

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 upoważniony przez LUXMED do obsługi płatności elektronicznych za Świadczenia zdrowotne dostępne w E-Rezerwacji.
- 1.3. **E-Kiosk** – samoobsługowe stanowisko zlokalizowane w Filiach LUXMED, umożliwiające potwierdzenie przybycia na Świadczenie zdrowotne poprzez wprowadzenie unikalnego kodu SMS przesłanego przez LUXMED, dokonanie płatności kartą płatniczą za wybrane Świadczenia zdrowotne oraz odbiór wybranych wyników badań.
- 1.4. **E-Rezerwacja** – oznacza platformę elektroniczną, zamieszczoną pod adresem internetowym <https://erezerwacja.luxmedlublin.pl/>
- 1.5. **Filia LUXMED** - jednostka organizacyjna LUXMED udzielająca Świadczeń zdrowotnych.
- 1.6. **Formularz kontaktowy** - interaktywny element Strony internetowej LUXMED, 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** – indywidualny profil Użytkownika utworzony w wyniku Rejestracji, umożliwiający korzystanie z Usług w Statusie podstawowym lub/i Statusie autoryzowanym.
- 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** – stan Mojego konta i/lub Subkonta umożliwiający korzystanie ze wszystkich Usług określonych w pkt. 1.18.
- 1.13. **Status podstawowy** – stan Mojego konta i/lub Subkonta umożliwiający korzystanie z Usług określonych w pkt. 1.18. a) – e).

- 1.14. Strona internetowa LUXMED** - witryna internetowa zamieszczona pod adresem www.luxmedlublin.pl
- 1.15. Subkonto** - indywidualny profil Uprawnionego utworzony 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.
- 1.16. 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.
- 1.17. Uprawniony** – osoba fizyczna, na rzecz której zostało zarezerwowane lub/i zakupione Świadczenie zdrowotne za pośrednictwem E-Rezerwacji.
- 1.18. 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 udostępnienie 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.
- 1.19. Użytkownik** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca Rejestracji Mojego konta i korzystająca w Usług w Statusie podstawowym lub/i Statusie autoryzowanym w E-Rezerwacji.

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, których nie opisano w Regulaminie, są dostępne w E-Rezerwacji po zalogowaniu do Mojego konta. Dostęp do tych zasad mają Użytkownicy uprawnieni do korzystania z danej Usługi.

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 uniemożliwić 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 regulaminem Zasady udzielania świadczeń zdrowotnych w Centrum Medycznym LUXMED sp. z o. o. udostępnionym na Stronie internetowej LUXMED.

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 Dostawcy 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 Dostawcy usług płatniczych. Brak odnotowanej 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.** Zwrot opłaty przeprowadzonej za pośrednictwem Dostawcy usług płatniczych następuje do 14 dni kalendarzowych, w taki sam sposób w jaki została dokonana płatność, bez konieczności podejmowania jakichkolwiek dodatkowych czynności w sytuacji:
- a) odwołania zarezerwowanego Świadczenia zdrowotnego do 12 godzin przed ustaloną datą;
 - b) niezrealizowania Świadczenia zdrowotnego z zakresu diagnostyki laboratoryjnej w wybranym terminie;
 - c) niezrealizowania Świadczenia zdrowotnego z zakresu diagnostyki RTG w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty zakupu.
- 8.6.** W przypadku braku odwołania lub niezrealizowania Świadczenia zdrowotnego innego niż wymienione powyżej niezależnie od przyczyny, Uprawniony lub jego opiekun prawny, korzystając z Formularza kontaktowego zgłasza wniosek o zwrot opłaty. Zwrot następuje do 14 dni kalendarzowych, w taki sam sposób w jaki została dokonana płatność.

IX. OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ PACJENTÓW

- 9.1.** Reklamacje, zgłoszenia, zapytania, wnioski i oferty należy kierować przez Formularz kontaktowy na Stronie internetowej LUXMED.
- 9.2.** Regulamin zgłaszania i rozpatrywania skarg i reklamacji w zakresie świadczeń udzielanych przez Centrum Medyczne LUXMED sp. z o. o. w Lublinie znajduje się na Stronie internetowej LUXMED.
- 9.3.** 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 przesyłanie 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 internetowej LUXMED oraz w Filiach LUXMED.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 12.1.** LUXMED jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku wystąpienia uzasadnionych przyczyn, w szczególności zmian przepisów prawa, zmian organizacyjnych lub zmian zakresu oferowanych Świadczeń zdrowotnych. Zmieniony Regulamin obowiązuje od dnia wskazanego przez LUXMED, nie wcześniej jednak niż po upływie 7 dni, od dnia ich udostępnienia na Stronie internetowej LUXMED.
- 12.2.** Do świadczenia usług przez LUXMED oraz stosunków prawnych z Uprawnionymi zastosowanie znajduje prawo polskie. Wszelkie spory związane z udzielaniem Świadczeń zdrowotnych przez LUXMED będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 12.3.** Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przed właściwymi podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań.

Lublin, dnia 10 luty 2026 r.