

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://sklep.luxmed.pl/>.
- 2) Celem Sklepu jest umożliwienie Użytkownikom Rezerwacji oraz opłacania wybranej Usługi zdrowotnej za pomocą Sklepu. Rezerwacja Usługi zdrowotnej możliwa jest przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
- 3) Regulamin określa w szczególności:
 - a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - b) zasady świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - c) zasady Rezerwacji oraz opłacania Usług zdrowotnych za pośrednictwem Sklepu;
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego.
- 4) Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej pod adresem <https://sklep.luxmed.pl/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) Cookies – pliki zapisywane na urządzeniu Użytkownika, w których przechowywane są ustawienia i inne informacje używane na odwiedzanych przez niego stronach;
- 2) 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;

- 3) LUX MED – LUX MED Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-676) przy ul. Postępu 21 c, wpisaną 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 będący podmiotem zapewniającym wykonanie Usługi zdrowotnej oraz będąca podmiotem zarządzającym Sklepem, z którą można się skontaktować pod adresem email: sprzedaz_ind@luxmed.pl lub telefonicznie pod nr 22 33 22 844;
- 4) Osoba uprawniona – osoba fizyczna zarówno pełnoletnia jak i małoletnia, na rzecz której dokonana jest Rezerwacja oraz na rzecz której będzie świadczona Usługa zdrowotna;
- 5) Regulamin – niniejszy Regulamin sklepu internetowego LUX MED;
- 6) Reklamacja – wystąpienie skierowane do Administratora przez Użytkownika w trybie postępowania reklamacyjnego, w którym Użytkownik zgłasza swoje zastrzeżenia, w szczególności dotyczące korzystania z funkcjonalności Sklepu;
- 7) Rezerwacja – zarezerwowanie przez LUX MED wybranego przez Użytkownika terminu Usługi zdrowotnej, a w przypadku Usług zdrowotnych świadczonych stacjonarnie, również miejsca świadczenia tej usługi;
- 8) Sklep – serwis internetowy LUX MED prowadzony przez Administratora pod adresem internetowym <https://sklep.luxmed.pl/>;
- 9) Telemedycyna - Usługa zdrowotna wskazana w procesie Rezerwacji jako świadczona na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
- 10) Umowa – umowa o świadczenie Usługi zdrowotnej zawierana drogą elektroniczną pomiędzy Użytkownikiem a LUX MED;
- 11) Usługa zdrowotna – usługa zdrowotna świadczona przez pracowników służby zdrowia pacjentom, w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych, której zakres został wskazany przez Użytkownika w procesie Rezerwacji;
- 12) Użytkownik – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat, korzystająca ze Sklepu.

III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

A. WARUNKI OGÓLNE

- 1) Administrator umożliwi 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, a w ramach procesu Rezerwacji – 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, w szczególności 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 szczególnych sytuacji związanych ze specyfiką działalności internetowej (zakłócenia infrastruktury wywołane działaniem osób trzecich, wirusy, awarie oprogramowania).
- 2) Prawidłowe korzystanie ze Sklepu wymaga spełnienia wymogów technicznych, szczegółowo opisanych w punkcie VI Regulaminu.

IV. JAKIE SĄ WARUNKI KORZYSTANIA ZE SKLEPU

A. CEL FUNKCJONOWANIA SKLEPU I FUNKCJONALNOŚCI

- 1) Głównym celem funkcjonowania Sklepu jest umożliwienie Rezerwacji lub Rezerwacji wraz z zawarciem Umowy przez Użytkowników, drogą elektroniczną.
- 2) Sklep przeznaczony jest dla pełnoletnich osób fizycznych, działających w celach niezwiązanych z prowadzoną przez nie działalnością gospodarczą.
- 3) Z zastrzeżeniem konieczności poniesienia przez Użytkownika opłaty za Usługę zdrowotną objętą Umową (patrz pkt IV.D Regulaminu), Użytkownik nie ponosi żadnych opłat na rzecz Administratora z tytułu korzystania ze Sklepu i jego funkcjonalności.

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) dane kontaktowe 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 Administratora indywidualnie wygenerowanego kodu w odpowiednie miejsce formularza rezerwacyjnego w celu potwierdzenia Rezerwacji – Administrator wysyła indywidualnie wygenerowany kod wiadomością SMS na numer telefonu wskazany w formularzu rezerwacyjnym.
- 4) Po pomyślnej Rezerwacji, Użytkownik otrzyma wiadomość elektroniczną, wysłaną na adres mailowy podany w toku Rezerwacji (wiadomość e-mail) z potwierdzeniem Rezerwacji wybranej Usługi zdrowotnej. Potwierdzenie Rezerwacji będzie zawierać co najmniej:
 - a) rodzaj Usługi zdrowotnej;
 - b) jeżeli przedmiotem Rezerwacji jest Usługa zdrowotna wykonywana przez imiennie wskazanego pracownika służby zdrowia - imię i nazwisko osoby wykonującej Usługę zdrowotną;
 - c) miejsce świadczenia Usługi zdrowotnej (albo wskazanie, że Usługa będzie świadczona w trybie Telemedycyny);
 - d) koszt wykonania Usługi zdrowotnej.
- 5) Możesz jednocześnie mieć zarezerwowaną tylko jedną Usługę zdrowotną danego rodzaju.

- 6) Użytkownik po zakończeniu Rezerwacji może wybrać jeden z następujących sposobów postępowania:
 - a) zawrzeć Umowę (patrz pkt IV C Regulaminu) wraz z dokonaniem płatności (patrz pkt IV D Regulaminu) w Sklepie, albo
 - b) zawrzeć umowę o świadczenie Usługi zdrowotnej oraz dokonać płatności w wyniku aktywacji linku przesłanego do Użytkownika odrębną wiadomością e-mail. Do zawarcia umowy o świadczenie Usługi zdrowotnej dochodzi poza Sklepem, na zasadach wskazanych w Regulaminie Świadczenia Jednorazowej Usługi, albo
 - c) zawrzeć umowę i dokonać płatności w placówce, gdzie Usługa zdrowotna będzie realizowana.
- 7) LUX MED zastrzega, że w przypadku niektórych Usług zdrowotnych zawarcie umowy o świadczenie Usług zdrowotnych, może nastąpić wyłącznie w placówce gdzie Usługa zdrowotna będzie realizowana. W przypadku Telemedycyny, zawarcie Umowy i dokonanie płatności może nastąpić wyłącznie drogą elektroniczną w Sklepie lub w sposób wskazany w pkt 5 lit. b) powyżej.
- 8) W ramach procesu Rezerwacji Użytkownik może dobrowolnie wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych, których celem jest w szczególności promowanie prozdrowotnego stylu życia, a także promocja usług oraz towarów oferowanych przez Grupę LUX MED. Te informacje będą wysyłane przez wiadomości głosowe lub wiadomości elektronicznej 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

- 1) Jeżeli Usługa zdrowotna, wybrana w procesie Rezerwacji może zostać opłacona online, po dokonaniu skutecznej Rezerwacji, Użytkownik może zawrzeć Umowę oraz opłacić zarezerwowaną Usługę zdrowotną.
- 2) W celu zawarcia Umowy, Użytkownik jest proszony o:
 - a) zapoznanie się z treścią Regulaminu Świadczenia Jednorazowej Usługi;
 - b) podanie swoich danych osobowych, w tym numeru telefonu i adresu e-mail.
- 3) Zawarcie Umowy następuje przez złożenie oświadczenia przez Użytkownika o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu Świadczenia Jednorazowej Usługi. Złożenie tego oświadczenia następuje przez zaznaczenie odpowiedniego okienka (check box) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika.
- 4) Zawarcie Umowy pociąga za sobą obowiązek wniesienia opłaty za Usługę zdrowotną na zasadach wskazanych w punkcie IV D Regulaminu.

- 5) LUX MED zastrzega możliwość wstrzymania się ze świadczeniem Usługi zdrowotnej do czasu wniesienia przez Użytkownika opłaty.
- 6) 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 (check box) na ekranie urządzenia końcowego Użytkownika.
- 7) Z chwilą pełnego wykonania Usługi, jeżeli Użytkownik złoży oświadczenie, o którym mowa powyżej, traci prawo do odstąpienia od umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy.
- 8) 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.
- 9) Zawierając Umowę, Użytkownik ma możliwość pobrania i zapisania na swoim urządzeniu końcowym Regulaminu Świadczenia Jednorazowej Usługi oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

D. ZASADY PŁATNOŚCI ZA USŁUGĘ ZDROWOTNĄ W SKLEPIE

- 1) Zawierając Umowę w Sklepie Użytkownik zobowiązany jest do wniesienia opłaty.
- 2) Opłatę można wnieść 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.
- 4) Płatność za Usługę zdrowotną następuje na stronie internetowej Dostawcy Usług Płatniczych.
- 5) Po dokonaniu pomyślnej płatności, Użytkownik otrzyma wiadomość elektroniczną, wysłaną na adres mailowy podany w toku zawierania Umowy z potwierdzeniem płatności za wybraną Usługę zdrowotną. Potwierdzenie płatności oraz potwierdzenie zawarcia Umowy będzie zawierać co najmniej:
 - a) potwierdzenie terminu oraz miejsca świadczenia Usługi zdrowotnej;
 - b) potwierdzenie dokonanej płatności;
 - c) treść Regulaminu Świadczenia Jednorazowej Usługi oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

V. JAK MOŻESZ PODZIELIĆ SIĘ SWOJĄ OPINIĄ O USŁUDZE

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

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, lub Microsoft Edge, względnie innych kompatybilnych z nimi przeglądarek, każdorazowo w najnowszej stabilnej wersji udostępnionej przez producenta danej przeglądarki;
 - c) włączona obsługa JavaScript i Cookies.
- 2) Brak spełnienia wymagań technicznych wskazanych w ust. 1 lit. b) (jeżeli używanie innej przeglądarki lub innej wersji) nie oznacza braku możliwości korzystania ze Sklepu, ale może wiązać się z utrudnieniami lub nieprawidłowym funkcjonowaniem Sklepu.
- 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 mogą 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 (patrz pkt IV D Regulaminu).
- 2) Użytkownik ponosi koszty połączenia z Internetem według taryf stosowanych przez operatorów obsługujących te połączenia.
- 3) Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) korzystania ze Sklepu sposób niezakłócający jego działania, w szczególności w sposób nienaruszający praw innych Użytkowników, w tym 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 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 Pisarzewska 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 (art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia). W tym celu niezbędne jest podanie danych w zakresie imienia, nazwiska, numeru PESEL (jeśli posiada), adresu zamieszkania dla założenia Rezerwacji i zakupu Usług zdrowotnych oraz adresu e-mail i numeru telefonu w celu przesłania potwierdzenia Rezerwacji a także wygenerowania kodu Rezerwacji. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i oświadcza, że w przypadku podania danych osoby trzeciej jako Osoby uprawnionej w procesie Rezerwacji – posiada on jej ważną zgodę na przetwarzanie danych we wskazanym celu. Użytkownik zobligowany jest także do wypełnienia obowiązku informacyjnego wobec Osoby uprawnionej, wynikającego z art. 14 Rozporządzenia w imieniu i na rzecz LUX MED poprzez przekazanie warunków Regulaminu Osobie uprawnionej, niezwłocznie po dokonaniu Rezerwacji.
- 6) LUX MED przetwarza również informacje o historii Rezerwacji w Sklepie w ramach Usług zdrowotnych (art. 9 ust. 2 lit. h Rozporządzenia). Dodatkowo i dobrowolnie Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie komunikacji marketingowej bądź na przetwarzanie danych w celach marketingowych dla podmiotów z Grupy LUX MED. W tym przypadku administratorami danych są spółki z Grupy LUX MED czyli podmioty powiązane organizacyjnie lub kapitałowo z LUX MED. Pełna listę spółek z ich danymi rejestrowymi znajduje się na stronie www.luxmed.pl w zakładce dane osobowe jak również w siedzibie każdej z nich a także w placówkach medycznych. 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, dlatego też z uwagi na konieczność zapewnienia odpowiedniej organizacji np. w zakresie infrastruktury informatycznej czy bieżących sprawach dotyczących prowadzonej działalności, jako przedsiębiorca, jak również realizacji praw Użytkowników i Osób uprawnionych, 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 oraz dostępności opieki zdrowotnej.
- 7) Z uwagi na to, że LUX MED korzysta z usług innych dostawców, w tym w aspekcie obejmującym wsparcie teleinformatyczne organizacji, dane osobowe Użytkownika i Osoby uprawnionej mogą być przekazywane poza teren 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 założenia Rezerwacji i realizacji umowy, zaś potem przez czas wynikający z dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej w ramach przepisów kodeksu cywilnego. Wszelkie dane przetwarzane na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych LUX MED przetwarza przez 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. W przypadku wyrażenia zgody marketingowej, do czasu jej wycofania. Po upływie wyżej wymienionych okresów dane te są usuwane lub poddawane anonimizacji.
- 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 bądź poprzez stronę internetową czy wizytę w placówce.
- 10) LUX MED informuje także o przysługującym Użytkownikowi i Osobie uprawnionej prawie 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=P>
[L](#)

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) Administrator 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 wskazanym przez nas, nie krótszym niż 14 dni od momentu udostępnienia na stronie <https://sklep.luxmed.pl/> zmienionego Regulaminu. Rezerwacje oraz Umowy zawarte przez Użytkowników przed wejściem w życie zmian Regulaminu są realizowane według Regulaminu obowiązującego w momencie Rezerwacji, a w przypadku zawarcia Umowy, w momencie jej zawarcia.
- 4) Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.04.2023