

Centrum Medyczne LUXMED Sp. z o. o. udostępnia Użytkownikowi możliwość nabycia usług medycznych oraz dokonania elektronicznej rezerwacji i uiszczenia opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line na stronie [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl), w zakresie określonych przez CM Luxmed świadczeń zdrowotnych, w celu wykonania na rzecz tej osoby lub osoby przez nią wskazanej świadczenia zdrowotnego, zgodnie z niniejszym Regulaminem.

## I. DEFINICJE.

Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia oznaczają:

- 1.1. Regulamin** – oznacza niniejszy dokument, określający warunki nabywania usług medycznych i elektronicznej rezerwacji oraz uiszczenia opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line na stronie [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl) oraz [www.med-estetyka.pl](http://www.med-estetyka.pl)
- 1.2. Luxmed** – Centrum Medyczne LUXMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie, ul. Radziwiłłowska 5, 20-080 Lublin, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009946; kapitał zakładowy 1 940 000,00 zł, NIP: 712-232-85-50, REGON: 430896124.
- 1.3. Użytkownik** – oznacza:
  1. osoba fizyczna, w tym Uprawniony, która ma zamiar skorzystać jako pacjent ze świadczeń zdrowotnych, oferowanych przez Luxmed i w tym celu dokonująca elektronicznej rezerwacji świadczenia oraz uiszczająca za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line;
  2. osoba fizyczna, która dokonuje elektronicznej rezerwacji świadczenia medycznego oraz uiszczająca za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line na rzecz innej osoby fizycznej (pacjenta), w szczególności: przedstawiciel ustawowy na rzecz osoby nieposiadającej pełnej zdolności do czynności prawnych, w tym rodzic na rzecz dziecka, opiekun prawny na rzecz podopiecznego, a także osoba sprawująca faktycznie opiekę nad inną osobą fizyczną na rzecz takiej osoby fizycznej, osoba dokonująca elektronicznej rezerwacji oraz uiszczająca opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line na rzecz innej osoby fizycznej grzesznościowo;
  3. osoba fizyczna, w tym Uprawniony, dokonująca zakupu pakietu usług medycznych oferowanych przez Luxmed i w tym celu uiszczająca opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line lub osoba fizyczna przez niego uprawniona do korzystania z pakietu usług medycznych, na rzecz której pakiet został wykupiony.
- 1.4. Uprawniony** – osoba fizyczna, na rzecz, której zostało zakupione świadczenie zdrowotne za pośrednictwem serwisu [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl).
- 1.5. Serwis** – oznacza platformę elektroniczną, zamieszczoną pod adresem internetowym [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl), na której zakładane jest Konto Użytkownika, za pomocą, którego Użytkownik może nabywać usługi medyczne, rezerwować świadczenia zdrowotne oraz uiszczać za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line.
- 1.6. Usługa** – oznacza:
  1. usługę elektronicznej rezerwacji i uiszczenia opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line na stronie [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl), oraz
  2. świadczenie zdrowotne nabywane przez Użytkowników za pośrednictwem Serwisu, oraz

3. usługę prowadzenia Konta Użytkownika.

- 1.7. Świadczenie zdrowotne** – usługa medyczna dostępna w ramach wybranego pakietu usług medycznych lub pojedynczych usług służących profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne, wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania, złożone z określonej procedury zdrowotnej, wymaganej do zrealizowania danego świadczenia zdrowotnego.
- 1.8. Pakiet medyczny** – zbiór usług medycznych dostępny dla Uprawnionego, stanowiących pewną całość i możliwych do wykorzystania w określonych w Umowie przedziałach czasowych, w określonych placówkach medycznych, na określonych warunkach i za określoną kwotę.
- 1.9. Usługa medyczna** – oznacza dowolną usługę zdrowotną realizowaną w obszarze medycyny.
- 1.10. Konto** (Konto Użytkownika/ Portal Pacjenta) – dokument elektroniczny przypisany do Użytkownika, powstały w wyniku wypełnienia formularza rejestracyjnego, który umożliwia korzystanie z Usług świadczonych przez Luxmed na rzecz Użytkownika.
- 1.11. Rejestracja** – proces polegający na założeniu Konta w Serwisie.
- 1.12. 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). Terminy użyte w Regulaminie, a zdefiniowane w przywołanym Rozporządzeniu, posiadają znaczenie, jakie nadaje im Rozporządzenie.

## **II. POSTANOWIENIA OGÓLNE.**

- 2.1.** Właścicielem Serwisu jest CM Luxmed Sp. z o. o. z siedzibą w Lublinie, ul. Radziwiłłowska 5. Luxmed za pośrednictwem Serwisu prowadzi sprzedaż Użytkownikom świadczeń zdrowotnych, jednostkowych usług medycznych, jednorazowych pakietów medycznych oferowanych w oddziałach Centrum Medycznego LUXMED oraz umożliwia rezerwację elektroniczną świadczeń zdrowotnych i ich opłacanie za pośrednictwem systemu płatności on-line.
- 2.2.** Luxmed, jako podmiot leczniczy w rozumieniu przepisów Ustawy o działalności leczniczej z dnia 15 kwietnia 2011 roku (Dz. U. Nr 112, poz. 654, z późn. zm.), jest administratorem danych osobowych z mocy prawa, uprawnionym do przetwarzania danych osobowych o stanie zdrowia swoich pacjentów oraz administratorem danych osobowych udostępnianych przez Użytkowników przy dokonywaniu przez nich elektronicznej rezerwacji i opłaty za świadczenia zdrowotne, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- 2.3.** Luxmed udostępnia niniejszy Regulamin w formacie PDF umożliwiającym jego zapisanie na trwałym nośniku, na urządzeniu, przez osoby korzystające z Usług świadczonych w Serwisie.
- 2.4.** Udostępniona Użytkownikowi możliwość elektronicznego zakupu świadczenia zdrowotnego przez uiszczenie za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

## **III. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ.**

- 3.1.** Serwis jest udostępniony przez Luxmed w polskiej wersji językowej, za pośrednictwem sieci Internet i strony internetowej Serwisu, jako zasób systemu teleinformatycznego oraz informatycznego.
- 3.2.** Użytkownik uzyskuje dostęp do Usług Luxmed, w tym do zakupu świadczeń zdrowotnych oraz uiszczania za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line korzystając z komputera lub innego urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową (zalecamy korzystanie z aktualnych wersji aplikacji; dla przykładu: Google Chrome 66, Internet Explorer 11, Microsoft Edge 42, Mozilla Firefox 59, Opera 49, Safari 11), która zapewnia obsługę plików cookie oraz skryptów Javascript oraz posiadanie adresu e-mail, za pomocą, którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej.
- 3.3.** Użytkownik udostępnia do kontaktu telefonicznego numer zarejestrowany w sieci operatora polskiego, połączenia na numery zagraniczne nie są realizowane w ramach świadczonych usług.

#### **IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG.**

- 4.1.** Rozpoczęcie korzystania przez Użytkownika z Usług możliwe jest jedynie w przypadku uprzedniego zapoznania się i akceptacji postanowień Regulaminu, a także po dokonaniu Rejestracji i uzyskaniu dostępu do indywidualnego Konta Użytkownika.
- 4.2.** Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu.
- 4.3.** Użytkownik zobowiązuje się powstrzymać od wszelkich działań mogących utrudnić, destabilizować bądź uniemożliwić:
  1. korzystanie z Usług przez innych użytkowników;
  2. funkcjonowanie Serwisu.
- 4.4.** Jeden Użytkownik może posiadać w Serwisie tylko jedno indywidualne Konto Użytkownika.
- 4.5.** Użytkownik może wskazać dane osoby trzeciej, na rzecz, której może nabyć świadczenia zdrowotne dostępne w Serwisie. Podając dane osobowe osoby innej, niż sam Użytkownik, Użytkownik oświadcza, że dysponuje wynikającym z Rozporządzenia lub z oświadczenia osoby trzeciej upoważnieniem do podania tych danych osobowych Luxmed, w celu określonym w niniejszym Regulaminie. Ponadto Użytkownik oświadcza, że wprowadzane przez niego dane są zgodne z prawdą.
- 4.6.** Korzystanie przez Użytkownika z Konta Serwisu jest bezpłatne. Jeżeli Użytkownik posiadający Konto nabywa usługi medyczne, korzystanie ze świadczeń udostępnianych w ramach Serwisu jest płatne, Użytkownik ponosi opłaty zgodne z cennikiem zawartym w Serwisie, a uiszczenie opłaty odbywa się za pośrednictwem Serwisu.
- 4.7.** Aktualna lista świadczeń zdrowotnych, w zakresie, k t ó r y c h możliwy jest elektroniczny zakup poprzez system płatności on-line jest dostępna na stronie [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl).

#### **V. REJESTRACJA I ZAKŁADANIE KONTA UŻYTKOWNIKA.**

- 5.1.** W celu uzyskania dostępu do Usług niezbędna jest Rejestracja, celem utworzenia Konta Użytkownika.
- 5.2.** W tym celu należy wypełnić Formularz Rejestracyjny dostępny w Serwisie o dane osobowe wskazane w Formularzu.
- 5.3.** Hasło powinno składać się co najmniej z 8 znaków literowych, będących kombinacją małych i dużych liter oraz znaku specjalnego lub znaku cyfrowego i powinno być znane jedynie Użytkownikowi. Użytkownik zobowiązany jest do podania kompletnych, prawdziwych danych.
- 5.4.** Kolejnym krokiem Rejestracji jest zapoznanie się oraz akceptacja Regulaminu i Polityki Prywatności.

- 5.5. Poprawnie przeprowadzona i zakończona Rejestracja skutkuje utworzeniem Konta Użytkownika, umożliwiającego rezerwację świadczeń i odpłatne nabywanie usług medycznych oferowanych przez Luxmed.

## VI. REZERWACJA I ODWOŁYWANIE PŁATNYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH.

- 6.1. Rezerwacja i opłacenie on-line świadczeń zdrowotnych może nastąpić po utworzeniu Konta Użytkownika. Informacje o świadczeniach zdrowotnych umieszczone w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
- 6.2. Osoba posiadająca aktywne Konto Użytkownika, aby zarezerwować świadczenie zdrowotne powinna zalogować się na swoje Konto w Serwisie. Po zalogowaniu na swoje Konto Użytkownik wybiera placówkę medyczną, oraz datę i godzinę realizacji usługi medycznej.
- 6.3. Rezerwując płatne świadczenie zdrowotne za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik powinien w ciągu 15 minut dokonać za nie płatności z góry używając udostępnionego przez Luxmed systemu płatności on-line, postępując zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie komputera/ urządzenia mobilnego, po zarezerwowaniu wybranego świadczenia. Brak odnotowania opłaty za zarezerwowane świadczenie przez Użytkownika w wyżej wymienionym terminie przez Luxmed, powoduje jego automatyczne anulowanie.
- 6.4. Pełna kwota należna za rezerwowane świadczenie zdrowotne albo nabywaną usługę medyczną jest widoczna w podsumowaniu każdego zamówienia. Przedstawiona cena to całkowity koszt dostarczenia usługi dla Użytkownika, nie zawiera żadnych ukrytych kosztów.
- 6.5. Rezerwację traktuje się, jako prawidłowo przeprowadzoną, wówczas, gdy Użytkownik prawidłowo wybrał placówkę medyczną, termin usługi oraz dokonał pełnej opłaty za rezerwację za pomocą systemu płatności on-line.
- 6.6. Po zakończeniu prawidłowo przeprowadzonej rezerwacji i wniesieniu za nią opłaty za pośrednictwem serwisu płatności on-line, Użytkownik otrzymuje na podany podczas rezerwacji adres e-mail, wiadomość podsumowującą i potwierdzającą warunki zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Luxmed umowy.
- 6.7. Zarezerwowane i opłacone za pośrednictwem serwisu on-line świadczenia zdrowotne należy zrealizować zgodnie z zarezerwowanym terminem w lokalizacji CM Luxmed, wybranej podczas rezerwacji on-line. Realizacja usługi zdrowotnej opłaconej on-line następuje poprzez sczytanie kodu autoryzacji w e-kioskach wskazanej lokalizacji. Odprawa w e-kiosku jest równoznaczna z realizacją usługi w danym dniu.
- 6.8. Zarezerwowane i opłacone za pośrednictwem serwisu płatności on-line świadczenie zdrowotne takie jak konsultacje specjalistyczne, badania diagnostyczne inne niż badania z zakresu diagnostyki laboratoryjnej i diagnostyki RTG, należy odwołać nie później, niż na 12 godzin przed terminem zarezerwowanej usługi. Usługi, które zostały zarezerwowane i opłacone w odstępie krótszym niż 12 godzin od wybranego terminu realizacji usługi nie mogą być skutecznie odwołane. Usługę można odwołać:
1. on-line, poprzez wybór na Koncie Użytkownika okienka o odwołaniu wizyty,
  2. przez odpowiedź na wiadomość SMS, którą kierujemy do Użytkownika celem potwierdzenia rezerwacji bądź jej odwołania. W tym przypadku odwołanie usługi następuje poprzez wysłanie zwrotnej wiadomości SMS, zgodnie z instrukcją przekazaną przez Luxmed,
  3. telefonicznie, dzwoniąc na infolinię Luxmed,

4. w trakcie kontaktu bezpośredniego w placówce.
- 6.9. Jeżeli Użytkownik nie odwoła wizyty opłaconej wcześniej za pomocą karty płatniczej (kredytowej, debetowej) z wyprzedzeniem, o którym mowa w pkt. 6.8 albo Użytkownik lub wskazana przez niego osoba nie stawi się na zarezerwowany termin usługi, Luxmed zastrzega możliwość zablokowania rezerwacji świadczeń zdrowotnych przez Użytkownika za pośrednictwem strony internetowej [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl) lub innymi, udostępnionymi przez Luxmed kanałami, zgodnie z pkt. 18-23 wyciągu z regulaminu porządkowego CM Luxmed Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych.
- 6.10. W przypadku niezrealizowania zarezerwowanego i opłaconego świadczenia zdrowotnego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Luxmed, Użytkownik jest uprawniony do zwrotu poniesionej opłaty.

#### **VII. ZAKUP PAKIETÓW MEDYCZNYCH.**

- 7.1. Użytkownik posiadający Konto w Serwisie może nabyć za jego pośrednictwem Pakiet medyczny, który upoważnia Użytkownika do korzystania z usług medycznych w placówkach Luxmed na zasadach określonych w dokumentach Umowy, dostępnych do wglądu podczas procedury zakupu.
- 7.2. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią dokumentów Umowy przed jej zawarciem.
- 7.3. Jeżeli Użytkownik nabywa Pakiet medyczny za pośrednictwem Serwisu, powinien po zapoznaniu się z dokumentami Umowy dokonać opłaty za pośrednictwem płatności dostępnych w Serwisie, opisanych w rozdziale XIII PŁATNOŚCI.
- 7.4. Po prawidłowym opłaceniu rocznego abonamentu do Użytkownika wysyłany jest kurier wraz z podpisanymi przez Luxmed dokumentami, o których mowa powyżej. Kurier weryfikuje dane osobowe Użytkownika, a następnie przekazuje mu jeden podpisany przez Luxmed egzemplarz Dokumentów Umowy Abonamentowej. Drugi egzemplarz Użytkownik podpisuje w obecności kuriera i przekazuje podpisany egzemplarz kurierowi.

#### **VIII. PŁATNOŚCI.**

- 8.1. Rejestracja w Serwisie i założenie Konta Użytkownika jest bezpłatne.
- 8.2. Opłatą pobieraną od Użytkownika Serwisu jest cena, którą uiszcza on za nabywanie Świadczeń zdrowotnych. Opłata ta pobierana jest z góry, na zasadach określonych w niniejszym rozdziale.
- 8.3. Pełna kwota należna za nabywane Świadczenie zdrowotne widoczna jest w podsumowaniu każdego zamówienia. W przypadku wystąpienia opłat dodatkowych, które Użytkownik zobowiązany jest zapłacić, w podsumowaniu zamówienia są wyliczone opłaty dodatkowe i ich wysokość oraz metody ich uiszczenia przez Użytkownika.
- 8.4. Płatności można dokonywać przelewem lub transferem internetowym korzystając z serwisu eService i udostępnionego przez serwis sposobu płatności,
- 8.5. Opłaty poprzez system płatności on-line przelewem lub transferem internetowym uiszczane są za pośrednictwem serwisu płatności on-line udostępnionego przez Luxmed.
- 8.6. Użytkownik może zarezerwować i opłacić poprzez system płatności on-line nieograniczoną ilość świadczeń zdrowotnych w Luxmed.
- 8.7. W razie rezerwacji świadczenia zdrowotnego i niedokończenia procedury płatności, zamówienie nie powoduje obowiązku zapłaty i zostaje anulowane przez system po 15 minutach od chwili jego złożenia.

Anulowana rezerwacja nie zobowiązuje Użytkownika do zapłaty a Luxmed nie jest zobowiązany do realizacji usługi medycznej na rzecz Użytkownika.

- 8.8.** W przypadku odwołania zarezerwowanego i opłaconego za pośrednictwem serwisu płatności on-line świadczenia zdrowotnego, w terminie określonym w pkt. 6.8, Użytkownik otrzymuje uiszczoną opłatę w taki sam sposób, w jaki została ona przez niego dokonana. Zwrot realizowany jest bez konieczności podejmowania przez Użytkownika jakichkolwiek dodatkowych czynności.
- 8.9.** W przypadku braku odwołania wizyty opłaconej wcześniej za pomocą karty płatniczej (kredytowej, debetowej) z wyprzedzeniem, o którym mowa w pkt. 6.8 albo w sytuacji, gdy Użytkownik lub wskazana przez niego osoba nie stawi się na zarezerwowany termin usługi, wniosek o zwrot kosztu niezrealizowanego świadczenia należy zgłosić na adres [zwrotkosztu@luxmedlublin.pl](mailto:zwrotkosztu@luxmedlublin.pl). Wnioski rozpatrywane są zgodnie z postanowieniami pkt. 9.1 niniejszego regulaminu.
- 8.10.** Zwrot opłaty za rezerwację świadczenia zdrowotnego następuje w terminie do 14 dni roboczych.
- 8.11.** W przypadku, gdy Pacjent nie zgłosi się na opłacone za pośrednictwem serwisu płatności on-line świadczenia zdrowotnego z zakresu diagnostyki laboratoryjnej oraz diagnostyki RTG zwrot środków na konto następuje po 30 dniach od daty zakupu o ile zakupione usługi nie zostały zrealizowane. Zwrot realizowany jest bez konieczności podejmowania przez Użytkownika jakichkolwiek dodatkowych czynności.
- 8.12.** Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania bądź niewłaściwego wykonania obsługi płatności powinny być kierowane bezpośrednio do operatora płatności internetowych na adres poczty elektronicznej (e-mail), albo w inny sposób zgodnie z regulaminem danego operatora dotyczącym świadczenia usług w zakresie płatności elektronicznych.

#### **IX. REKLAMACJE, DOTYCZĄCE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ.**

- 9.1.** Luxmed rozpatruje skargi i reklamacje w trybie i na zasadach określonych Regulaminem zgłaszania i rozpatrywania skarg i reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum Medyczne LUXMED Sp. z o.o. w Lublinie.
- 9.2.** Regulaminem zgłaszania i rozpatrywania skarg i reklamacji w zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Centrum Medyczne LUXMED Sp. z o.o. w Lublinie. Znajduje się na stronie [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl) oraz [www.med-estetyka.pl](http://www.med-estetyka.pl)

#### **X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.**

- 10.1.** Luxmed odpowiada za prawidłowe i niezakłócone funkcjonowanie Serwisu.
- 10.2.** Luxmed nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika nazwy użytkownika i hasła do Konta osobom trzecim lub też nienależytego zabezpieczenia tych danych pozwalającego na ich uzyskanie i użycie przez osoby trzecie.
- 10.3.** Luxmed zastrzega sobie prawo odmowy lub zaprzestania świadczenia Usług w przypadku, gdy dane Użytkownika wskazane w Formularzu Rejestracyjnym są nieprawdziwe albo zachodzi ryzyko, że dane te mogą być nieprawdziwe albo niekompletne.
- 10.4.** Niedozwolone jest przesyłanie i publikowanie przez Użytkowników informacji naruszających prawa osób trzecich, niezgodne z obowiązującym prawem, a także informacji, które mogą zostać uznane przez Luxmed lub jakiegokolwiek podmioty trzecie za obraźliwe albo bezprawne.

- 10.5.** Niedopuszczalne jest umieszczanie przez Użytkownika na stronie [www.luxmedlublin.pl](http://www.luxmedlublin.pl) oraz [www.med-estetyka.pl](http://www.med-estetyka.pl) treści sprzecznych z prawem, wzywających do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, czy też propagujących przemoc, uznanych powszechnie za naganne moralnie, społecznie niewłaściwe oraz naruszających zasady etyki.
- 10.6.** W Serwisie możliwy będzie dostęp do innych stron internetowych poprzez hiperlinki.
- 10.7.** Luxmed nie ma wpływu na treści obcych stron internetowych i nie bierze za nie żadnej odpowiedzialności.
- 10.8.** W przypadku otrzymania przez Luxmed wiarygodnej informacji o niezgodnych z prawem lub nieetycznych treściach, odpowiedni hiperlink zostanie usunięty z Serwisu.

## **XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.**

- 11.1.** Przy obsłudze elektronicznej rezerwacji wizyt oraz ich płatności on-line, Luxmed – w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie – przetwarza dane osobowe Użytkownika lub osoby trzeciej, wskazanej przez Użytkownika, zgodnie z przepisami Rozporządzenia, jako administrator danych osobowych oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002r., Nr 144, poz. 1204, ze zm.). Ponadto w celu wykonywania Usługi Luxmed może powierzyć przetwarzanie danych osobowych w niezbędnym zakresie operatorowi, obsługującemu płatności on-line.
- 11.2.** Podczas Rejestracji osoba, która zakłada Konto Użytkownika proszona jest o podanie następujących danych: imię, nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania, numer telefonu, adres mailowy. Dane osobowe przetwarzane będą w celu wykonania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną (utrzymanie konta w Serwisie), w celu komunikacji Luxmed z Użytkownikiem oraz w innych celach, do jakich upoważnia Luxmed Rozporządzenie oraz Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 11.3.** Użytkownik może założyć Konto Użytkownika osobie trzeciej, w ramach którego może dokonywać nabywania usług medycznych dostępnych w Serwisie, rezerwacji świadczeń zdrowotnych oferowanych przez Luxmed na rzecz osoby trzeciej oraz opłacania rezerwowanych świadczeń. Podając dane osobowe osoby innej, niż sam Użytkownik, Użytkownik oświadcza, że dysponuje wynikającym z Rozporządzenia lub z oświadczenia osoby trzeciej upoważnieniem do podania tych danych osobowych Luxmed, w celu wykonania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną (utrzymanie konta w Serwisie), w celu komunikacji Luxmed z Użytkownikiem oraz w innych celach, do jakich upoważnia Luxmed Rozporządzenie oraz Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Ponadto Użytkownik oświadcza, że wprowadzane przez niego dane są zgodne z prawdą.
- 11.4.** Podczas składania reklamacji poprzez Formularz Reklamacyjny Użytkownik wyraża zgodę na komunikację Luxmed z Użytkownikiem.
- 11.5.** Jeżeli została udzielona osobna zgoda, dane osobowe Użytkowników podane w formularzu rejestracyjnym są przetwarzane w celach marketingu towarów i usług własnych Luxmed oraz partnerów właściciela Serwisu - firmy Luxmed Sp. z o.o.. Dodatkowo Użytkownicy, jeżeli wyrazili zgodę, mogą otrzymywać drogą elektroniczną na podany podczas rejestracji adres e-mail, informacje handlowe dotyczące towarów i usług własnych oraz partnerów właściciela Serwisu – firmy Luxmed Sp. z o.o.. Zgody te są dobrowolne i mogą być w każdym czasie cofnięte. Inne dane osobowe Użytkownika, które nie są niezbędne do realizacji Usług na rzecz Użytkownika mogą być przetwarzane wyłącznie za jego zgodą.
- 11.6.** Podanie danych jest dobrowolne i Użytkownikowi służy prawo wglądu do danych oraz prawo do ich

poprawiania. Zmiany podanych danych teleadresowych Użytkownik może dokonać poprzez edycję i zapisanie nowych danych po zalogowaniu się do swojego Konta w Serwisie, edytując swój profil. Dane osobowe takie jak imię, nazwisko oraz nr PESEL, mogą zostać zmienione wyłącznie w Rejestracji bezpośredniej na podstawie dokumentu tożsamości.

- 11.7.** Użytkownik ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych. Dane osobowe są chronione zgodnie z Rozporządzeniem w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim.
- 11.8.** Odwołanie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, następuje poprzez jej odznaczenie w Koncie Użytkownika.
- 11.9.** Osoba, która udzieliła zgodę na otrzymywanie informacji handlowych na podany przez siebie adres e-mail w zakresie wskazanym w niniejszym Regulaminie, może ją w każdym czasie odwołać, poprzez odznaczenie stosownego pola w Koncie Użytkownika. Po odwołaniu zgody informacje handlowe nie będą wysyłane.
- 11.10.** Dane osobowe osób korzystających z usług świadczonych w Serwisie są chronione przez Administratora danych osobowych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, a także przed innymi przypadkami ich ujawnienia, utraty oraz przed zniszczeniem lub nieuprawnioną modyfikacją. W tym celu stosowane są odpowiednie zabezpieczenia organizacyjne, techniczne (w tym programistyczne). Luxmed stosuje systemy szyfrowania danych.
- 11.11.** Użytkownikowi przysługuje prawo realizacji uprawnień, o których mowa w art. 15-21 RODO tj. prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii, prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych, ograniczenia przetwarzania danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych prawo do przenoszenia danych. Aby skorzystać ze swoich praw, należy skontaktować się z Luxmed lub Inspektorem Ochrony Danych Luxmed.
- 11.12.** Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli jego zdaniem, przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy obowiązującego prawa krajowego w tym unijnego rozporządzenia RODO.
- 11.13.** Luxmed korzysta z podwykonawców (współpracujące placówki medyczne, podmioty świadczące usługi w zakresie diagnostyki, rehabilitacji, podmioty obsługujące i serwisujące systemy informatyczne oraz sprzęt informatyczny Luxmed, firmy świadczące obsługę prawną), które mają lub mogą mieć dostęp do danych osobowych.
- 11.14.** Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich.

## **XII. PLIKI COOKIES.**

- 12.1.** Na Stronach Serwisu używane są pliki cookies.
- 12.2.** Serwis nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach cookies.
- 12.3.** Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
- 12.4.** Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies



oraz uzyskującym do nich dostęp jest operator Luxmed.

**12.5.** Pliki cookies wykorzystywane są w celu:

1. dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych; w szczególności pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie Użytkownika Serwisu i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb,
2. tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości,
3. utrzymanie sesji Użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła.

**12.6.** W ramach Serwisu stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies) oraz „stałe” (persistent cookies). Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stałe” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.

**12.7.** W ramach Serwisu stosowane są następujące rodzaje plików cookies:

1. „niezbędne” pliki cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach Serwisu, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania w ramach Serwisu,
2. pliki cookies służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania w ramach Serwisu,
3. „wydajnościowe” pliki cookies, umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych Serwisu,
4. „funkcjonalne” pliki cookies, umożliwiające „zapamiętanie” wybranych przez Użytkownika ustawień i personalizację interfejsu Użytkownika, np. w zakresie wybranego języka lub regionu, z którego pochodzi Użytkownik, rozmiaru czcionki, wyglądu strony internetowej itp.,
5. „reklamowe” pliki cookies, umożliwiające dostarczanie Użytkownikom treści reklamowych bardziej dostosowanych do ich zainteresowań.

**12.8.** W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika.

**12.9.** Użytkownicy Serwisu mogą dokonać w każdym czasie zmiany ustawień dotyczących plików cookies. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu Użytkownika Serwisu. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).

**12.10.** Operator Serwisu informuje, że ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.

**12.11.** Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i wykorzystywane mogą być również przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów.

**12.12.** Więcej informacji na temat plików cookies dostępnych jest w sekcji „Pomoc” w menu przeglądarki internetowej.

### **XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

**13.1.** Luxmed może zmienić Regulamin i uruchomić nową wersję usług świadczonych w ramach Serwisu. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Luxmed, który nie będzie krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia w Serwisie zmienionego Regulaminu.

**13.2.** Prawem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Użytkownikiem będącym konsumentem a Luxmed, którego przedmiotem są usługi świadczone przez Luxmed w ramach Serwisu na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.

**13.3.** Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Luxmed w ramach Serwisu będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.

**13.4.** Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim.

Lublin, dnia 21.01.2019