacenia Usługi zdrowotnej mobilnie podczas rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED aby była możliwa w trakcie pracy tej infolinii. Tym niemniej, z uwagi na specyfikę działalności internetowej, LUX MED nie jest w stanie zagwarantować stałej

możliwości zawierania Umów czy opłacenia Usług, w szczególności w przypadku zaistnienia przerw w działaniu Sklepu lub usług płatniczych dostarczanych przez Dostawców Usług Płatniczych lub usług dostarczanych przez Pośredników Kredytowych, wynikających z siły wyższej (w szczególności: pożar, powódź, wojna, strajk, działania władz państwowych, atak terrorystyczny, brak zasilania, ogłoszenie stanu epidemii, stanu zagrożenia epidemicznego lub wystąpienie zagrożenia epidemicznego) oraz szczególnych sytuacji związanych ze specyfiką działalności internetowej (zakłócenia infrastruktury wywołane działaniem osób trzecich, wirusy, awarie oprogramowania).

2. Prawidłowe korzystanie ze Sklepu wymaga spełnienia wymogów technicznych, szczegółowo opisanych w punkcie VIII Regulaminu.

IV. JAKIE SĄ WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

A. REZERWACJA USŁUGI ZDROWOTNEJ

1. Użytkownicy mogą dokonać Rezerwacji Usługi zdrowotnej korzystając z wybranego przez siebie Kanału zakupowego.
2. W celu zarezerwowania Usługi zdrowotnej, Użytkownicy mogą skorzystać z następujących Kanałów zakupowych:
 - a) Sklepu, pod adresem <https://www.luxmed.pl/sklep/>
 - b) Portalu Pacjenta, pod adresem <https://portalpacjenta.luxmed.pl>
 - c) aplikacji mobilnej LUX MED: Portal Pacjenta
 - d) infolinii LUX MED, dostępnej pod numerem telefonu: 22 33 22 844
 - e) za pośrednictwem stron internetowych podmiotów trzecich współpracujących z LUX MED, którzy umożliwiają Rezerwację (na dzień publikacji niniejszego Regulaminu są to: portal www.ZnanyLekarz.pl, portal www.kliniki.pl, portal www.znajdzlekarza.abczdrowie.pl, portal <https://swiatprzychodni.pl/>, <https://badania.znanylekarz.pl/>, oraz portal <https://www.alablaboratoria.pl/>).
3. Każdy Użytkownik może dokonać Rezerwacji Usługi zdrowotnej dla siebie bądź dla Osoby uprawnionej.
4. Przebieg Rezerwacji i odwołania Rezerwacji jest uzależniony od specyfiki i funkcjonalności wybranego przez Użytkownika Kanału zakupowego. Przebieg Rezerwacji został szczegółowo określony w regulaminach poszczególnych Kanałów zakupowych.
5. Po pomyślnej Rezerwacji, Użytkownik otrzyma wiadomość elektroniczną, wysłaną na adres mailowy podany w toku Rezerwacji (wiadomość e-mail) z potwierdzeniem Rezerwacji wybranej Usługi zdrowotnej. Potwierdzenie Rezerwacji będzie zawierać co najmniej :
 - a) rodzaj Usługi zdrowotnej,
 - b) jeżeli przedmiotem Rezerwacji jest Usługa zdrowotna wykonywana przez imiennie wskazanego pracownika służby zdrowia - imię i nazwisko osoby wykonującej Usługę zdrowotną,
 - c) miejsce świadczenia Usługi zdrowotnej (albo wskazanie, że Usługa będzie świadczona w trybie Telemedycyny),
 - d) całkowite wynagrodzenie za wykonanie Usługi zdrowotnej, podane w złotych polskich i stanowiące wartość brutto;
 - e) Regulamin,
 - f) Link do zawarcia Umowy oraz do dokonania płatności.
6. Użytkownik jednocześnie może mieć zarezerwowaną tylko jedną Usługę zdrowotną danego rodzaju.
7. Użytkownik po zakończeniu Rezerwacji może wybrać jeden z następujących sposobów postępowania:
 - a) zawrzeć Umowę (patrz pkt IV B Regulaminu) oraz dokonać płatności (patrz pkt IV C Regulaminu), albo

- b) zawrzeć umowę o świadczenie Usługi zdrowotnej w Sklepie, jeżeli proces Rezerwacji był przeprowadzony na zasadach wskazanych w regulaminie Sklepu;
 - c) zawrzeć umowę i dokonać płatności w placówce, gdzie Usługa zdrowotna będzie realizowana.
8. LUX MED zastrzega, że w przypadku niektórych Usług zdrowotnych zawarcie umowy o świadczenie Usług zdrowotnych może nastąpić wyłącznie w placówce, gdzie Usługa zdrowotna będzie realizowana. W przypadku Telemedycyny, zawarcie Umowy i dokonanie płatności może nastąpić wyłącznie drogą elektroniczną w Sklepie lub w sposób wskazany w pkt 7 lit. a) powyżej.
 9. W ramach procesu Rezerwacji Użytkownik może dobrowolnie wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych, których celem jest w szczególności promowanie prozdrowotnego stylu życia, a także informowanie o usługach oraz towarach oferowanych przez Grupę LUX MED. Te informacje będą wysyłane przez wiadomości głosowe lub wiadomości elektroniczne z wykorzystaniem podanego przez Użytkownika adresu e-mail i numeru telefonu, a także w ramach przetwarzania danych, w oparciu o ich profilowanie w celach marketingowych.

B. ZAWARCIE UMOWY

1. Jeżeli Usługa zdrowotna, wybrana w procesie Rezerwacji może zostać opłacona online przez Link lub mobilnie podczas rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED, po dokonaniu skutecznej Rezerwacji, Użytkownik może zawrzeć Umowę obejmującą Usługę zdrowotną wskazaną w Rezerwacji oraz opłacić zarezerwowaną Usługę zdrowotną.
2. Zawarcie Umowy możliwe jest poprzez Link lub podczas rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED. Zawarcie Umowy podczas rozmowy telefonicznej możliwe jest wyłącznie w przypadku dokonania podczas tej rozmowy zarówno Rezerwacji, jak i płatności mobilnej za tę Umowę w sposób wskazany w punkcie IV C Regulaminu.
3. W celu zawarcia Umowy przez Link, Użytkownik jest proszony o aktywację przesłanego Linku, który przeniesie Użytkownika na stronę internetową LUX MED.
4. Zawarcie Umowy przez Link następuje poprzez złożenie oświadczenia przez Użytkownika o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiedniego okienka (check box) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika.
5. Zawarcie Umowy podczas rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED następuje poprzez ustne złożenie przez Użytkownika konsultantowi LUX MED oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu.
6. Zawarcie Umowy pociąga za sobą obowiązek wniesienia opłaty za Usługę zdrowotną na zasadach wskazanych w punkcie IV C Regulaminu.
7. LUX MED zastrzega możliwość wstrzymania się ze świadczeniem Usługi zdrowotnej do czasu wniesienia przez Użytkownika opłaty.
8. Zawierając Umowę, Użytkownik ma możliwość pobrania i zapisania na swoim urządzeniu końcowym Regulaminu świadczenia usługi jednorazowej oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

C. JAKIE SĄ ZASADY PŁATNOŚCI ZA USŁUGĘ ZDROWOTNĄ

1. Zawierając Umowę, Użytkownik zobowiązany jest do wniesienia opłaty (wynagrodzenia) za Usługę zdrowotną, której całkowita wartość została wskazana w potwierdzeniu Rezerwacji.
2. W przypadku dokonania płatności online poprzez Link lub mobilnie w trakcie rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED, przypisywana jest ona do danej Usługi zdrowotnej opłaconej w ten sposób. W związku z tym nie ma możliwości przeniesienia środków z tej płatności na inną Usługę zdrowotną.
3. Opłatę można wnieść korzystając z płatności online poprzez Link, za pomocą bramki płatniczej dostarczonej przez Dostawcę Usług Płatniczych.
4. W przypadku skorzystania przez Użytkownika z bramki płatniczej w ramach płatności online poprzez Link, Użytkownik zostaje przekierowany do strony Dostawcy Usług Płatniczych poprzez aktywację Linku.

5. W przypadku skorzystania przez Użytkownika z płatności mobilnej w trakcie rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED, Użytkownik podczas rozmowy podaje konsultantowi LUX MED ustnie kod do dokonania płatności, wygenerowany ze swojego urządzenia końcowego, który to kod konsultant wpisuje na stronie Dostawcy Usług Płatniczych, a następnie Użytkownik zatwierdza zapłatę na swoim urządzeniu końcowym.
6. Płatność za Usługę zdrowotną następuje na stronie internetowej Dostawcy Usług Płatniczych.
7. Opłatę można wnieść także korzystając ze środków pochodzących z kredytu konsumenckiego (w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim), z zastrzeżeniem ust. 8 i 9 poniżej.
8. Możliwość opłacenia Usługi zdrowotnej z wykorzystaniem środków pochodzących z kredytu konsumenckiego dotyczy wyłącznie Usług zdrowotnych o wartości od 300 zł do 50 000 zł, ale możliwa jest w ramach każdego Kanału zakupowego, w którym LUX MED przesyła Użytkownikowi Link.
9. **Możliwość opłacenia Usługi zdrowotnej z wykorzystaniem środków pochodzących z kredytu konsumenckiego zależy od pozytywnej decyzji organizacji finansującej, z którą w danej chwili współpracować będzie Pośrednik Kredytowy i zawarcia między Użytkownikiem a ww. organizacją umowy o kredyt konsumencki. Decyzja kredytowa oparta jest w szczególności na posiadaniu przez Użytkownika, w ocenie ww. organizacji, zdolności kredytowej. LUX MED nie uczestniczy w procesie oceny zdolności kredytowej, uzyskania kredytu konsumenckiego, a także zawierania i realizacji umowy o kredyt konsumencki.**
10. W przypadku zainteresowania przez Użytkownika skorzystaniem z kredytu konsumenckiego do opłacenia Usługi zdrowotnej, Użytkownik zostaje przekierowany do strony Pośrednika Kredytowego poprzez wybranie w Linku jako rodzaju płatności: „raty”, „kredyt” lub inne podobne stwierdzenie,
11. W przypadku uzyskania przez Użytkownika pozytywnej decyzji organizacji finansującej i zawarciu umowy o kredyt konsumencki między Użytkownikiem a ww. organizacją, płatność za Usługę zdrowotną zostanie przekazana bezpośrednio do LUX MED.
12. Po pomyślnym otrzymaniu przez LUX MED płatności online, Użytkownik otrzyma wiadomość elektroniczną, wysłaną na adres mailowy podany w toku zawierania Umowy z potwierdzeniem płatności za wybraną Usługę zdrowotną. Potwierdzenie płatności oraz potwierdzenie zawarcia Umowy będzie zawierać co najmniej fakturę za opłaconą Usługę zdrowotną.

V. WARUNKI REALIZACJI UMOWY

1. Skorzystanie z Usługi zdrowotnej możliwe jest najwcześniej po upływie 1 godziny od zaksięgowania płatności za Usługę zdrowotną.
 2. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi zdrowotnej objętej Umową zostały wskazane w załączniku nr 1 do Regulaminu.
 3. Usługa zdrowotna objęta Umową może być świadczona wyłącznie na rzecz wskazanej w Rezerwacji Osoby uprawnionej.
- A. ŚWIADCZENIE USŁUGI ZDROWOTNEJ W TRYBIE STACJONARNYM
1. Stacjonarne świadczenie opłaconej Usługi zdrowotnej odbywa się w placówce LUX MED wskazanej przez Użytkownika w procesie Rezerwacji.
 2. W celu skorzystania z Usługi zdrowotnej świadczonej w placówce, Użytkownik lub Osoba uprawniona powinna zgłosić się do wskazanej placówki na 10 minut przed planowanym terminem świadczenia Usługi zdrowotnej oraz dokonać potwierdzenia tożsamości.
 3. W celu potwierdzenia tożsamości, Użytkownik lub Osoba uprawniona powinni zgłosić się do recepcji właściwej placówki LUX MED z Dokumentem potwierdzającym tożsamość lub dokonać weryfikacji tożsamości przez indywidualne konto w Portalu Pacjenta. W razie odmowy przez Użytkownika lub Osobę uprawnioną potwierdzenia tożsamości, LUX MED wstrzyma się w realizacją Usługi zdrowotnej.

4. Po zweryfikowaniu tożsamości, Użytkownik lub Osoba uprawniona jest rejestrowana w systemie informatycznym LUX MED oraz proszony o oczekiwanie, we wskazanym poprzez pracownika placówki, miejscu na realizację Usługi zdrowotnej.
5. Jeżeli Osobą uprawnioną jest osoba, która nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych, na udzielenie wszelkich świadczeń zdrowotnych wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, a gdy Osoba uprawniona nie ma przedstawiciela ustawowego lub porozumienie z nim jest niemożliwe - zezwolenie sądu opiekuńczego.
6. Rodzice są przedstawicielami ustawowymi dziecka pozostającego pod ich władzą rodzicielską. W przypadku Osoby uprawnionej, która nie ukończyła 18 roku życia, rodzice są zobowiązani towarzyszyć takiej Osobie uprawnionej w trakcie wykonywania Usługi zdrowotnej.
7. Jeżeli w trakcie wykonywania Usługi zdrowotnej zajdzie potrzeba przeprowadzenia konsultacji lekarskiej lub badania diagnostycznego, która nie wymaga ingerencji w integralność fizyczną Osoby uprawnionej (nie mającej pełnej zdolności do czynności prawnych), zgodę na przeprowadzenie takiego świadczenia zdrowotnego może wyrazić także opiekun faktyczny Osoby uprawnionej. W tym celu opiekun faktyczny jest zobowiązany do przedstawienia pisemnej zgody przedstawiciela ustawowego Osoby uprawnionej, na wykonanie takiego świadczenia zdrowotnego oraz zgody tego przedstawiciela ustawowego na przekazanie opiekunowi faktycznemu informacji o stanie zdrowia Osoby uprawnionej, rozpoznania, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu.
8. Zarówno przedstawiciel ustawowy jak i opiekun faktyczny Osoby uprawnionej, przed wyrażeniem zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego są zobowiązani do przedstawienia swojego Dokumentu potwierdzającego tożsamość.
9. Użytkownik lub Osoba uprawniona, która chciałaby nabyć lek, środek spożywczy specjalnego przeznaczenia żywieniowego lub wyrób medyczny, dla którego wydana została decyzja administracyjna o objęciu refundacją w zakresie nadanej kategorii dostępności refundacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o refundacji leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych, jest zobowiązana podczas wizyty u lekarza okazać dokument potwierdzający prawo do ubezpieczenia zdrowotnego oraz inne dokumenty przewidziane ustawą z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych lub w innych przepisach prawa.

B. TELEMEDYCYNA

1. Użytkownik może w drodze Rezerwacji może wybrać Usługę zdrowotną świadczoną na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.
2. W celu realizacji Umowy o świadczenie Telemedycyny, lekarz wykonujący Usługę zdrowotną kontaktuje się z Użytkownikiem lub Osobą uprawnioną na podany w procesie Rezerwacji numer telefonu.
3. Lekarz wykonujący Usługę zdrowotną podejmuje trzy próby połączenia telefonicznego w przedziale godzinnym od wskazanej w procesie Rezerwacji godziny świadczenia Usługi zdrowotnej.
4. W przypadku, gdy Osobą uprawnioną, jest osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnej, usługa Telemedycyny na rzecz tej osoby przeprowadzana jest z rodzicem lub opiekunem prawnym.
5. W celu potwierdzenia tożsamości Osoby uprawnionej, a w przypadku gdy usługa Telemedycyny świadczona jest na rzecz Osoby uprawnionej nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnej – w celu potwierdzenia tożsamości opiekuna prawnego lub rodzica, lekarz wykonujący usługę Telemedycyny prosi o podanie danych podstawowych, takich jak imię i nazwisko, data urodzenia, numer PESEL.

6. Jeżeli - w przypadku wskazań medycznych, na zlecenie lekarza lub specjalisty medycznego świadczącego usługę Telemedycyny - niezbędne będzie wykonanie dodatkowych usług medycznych (konsultacji lub badań) wykraczających poza zakres Usługi zdrowotnej objętej Umową, usługi te mogą zostać wykonane za dodatkową opłatą zgodną z obowiązującym cennikiem.

C. OGRANICZENIA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. LUX MED zastrzega, że niektóre Usługi zdrowotne mogą być świadczone wyłącznie na podstawie stosownego skierowania na badanie. Do tych Usług zdrowotnych zalicza się RTG, tomografia komputerowa (TK), badania endoskopowe, biopsje cienkoigłowa i gruboigłowa, inhalacje, odczulanie, testy alergologiczne płatkowe, elektroterapia dermatologiczna, krioterapia dermatologiczna, laseroterapia dermatologiczna, próba wysiłkowa, skleroterapia, mammografia, kolonoskopia, urografia, densytometria.
2. W procesie Rezerwacji Użytkownik jest poinformowany, że wybierana przez niego Usługa zdrowotna może być zrealizowana wyłącznie na podstawie ważnego skierowania od lekarza.
3. Przed przystąpieniem do realizacji Usługi zdrowotnej, Użytkownik lub Osoba uprawniona zobowiązana jest przedłożyć ważne skierowanie lekarskie.
4. LUX MED zastrzega, że z uwagi na specyfikę i wymogi wiedzy medycznej, niektóre Usługi zdrowotne mogą zostać przeprowadzone wyłącznie po wcześniejszym właściwym przygotowaniu się do tych Usług przez Osobę uprawnioną.
5. Przed przystąpieniem do realizacji Usługi zdrowotnej, Osoba uprawniona zobowiązana jest przygotować się do wykonania na jej rzecz Usługi zdrowotnej zgodnie z wymogami przekazanymi przez LUX MED.
6. W przypadku nieposiadania przez Osobę Uprawnioną wymaganego ważnego skierowania lub zaniechania przez Osobę uprawnioną niezbędnych przygotowań przed wykonaniem Usługi zdrowotnej, LUX MED mając na uwadze zdrowie oraz bezpieczeństwo Osoby uprawnionej odmówi wykonania Usługi zdrowotnej.

D. DOKUMENTACJA MEDYCZNA

1. W związku z realizacją Usługi zdrowotnej objętej Umową, LUX MED prowadzi 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 łacińskim.
5. LUX MED wyda osobie trzeciej, nie będącej Osobą uprawnioną ani przedstawicielem ustawowym danej Osoby uprawnionej, dokumentację medyczną wyłącznie na podstawie stosownego upoważnienia Osoby Uprawnionej, zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

VI. PRZESUNIĘCIE TERMINU REALIZACJI USŁUGI, REZYGNACJA Z USŁUGI I ODSTĄPIENIE OD UMOWY

A. PRZESUNIĘCIE TERMINU REALIZACJI USŁUGI ZDROWOTNEJ; REZYGNACJA Z USŁUGI ZDROWOTNEJ

1. **W przypadku zawarcia Umowy, lecz nieopłacenia przez Użytkownika Usługi zdrowotnej objętej Umową na co najmniej 60 minut przed terminem Usługi zdrowotnej, a w przypadku usług**

realizowanych w Poradniach Zdrowia Psychicznego „Harmonia” Grupy LUX MED (<https://www.luxmed.pl/>) - na co najmniej 24 h przed terminem realizacji Usługi, LUX MED odstąpi od Umowy. Oznacza to, że Usługa zdrowotna przepada, a Użytkownik może ponownie dokonać Rezerwacji Usługi zdrowotnej oraz ponownie zawrzeć Umowę.

2. Jeżeli z przyczyn, których nie można było wcześniej przewidzieć, Użytkownik lub Osoba uprawniona nie będzie mogła skorzystać z Usługi zdrowotnej w terminie wskazanym w Rezerwacji, Użytkownik może zwrócić się do LUX MED o przesunięcie terminu wykonania Usługi zdrowotnej.
3. Użytkownik może zwrócić się do LUX MED o przesunięcie terminu wykonania Usługi zdrowotnej najpóźniej na 60 minut (**z zastrzeżeniem ust. c) poniżej**) przed umówionym terminem Usługi zdrowotnej w następujący sposób:
 - a) drogą telefoniczną poprzez kontakt z LUX MED pod numerem telefonu (22) 33 22 844
 - b) w recepcji dowolnego centrum medycznego LUX MED;
 - c) w przypadku przesunięcia terminu Usługi zdrowotnej realizowanej w Poradniach Zdrowia Psychicznego „Harmonia” Grupy LUX MED, przesunięcie terminu Usługi jest możliwe nie później niż 24 h przed umówionym terminem pod numerem telefonu (22) 338 16 11.
4. Przesunięcie terminu Usługi zdrowotnej będzie możliwe, jeżeli wysokość wynagrodzenia za tę Usługę zdrowotną nie uległa zmianie w stosunku do wysokości wynagrodzenia z daty zawarcia Umowy. W przypadku, gdy wysokość wynagrodzenia za Usługę zdrowotną uległa zmianie, Użytkownik może od Umowy odstąpić oraz ponownie zarezerwować Usługę zdrowotną i zawrzeć Umowę.
5. W przypadku wystąpienia siły wyższej LUX MED niezwłocznie skontaktuje się z Użytkownikiem lub Osobą uprawnioną w celu odwołania wizyty i ustalenia - według wyboru Użytkownika lub Osoby uprawnionej – nowego terminu realizacji Usługi zdrowotnej albo rezygnacji z tej Usługi.
6. W przypadku wyboru przez Użytkownika lub Osobę uprawnioną opcji rezygnacji z Usługi zdrowotnej, LUX MED dokona zwrotu wniesionej opłaty za Usługę zdrowotną. Zwrot opłaty następuje na zasadach wskazanych w punkcie VI B Regulaminu.
7. Za wystąpienie siły wyższej uznane jest: zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia zdarzenie występujące po zawarciu Umowy, uniemożliwiające należyte wykonanie przez LUX MED obowiązków, w szczególności takie jak katastrofy naturalne, wojny, ataki terrorystyczne, strajki, niezaplanowana absencja pracownika służby zdrowia wykonującego Usługę zdrowotną, awaria sprzętu niezbędnego do wykonania Usługi zdrowotnej.

B. ODSTĄPIENIE OD UMOWY (ODWOŁANIE WIZYTY)

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem postanowień poniżej, w terminie 14 dni od jej zawarcia, t.j. od zaakceptowania Regulaminu zgodnie z postanowieniem pkt IV B Regulaminu, jeżeli Użytkownik w tym terminie prześle LUX MED oświadczenie o odstąpieniu od Umowy (przykładowy wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawiera Załącznik nr 2 do Regulaminu – jego stosowanie nie jest jednak obowiązkowe).
2. Do zachowania powyższego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu. Oświadczenie o odstąpieniu Użytkownik może przesłać:
 - a) w dowolnej placówce LUX MED albo
 - b) na adres e-mail: cc_profemed@luxmed.pl albo
 - c) poprzez funkcjonalność Portalu Pacjenta albo
 - d) poprzez infolinię LUX MED tel. 22 33 22 844;
3. Odwołanie terminu Usługi („odwołanie wizyty”) będzie stanowiło oświadczenie o odstąpieniu od Umowy (bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń o odstąpieniu od Umowy). Aby odwołać wizytę należy:
 - a) odpowiedzieć „NIE” na SMS przypominającego o terminie Usługi zdrowotnej albo
 - b) odwołać wizytę za pomocą funkcjonalności dostępnych w Portalu Pacjenta albo

- c) przekazać informację o odwołaniu wizyty kontaktując się z infolinią LUX MED pod numerem telefonu: 22 33 22 844
 - d) za pośrednictwem stron internetowych podmiotów trzecich współpracujących z LUX MED, którzy umożliwiają odwołanie wizyty.
4. LUX MED niezwłocznie prześle Użytkownikowi potwierdzenie złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, jeżeli oświadczenie takie zostało złożone elektronicznie.
 5. Użytkownik może, ale nie musi, wraz z zawarciem Umowy złożyć oświadczenie zawierające żądanie rozpoczęcia wykonania Usługi zdrowotnej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Złożenie tego oświadczenia następuje przez zaznaczenie odpowiedniego okienka (check box) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika lub ustnie w trakcie rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED.
 6. Z chwilą pełnego wykonania Usługi, jeżeli Użytkownik złoży oświadczenie, o którym mowa powyżej, traci prawo do odstąpienia od umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy.
 7. Jeżeli Użytkownik nie złoży oświadczenia, o którym mowa powyżej, LUX MED zastrzega możliwość wstrzymania się z realizacją Usługi zdrowotnej do czasu, aż upłynie termin na odstąpienie od Umowy.
 8. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uznaje się za niezawartą, a LUX MED niezwłocznie lecz nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, dokona zwrotu środków zapłaconych za Usługę. Zwrot nastąpi przy użyciu tego samego sposobu płatności, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik wskazał inny sposób zwrotu płatności, z zastrzeżeniem ust. 12 i 13 poniżej.
 9. W przypadku odstąpienia od Umowy, Użytkownik będzie zobowiązany do zwrotu LUX MED:
 - a) kosztów świadczenia Usługi zdrowotnej poniesionych przez LUX MED w okresie od dnia zawarcia Umowy do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy oraz
 - b) wynagrodzenia za spełnione przez LUX MED świadczenia (wykonaną Usługę zdrowotną) w okresie od dnia zawarcia Umowy do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, jeżeli Użytkownik złożył żądanie, o którym mowa w pkt VI B ust.5 Regulaminu, a następnie złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
 10. Wysokość wynagrodzenia, o który mowa w pkt VI B ust. 9 b) Regulaminu ustalana jest proporcjonalnie do stopnia wykonania Usługi zdrowotnej przez LUX MED do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Kwotą bazową do wyliczenia wysokości wynagrodzenia stanowi wysokość całkowitego wynagrodzenia za wykonanie Usługi zdrowotnej, podanego w procesie Rezerwacji.
 11. Wysokość naliczonych Użytkownikowi kosztów lub kosztów i wynagrodzenia, jak również sposób i termin ich płatności, zostanie przekazany Użytkownikowi na trwałym nośniku po otrzymaniu przez LUX MED oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
 12. **W przypadku gdy Usługa zdrowotna została opłacona z wykorzystaniem środków pochodzących z kredytu konsumenckiego, o którym mowa w pkt IV C Regulaminu, odstąpienie od Umowy na Usługę zdrowotną nie jest równoznaczne z odstąpieniem od umowy kredytowej. Proces odstąpienia należy realizować odrębnie dla każdej z ww. umów. Do LUX MED należy kierować wyłącznie odstąpienie od Umowy na Usługę zdrowotną. Zasady odstąpienia od umowy kredytowej powinna określać umowa kredytowa.**
 13. **Wedle najlepszej wiedzy LUX MED umowa o kredyt konsumencki, o której mowa w pkt IV C Regulaminu, nie stanowi umowy o kredyt wiązany w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim. W związku z tym oraz w związku z ust. 12 powyżej, w przypadku gdy Użytkownik:**
 - a) **w sposób prawidłowy (tj. zgodnie z niniejszym pkt VI B Regulaminu) odstąpi od Umowy na Usługę zdrowotną, LUX MED zwróci środki pochodzące z kredytu konsumenckiego bezpośrednio do organizacji finansującej, z którą Użytkownik zawarł umowę kredytową,**

- b) w sposób prawidłowy odstąpi od umowy o kredyt konsumencki, ale będzie nadal zainteresowany realizacją Usługi zdrowotnej, Użytkownik powinien przekazać wynagrodzenie za Usługę zdrowotną (w wysokości środków uzyskanych przez LUX MED z kredytu konsumenckiego) bezpośrednio do organizacji finansującej, z którą Użytkownik zawarł umowę kredytową, a LUX MED zachowuje otrzymane środki.

VII. W JAKI SPOSÓB MOŻESZ PODZIELIĆ SIĘ SWOJĄ OPINIĄ O USŁUDZE

1. Po zrealizowanej Usłudze zdrowotnej, Użytkownicy będą poproszeni o podzielenie się swoimi opiniami o jakości wykonania Usługi zdrowotnej.
2. Ankieta zawierająca pytania dotyczące poziomu satysfakcji Użytkownika wysyłana jest na adres mailowy Użytkownika podany w trakcie Rezerwacji.
3. Użytkownik, może ale nie musi udzielić odpowiedzi na pytania ankiety oraz ocenić poziom satysfakcji. Przesłane odpowiedzi, oceny i informacje są anonimowe.

VIII. WYMAGANIA TECHNICZNE I BEZPIECZEŃSTWO

1. W celu prawidłowego korzystania ze Sklepu lub prawidłowego zawarcia Umowy (zgodnie z pkt. IV B Regulaminu) niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) połączenie z siecią Internet/siecią telefoniczną;
 - b) używanie przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera, Vivaldi, lub Microsoft Edge, względnie innych kompatybilnych z nimi przeglądarek, każdorazowo w najnowszej stabilnej wersji udostępnionej przez producenta danej przeglądarki;
 - c) włączona obsługa JavaScript i Cookies.
2. Brak spełnienia wymagań technicznych wskazanych w ust. 1 lit. b) (jeżeli używanie innej przeglądarki lub innej wersji) nie oznacza braku możliwości korzystania ze Sklepu, ale może wiązać się z utrudnieniami lub nieprawidłowym funkcjonowaniem Sklepu lub utrudnieniami w procesie zawarcia Umowy (opisanym w pkt. IV B Regulaminu).
3. Wyłączenie obsługi JavaScript i Cookies lub ingerencja w tę obsługę (np. poprzez zastosowanie dodatków, nakładek, niestandardowych ustawień i innych rozwiązań tego rodzaju) nie blokują możliwości korzystania ze Sklepu, lecz mogą powodować utrudnienia w połączeniu ze Sklepem i w korzystaniu z jego funkcjonalności. Szczegółowe informacje dotyczące Cookies zawarte zostały w Polityce Prywatności (dostępnej na: <https://www.luxmed.pl/o-nas/polityka-prywatnosci>).
4. Zawieranie Umowy oraz dokonywanie płatności przez sieć Internet wiąże się z ryzykiem typowym dla działalności internetowej. Szczegółowe informacje w zakresie bezpieczeństwa zawarte zostały w Polityce Prywatności.

IX. JAKIE SĄ PRAWA I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownik ponosi koszty połączenia z Internetem lub połączenia telefonicznego według taryf stosowanych przez operatorów obsługujących te połączenia.
2. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) Dokonywania Rezerwacji i zawierania Umów w sposób nienaruszający praw innych Użytkowników, w szczególności zobowiązany jest do niedokonywania Rezerwacji czy niezawierania Umów z użyciem zmechanizowanej sztucznej inteligencji;
 - b) odwoływania umówionych Usług zdrowotnych nie później niż 60 minut przed terminem planowanej Usługi zdrowotnej, a w przypadku Usługi zdrowotnej realizowanej w Poradni Zdrowia Psychicznego „Harmonia” Grupy LUX MED nie później niż 24 h, by umożliwić innym Użytkownikom skorzystania z Usługi zdrowotnej w tym terminie,
 - c) przedkładania ważnego skierowania przed wykonaniem Usług zdrowotnych wymagających takiego skierowania oraz zapewnienia odpowiedniego przygotowania Osoby uprawnionej przed przystąpieniem do wykonywania Usługi zdrowotnej,

- d) zawierania Umów i dokonywania płatności zgodnie z Regulaminem;
- e) podawania prawdziwych danych swoich oraz Osoby uprawnionej.

X. CZAS TRWANIA UMOWY

1. Rezerwacja oraz zawarcie Umowy nie wymaga rejestracji ani logowania, chyba że wybrany przez Użytkownika Kanał zakupowy wymaga wykonania tych czynności.
2. Jeżeli wybrany Kanał zakupowy wymaga rejestracji lub logowania, Użytkownik powinien postępować zgodnie z regulaminami poszczególnych Kanałów zakupowych
3. Zawarcie Umowy dokonywane jest jednorazowo co oznacza, że Użytkownik może w każdym czasie (do chwili zawarcia Umowy) przerwać proces zawierania Umowy do czasu złożenia oświadczenia o akceptacji Regulaminu i przejścia do bramki płatniczej dostarczonej przez Dostawcę Usług Płatniczych/przejścia do strony Pośrednika Kredytowego lub do czasu złożenia oświadczenia o akceptacji Regulaminu i przekazania kodu do dokonania płatności podczas rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED.
4. Przerwanie procesu zawierania Umowy następuje poprzez opuszczenie strony internetowej lub zakończenie połączenia telefonicznego na infolinii LUX MED.

XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest LUX MED.
2. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane zgodnie z rozporządzeniem 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), jak również z innymi aktami prawnymi, uzupełniającymi lub zastępującymi wskazane wyżej regulacje.
3. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, Użytkownik i Osoba Uprawniona może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem adresu email: daneosobowe@luxmed.pl.
4. Podanie danych jak i akceptacja postanowień Regulaminu jest całkowicie bezpłatna oraz dobrowolna.
5. LUX MED przetwarza dane w celu umożliwienia skorzystania z funkcjonalności Sklepu, w tym dokonania Rezerwacji i zawarcia Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia). W tym celu niezbędne jest podanie danych w zakresie imienia, nazwiska, numeru PESEL (jeśli posiada), adresu zamieszkania dla założenia Rezerwacji i zakupu Usług zdrowotnych oraz adresu e-mail i numeru telefonu w celu przesłania potwierdzenia Rezerwacji a także wygenerowania kodu Rezerwacji. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i oświadcza, że w przypadku podania danych osoby trzeciej jako Osoby uprawnionej w procesie Rezerwacji – posiada on jej ważną zgodę na przetwarzanie danych we wskazanym celu. Użytkownik zobligowany jest także do wypełnienia obowiązku informacyjnego wobec Osoby uprawnionej, wynikającego z art. 14 Rozporządzenia w imieniu i na rzecz LUX MED poprzez przekazanie warunków Regulaminu Osobie uprawnionej, niezwłocznie po dokonaniu Rezerwacji.
6. LUX MED przetwarza również informacje o historii Rezerwacji w Sklepie w ramach Usług zdrowotnych (art. 9 ust. 2 lit. h Rozporządzenia). Dodatkowo i dobrowolnie Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie komunikacji marketingowej bądź na przetwarzanie danych w celach marketingowych dla podmiotów z Grupy LUX MED. W tym przypadku administratorami danych są spółki z Grupy LUX MED czyli podmioty powiązane organizacyjnie lub kapitałowo z LUX MED. Pełna listę spółek z ich danymi rejestrowymi znajduje się na stronie www.luxmed.pl w zakładce dane osobowe jak również w siedzibie każdej z nich, a także w placówkach medycznych.
7. Jako administrator danych będący przedsiębiorcą, LUX MED ma prawo do dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej i tym samym przetwarzania tych danych w tym celu (art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia, jako tzw. prawnie uzasadniony interes

LUX MED, którym jest dochodzenie naszych roszczeń i obrona przysługujących praw). Jako przedsiębiorca LUX MED prowadzi także księgi rachunkowe oraz zobowiązany jest wywiązywać się obowiązków podatkowych (np. rachunki, faktury), co również może wiązać się z koniecznością przetwarzania danych Użytkownika i Osoby uprawnionej (czyli w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia).

8. LUX MED dba o poufność danych Użytkowników, dlatego też z uwagi na konieczność zapewnienia odpowiedniej organizacji np. w zakresie infrastruktury informatycznej czy bieżących spraw dotyczących prowadzonej działalności, jako przedsiębiorca, jak również realizacji praw Użytkowników i Osób uprawnionych, dane osobowe mogą być przekazywane m.in. następującym kategoriom odbiorców:
 - dostawcom usług zaopatrujących LUX MED w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające zarządzanie organizacją (w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, firmom kurierskim i pocztowym),
 - dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierających LUX MED w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelariom prawnym, firmom windykacyjnym),
 - dostawcom usług wspierających LUX MED w obszarze marketingowym (agencje reklamowe, firmy realizujące wysyłkę sms oraz e-mail),
 - innym podmiotom leczniczym, współpracującym z LUX MED w celu zapewnienia ciągłości leczenia w ramach złożonej Rezerwacji oraz dostępności opieki zdrowotnej.
9. Z uwagi na to, że LUX MED korzysta z usług innych dostawców, w tym w aspekcie obejmującym wsparcie teleinformatyczne organizacji, dane osobowe Użytkownika i Osoby uprawnionej mogą być przekazywane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego. LUX MED zapewnia, że w takim przypadku przekazywanie danych odbywać się będzie w oparciu o stosowną podstawę prawną, np. umowę zawartą pomiędzy LUX MED a tym podmiotem, zawierającą standardowe klauzule ochrony danych przyjęte przez Komisję Europejską lub na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych.
10. Dane osobowe Użytkowników i Osób uprawnionych przetwarzane są przez okres niezbędny do założenia Rezerwacji i realizacji umowy, zaś potem przez czas wynikający z dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej w ramach przepisów kodeksu cywilnego. Wszelkie dane przetwarzane na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych LUX MED przetwarza przez 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. W przypadku wyrażenia zgody marketingowej, do czasu jej wycofania. Po upływie wyżej wymienionych okresów dane te są usuwane lub poddawane anonimizacji.
11. LUX MED zapewnia prawo dostępu do danych, ich sprostowania, żądania ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Użytkownik lub Osoba uprawniona może także skorzystać z uprawnienia do złożenia wobec LUX MED sprzeciwu wobec przetwarzania danych oraz prawa do przenoszenia danych do innego administratora danych. W przypadku chęci skorzystania z wskazanych powyżej praw, prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych lub infolinią LUX MED bądź poprzez stronę internetową czy wizytę w placówce.
12. LUX MED informuje także o przysługującym Użytkownikowi i Osobie uprawnionej prawie wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie przepisów ochrony danych osobowych.

XII. REKLAMACJE I SPRAWY SPORNE

A. JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ DOTYCZĄCĄ OBSŁUGI

1. Każdy Użytkownik może złożyć reklamację, w szczególności reklamację dotyczącą obsługi, sposobu komunikacji z LUX MED, procesu zawierania Umowy czy funkcjonalności strony internetowej LUX MED.
2. Reklamacja może być złożona w szczególności w formie elektronicznej – na adres e-mail: opnie@luxmed.pl, za pomocą aktywnego formularza dostępnego na stronie

<https://www.luxmed.pl/o-nas/reklamacje> lub pisemnie na adres pocztowy LUX MED [LUX MED Sp. z o.o. do Działu Zarządzania Reklamacjami ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa].

3. Aby ułatwić rozpatrzenie Reklamacji, powinna ona zawierać:
 - a) dane Użytkownika;
 - b) opis sytuacji, będącej przedmiotem Reklamacji;
 - c) oczekiwania Użytkownika dotyczące sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.
4. Reklamacja jest rozpatrywana bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od daty, gdy LUX MED uzyskał możliwość zapoznania się z jej treścią. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Jeżeli LUX MED nie udzielił odpowiedzi na Reklamację w terminie, o którym mowa powyżej, uważa się, że Reklamacja została uznana.

B. JAK ROZSTRZYGANE SĄ SPRAWY SPORNE

1. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z zawieraniem i wykonywaniem Umowy jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd powszechny.
2. Z uwagi na to, że Umowa zawierana poprzez akceptację Regulaminu, jest umową dotyczącą usług zdrowotnych zawieranych na odległość, do sporów powstałych w związku z Umową, nie stosuje się możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

XIII. JAKA JEST ODPOWIEDZIALNOŚĆ LUX MED

1. LUX MED nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - a) zawarciem Umowy przez osobę trzecią, która posłużyła się danymi Użytkownika, podając je jako własne;
 - b) okolicznościami wynikającymi z wystąpienia siły wyższej.
2. LUX MED nie ponosi odpowiedzialności za treści udostępniane przez innych Użytkowników w Kanale zakupowych należących do LUX MED, jeżeli nie posiada wiarygodnej wiedzy o bezprawnej treści przekazu, a po powzięciu takiej informacji niezwłocznie uniemożliwi dostęp do takich treści. Za powzięcie informacji o bezprawnym charakterze treści zamieszczonej w Kanale zakupowym należącym do LUX MED uważa się w szczególności zgłoszenie naruszenia przez Użytkownika innego niż Użytkownik, który zamieścił treść.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zawarcie Umowy i dokonanie płatności mobilnej podczas rozmowy telefonicznej na infolinii LUX MED ma charakter pilotażowy, w związku z czym zawarcie Umowy i dokonanie płatności w ww. sposób może być ograniczone lub mogą wystąpić przerwy w tym sposobie zawarcia Umowy i płatności.
2. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem, do relacji pomiędzy LUX MED a Użytkownikiem zastosowanie mają przepisy polskiego prawa.
3. W relacjach LUX MED z Użytkownikami zastosowanie ma język polski.
4. Regulamin może ulec zmianie. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez LUX MED, nie krótszym niż 14 dni od momentu udostępnienia zmienionego Regulaminu na stronie <https://www.luxmed.pl/dla-pacjenta/wzory-dokumentow-do-pobrania>. Rezerwacje oraz Umowy zawarte przez Użytkowników przed wejściem w życie zmian Regulaminu są realizowane według Regulaminu obowiązującego w momencie Rezerwacji, a w przypadku zawarcia Umowy, w momencie jej zawarcia.
5. Integralną część Regulaminu stanowi załącznik 1 – zasady korzystania z usługi oraz załącznik 2 – formularz odstąpienia od umowy.
6. **Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.05.2025 r.**

ZAŁĄCZNIK NR 1 – SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługa będąca konsultacją telefoniczną lub konsultacją wideo (Telemedycyna) jest świadczeniem zdrowotnym udzielanym przez podmiot leczniczy LUX MED za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. Osoba uprawniona korzystająca z konsultacji wideo powinna posiadać komputer lub urządzenie mobilne z łączem telekomunikacyjnym (o szybkości min. 128 kb/s), kamerę wideo, mikrofon i głośniki oraz odpowiednie oprogramowanie/ aplikację mobilną umożliwiające usługę wideokonferencji. LUX MED przed terminem świadczenia konsultacji w formie wideo przekaże Osobie uprawnionej odpowiedni link lub inne informacje wymagane do nawiązania wideo połączenia.
2. W ramach konsultacji telefonicznej lub konsultacji wideo z lekarzem, pacjent (Osoba uprawniona) otrzymuje świadczenie zdrowotne, w tym w ramach Usługi zdrowotnej mogą być wystawione:
 - skierowanie na badania,
 - skierowanie do innego specjalisty w celu uzyskania innej konsultacji telefonicznej, konsultacji wideo lub skierowanie do innego specjalisty w celu uzyskania świadczenia zdrowotnego w ramach usługi stacjonarnej,
 - e-recepta na leki do kontynuacji leczenia przewlekłego, e-recepta de novo w oparciu o dokumentację medyczną oraz wskazania medyczne wynikające z przebiegu konsultacji telefonicznej/ konsultacji wideo,
 - orzeczenie/e-zwolnienie w przypadku zaistnienia wskazań medycznych.
3. Świadczenie usług w postaci konsultacji telefonicznej lub konsultacji wideo odbywa się wyłącznie na rzecz Osoby uprawnionej, która zawarła Umowę lub na rzecz której została zawarta Umowa (Osoba uprawniona została wskazana jako Osoba Uprawniona do Usługi zdrowotnej - konsultacji telefonicznej albo konsultacji wideo. Osoba uprawniona nie może udostępnić Usługi zdrowotnej - konsultacji telefonicznej lub konsultacji wideo innej osobie. Pacjent ponosi pełną odpowiedzialność zarówno cywilną, jak i karną za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym.
4. W ramach konsultacji telefonicznej lub konsultacji wideo specjalista sporządza z konsultacji dokumentację medyczną w zakresie określonym stosownymi przepisami.
5. Lekarz podczas konsultacji telefonicznej lub konsultacji wideo nie wystawia e-recepty na szczepionki, leki silnie działające, leki niosące za sobą możliwość uzależnienia, antykoncepcję postkoitalną (antykoncepcję awaryjną).
6. Konsultacja telefoniczna lub konsultacja wideo nie zastępuje konsultacji stacjonarnej, ponieważ nie umożliwia badania bezpośredniego.
7. **Ostateczna decyzja o wystawieniu e-recepty / e-zwolnienia podczas konsultacji telefonicznej lub konsultacji wideo należy do lekarza, który może odmówić wystawienia e-recepty / e-zwolnienia, kierując się wskazaniami medycznymi oraz dobrem Pacjenta.**
8. Zakres usług świadczonych przez pielęgniarki i położne, jak również badań diagnostycznych i innych Usług zdrowotnych, określony jest każdorazowo w procesie zakupowym.
9. Konsultacja specjalistyczna lekarska obejmuje: wywiad, poradę lekarza specjalisty wraz z czynnościami podstawowymi niezbędnymi do postawienia diagnozy, podjęcia właściwej decyzji terapeutycznej oraz monitorowania leczenia, w zależności od okoliczności.
10. Inne warunki korzystania z Usługi określone są w Regulaminie Świadczenia Usługi Jednorazowej przez LUX MED (w szczególności warunki udzielenia świadczenia pacjentowi, który nie ukończył 18 roku życia, obowiązek przybycia z wyprzedzeniem przed terminem wizyty, sposób identyfikacji pacjenta, wymóg posiadania skierowania lekarskiego dla wybranych Usług zdrowotnych, etc.).
11. Wykaz placówek Poradni Zdrowia Psychicznego „Harmonia” Grupy LUX MED, w których Rezerwacja Usługi wymaga zapłaty najpóźniej na 24h przed terminem Usługi pod rygorem odstąpienia przez LUX MED od Umowy (utrata prawa do terminu Usługi), dostępny jest na stronach: <https://www.luxmed.pl>. Powyższy wymóg dotyczy także konsultacji telefonicznych/ wideo przez specjalistów ww. Poradni.

ZAŁĄCZNIK NR 2 WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

LUX MED Sp. z o.o.

ul. Szturmowa 2, 02-678 Warszawa

cc_profemed@luxmed.pl

Ja: (imię, nazwisko, PESEL, adres)
odstępuję od umowy o świadczenie następującej usługi: (nazwa usługi)
zawartej w dniu: (data zawarcia umowy)
numer rachunku bankowego, na który ma zostać zwrócona opłata za usługę (o ile została uiszczona):	____-____-____-____-____-____-____-____
Właściciel rachunku: (imię, nazwisko)
dodatkowe informacje: (jeśli potrzeba)

.....
Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

Data