

I. DEFINICJE

Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia oznaczają:

- 1.1. **Autoryzacja** - proces potwierdzenia tożsamości, który nadaje Status autoryzowany.
- 1.2. **Dostawca usług płatniczych** - podmiot zewnętrzny uprawniony przez LUXMED do obsługi płatności elektronicznych za Świadczenia zdrowotne dostępne w E-Rezerwacji.
- 1.3. **E-Kiosk** - samoobsługowe stanowisko, umożliwiające potwierdzenia przybycia na Świadczenie zdrowotne przez wprowadzenie unikalnego kodu SMS wysłanego przez LUXMED, zlokalizowane w Filiach LUXMED.
- 1.4. **E-Rezerwacja** – oznacza platformę elektroniczną, zamieszczoną pod adresem internetowym <https://erezerwacja.luxmedlublin.pl/>.
- 1.5. **Filia LUXMED** - jednostka organizacyjna Centrum Medycznego LUXMED sp. z o.o. udzielająca Świadczeń zdrowotnych.
- 1.6. **Formularz kontaktowy** - interaktywny element strony internetowej www.luxmedlublin.pl, który umożliwia wysyłanie elektronicznych wiadomości do LUXMED, bez konieczności otwierania własnej poczty e-mail.
- 1.7. **LUXMED** – Centrum Medyczne LUXMED Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie przy 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, prowadząca – jako podmiot leczniczy wpisany do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą pod numerem 000000002971 – zakład leczniczy pod nazwą „Centrum Medyczne LUXMED”.
- 1.8. **Moje konto** – dokument elektroniczny przypisany do Użytkownika, powstały w wyniku Rejestracji, który umożliwia korzystanie z Usług w Statusie podstawowym z możliwością Autoryzacji.
- 1.9. **Regulamin** – niniejszy dokument określający warunki Rejestracji, rezerwacji Świadczeń zdrowotnych, uiszczenia opłaty za pośrednictwem Dostawcy usług płatniczych, Autoryzacji oraz korzystania z E-Rezerwacji.
- 1.10. **Rejestracja** – proces założenia Mojego konta lub Subkonta przez Użytkownika, polegający na wypełnieniu interaktywnego formularza w E-Rezerwacji.
- 1.11. **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.
- 1.12. **Status autoryzowany** – status Mojego konta i/lub Subkonta umożliwiający korzystanie ze wszystkich Usług określonych w pkt. 1.17.
- 1.13. **Status podstawowy** – status Mojego konta i/lub Subkonta umożliwiający korzystanie z Usług określonych w pkt. 1.17. a) – e).

1.14. Subkonto - dokument elektroniczny przypisany do Uprawnionego, powstały w wyniku Rejestracji przeprowadzonej na zalogowanym Moim koncie. Umożliwia Użytkownikowi korzystanie z Usług na rzecz innego Uprawnionego w Statusie podstawowym, z możliwością nadania Statusu autoryzowanego jeżeli zostaną spełnione wszystkie poniższe kryteria:

- a) Subkonto dotyczy Uprawnionego poniżej 18 roku życia;
- b) Użytkownik Mojego konta jest prawnym opiekunem Uprawnionego Subkonta.

1.15. Świadczenie zdrowotne – działanie medyczne służące profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne, wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.

1.16. Uprawniony – osoba fizyczna, na rzecz której zostało zarezerwowane lub/i zakupione Świadczenie zdrowotne za pośrednictwem E-Rezerwacji.

1.17. Usługa – oznacza:

- a) prowadzenie Mojego konta;
- b) rezerwację terminu Świadczenia zdrowotnego;
- c) uiszczenie opłaty za pośrednictwem Dostawcy usług płatniczych;
- d) wgląd do umówionych terminów Świadczeń zdrowotnych zarezerwowanych przez E-Rezerwację;
- e) złożenie wniosku o wydanie kopii dokumentacji medycznej lub wypożyczenie preparatu cytologicznego/histopatologicznego;
- f) wgląd do umówionych terminów Świadczeń zdrowotnych kompatybilnych z E-Rezerwacją, zarezerwowanych przez pracownika LUXMED;
- g) wgląd do historii zrealizowanych terminów Świadczeń zdrowotnych kompatybilnych z E-Rezerwacją;
- h) wgląd do wyników badań diagnostycznych kompatybilnych z E-Rezerwacją;
- i) korzystanie ze świadczeń telemedycznych, dostępnych w E-Rezerwacji.

1.18. Użytkownik – osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca Rejestracji Mojego konta i korzystająca z Usług w Statusie podstawowym lub/i Statusie autoryzowanym w E-Rezerwacji.

1.19. Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych – wyciąg z regulaminu porządkowego LUXMED, udostępnionego na stronie www.luxmedlublin.pl.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1. Właścicielem E-Rezerwacji jest LUXMED, który umożliwia korzystanie z Usług. Używanie E-Rezerwacji jest bezpłatne.

2.2. LUXMED udostępnia niniejszy Regulamin w formacie PDF umożliwiającym jego zapisanie na trwałym nośniku.

2.3. Udostępniona Użytkownikowi możliwość elektronicznego zakupu Świadczenia zdrowotnego przez uiszczenie za nie opłaty za pośrednictwem Dostawcy usług płatniczych, 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.).

2.4. Zasady korzystania z Usług nieopisanych w Regulaminie, dostępne są dla upoważnionych Użytkowników w E-Rezerwacji, po zalogowaniu do Mojego konta.

III. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 3.1. E-Rezerwacja jest udostępniona przez LUXMED w polskiej wersji językowej, z możliwością wyboru tłumaczenia treści za pośrednictwem sieci Internet i strony internetowej, jako zasób systemu teleinformatycznego oraz informatycznego.
- 3.2. Użytkownik uzyskuje dostęp do E-Rezerwacji, 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 wersja 140, Microsoft Edge wersja 140, Mozilla Firefox wersja 143, Opera wersja 122, Safari wersja 26), która zapewnia obsługę plików cookie oraz skryptów Javascript oraz adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej.
- 3.3. Użytkownik udostępnia do kontaktu telefonicznego numer zarejestrowany w sieci polskiego operatora, połączenia na numery zagraniczne nie są realizowane w ramach świadczonych Usług.

IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 4.1. Rejestracja i rozpoczęcie korzystania z Usług przez Użytkownika możliwe są po uprzednim zapoznaniu się i akceptacją dokumentów i oświadczeń udostępnionych w E-Rezerwacji.
- 4.2. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu i powstrzymywania się od wszelkich działań mogących utrudnić, destabilizować bądź uniemożliwiać korzystanie z Usług przez innych Użytkowników lub funkcjonowanie E-Rezerwacji.
- 4.3. Aktualna lista Świadczeń zdrowotnych udostępnianych przez E-Rezerwację dostępna jest po zalogowaniu do Mojego konta.

V. REJESTRACJA MOJEGO KONTA I SUBKONTA

- 5.1. W celu założenia Mojego Konta Użytkownik dokonuje Rejestracji w E-Rezerwacji, podając prawdziwe i kompletne swoje dane osobowe.
- 5.2. W celu założenia Subkonta Użytkownik dokonuje Rejestracji podając prawdziwe i kompletne dane dodatkowego Uprawnionego, po zalogowaniu do Mojego konta.
- 5.3. Uprawniony może posiadać w E-Rezerwacji tylko jedno indywidualne Moje konto lub Subkonto.
- 5.4. Użytkownik oświadcza, że wprowadzane przez niego dane są zgodne z prawdą i dysponuje wynikającym z Rozporządzenia lub z oświadczenia Uprawnionego upoważnieniem do podania tych danych osobowych LUXMED, w celu określonym w niniejszym Regulaminie.
- 5.5. Loginem do Mojego konta jest adres e-mail. Użytkownik nadaje hasło dostępu do Mojego konta, które powinno składać się co najmniej z 8 znaków literowych, będących kombinacją małych i dużych liter oraz znaku specjalnego i znaku cyfrowego. Hasło powinno być znane jedynie Użytkownikowi.
- 5.6. Adres e-mail i numer telefonu są uwierzytelniane w E-Rezerwacji.
- 5.7. Użytkownik po zalogowaniu do Mojego konta może samodzielnie zarządzać danymi kontaktowymi Uprawnionych.
- 5.8. Zmiana imienia, nazwiska i numeru PESEL może być dokonana przez Uprawnionego, który ukończył 18 rok życia lub jego opiekuna prawnego, osobiście – w dowolnej Filii LUXMED, na podstawie ważnego dokumentu tożsamości.
- 5.9. Założone Moje konto ma Status podstawowy do czasu dokonania Autoryzacji.

5.10. Autoryzacja Mojego konta i/lub Subkonta przeprowadzana jest na wniosek Użytkownika:

- a) osobiście – w dowolnej Filii LUXMED, na podstawie ważnego dokumentu tożsamości;
- b) zdalnie – poprzez złożenie wniosku o nadanie Statusu autoryzowanego, uwierzytelnionego kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym ePUAP i przesłanego za pomocą Formularza kontaktowego.

5.11. Status autoryzowany Subkonta zostaje automatycznie anulowany, w chwili ukończenia przez przypisanego Uprawnionego 18 roku życia.

5.12. Uprawniony, który korzystał z E-Rezerwacji w formie Subkonta, po ukończeniu 18 roku życia powinien założyć własne Moje konto.

5.13. W przypadku gdy Użytkownik nie pamięta hasła do logowania, może skorzystać z automatycznego odzyskiwania hasła dostępnego w E-Rezerwacji, podając adres e-mail oraz numer telefonu powiązane z Moim kontem.

5.14. W przypadku, gdy Użytkownik nie pamięta loginu oraz hasła do logowania lub loginu i numeru telefonu do przypomnienia hasła, konieczne jest usunięcie Mojego konta:

- a) osobiście – w dowolnej Filii LUXMED, na podstawie ważnego dokumentu tożsamości;
- b) zdalnie – poprzez złożenie wniosku uwierzytelnionego kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym ePUAP i przesłanie go za pomocą Formularza kontaktowego.

VI. USUNIĘCIE MOJEGO KONTA I SUBKONTA

6.1. Moje konto i/lub Subkonto może zostać usunięte przez Użytkownika:

- a) osobiście – w dowolnej Filii LUXMED, na podstawie ważnego dokumentu tożsamości;
- b) zdalnie - poprzez zalogowanie się do Mojego konta i wyborze opcji Usuń konto;
- c) zdalnie – poprzez złożenie wniosku o usunięcie Mojego konta, uwierzytelnionego kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym ePUAP i przesłanie go za pomocą Formularza kontaktowego.

6.2. Subkonto może zostać usunięte na wniosek Uprawnionego, który ukończył 18 rok życia lub jego opiekuna prawnego:

- a) osobiście – w dowolnej Filii LUXMED, na podstawie ważnego dokumentu tożsamości;
- b) zdalnie – poprzez złożenie wniosku o usunięcie Subkonta, uwierzytelnionego kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym ePUAP i przesłanie go za pomocą Formularza kontaktowego.

VII. REZERWACJA I ODWOŁYWANIE ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

7.1. Rezerwacja Świadczenia zdrowotnego możliwa jest po zalogowaniu się do Mojego konta, gdzie Użytkownik wybiera planowany rodzaj finansowania świadczenia, Uprawnionego i jeśli wynika to ze specyfiki Świadczenia zdrowotnego Filii LUXMED, datę i godzinę realizacji.

7.2. Skuteczna rezerwacja i/lub dokonanie płatności w E-Rezerwacji skutkuje wysłaniem przez LUXMED, na adres e-mail wskazany przez Użytkownika potwierdzenia, zawierającego szczegóły dotyczące Świadczenia zdrowotnego. Uprawniony lub jego opiekun prawny zgłasza się do Filii LUXMED z dokumentem potwierdzającym tożsamość, w ustalonym przez E-Rezerwację terminie.

- 7.3. Rezerwacja płatnego Świadczenia zdrowotnego będzie wiązała się z koniecznością wniesienia opłaty zgodnej z cennikiem zawartym w E-Rezerwacji.
- 7.4. Wybór i rezerwacja innego niż płatne Świadczenia zdrowotnego, może wiązać się z koniecznością wniesienia opłaty zgodnej z cennikiem zawartym w E-Rezerwacji, jeżeli w dniu realizacji nie zostaną potwierdzone uprawnienia do bezgotówkowego skorzystania ze Świadczenia zdrowotnego.
- 7.5. Dla Świadczeń zdrowotnych opłaconych za pośrednictwem Dostawcy usług płatniczych, realizowanych w Filii LUXMED, Uprawniony otrzymuje SMS z kodem umożliwiającym samodzielne potwierdzenie przybycia na Świadczenie zdrowotne w E-Kiosku.
- 7.6. Świadczenia zdrowotne, dla których ustalono datę i godzinę należy odwoływać zgodnie z Zasadami udzielania świadczeń zdrowotnych.

VIII. PŁATNOŚCI I ZWROTY

- 8.1. Opłata za Świadczenia zdrowotne może zostać dokonana:
 - a) w Filii LUXMED, w terminie i miejscu realizacji Świadczenia zdrowotnego;
 - b) w E-Rezerwacji, korzystając z Dostawy usług płatniczych, postępując zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie komputera/ urządzenia mobilnego, po rezerwacji wybranego Świadczenia zdrowotnego. Brak odnotowania opłaty może spowodować jego automatyczne odwołanie.
- 8.2. Opłata za rezerwowane przez E-Rezerwację Świadczenia zdrowotne realizowane poza Filii LUXMED oraz z zakresu diagnostyki laboratoryjnej i RTG powinna zostać dokonana za pośrednictwem Dostawy usług płatniczych. Brak odnotwanej płatności uniemożliwia skorzystanie z rezerwacji.
- 8.3. Całkowita kwota należna za rezerwowane Świadczenie zdrowotne, z wyłączeniem stomatologii, którą rozlicza się po przeprowadzonym leczeniu, jest widoczna w podsumowaniu każdego zamówienia.
- 8.4. Przeniesienie skutecznie dokonanej płatności, przeprowadzonej za pośrednictwem Dostawcy usług płatniczych, nie jest możliwe na poczet innego Uprawnionego, innego Świadczenia zdrowotnego lub realizacji Świadczenia zdrowotnego w innym terminie.
- 8.5. W przypadku odwołania zarezerwowanego i opłaconego za pośrednictwem Dostawcy usług płatniczych Świadczenia zdrowotnego do 12 godzin przed ustaloną datą Użytkownik otrzymuje zwrot opłaty w taki sam sposób, w jaki została ona przez niego dokonana. Zwrot realizowany jest bez konieczności podejmowania przez Uprawnionego jakichkolwiek dodatkowych czynności.
- 8.6. W przypadku braku odwołania lub niezrealizowania Świadczenia zdrowotnego przez Uprawnionego, niezależnego od przyczyny, Uprawniony lub jego opiekun prawny, korzystając z Formularza kontaktowego, zgłasza wniosek o zwrot opłaty za niezrealizowane Świadczenie zdrowotne.
- 8.7. Zwrot opłaty następuje w terminie do 14 dni roboczych.
- 8.8. Zwrot opłaty za niezrealizowane Świadczenia zdrowotne z zakresu diagnostyki laboratoryjnej następuje po 30 dniach od dnia planowanego terminu, natomiast diagnostyki RTG po 30 dniach od daty zakupu. Zwrot realizowany jest bez konieczności podejmowania przez Uprawnionego jakichkolwiek dodatkowych czynności.

IX. REKLAMACJE

- 9.1. Regulamin 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.

- 9.2. Reklamacje z tytułu niewykonania bądź niewłaściwego wykonania obsługi płatności należy kierować bezpośrednio do Dostawcy usług płatniczych.

X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 10.1. LUXMED odpowiada za prawidłowe i niezakłócone funkcjonowanie E-Rezerwacji.
- 10.2. LUXMED nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika nazwy Użytkownika i hasła do Mojego 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 podczas Rejestracji są nieprawdziwe albo zachodzi ryzyko, że dane te mogą być nieprawdziwe albo niekompletne.
- 10.4. Niedozwolone jest przysyłanie i publikowanie przez Użytkowników za pośrednictwem Mojego konta 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 za pośrednictwem Mojego konta treści wzywających do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, czy też propagujących przemoc, uznanych powszechnie za naganne moralnie, społecznie niewłaściwe oraz naruszających zasady etyki.
- 10.6. W przypadku otrzymania przez LUXMED wiarygodnej informacji o niezgodnych z prawem lub nieetycznych treściach Moje konto i/lub Subkonto zostanie usunięte.

XI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I PLIKI COOKIES

- 11.1. Klauzule obowiązku informacyjnego, dotyczące danych osobowych oraz plików cookies dostępne są na stronie www.luxmedlublin.pl oraz w Filiach LUXMED.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 12.1. LUXMED może zmienić Regulamin i uruchomić nową wersję Usług świadczonych w ramach E-Rezerwacji. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez LUXMED, który nie będzie krótszy niż 7 dni, od momentu udostępnienia w E-Rezerwacji zmienionego Regulaminu.
- 12.2. Prawem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Użytkownikiem będącym konsumentem a LUXMED, którego przedmiotem są Usługi świadczone przez LUXMED w ramach E-Rezerwacji na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.
- 12.3. Wszelkie spory związane z Usługami świadczonymi przez LUXMED w ramach E-Rezerwacji będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
- 12.4. Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim.

Lublin, dnia 29 stycznia 2026 r.