

Regulamin

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE – CO WARTO WIEDZIEĆ NA

POCZĄTEK

- 1) Niniejszy Regulamin sklepu internetowego LUX MED określa zasady 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 (tekst jednolity z dnia 6 lutego 2020 r., Dz.U. z 2020 r. poz. 344), za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <https://www.luxmed.pl/sklep/>.
- 2) Celem Sklepu jest umożliwienie Użytkownikom:
 - a) Rezerwacji oraz opłacenia wybranej Usługi zdrowotnej za pomocą Sklepu (zawarcia Umowy na usługę);
 - b) zawarcia Umowy na abonament;
 - c) zawarcia Umowy na pakiet usług.
- 3) Rezerwacja Usługi zdrowotnej, zawarcie Umowy na usługę, zawarcie Umowy na abonament oraz zawarcie Umowy na pakiet usług możliwe są przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
- 4) Regulamin określa w szczególności:
 - a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - b) zasady świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - c) zasady Rezerwacji, opłacania Usług zdrowotnych za pośrednictwem Sklepu oraz zawarcia Umowy na usługę, Umowy na abonament i Umowy na pakiet usług;
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego.
- 5) Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej pod adresem <https://www.luxmed.pl/sklep/regulamin> 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) Abonament – zakres uprawnień do korzystania z Usług zdrowotnych, wybrany przez Użytkownika i objęty Umową na abonament;
- 2) Cookies – pliki zapisywane na urządzeniu Użytkownika, w których przechowywane są ustawienia i inne informacje używane na odwiedzanych przez niego stronach;
- 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) Formularz – interaktywna strona Sklepu, na której Użytkownik może podać dane i informacje niezbędne do zawarcia Umowy na abonament;
- 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. Jest podmiotem zapewniającym wykonanie Usługi zdrowotnej oraz podmiotem zarządzającym Sklepem. Można się z nim skontaktować pod adresem e-mail: 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 albo zawierana jest Umowa na usługę, Umowa na abonament lub Umowa na pakiet usług oraz, na rzecz której będzie świadczona Usługa zdrowotna;
- 7) Pakiet usług - zakres uprawnień do korzystania z Usług zdrowotnych, wybrany przez Użytkownika i objęty Umową na pakiet usług;
- 8) Regulamin – niniejszy Regulamin sklepu internetowego pod nazwą LUX MED;
- 9) Regulamin Świadczenia Usługi Jednorazowej – regulamin świadczenia usługi jednorazowej przez LUX MED dostępny pod adresem: www.luxmed.pl w zakładce

„Dokumenty i formularze”;

- 10) Reklamacja – wystąpienie skierowane do LUX MED przez Użytkownika w trybie postępowania reklamacyjnego, w którym Użytkownik zgłasza swoje zastrzeżenia, w szczególności dotyczące korzystania z funkcjonalności Sklepu;
- 11) Rezerwacja – zarezerwowanie przez LUX MED wybranego przez Użytkownika terminu Usługi zdrowotnej, a w przypadku Usług zdrowotnych świadczonych stacjonarnie, również miejsca świadczenia tej usługi;
- 12) Sklep – serwis internetowy pod nazwą LUX MED prowadzony przez LUX MED pod adresem internetowym <https://www.luxmed.pl/sklep/> .
- 13) Telemedycyna – Usługa zdrowotna wskazana w procesie Rezerwacji jako świadczona na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
- 14) Umowa na abonament – umowa na korzystanie z Usług zdrowotnych wskazanych w Abonamencie zawierana drogą elektroniczną pomiędzy Użytkownikiem a LUX MED;
- 15) Umowa na pakiet usług - umowa na korzystanie z Usług zdrowotnych wskazanych w Pakiecie usług zawierana drogą elektroniczną pomiędzy Użytkownikiem a LUX MED;
- 16) Umowa na usługę – umowa na świadczenie pojedynczej Usługi zdrowotnej zawierana drogą elektroniczną pomiędzy Użytkownikiem a LUX MED;
- 17) Usługa zdrowotna – usługa świadczona przez pracowników służby zdrowia pacjentom, w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych. Zakres usługi został wskazany przez Użytkownika w procesie Rezerwacji, w Abonamencie lub w Pakiecie usług;
- 18) Użytkownik – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat, korzystająca ze Sklepu.

III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

A. WARUNKI OGÓLNE

- 1) LUX MED umożliwia korzystanie ze Sklepu drogą elektroniczną zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

- 2) Ze Sklepu mogą korzystać 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 rozpoczęciem korzystania ze Sklepu. W ramach procesu Rezerwacji, zawierania Umowy na abonament oraz zawierania Umowy na pakiet usług Użytkownik zobowiązany jest do potwierdzenia akceptacji Regulaminu i zapoznania się z Polityką Prywatności.

B. KIEDY DOSTĘP DO SKLEPU MOŻE BYĆ UTRUDNIONY

- 1) LUX MED podejmuje starania, aby korzystanie ze Sklepu było możliwe przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu. Tym niemniej, z uwagi na specyfikę działalności internetowej, LUX MED nie jest w stanie zagwarantować stałej dostępności do Sklepu lub jego poszczególnych funkcjonalności, szczególnie w przypadku zaistnienia przerw w działaniu Sklepu, 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 sytuacji związanych ze specyfiką działalności internetowej (zakłócenia infrastruktury wywołane działaniem osób trzecich, wirusy, awarie oprogramowania, przerwy techniczne).
- 2) Prawidłowe korzystanie ze Sklepu wymaga spełnienia wymogów technicznych, szczegółowo opisanych w punkcie VI. Regulaminu.

IV. JAKIE SĄ WARUNKI KORZYSTANIA ZE SKLEPU

A. CEL FUNKCJONOWANIA SKLEPU I FUNKCJONALNOŚCI

- 1) Głównym celem funkcjonowania Sklepu jest umożliwienie Użytkownikom w drodze elektronicznej:
 - a) Rezerwacji lub
 - b) Rezerwacji wraz z zawarciem Umowy na usługę lub
 - c) zawarcie Umowy na abonament lub
 - d) zawarcie Umowy na pakiet usług.

- 2) Sklep przeznaczony jest dla pełnoletnich osób fizycznych, działających w celach niezwiązanych z prowadzoną przez nie działalnością gospodarczą.
- 3) Użytkownik nie ponosi żadnych opłat na rzecz LUX MED z tytułu korzystania ze Sklepu i jego funkcjonalności, z zastrzeżeniem konieczności poniesienia opłaty za Usługę zdrowotną objętą Umową na usługę (patrz pkt IV. D Regulaminu), zapłaty wynagrodzenia objętego Umową na abonament (patrz pkt IV. G Regulaminu) oraz zapłaty wynagrodzenia objętego Umową na pakiet usług (patrz pkt IV. J Regulaminu).

B. JAK ZAREZERWOWAĆ USŁUGĘ

- 1) Każdy Użytkownik może dokonać Rezerwacji Usługi zdrowotnej dla siebie bądź dla Osoby uprawnionej.
- 2) Przy Rezerwacji, Użytkownik jest proszony o wskazanie:
 - a) rodzaju Usługi zdrowotnej;
 - b) czy Usługa zdrowotna ma być świadczona w placówce medycznej (stacjonarnie) czy w ramach Telemedycyny;
 - c) miejscowości skorzystania z Usługi zdrowotnej;
 - d) terminu Usługi zdrowotnej;
 - e) danych osobowych Osoby uprawnionej, na rzecz której dokonywana jest Rezerwacja, do podania których Użytkownik jest uprawniony.
- 3) Rezerwacja następuje przez:
 - a) wypełnienie formularza rezerwacyjnego, w którym Użytkownik ma obowiązek podać dane osobowe swoje lub Osoby uprawnionej;
 - b) podanie danych kontaktowych Użytkownika, przynajmniej w zakresie adresu poczty elektronicznej i numeru telefonu;
 - c) złożenie przez Użytkownika oświadczenia o zapoznaniu się oraz zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu;
 - d) wpisanie przesłanego przez LUX MED indywidualnie wygenerowanego kodu w odpowiednie miejsce formularza rezerwacyjnego w celu potwierdzenia Rezerwacji – LUX MED wysyła indywidualnie wygenerowany kod wiadomością SMS na numer telefonu wskazany w formularzu rezerwacyjnym.

- 4) Po pomyślnej Rezerwacji, Użytkownik otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem Rezerwacji wybranej Usługi zdrowotnej. Wiadomość zostanie wysłana na adres mailowy podany w toku Rezerwacji. Potwierdzenie Rezerwacji będzie zawierać co najmniej następujące informacje:
- a) rodzaj Usługi zdrowotnej;
 - b) imię i nazwisko osoby wykonującej Usługę zdrowotną (jeżeli przedmiotem Rezerwacji jest Usługa wykonywana przez imiennie wskazanego pracownika służby zdrowia);
 - c) miejsce świadczenia Usługi zdrowotnej (albo wskazanie, że Usługa będzie świadczona w trybie Telemedycyny);
 - d) wysokość wynagrodzenia za wykonanie Usługi zdrowotnej. Podana wysokość jest wiążąca, jeżeli Użytkownik zapłaci to wynagrodzenie online, przed terminem realizacji Usługi zdrowotnej. Jeżeli opłaci Usługę w placówce, wysokość wynagrodzenia zostanie ustalona zgodnie z cennikiem obowiązującym w dniu zawarcia umowy w placówce, w której ma zostać świadczona Usługa zdrowotna, objęta Rezerwacją.
- 5) Rezerwacja oznacza, że do czasu zawarcia Umowy na usługę, odwołania Rezerwacji przez Użytkownika lub upływu terminu wskazanego w Rezerwacji, LUX MED uniemożliwi innym osobom zarezerwowanie Usługi zdrowotnej w terminie i miejscu określonym Rezerwacją, jak również nie zawrze z innym podmiotem umowy obejmującej Usługę zdrowotną w terminie i miejscu określonym w Rezerwacji.
- 6) Użytkownik może jednocześnie mieć zarezerwowaną tylko jedną Usługę zdrowotną danego rodzaju.
- 7) W ramach procesu Rezerwacji Użytkownik może dobrowolnie wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych, których celem jest promowanie prozdrowotnego stylu życia i promocja usług oraz towarów 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.

C. ZAWARCIE UMOWY NA USŁUGĘ

- 1) Użytkownik po dokonaniu Rezerwacji może wybrać jeden z następujących sposobów postępowania:
 - a) zawrzeć Umowę na usługę wraz z dokonaniem płatności (patrz pkt IV D Regulaminu) w Sklepie, albo
 - b) zawrzeć Umowę na usługę oraz dokonać płatności w wyniku aktywacji linku przesłanego do Użytkownika odrębną wiadomością e-mail. Do zawarcia Umowy na usługę dochodzi poza Sklepem, na zasadach wskazanych w Regulaminie Świadczenia Usługi Jednorazowej, albo
 - c) zawrzeć Umowę na usługę i dokonać płatności w placówce, gdzie Usługa zdrowotna będzie realizowana.
- 2) 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.
- 3) W przypadku niektórych usług, w tym Telemedycyny, zawarcie Umowy na usługę i dokonanie płatności może nastąpić wyłącznie drogą elektroniczną w Sklepie lub w sposób wskazany w pkt 1 lit. b) powyżej.
- 4) W celu zawarcia Umowy na usługę w sposób wskazany w punkcie 1 lit. a) i b), Użytkownik jest proszony o:
 - a) zapoznanie się z treścią Regulaminu Świadczenia Usługi Jednorazowej;
 - b) podanie swoich danych osobowych, w tym numeru telefonu i adresu e-mail.
- 5) Zawarcie Umowy na usługę w sposób wskazany w punkcie 1 lit. a) i b) następuje przez złożenie oświadczenia przez Użytkownika o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu Świadczenia Usługi Jednorazowej. Złożenie tego oświadczenia następuje przez zaznaczenie odpowiedniego okienka (checkbox) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika.
- 6) Zawarcie Umowy na usługę pociąga za sobą obowiązek wniesienia opłaty za Usługę zdrowotną.

- 7) LUX MED zastrzega możliwość wstrzymania się ze świadczeniem Usługi zdrowotnej do czasu wniesienia przez Użytkownika opłaty.
- 8) Użytkownik może, ale nie musi 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 (checkbox) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika.
- 9) Jeżeli Użytkownik złoży oświadczenie, o którym mowa powyżej, z chwilą pełnego wykonania Usługi, traci prawo do odstąpienia od umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy na usługę.
- 10) 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 na usługę.
- 11) Zawierając Umowę w sposób wskazany w punkcie 1 lit. a) i b), Użytkownik ma możliwość pobrania i zapisania na swoim urządzeniu końcowym Regulaminu Świadczenia Usługi Jednorazowej oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

D. JAKIE SĄ ZASADY PŁATNOŚCI ZA USŁUGĘ ZDROWOTNĄ W SKLEPIE

- 1) Zawierając Umowę na usługę w Sklepie Użytkownik zobowiązany jest do wniesienia opłaty za zarezerwowaną Usługę zdrowotną.
- 2) Opłatę można wnieść korzystając z płatności online, za pomocą bramki płatniczej dostarczonej przez Dostawcę Usług Płatniczych.
- 3) W przypadku wybrania przez Użytkownika płatności online, Użytkownik zostanie przekierowany do strony Dostawcy Usług Płatniczych, na której znajduje się bramka płatnicza.
- 4) Płatność za Usługę zdrowotną następuje na stronie internetowej Dostawcy Usług Płatniczych.
- 5) Po dokonaniu płatności, Użytkownik otrzyma wiadomość elektroniczną z potwierdzeniem płatności za wybraną Usługę zdrowotną. Zostanie ona wysłana na adres mailowy podany w toku zawierania Umowy na usługę. Potwierdzenie płatności oraz potwierdzenie zawarcia Umowy na usługę będzie zawierać co najmniej:

- a) potwierdzenie terminu oraz miejsca świadczenia Usługi zdrowotnej;
- b) potwierdzenie dokonanej płatności;

E. JAK WYBRAĆ ABONAMENT

1) LUX MED oferuje różne Abonamenty, które różnią się:

- a) zakresem Usług zdrowotnych dostępnych w ramach Abonamentu;
 - b) przedziałem wiekowym Osób uprawnionych do korzystania z Usług zdrowotnych, t.j.
Usługami zdrowotnymi dedykowanymi dla dzieci, dorosłych oraz seniorów;
 - c) wysokością wynagrodzenia należnego za wybrany Abonament oraz tym czy wynagrodzenie będzie obejmować 100% wartości Abonamentu (Abonament bez dopłat), czy też w ramach Umowy na abonament Użytkownik będzie dokonywać dopłat do Usług zdrowotnych w wysokości wynikającej z Umowy na abonament (Abonament z dopłatami).
- 2) Użytkownik może zapoznać się z pełną ofertą Abonamentów dostępną na stronie internetowej LUX MED pod adresem <https://www.luxmed.pl/dla-pacjenta/abonamenty>

F. JAK ZAWRZEĆ UMOWĘ NA ABONAMENT

- 1) Każdy Użytkownik może zawrzeć Umowę na abonament wskazując jako Osobę uprawnioną siebie lub inną osobę, która będzie beneficjentem zawartej umowy.
- 2) Po wybraniu Abonamentu, Użytkownik będzie poproszony o podanie w Formularzu:
 - a) swoich danych osobowych, w tym numeru telefonu i adresu e-mail, a jeżeli zamierza zawrzeć Umowę na abonament na rzecz innej osoby - danych osobowych Osoby uprawnionej, na czyją rzecz zostaje zawarta Umowa na abonament;
 - b) częstotliwości wnoszenia wynagrodzenia (rocznie, półrocznie, kwartalnie lub miesięcznie);
 - c) daty rozpoczęcia opieki objętej Abonamentem.
- 3) Po wypełnieniu Formularza, Użytkownik zostanie poproszony o sprawdzenie poprawności przekazanych danych. W tym celu, na urządzeniu końcowym Użytkownika wyświetlony zostanie wzór Umowy na abonament, z automatycznie wypełnionymi danymi podanymi przez Użytkownika.
- 4) Użytkownik może:

- a) potwierdzić prawidłowość podanych danych oraz informacji wskazanych w formularzu oraz przejść dalej w celu zawarcia Umowy na abonament, albo
 - b) poprawić dane, którymi został wypełniony wzór Umowy na abonament, albo
 - c) zrezygnować z zawarcia Umowy na abonament poprzez przerwanie procesu zakupowego.
- 5) Aby poprawić dane, Użytkownik zostanie cofnięty do Formularza.
- 6) Zawarcie Umowy na abonament następuje poprzez złożenie przez Użytkownika oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji Umowy na abonament (wraz ze wszystkimi załącznikami, w tym zakresem wybranego Abonamentu i Warunkami Udzielania Świadczeń Zdrowotnych). Złożenie tego oświadczenia następuje przez zaznaczenie odpowiedniego okienka (checkbox) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika.
- 7) Zawarcie Umowy na abonament pociąga za sobą obowiązek wniesienia wynagrodzenia określonego Umową na abonament, na zasadach wskazanych w pkt IV G poniżej.
- 8) Użytkownik może, ale nie musi, złożyć oświadczenie zawierające żądanie rozpoczęcia wykonywania Umowy na abonament przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Złożenie tego oświadczenia następuje przez zaznaczenie odpowiedniego okienka (checkbox) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika.
- 9) Z uwagi na charakter Umowy na abonament, niezależnie od złożenia oświadczenia o którym mowa w pkt IV F pkt 8 powyżej, Użytkownikowi przysługuje możliwość odstąpienia od Umowy na abonament w terminie 14 dni od dnia zawarcia tej umowy.
- 10) Rozpoczęcie świadczenia Usług zdrowotnych objętych Umową na abonament wymaga:
- a) wniesienia przez Użytkownika wynagrodzenia, zgodnie z zadeklarowaną przez Użytkownika częstotliwością, oraz
 - b) upływu terminu na odstąpienie od Umowy na abonament, jeżeli Użytkownik nie złoży oświadczenia, o którym mowa powyżej.
- 11) Zawierając Umowę na abonament, Użytkownik ma możliwość pobrania i zapisania na swoim urządzeniu końcowym Umowy na abonament wraz ze wszystkimi załącznikami oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
- 12) Po zawarciu Umowy na abonament, na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w Formularzu, Użytkownik otrzyma:

- a) Umowę na abonament wraz z załącznikami oraz wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy;
- b) informację o sposobach zapłaty wynagrodzenia za Abonament.

G. JAK ZAPŁAĆ WYNAGRODZENIE ZA ABONAMENT

- 1) Zawierając Umowę na abonament, Użytkownik zobowiązuje się do wniesienia wynagrodzenia zgodnie z zadeklarowaną częstotliwością, tj. rocznie, półrocznie, kwartalnie lub miesięcznie.
- 2) Wynagrodzenie można opłacić w sposób wskazany w Umowie na abonament lub korzystając z płatności online, za pomocą bramki płatniczej dostarczonej przez Dostawcę Usług Płatniczych.
- 3) W przypadku skorzystania przez Użytkownika z bramki płatniczej, Użytkownik zostaje przekierowany do strony Dostawcy Usług Płatniczych. Płatność wynagrodzenia następuje na stronie internetowej Dostawcy Usług Płatniczych.
- 4) Po dokonaniu pomyślnej płatności, Użytkownik otrzyma wiadomość elektroniczną, wysłaną na adres mailowy podany w toku zawierania Umowy na abonament, z potwierdzeniem płatności wynagrodzenia.

H. JAK WYBRAĆ PAKIET USŁUG

- 1) LUX MED oferuje różne Pakiety usług, które różnią się:
 - a) zakresem Usług zdrowotnych dostępnych w ramach Pakietu usług;
 - b) przedziałem wiekowym i pociągnięciem Osób uprawnionych do korzystania z Usług zdrowotnych;
 - c) wysokością wynagrodzenia należnego za wybrany Pakiet usług;
 - d) procesem realizacji i miejscem realizacji Usług zdrowotnych w ramach Pakietu usług,
 - e) metodą umawiania się na Usługi zdrowotne w ramach Pakietu usług,
 - f) terminem ważności Pakietu usług (tj. czasem trwania Umowy na pakiet usług).
- 2) Użytkownik może zapoznać się z pełną ofertą Pakietów usług dostępną na stronie internetowej LUX MED pod adresem <https://www.luxmed.pl/dla-pacienta/uslugi>

I. JAK ZAWRZEĆ UMOWĘ NA PAKIET USŁUG

- 1) Każdy Użytkownik może zawrzeć Umowę na pakiet usług wskazując jako Osobę uprawnioną siebie lub inną osobę, która będzie beneficjentem zawartej umowy, uwzględniając przeznaczenie danego Pakietu usług.
- 2) Po wybraniu Pakietu usług, Użytkownik będzie poproszony o podanie w Formularzu:
 - a) swoich danych osobowych, w tym numeru telefonu i adresu e-mail, a jeżeli zamierza zawrzeć Umowę na pakiet usług na rzecz innej osoby - danych osobowych Osoby uprawnionej, na którą rzecz zostaje zawarta Umowa na pakiet usług;
 - b) daty aktywacji Pakietu usług.
- 3) Po wypełnieniu Formularza, Użytkownik zostanie poproszony o sprawdzenie poprawności przekazanych danych. W tym celu, na urządzeniu końcowym Użytkownika wyświetlony zostanie wzór Umowy na pakiet usług, z automatycznie wypełnionymi danymi podanymi przez Użytkownika.
- 4) Użytkownik może:
 - a) potwierdzić prawidłowość podanych danych oraz informacji wskazanych w formularzu oraz przejść dalej w celu zawarcia Umowy na pakiet usług, albo
 - b) poprawić dane, którymi został wypełniony wzór Umowy na pakiet usług, albo
 - c) zrezygnować z zawarcia Umowy na pakiet usług poprzez przerwanie procesu zakupowego.
- 5) Aby poprawić dane, Użytkownik zostanie cofnięty do Formularza.
- 6) Zawarcie Umowy na pakiet usług następuje poprzez złożenie przez Użytkownika oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji Umowy na pakiet usług (wraz ze wszystkimi załącznikami, w tym zakresem wybranego Pakietu usług i Warunkami Udzielania Świadczeń Zdrowotnych). Złożenie tego oświadczenia następuje przez zaznaczenie odpowiedniego okienka (checkbox) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika.
- 7) Zawarcie Umowy na pakiet usług pociąga za sobą obowiązek wniesienia wynagrodzenia określonego Umową na pakiet usług na zasadach wskazanych w pkt IV J poniżej.
- 8) Użytkownik może, ale nie musi, złożyć oświadczenie zawierające żądanie rozpoczęcia wykonywania Umowy na pakiet usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy

zawartej na odległość. Złożenie tego oświadczenia następuje przez zaznaczenie odpowiedniego okienka (checkbox) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika.

- 9) Jeżeli Użytkownik złoży oświadczenie, o którym mowa powyżej, z chwilą pełnego wykonania przez LUX MED Umowy na pakiet usług, traci prawo do odstąpienia od umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy na pakiet usług.
- 10) Rozpoczęcie świadczenia Usług zdrowotnych objętych Umową na pakiet usług wymaga:
- a) wniesienia przez Użytkownika całości wynagrodzenia z góry oraz
 - b) upływu terminu na odstąpienie od Umowy na pakiet usług, jeżeli Użytkownik nie złoży oświadczenia, o którym mowa powyżej.
- 11) Zawierając Umowę na pakiet usług Użytkownik ma możliwość pobrania i zapisania na swoim urządzeniu końcowym Umowy na pakiet usług wraz ze wszystkimi załącznikami, w tym wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
- 12) Po zawarciu Umowy na pakiet usług, na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w Formularzu, Użytkownik otrzyma:
- a) Umowę na pakiet usług wraz z załącznikami, w tym wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy;
 - b) informację o sposobach zapłaty wynagrodzenia za Pakiet usług.

J. JAK ZAPŁACIĆ WYNAGRODZENIE ZA PAKIET USŁUG

- 1) Zawierając Umowę na pakiet usług, Użytkownik zobowiązuje się do zapłaty całości wynagrodzenia z góry.
- 2) Wynagrodzenie można opłacić w sposób wskazany w Umowie na pakiet usług lub korzystając z płatności online, za pomocą bramki płatniczej dostarczonej przez Dostawcę Usług Płatniczych.
- 3) W przypadku skorzystania przez Użytkownika z bramki płatniczej, Użytkownik zostaje przekierowany do strony Dostawcy Usług Płatniczych. Płatność wynagrodzenia następuje na stronie internetowej Dostawcy Usług Płatniczych.
- 4) Po dokonaniu pomyślnej płatności, Użytkownik otrzyma wiadomość elektroniczną, wysłaną na adres mailowy podany w toku zawierania Umowy na pakiet usług, z potwierdzeniem

płatności wynagrodzenia.

V. 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:
 - a) na adres mailowy Użytkownika podany w trakcie Rezerwacji – w przypadku Umowy na usługę;
 - b) na adres mailowy Użytkownika podany w Formularzu lub zmieniony następnie przez Użytkownika – w przypadku Umowy na abonament lub Umowy na pakiet usług.
- 3) Użytkownik może, ale nie musi udzielić odpowiedzi na pytania ankiety oraz ocenić poziom satysfakcji. Przesłane odpowiedzi, oceny i informacje są anonimowe.

VI. WYMAGANIA TECHNICZNE I BEZPIECZEŃSTWO

- 1) W celu prawidłowego korzystania ze Sklepu, niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) połączenie z siecią Internet;
 - b) używanie przeglądarki internetowej: Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera, Vivaldi, Microsoft Edge lub 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) (używanie innej przeglądarki lub innej wersji) nie oznacza braku możliwości korzystania ze Sklepu, ale może wiązać się z utrudnieniami lub nieprawidłowym funkcjonowaniem Sklepu.
- 3) Wyłączenie obsługi JavaScript i Cookies lub ingerencja w tę obsługę (np. poprzez zastosowanie dodatków, nakładek, niestandardowych ustawień i innych rozwiązań tego

rodzaju) nie blokuje możliwości korzystania ze Sklepu, lecz może powodować utrudnienia w połączeniu ze Sklepem i w korzystaniu z jego funkcjonalności. Szczegółowe informacje dotyczące Cookies zawarte zostały w Polityce Prywatności.

- 4) Korzystanie ze Sklepu przez sieć Internet wiąże się z ryzykiem typowym dla działalności internetowej. Szczegółowe informacje w zakresie bezpieczeństwa zawarte zostały w Polityce Prywatności.

VII. JAKIE SĄ PRAWA I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

- 1) Użytkownik nie ponosi żadnych opłat z tytułu korzystania ze Sklepu, z wyjątkiem opłat za Usługę zdrowotną objętą Umową na usługę (patrz pkt IV D Regulaminu), wynagrodzenia wynikającego z Umowy na abonament (patrz pkt IV G Regulaminu) oraz wynagrodzenia wynikającego z Umowy na pakiet usług (patrz pkt IV J Regulaminu).
- 2) Użytkownik ponosi koszty połączenia z Internetem według taryfy stosowanej przez operatora obsługującego połączenie.
- 3) Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) korzystania ze Sklepu w sposób niezakłócający jego działania, w szczególności w sposób nienaruszający praw innych Użytkowników, w tym nie dokonywania Rezerwacji z użyciem zmechanizowanej sztucznej inteligencji;
 - b) korzystania ze Sklepu zgodnie z jego przeznaczeniem i w zgodzie z Regulaminem;
 - c) podawania prawdziwych danych swoich oraz Osoby uprawnionej.

VIII. CZAS TRWANIA UMOWY O KORZYSTANIE ZE SKLEPU

- 1) Korzystanie ze Sklepu nie wymaga rejestracji ani logowania, a Rezerwacja lub Rezerwacja z zawarciem Umowy na usługę, wypełnienie Formularza i zawarcie Umowy na abonament oraz wypełnienie Formularza i zawarcie Umowy na pakiet usług dokonywana jest jednorazowo.
- 2) Użytkownik w każdym momencie może zakończyć korzystanie ze Sklepu poprzez opuszczenie strony internetowej, na której znajduje się Sklep.

IX. 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, Panią Katarzyną Pisarzewską za pośrednictwem adresu email: daneosobowe@luxmed.pl
- 4) Podanie danych jak i akceptacja postanowień Regulaminu, kolejno korzystanie z funkcjonalności Sklepu jest całkowicie bezpłatne i dobrowolne.
- 5) LUX MED przetwarza dane w celu umożliwienia skorzystania z funkcjonalności Sklepu, w tym dokonania Rezerwacji, zakupu Abonamentu lub zakupu Pakietu usług (art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia). W tym celu niezbędne jest podanie danych w zakresie imienia, nazwiska, numeru PESEL (jeżeli posiada), adresu zamieszkania dla założenia Rezerwacji i zakupu Usług zdrowotnych, Abonamentu i Pakietu usług oraz adresu e-mail i numeru telefonu w celu przesłania potwierdzenia zakupu Abonamentu, zakupu Pakietu usług oraz 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, zakupu Abonamentu lub zakupu Pakietu usług, 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, zakupieniu Abonamentu lub zakupieniu Pakietu usług.
- 6) LUX MED przetwarza również informacje o historii zakupów Abonamentów, Pakietów usług i 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 lub 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 lista 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. 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). LUX MED dba o poufność danych Użytkowników, ale mogą one być przekazywane innym odbiorcom ze względu na konieczność zapewnienia odpowiedniej organizacji (np. w zakresie infrastruktury informatycznej), prowadzenie bieżących spraw dotyczących działalności przedsiębiorcy i realizację praw Użytkowników i Osób uprawnionych. Z tych względów, dane osobowe mogą być przekazywane m.in następującym kategoriom odbiorców:

- a) dostawcom usług zaopatrujących LUX MED w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne, umożliwiające zarządzanie organizacją (w szczególności dostawcom usług teleinformatycznych, firmom kurierskim i pocztowym),
- b) dostawcom usług prawnych i doradczych oraz wspierających LUX MED w dochodzeniu należnych roszczeń (w szczególności kancelariom prawnym, firmom windykacyjnym),
- c) dostawcom usług wspierających LUX MED w obszarze marketingowym (agencje reklamowe, firmy realizujące wysyłkę sms oraz e-mail),

- d) innym podmiotom leczniczym, współpracującym z LUX MED w celu zapewnienia ciągłości leczenia w ramach złożonej Rezerwacji, zakupu Abonamentu lub Pakietu usług oraz dostępności opieki zdrowotnej.
- 7) Z uwagi na to, że LUX MED korzysta z usług innych dostawców, w tym w aspekcie obejmującym wsparcie teleinformatyczne, dane osobowe Użytkownika i Osoby uprawnionej mogą być przekazywane poza teren Unii Europejskiej. 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.
- 8) Dane osobowe Użytkowników i Osób uprawnionych przetwarzane są przez okres niezbędny do przeprowadzenia Rezerwacji, zakupu Abonamentu lub zakupu Pakietu usług i realizacji umowy. Później przetwarzane są 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.
- 9) 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 lub poprzez stronę internetową, czy wizytę w placówce.
- 10) Użytkownik i Osoba uprawniona mają prawo wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie przepisów ochrony danych osobowych.

X. REKLAMACJE I SPRAWY SPORNE

A. JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ DOTYCZĄCĄ DZIAŁANIA SKLEPU

- 1) Każdy Użytkownik może złożyć Reklamację.
- 2) Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej – na adres e-mail: opinie@luxmed.pl, za pomocą aktywnego formularza dostępnego na stronie <https://www.luxmed.pl/o-nas/reklamacje> lub pisemnie na adres pocztowy LUX MED.
- 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 wynikających z korzystania ze Sklepu jest rzeczowo i miejscowo właściwy sąd powszechny.
- 2) Zgodnie z rozporządzeniem UE nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, konsumenci mają prawo do rozstrzygania sporów z przedsiębiorcami zawierającymi internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, w sposób pozasądowy za pośrednictwem prowadzonego w tym celu systemu internetowego. Skargę można złożyć na formularzu dostępnym pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

XI. JAKA JEST ODPOWIEDZIALNOŚĆ LUX MED

- 1) LUX MED nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - a) korzystaniem ze Sklepu przez Użytkownika niezgodnie z Regulaminem;
 - b) korzystaniem ze Sklepu przez osobę trzecią, która posłużyła się danymi Użytkownika podając je jako własne;
 - c) okolicznościami wynikającymi z wystąpienia siły wyższej.
- 2) LUX MED nie ponosi odpowiedzialności za treści udostępniane przez innych Użytkowników w Sklepie, 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 Sklepie uważa się w szczególności zgłoszenie naruszenia przez Użytkownika innego niż Użytkownik, który zamieścił treść.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1) W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem, do relacji pomiędzy LUX MED a Użytkownikiem zastosowanie mają przepisy polskiego prawa.
- 2) W relacjach LUX MED z Użytkownikami zastosowanie ma język polski.
- 3) Regulamin może ulec zmianie. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna w terminie nie krótszym niż 14 dni od momentu udostępnienia na stronie <https://www.luxmed.pl/sklep/> zmienionego Regulaminu. Rezerwacje oraz Umowy na usługę zawarte przez Użytkowników przed wejściem w życie zmian Regulaminu są realizowane według Regulaminu obowiązującego w momencie Rezerwacji, a w przypadku zawarcia Umowy na abonament lub Umowy na pakiet usług, w momencie zawarcia tej umowy.
- 4) Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2025