

## Spis treści

Ogólne Warunki Korzystania z Serwisu POLMED .....	2
<b>1. DEFINICJE</b> .....	3
<b>2. INFORMACJE PODSTAWOWE</b> .....	4
<b>3. INFORMACJE ZAWARTE W SERWISIE POLMED</b> .....	4
<b>4. POLITYKA PRYWATNOŚCI</b> .....	5
<b>5. PLIKI COOKIES</b> .....	6
<b>6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ</b> .....	7
<b>7. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ</b> .....	8
<b>8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE</b> .....	8
Regulamin korzystania z dostępu do wyników badań on-line POLMED S.A. ....	9
Regulamin elektronicznego rezerwowania i zakupu świadczeń zdrowotnych oferowanych przez POLMED S.A. poprzez serwis www.polmed.pl.....	11
<b>1. DEFINICJE</b> .....	12
<b>2. POSTANOWIENIA OGÓLNE</b> .....	13
<b>3. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ</b> .....	14
<b>4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG</b> .....	14
<b>5. REJESTRACJA I ZAKŁADANIE KONTA UŻYTKOWNIKA</b> .....	15
<b>6. REZERWACJA I ODWOŁYWANIE PŁATNYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH</b> .....	16
<b>7. ZAKUP ABONAMENTÓW MEDYCZNYCH</b> .....	17
<b>8. REZERWACJA I ODWOŁYWANIE ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W RAMACH ABONAMENTU</b> .....	18
<b>9. PŁATNOŚCI</b> .....	18
<b>10. REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ</b> .....	19
<b>11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ</b> .....	20
<b>12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH</b> .....	20
<b>13. PLIKI COOKIES</b> .....	22
<b>14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE</b> .....	23
Regulamin rezerwowania świadczeń zdrowotnych, oferowanych przez POLMED S.A., przez Telefoniczne Centrum Obsługi Pacjenta oraz opłacania zarezerwowanych świadczeń zdrowotnych przez e-mail oraz IVR .....	25
Dokumenty obowiązują od dnia 02. listopada 2020 roku	

# Ogólne Warunki Korzystania z Serwisu POLMED

## 1.DEFINICJE

### UŻYTKOWNIK

1. osoba fizyczna, która ma zamiar skorzystać jako Pacjent ze świadczeń zdrowotnych, oferowanych przez POLMED i w tym celu dokonująca elektronicznej rezerwacji świadczenia, uiszczająca za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności online lub posiadająca uprawnienia do korzystania ze świadczeń zdrowotnych na podstawie odrębnej umowy;
2. osoba fizyczna, która dokonuje elektronicznej rezerwacji świadczenia medycznego oraz uiszczająca za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności online 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. partner medyczny współpracujący z POLMED na podstawie odrębnej umowy;
4. osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą korzystająca z Panelu Medycznego dla Firm albo Panelu Pracodawcy, która współpracuje z POLMED na podstawie odrębnej umowy.

**ŚWIADCZENIE ZDROWOTNE** – usługa medyczna dostępna w ramach wybranego pakietu medycznego lub komercyjna, 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 oraz niezbędnych przekształceń, wymaganych do zrealizowania danego świadczenia zdrowotnego.

**SERWIS POLMED** - zwany również Serwisem, oznacza wszystkie platformy elektroniczne służące zakupowi i świadczeniu usług medycznych, zamieszczone pod adresem internetowym [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl):

- Portal Pacjenta: <https://portalpacjenta.polmed.pl/#!/login>

- Portal Partnera Medycznego: [https://polmed.serum.com.pl/dpls/rm/appl\\_pm.gateway](https://polmed.serum.com.pl/dpls/rm/appl_pm.gateway)

- Portal Pracodawcy: <https://pracodawca.polmed.pl/#!/login>

- Panel Medycyny Pracy: <https://pmp.polmed.pl>

- Panel Agentów Ubezpieczeniowych

[https://polmed.serum.com.pl/dpls/rm/appl\\_rejestracja.pr\\_html?p=DEF2\]\]2\[\[300\]\]-32\[\[301\]\]935581\[\[302\]\]894546955\[\[500\]\]A\[\[305\]\]mfel#menu\\_str](https://polmed.serum.com.pl/dpls/rm/appl_rejestracja.pr_html?p=DEF2]]2[[300]]-32[[301]]935581[[302]]894546955[[500]]A[[305]]mfel#menu_str)

**RODO** – 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, RODO)

## 2. INFORMACJE PODSTAWOWE

1. Serwis POLMED obsługiwany jest przez POLMED Spółkę Akcyjną z siedzibą w Starogardzie Gdańskim, Os. Kopernika 21, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000271013, posiadająca kapitał zakładowy 869.870 zł w pełni pokryty oraz numery NIP: 592-19-63-724, REGON: 192110780.
2. Serwis POLMED jest dostępny w następujących wersjach językowych: polskiej.
3. Warunkiem korzystania przez Użytkownika z Serwisu POLMED jest możliwość korzystania z komputera lub innego urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową (zalecamy korzystanie z aktualnych wersji aplikacji, która zapewnia obsługę plików cookies oraz skryptów JavaScript), posiadanie adresu e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej oraz posiadanie numeru telefonu komórkowego, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości sms.

## 3. INFORMACJE ZAWARTE W SERWISIE POLMED

1. Serwis POLMED udostępnia Użytkownikom następujące witryny:
  - a. Strefa e-commerce (<https://polmed.pl/znajdz-lekarza>, <https://polmed.pl/wyberz-pakiet-indywidualny/>), w ramach której Użytkownik otrzymuje dostęp do odpłatnych świadczeń zdrowotnych
  - b. Strefa „Dla Pacjenta”/„Portal Pacjenta” <https://portalpacjenta.polmed.pl/#!/login>, w ramach której Użytkownik uzyskuje dostęp do bezpłatnej e-rezerwacji w ramach posiadanego pakietu, odpłatnych pakietów, odpłatnych świadczeń zdrowotnych oferowanych w placówkach POLMED, wyników badań i historii dotychczasowo odbytych wizyt (dostęp do wyników badań Użytkownik uzyskuje w recepcji placówki Polmed, po uprzednim potwierdzeniu tożsamości).
  - c. Strefa Pracodawcy/ „Portal Pracodawcy”, „Panel Medycyny Pracy”- <https://pracodawca.polmed.pl/#!/login>; <https://pmp.polmed.pl>), w ramach której Użytkownik po podpisaniu umowy z POLMED uzyskuje dostęp do panelu obsługi pakietów medycznych dla firm lub/ oraz platformy medycyny pracy.
  - d. Strefa „Dla Placówki” [https://polmed.serum.com.pl/dpls/rm/appl\\_pm.gateway](https://polmed.serum.com.pl/dpls/rm/appl_pm.gateway), w ramach której Użytkownik uzyskuje dostęp do rozliczeń on-line.
  - e. Strefa dla Agentów Ubezpieczeniowych/ „Panel Agentów Ubezpieczeniowych” [https://polmed.serum.com.pl/dpls/rm/appl\\_rejestracja.pr\\_html?p=DEF2\]\]2\[\[300\]\]-32\[\[301\]\]935581\[\[302\]\]894546955\[\[500\]\]A\[\[305\]\]mfel#menu\\_str](https://polmed.serum.com.pl/dpls/rm/appl_rejestracja.pr_html?p=DEF2]]2[[300]]-32[[301]]935581[[302]]894546955[[500]]A[[305]]mfel#menu_str), w ramach której Użytkownik po podpisaniu umowy z POLMED uzyskuje dostęp do panelu obsługi dla agentów ubezpieczeniowych

2. Korzystanie przez Użytkownika z usług w ramach poszczególnych stref Użytkowników, o których mowa w ust. 1 powyżej, wymaga zawarcia odrębnej umowy z POLMED. Warunki i treści zawieranych umów w ramach poszczególnych stref Użytkowników, dostępne są w Serwisie, w zakładkach poszczególnych witryn jak również zbiorczo w ramach niniejszego dokumentu.
3. POLMED aktualizuje umieszczone w Serwisie informacje na bieżąco.
4. Zamieszczone w Serwisie POLMED informacje mają charakter ogólny. W celu potwierdzenia statusu konkretnej informacji albo wystosowania oferty należy skontaktować się z POLMED za pomocą formularza kontaktowego lub dzwoniąc na numery telefonów widoczne w Serwisie POLMED.

#### 4. POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. POLMED S.A. z siedzibą w Starogardzie Gdańskim, Osiedle Kopernika 21, kod pocztowy 83-200 adres e-mail: kontakt@polmed.pl tel. 58 775 09 19. przetwarza dane osobowe Użytkowników lub osób trzecich, wskazanych przez Użytkownika, zgodnie z przepisami RODO 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.).
2. Podczas podawania danych osobowych w Formularzu Kontaktowym w celu komunikacji z POLMED albo wysyłania danych za pośrednictwem poczty elektronicznej, na podany przez POLMED e-mail, Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie podanych danych osobowych w zakresie komunikacji POLMED z Użytkownikiem. Zakres podawanych danych obejmuje: imię, nazwisko, adres poczty e-mail, PESEL/ data urodzenia wraz z numerem paszportu (dla Użytkowników nieposiadających nr PESEL), adres, telefon kontaktowy, nieobligatoryjnie informacja o posiadanym pakiecie.
3. POLMED będzie je przetwarzał dane osobowe w celu świadczenia usług elektronicznych oraz przeprowadzania procedury reklamacyjnej w ramach świadczonych usług.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne dla świadczenia Usług. Każdemu Użytkownikowi, osobie trzeciej niebędącej Użytkownikiem oraz opiekunom tych osób przysługują prawa, o których mowa w pkt. 7
5. Jeżeli została udzielona osobna zgoda, dane osobowe Użytkowników podane w zakładce Newsletter są przetwarzane w celach marketingu towarów i usług własnych POLMED oraz partnerów właściciela Serwisu - firmy POLMED S.A. Dodatkowo Użytkownicy, jeżeli wyrazili zgodę mogą, otrzymywać drogą elektroniczną na podany w zakładce Newsletter adres e-mail informacje handlowe dotyczące towarów i usług własnych oraz partnerów właściciela Serwisu – firmy POLMED S.A. Zgody te są dobrowolne i mogą być w każdym czasie cofnięte.
6. Inne dane osobowe Użytkownika, które nie są niezbędne do realizacji usług świadczonych przez POLMED na rzecz Użytkownika mogą być przetwarzane wyłącznie za jego zgodą. Odwołanie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, następuje poprzez wysłanie stosownej wiadomości e-mail na adres kontakt@polmed.pl lub daneosobowe@polmed.pl .
7. 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. Wystarczy wysłać wiadomość e-mail na adres kontakt@polmed.pl . Po odwołaniu zgody informacje handlowe nie będą wysyłane.

8. POLMED zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z RODO, w tym 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.
9. Aby skorzystać z praw, o których mowa w pkt. 8 należy skontaktować się z POLMED lub Inspektorem Ochrony Danych POLMED za pośrednictwem adresu mailowego daneosobowe@polmed.pl.
10. 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. POLMED informuje, że korzysta z podwykonawców (współpracujące placówki medyczne, podmioty świadczące usługi w zakresie diagnostyki, rehabilitacji, podmioty obsługujące i serwisujące systemy informatyczne, oraz sprzęt informatyczny POLMED, firmy świadczące obsługę prawną), które mają lub mogą mieć dostęp do danych osobowych.
12. POLMED informuje, że przetwarza dane osobowe w ramach Grupy Kapitałowej (POLMED S.A., POLMED ZDROWIE Sp. z o.o., POLMED INNOVATION Sp. z o.o.).
13. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich.
14. Pełna treść obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 13-14 RODO zamieszczona została na stronie [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl)
15. Polityka prywatności stron zewnętrznych, do których odnośniki znajdują się w Serwisie POLMED jest regulowana osobnymi postanowieniami.

## 5. PLIKI COOKIES

1. Na Stronach Serwisu używane są pliki cookies.
2. Serwis nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach cookies.
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.
4. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest operator Serwisu POLMED S.A. z siedzibą w: Os. Kopernika 21, 83-200 Starogard Gdański.
5. Pliki cookies wykorzystywane są w celu:
  - a. 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;
  - b. tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości;
  - c. utrzymanie sesji Użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła.

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). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.
7. W ramach Serwisu stosowane są następujące rodzaje plików cookies:
  - a. niezbędne” pliki cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach Serwisu, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania w ramach Serwisu;
  - b. pliki cookies służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania w ramach Serwisu;
  - c. „wydajnościowe” pliki cookies, umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych Serwisu;
  - d. „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.;
  - e. „reklamowe” pliki cookies, umożliwiające dostarczanie Użytkownikom treści reklamowych bardziej dostosowanych do ich zainteresowań.
8. W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. 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).
9. Operator Serwisu informuje, że ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.
10. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i wykorzystywane mogą być również przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów.
11. Więcej informacji na temat plików cookies dostępnych jest w sekcji „Pomoc” w menu przeglądarki internetowej.

## 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. POLMED zobowiązuje się do zachowania należytej staranności wynikającej z zawodowego charakteru świadczonych usług w celu prawidłowego i niezakłóconego funkcjonowania Serwisu POLMED.
2. Serwis POLMED zawiera łącza do innych stron internetowych. POLMED udostępnia te łącza Użytkownikom wyłącznie dla wygody i w celach informacyjnych. Z uwagi na fakt, że POLMED



nie ma kontroli nad zawartością treści innych stron internetowych, POLMED nie ponosi odpowiedzialności za dostępność tych odrębnych stron internetowych, ich zawartość, reklamy, produkty i inne udostępnione w ich ramach materiały (odnosi się to także do portali społecznościowych).

3. Korzystanie z serwisów internetowych zewnętrznych, do których łącze znajduje się w Serwisie POLMED, odbywa się na własną odpowiedzialność Użytkownika.

## **7. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ**

1. Zawartość Serwisu POLMED oraz nazwa domeny podlegają ochronie prawnej.
2. Wszelkie prawa niematerialne, materiały objęte prawem własności intelektualnej (w tym prawa autorskie, patenty, znaki towarowe, znaki usługowe, nazwy handlowe, nazwy domen, projekty zarejestrowane i niezarejestrowane), informacje i zawartość Serwisu bądź informacje stanowiące element Usług, baza danych, projekt Serwisu, tekst, grafika, oprogramowanie, zdjęcia, filmy, muzyka, dźwięki, dane, kompilacje oprogramowania, kod źródłowy oraz oprogramowanie (w tym aplety i skrypty), a także ich wybór, koordynacja, ułożenie oraz poprawki, a także rozwiązania techniczne dotyczące POLMED są własnością POLMED lub podmiotu trzeciego, który zawarł umowę z POLMED.
3. Materiały oraz informacje umieszczone w Serwisie nie mogą być kopiowane, ani wykorzystywane w części lub w całości. Żadne logo ani inne znaki, teksty, grafiki, ilustracje, fotografie, animacje, dźwięki, materiały wideo oraz ich kompozycje w Serwisie, jak również foldery, katalogi, prezentacje i wszelkie inne materiały reklamowe i dokumenty znajdujące się w Serwisie nie mogą być kopiowane, przesyłane, przetwarzane i modyfikowane w celach komercyjnych, ani też udostępniane osobom trzecim bez wyraźnej zgody POLMED wyrażonej w formie pisemnej. Strona Internetowa Serwisu POLMED może zawierać fotografie, do których prawa autorskie posiadają podmioty trzecie.
4. Użytkownik nie posiada prawa do przeprowadzenia modyfikacji, tworzenia elementów pochodnych czy tłumaczenia materiałów zamieszczonych w Serwisie POLMED, jak i samej strony Internetowej.

## **8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

Warunki korzystania z Serwisu podległe są prawu polskiemu.



# Regulamin korzystania z dostępu do wyników badań on-line POLMED S.A.

1. W celu uzyskania dostępu do wyników badań należy założyć konto w Portalu Pacjenta, a następnie zgłosić się osobiście do recepcji Centrum Medycznego POLMED wraz z dowodem tożsamości lub wypełnić zlecenie udostępnienia danych podczas wizyty związanej z pobraniem krwi w domu pacjenta. Pracownik recepcji lub osoba pobierająca materiał biologiczny po zweryfikowaniu Państwa tożsamości nada lub zgłosi nadanie odpowiedniego uprawnienia, dzięki czemu wyniki będą dostępne w Portalu Pacjenta w zakładce „Moje wyniki”.
2. Z systemu mogą korzystać Pacjenci POLMED S.A.
3. Administratorem danych osobowych jest POLMED S.A. z siedzibą w Starogardzie Gdańskim, Osiedle Kopernika 21, kod pocztowy 83-200 adres e-mail: kontakt@polmed.pl tel. 58 775 09 19.
4. POLMED S.A. zobowiązuje się do świadczenia usług 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, RODO) w tym 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.
5. W celu skorzystania z praw, o których mowa w pkt. 11 należy skontaktować się z POLMED S.A. lub Inspektorem Ochrony Danych POLMED za pośrednictwem adresu mailowego daneosobowe@polmed.pl.
6. Pacjentowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli jego zdaniem przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy obowiązującego prawa krajowego w tym unijnego rozporządzenia RODO.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niepodanie danych uniemożliwia korzystania z niniejszej usługi.
8. Przetwarzanie danych odbywa się w celu udostępnienia dokumentacji medycznej Pacjenta w formie elektronicznej. Przetwarzanie danych odbywa w związku ze świadczeniem usług zdrowotnych, zarządzaniem tymi usługami, świadczeniem dostępu do wyników realizowanych badań.
9. Zakres przetwarzanych danych i okres ich przechowywania wynika z aktualnie obowiązujących przepisów prawa, tj. ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
10. Dokumentacja medyczna zawiera co najmniej: nazwisko i imię (imiona), datę urodzenia, oznaczenie płci, adres miejsca zamieszkania, numer PESEL, a w przypadku osób, które nie mają nadanego numeru PESEL - rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość.
11. POLMED informuje, że korzysta z podwykonawców (podmioty świadczące usługi w zakresie diagnostyki, podmioty obsługujące i serwisujące systemy informatyczne, oraz sprzęt informatyczny POLMED firmy świadczące obsługę prawną), które mają lub mogą mieć dostęp do danych osobowych.
12. POLMED informuje, że przetwarza dane osobowe w ramach Grupy Kapitałowej (POLMED S.A., POLMED ZDROWIE, POLMED INNOVATION).
13. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich.

Regulamin elektronicznego  
rezerwowania i zakupu  
świadczeń zdrowotnych  
oferowanych przez POLMED  
S.A. poprzez serwis  
[www.polmed.pl](http://www.polmed.pl)

POLMED S.A. udostępnia Użytkownikowi możliwość nabycia świadczeń zdrowotnych oraz dokonania elektronicznej rezerwacji i uiszczenia opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line na stronie [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl) w celu wykonania na rzecz tej osoby lub osoby przez nią wskazanej świadczenia zdrowotnego, zgodnie z niniejszym Regulaminem.

## 1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia oznaczają:

**REGULAMIN** – oznacza niniejszy dokument, określający warunki nabywania świadczeń zdrowotnych i elektronicznej rezerwacji oraz uiszczenia opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line na stronie [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl).

**POLMED** – POLMED Spółka Akcyjna z siedzibą w Starogardzie Gdańskim, Os. Kopernika 21, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000271013, posiadająca kapitał zakładowy 869.870 zł w pełni pokryty oraz numery NIP: 592-19-63-724, REGON: 192110780.

### UŻYTKOWNIK

1. Osoba fizyczna, w tym Uprawniony, która ma zamiar skorzystać jako Pacjent ze świadczeń zdrowotnych, oferowanych przez POLMED i w tym celu dokonująca elektronicznej rezerwacji świadczenia oraz/ lub uiszczająca za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line;
2. Osoba fizyczna, która dokonuje elektronicznej rezerwacji świadczenia medycznego oraz/ lub 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 grzecznościowo;
3. Osoba fizyczna, w tym Uprawniony, dokonująca zakupu pakietu usług medycznych oferowanych przez POLMED 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.

**UPRAWNIONY** – osoba fizyczna, na rzecz której zostało zakupione lub zarezerwowane świadczenie zdrowotne za pośrednictwem serwisu [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl)

**SERWIS** – oznacza platformę elektroniczną, zamieszczoną pod adresem internetowym [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl), na której zakładane jest Konto Użytkownika oraz za pomocą którego Użytkownik może nabywać usługi medyczne oraz rezerwować świadczenia zdrowotne oraz uiszczać za nieuiszczenia opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line.

**USŁUGA** – usługa elektroniczna rezerwacji i/ lub uiszczenia opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line na stronie [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl), oraz ii) świadczenie zdrowotne nabywane przez Użytkowników za pośrednictwem Serwisu, oraz iii) usługa prowadzenia Konta Użytkownika.

**ŚWIADCZENIE ZDROWOTNE** – usługa medyczna dostępna w ramach wybranego pakietu medycznego lub komercyjna, 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 oraz niezbędnych przekształceń, wymaganych do zrealizowania danego świadczenia zdrowotnego.

**ABONAMENT MEDYCZNY** – zbiór usług medycznych dostępny dla Uprawnionego stanowiących pewną całością i możliwych do wykorzystania w określonych w Umowie przedziałach czasowych, w określonych placówkach medycznych, na określonych warunkach i za określoną kwotę. Płatnikiem usługi może być Użytkownik, pracodawca lub osoba trzecia, która wskazuje Użytkownika jako beneficjenta.

**PAKIET MEDYCZNY** – zbiór usług medycznych dostępny dla Uprawnionego stanowiących pewną całością i możliwych do wykorzystania w określonych w Umowie przedziałach czasowych, w określonych placówkach medycznych, na określonych warunkach i za określoną kwotę.

**KONTO (Konto Użytkownika/Portal Pacjenta)** – dokument elektroniczny przypisany do Użytkownika, powstały w wyniku wypełnienia formularza rejestracyjnego, który umożliwia korzystanie z Usług świadczonych przez POLMED na rzecz Użytkownika.

**REJESTRACJA** – proces polegający na założeniu Konta w Serwisie.

**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.

## 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Właścicielem Serwisu jest POLMED S.A. z siedzibą w Starogardzie Gdańskim, os. Kopernika 21. POLMED za pośrednictwem Serwisu prowadzi sprzedaż Użytkownikom świadczeń zdrowotnych, jednostkowych usług medycznych, pakietów oraz abonamentów medycznych oferowanych w oddziałach Centrum Medycznych POLMED na terenie Polski i w placówkach partnerskich POLMED oraz umożliwia rezerwację elektroniczną świadczeń zdrowotnych i ich opłacanie za pośrednictwem systemu płatności on-line.
2. POLMED 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.
3. POLMED udostępnia niniejszy Regulamin w formacie PDF umożliwiającym jego zapisanie na trwałym nośniku, na urządzeniu, przez osoby korzystające z Usług świadczonych w Serwisie.
4. Udostępniona Użytkownikowi możliwość elektronicznej rezerwacji świadczenia zdrowotnego jak również jego zakup przez uiszczenie za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności

on-line stanowią 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.).

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

1. Serwis jest udostępniony przez POLMED w polskiej wersji językowej, za pośrednictwem sieci Internet i strony internetowej Serwisu, jako zasób systemu teleinformatycznego oraz informatycznego.
2. Użytkownik uzyskuje dostęp do Usług POLMED, w tym do zakupu i rezerwacji 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, która zapewnia obsługę plików cookies oraz skryptów JavaScript. Użytkownik korzystający z Serwisu musi posiadać adres e-mail, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej.

### **4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Rozpoczęcie korzystania przez Użytkownika z Usług możliwe jest jedynie w przypadku uprzedniego zapoznania się i akceptacji zapisów Regulaminu, a także po dokonaniu Rejestracji i uzyskaniu dostępu do indywidualnego Konta Użytkownika.
2. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu.
3. Użytkownik zobowiązuje się powstrzymać od wszelkich działań mogących utrudnić, destabilizować bądź uniemożliwić:
  - a. korzystanie z Usług przez innych użytkowników;
  - b. funkcjonowanie Serwisu.
4. Jeden Użytkownik może posiadać w Serwisie tylko jedno indywidualne Konto Użytkownika. Stwierdzone duplikaty kont dla bezpieczeństwa Użytkowników będą usuwane po weryfikacji z Użytkownikiem.
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 POLMED, w celu określonym w niniejszym Regulaminie. Ponadto Użytkownik oświadcza, że wprowadzane przez niego dane są zgodne z prawdą.
6. Korzystanie przez Użytkownika z Konta Serwisu jest bezpłatne.
7. Jeżeli Użytkownik posiadający Konto nabywa świadczenia zdrowotne albo dokonuje za pośrednictwem Serwisu rezerwacji świadczeń zdrowotnych nie posiadając aktywnego pakietu lub abonamentu usług medycznych, korzystanie ze świadczeń udostępnianych w ramach Serwisu jest płatne, a Użytkownik ponosi opłaty zgodne z cennikiem zawartym w Serwisie.
8. W przypadku korzystania przez Użytkownika z Konta Użytkownika i posiadania aktywnego pakietu lub abonamentu usług medycznych, wybrane świadczenia zdrowotne dostępne w ramach pakietu lub abonamentu nie wymagają opłat, na podstawie odrębnej umowy

zawartej z Użytkownikiem lub z pracodawcą Użytkownika. Jeżeli Użytkownik posiadający aktywny pakiet w POLMED chce zarezerwować świadczenie zdrowotne nieobjęte zakresem pakietu/ abonamentu, korzystanie z niej jest odpłatne, a uiszczenie opłaty jest możliwe za pośrednictwem Serwisu lub w recepcji Centrum Medycznego POLMED . W takiej sytuacji Użytkownik może skontaktować się z Telefonicznym Centrum Obsługi Pacjenta POLMED, celem ustalenia czy dana usługa medyczna albo świadczenie zdrowotne wymagają uiszczenia dodatkowej opłaty.

## 5. REJESTRACJA I ZAKŁADANIE KONTA UŻYTKOWNIKA

1. W celu uzyskania dostępu do świadczeń zdrowotnych niezbędna jest Rejestracja i utworzenie Konta Użytkownika.
2. W celu utworzenia konta osoba, która zamierza korzystać ze świadczeń zdrowotnych powinna dokonać Rejestracji. W tym celu należy wypełnić Formularz Rejestracyjny dostępny w Serwisie o dane osobowe wskazane w Formularzu.
3. Kolejnym krokiem Rejestracji jest zapoznanie się i akceptacja Regulaminu.
4. Po wypełnieniu i zatwierdzeniu Formularza Rejestracyjnego, Użytkownik otrzymuje na podany podczas Rejestracji adres e-mail, link aktywacyjny.
5. Aktywowanie Konta następuje po kliknięciu w otrzymany na adres e-mail link i zdefiniowaniu hasła zabezpieczającego dostęp do Konta. 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.
6. Poprawnie przeprowadzona i zakończona Rejestracja skutkuje utworzeniem Konta Użytkownika, umożliwiające odpłatne nabywanie świadczeń zdrowotnych lub dokonywanie rezerwacji świadczeń zdrowotnych w ramach abonamentu lub pakietu medycznego oferowanych przez POLMED.
7. Konto umożliwia Użytkownikowi:
  - a. przeglądanie i rezerwację odpłatnych świadczeń zdrowotnych dostępnych w Serwisie,
  - b. przeglądanie i rezerwację świadczeń zdrowotnych dostępnych w Serwisie w ramach aktywnego Pakietu medycznego,
  - c. zarządzanie swoimi ustawieniami i danymi,
  - d. będącemu Pacjentem POLMED zamawianie recept za pośrednictwem formularza, o odbiorze których Użytkownik informowany jest za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie,
  - e. będącemu Pacjentem POLMED przesyłanie skierowania w celu realizacji usług medycznych w zakresie diagnostyki,
  - f. dostęp do wyników badań (po wcześniejszej weryfikacji tożsamości w CM POLMED),
  - g. dostęp do historii odbytych w CM POLMED wizyt,
  - h. elektronicznej dokumentacji medycznej dotyczącej wizyt realizowanych w placówkach POLMED. Dostęp do tej funkcjonalności jest bezpłatny oraz wymaga weryfikacji tożsamości w recepcji Centrum Medycznego POLMED,
  - i. zgłaszanie reklamacji,



- j. kontakt z Centrum Obsługi Pacjenta POLMED za pośrednictwem formularza kontaktowego,
- k. dostęp do aktualnych promocji i ofert POLMED.

## 6. REZERWACJA I ODWOŁYWANIE PŁATNYCH ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. Rezerwacja świadczeń zdrowotnych może nastąpić po utworzeniu Konta Użytkownika lub na stronie internetowej: <https://polmed.pl/znajdz-lekarza> Informacje o świadczeniach zdrowotnych umieszczone w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Rezerwacja pod adresem: <https://polmed.pl/znajdz-lekarza> dotyczy wyłącznie płatnych świadczeń zdrowotnych i nie obejmuje bezpłatnej rezerwacji w ramach dodatkowych uprawnień Pacjentów. W przypadku opłacenia świadczenia zdrowotnego przez Pacjenta, posiadającego jednocześnie dodatkowe uprawnienia do bezpłatnych świadczeń np. w ramach abonamentu medycznego, nie przysługuje mu zwrot kosztów. W przypadku rezerwacji terminu świadczenia zdrowotnego ze zobowiązaniem do zapłaty w placówce, Pacjent z dodatkowymi uprawnieniami do realizacji bezpłatnych świadczeń zdrowotnych, np. w ramach posiadanego abonamentu, zobowiązany będzie pokryć koszt wizyty widoczny w procesie rezerwacji.
2. Po zalogowaniu na swoje Konto lub w serwisie <https://polmed.pl/znajdz-lekarza> Użytkownik wybiera miejscowość, specjalizację, następnie lekarza, placówkę, datę i godzinę realizacji usługi medycznej.
3. Rezerwując płatne świadczenie zdrowotne za pośrednictwem Serwisu i wybierając opcję płatności on-line, Użytkownik powinien w ciągu 15 minut dokonać płatności z góry używając udostępnionego przez POLMED 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 POLMED, powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji
4. Pełna kwota należna za zarezerwowane świadczenie zdrowotne albo nabywaną usługę medyczną jest widoczna w podsumowaniu każdego zamówienia. Przedstawiona cena to całkowity koszt dostarczenia usługi dla Użytkownika.
5. Rezerwując wizytę Użytkownik może wybrać standardową rejestrację z możliwością zmiany terminu lub odwołania rezerwacji lub rezerwację bez możliwości odwołania.
6. Standardowa rezerwacja umożliwia zmianę lub odwołanie świadczenia medycznego, lecz nie później niż na 12 godziny przed wyznaczonym terminem i może zostać opłacona on-line, IVR lub w recepcji Centrum Medycznego w dniu wizyty.
7. Świadczenie można odwołać:
  - a. on-line, poprzez wybór na Koncie Użytkownika okienka o odwołaniu wizyty,
  - b. przez autokonsultanta, który kontaktuje się z Użytkownikiem celem potwierdzenia rezerwacji bądź jej odwołania. W tym przypadku potwierdzenie albo odwołanie wizyty następuje poprzez wybór tonowy odpowiedniego przycisku na klawiaturze telefonu, zgodnie z instrukcją przekazaną przez autokonsultanta,
  - c. telefonicznie, dzwoniąc na infolinię POLMED.

8. W przypadku odwołania wizyty na mniej niż 12 h przed jej rozpoczęciem, Pacjent ma prawo do zwrotu 15% pierwotnej ceny usługi. Pozostała kwota stanowi koszt POLMED związany z zapewnieniem odpowiedniej organizacji usługi medycznej.
9. Rezerwacja bez możliwości odwołania i zmiany terminu wiąże się z rezygnacją prawa do pełnego zwrotu poniesionej opłaty w przypadku odwołania rezerwacji, a jednocześnie uzyskania rabatu od ceny standardowej świadczenia medycznego. Rezerwacje bez możliwości odwołania muszą zostać opłacone on-line.
10. POLMED zastrzega, iż godzina umówionej usługi może ulec zmianie ze względu na specyfikę udzielania świadczenia medycznego oraz konieczności zachowania najwyższych standardów jakości.
11. Rezerwację traktuje się jako poprawnie przeprowadzoną, wówczas, gdy Użytkownik prawidłowo wybrał placówkę medyczną, lekarza specjalistę oraz termin wizyty oraz dokonał pełnej opłaty za rezerwację za pomocą systemu Przelewy24 w przypadku rezerwacji bez możliwości odwołania.
12. Po zakończeniu prawidłowo przeprowadzonej rezerwacji i wniesieniu za nią opłaty za pośrednictwem serwisu Przelewy 24, Użytkownik otrzymuje na podany podczas rezerwacji adres e-mail, wiadomość podsumowującą i potwierdzającą warunki zawartej pomiędzy Użytkownikiem a POLMED umowy.
13. Jeśli klient chce otrzymać fakturę na firmę, po dokonaniu zakupu należy przesłać informację o tym, zawierającą wszystkie niezbędne dane nabywcy tj.: nazwa, adres, NIP, na adres e-mailowy: [dzialrozliczen@polmed.pl](mailto:dzialrozliczen@polmed.pl). Przesłanie informacji z opóźnieniem skutkować będzie brakiem możliwości wystawienia faktury na firmę.
14. POLMED zastrzega możliwość zablokowania dokonania rezerwacji świadczeń zdrowotnych przez Użytkownika za pośrednictwem strony internetowej [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl) lub innymi, udostępnionymi przez POLMED kanałami.

## **7. ZAKUP ABONAMENTÓW MEDYCZNYCH**

1. Użytkownik posiadający Konto w Serwisie może nabyć za jego pośrednictwem Abonament medyczny, który upoważnia Użytkownika do korzystania z usług medycznych w placówkach POLMED na zasadach określonych w dokumentach Umowy dostępnych do wglądu podczas procedury zakupu.
2. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią dokumentów Umowy przed jej zawarciem.
3. Jeżeli Użytkownik nabywa Abonament medyczny za pośrednictwem Serwisu, powinien po zapoznaniu się z dokumentami Umowy dokonać opłaty za pośrednictwem płatności dostępnych w Serwisie, opisanych w punkcie 9 niniejszego Regulaminu.
4. Jeśli klient chce otrzymać fakturę na firmę, po dokonaniu zakupu należy przesłać informację o tym, zawierającą wszystkie niezbędne dane nabywcy tj.: nazwa, adres, NIP, na adres e-mailowy: [dzialrozliczen@polmed.pl](mailto:dzialrozliczen@polmed.pl). Przesłanie informacji z opóźnieniem skutkować będzie brakiem możliwości wystawienia faktury na firmę.
5. Po prawidłowym opłaceniu rocznego abonamentu, do Użytkownika wysyłana jest wiadomość e-mail z informacją o prawidłowym przebiegu transakcji oraz prośbą o weryfikację wszystkich danych w Portalu Pacjenta. Treść umowy dostępna jest w Portalu Pacjenta w zakładce „Mój pakiet”.

## 8. REZERWACJA I ODWOŁYWANIE ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH W RAMACH ABONAMENTU

1. Rezerwacja świadczeń zdrowotnych może nastąpić po utworzeniu Konta Użytkownika. Informacje o świadczeniach zdrowotnych umieszczone w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
2. Po zalogowaniu na swoje Konto Użytkownik wybiera miejscowość, specjalizację, następnie lekarza, placówkę, datę i godzinę realizacji usługi medycznej.
3. Świadczenie można odwołać:
  - a. on-line, poprzez wybór na Koncie Użytkownika okienka o odwołaniu wizyty,
  - b. przez autokonsultanta, który kontaktuje się z Użytkownikiem celem potwierdzenia rezerwacji bądź jej odwołania. W tym przypadku potwierdzenie albo odwołanie wizyty następuje poprzez wybór tonowy odpowiedniego przycisku na klawiaturze telefonu, zgodnie z instrukcją przekazaną przez autokonsultanta,
  - c. telefonicznie, dzwoniąc na infolinię POLMED.
4. Rezerwację traktuje się jako poprawnie przeprowadzoną, wówczas, gdy Użytkownik prawidłowo wybrał placówkę medyczną, lekarza specjalistę.
5. Każdy Użytkownik posiadający abonament ma prawo do czterech rezerwacji on-line liczonych od pierwszego do ostatniego dnia danego miesiąca. Dodatkowo Użytkownik może zarejestrować tylko jedną wizytę w tygodniu u lekarza tej samej specjalizacji. Rezerwacje, które zostały odwołane na 24 h przed wyznaczonym terminem, nie wliczają się do limitów. Po przekroczeniu limitu rezerwacji on-line Użytkownik może skorzystać z rezerwacji telefonicznej pod numerem 58 775 95 99.
6. POLMED zastrzega możliwość zablokowania dokonania rezerwacji świadczeń zdrowotnych przez Użytkownika za pośrednictwem strony internetowej [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl) lub innymi, udostępnionymi przez POLMED kanałami.

## 9. PŁATNOŚCI

1. Rejestracja w Serwisie i założenie Konta Użytkownika jest bezpłatna.
2. Opłatą pobieraną od Użytkownika Serwisu jest cena, którą uiszcza on za nabywanie świadczeń zdrowotnych. Opłata ta pobierana jest z góry lub w Placówce POLMED, na zasadach określonych w niniejszym punkcie.
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.
4. Płatności można dokonywać przelewem lub transferem internetowym korzystając z serwisu Przelewy24 i udostępnionego przez serwis sposobu płatności lub w recepcji w Placówce POLMED.
5. Opłaty poprzez system płatności on-line przelewem lub transferem internetowym uiszczane są za pośrednictwem serwisu Przelewy24, zgodnie z warunkami tego serwisu, znajdującymi się na stronie [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl).

6. W razie rezerwacji świadczenia zdrowotnego i niedokończenia procedury płatności, zamówienie nie rodzi obowiązku zapłaty i zostaje anulowane przez system po 15 minutach od chwili jego złożenia. Anulowana rezerwacja nie zobowiązuje Użytkownika do zapłaty a POLMED nie jest zobowiązany do realizacji usługi medycznej na rzecz Użytkownika.
7. W przypadku odwołania zarezerwowanego i opłaconego za pośrednictwem serwisu płatności on-line świadczenia zdrowotnego, w terminie określonym w punkcie 6 ust. 7 i ust. 9 Regulaminu, Użytkownik otrzymuje uiszczoną opłatę w taki sam sposób, w jaki została ona przez niego dokonana po wcześniejszym wysłaniu wiadomości na adres zwrotkosztu@polmed.pl.
8. Zwrot opłaty za rezerwację świadczenia zdrowotnego następuje w terminie do 14 dni.
9. Jeżeli zwrot opłaty ma nastąpić w inny sposób niż dokonana została płatność, Użytkownik powinien poinformować o tym POLMED w terminie do 14 dni, wysyłając wiadomość na adres email ksiegowosc@polmed.pl wraz z podaniem numeru konta bankowego, na który ma nastąpić zwrot opłaty.
10. Jeśli klient chce otrzymać fakturę na firmę, po dokonaniu zakupu należy przesłać informację o tym, zawierającą wszystkie niezbędne dane nabywcy t.: nazwa, adres, NIP, na adres e-mailowy: dzialrozliczen@polmed.pl. Przesłanie informacji z opóźnieniem skutkować będzie brakiem możliwości wystawienia faktury na firmę.
11. 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 inny sposób zgodnie z regulaminem danego operatora dotyczącym świadczenia usług w zakresie płatności elektronicznych.
12. W związku ze zmianą przepisów dotyczących wystawiania faktury do paragonu na rzecz podatników podatku VAT informujemy, że od 01.01.2020 r. w przypadku chęci wystawienia faktury na rzecz podatnika VAT po zakupie należy podać nr NIP nabywcy w formie mailowej na adres kontakt@polmed.pl. Brak numeru NIP na paragonie wyklucza możliwość uzyskania faktury VAT w późniejszym terminie. Przepisy w zakresie wystawiania faktur na rzecz osób prywatnych nie ulegają zmianie.

#### **10. REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Reklamacje dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną można złożyć w terminie 30 dni od daty ujawnienia się przyczyny reklamacji za pomocą Formularza Reklamacyjnego, dostępnego w Serwisie,
2. Reklamacja powinna zostać złożona przez Użytkownika w jego własnym imieniu i powinna zawierać: dane Użytkownika umożliwiające kontakt z nim (imię i nazwisko, numer PESEL lub datę urodzenia); zastrzeżenia Użytkownika względem sposobu wykonania Usługi; uzasadnienie reklamacji.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji POLMED zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. POLMED rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni roboczych od daty jej otrzymania (wraz z danymi niezbędnymi do jej rozpatrzenia- pkt.2, 3), wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją uwzględnić albo informując o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska.

5. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na adres e-mail lub adres korespondencyjny, według dyspozycji Użytkownika, wskazanej w reklamacji.

## **11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. POLMED odpowiada za prawidłowe i niezakłócone funkcjonowanie Serwisu.
2. POLMED 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.
3. POLMED 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.
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 POLMED lub jakiegokolwiek podmioty trzecie za obraźliwe albo bezprawne.
5. Niedopuszczalne jest umieszczanie przez Użytkownika na stronie www treści sprzecznych z prawem, wzywających do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, czy też propagujących przemoc, uznanych powszechnie za naganne moralnie, społecznie niewłaściwe oraz naruszających zasady etykiety.
6. W Serwisie możliwy będzie dostęp do innych stron internetowych poprzez hiperlinki.
7. POLMED nie ma wpływu na treści obcych stron internetowych i nie bierze za nie żadnej odpowiedzialności.
8. W przypadku otrzymania przez POLMED wiarygodnej informacji o niezgodnych z prawem lub nieetycznych treściach, odpowiedni hiperlink zostanie usunięty z Serwisu.

## **12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Przy obsłudze elektronicznej rezerwacji wizyt oraz ich płatności on-line, POLMED – 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 POLMED może powierzyć wykonywanie danych osobowych w niezbędnym zakresie operatorowi, obsługującemu płatności on-line.
2. Podczas Rejestracji osoba, która zakłada Konto Użytkownika proszona jest o podanie następujących danych: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL lub datę urodzenia (w przypadku obcokrajowców), nr telefonu, adres mailowy. Dane osobowe przetwarzane będą w celu wykonania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną (utrzymanie konta w Serwisie), w celu komunikacji POLMED z Użytkownikiem oraz w innych celach, do jakich upoważnia POMED Rozporządzenie oraz ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.



3. Użytkownik może założyć Konto Użytkownika osobie trzeciej, w ramach którego może dokonywać nabywania usług medycznych dostępnych w Serwisie, rezerwacji świadczeń zdrowotnych oferowanych przez POLMED 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 POLMED, w celu wykonania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną (utrzymanie konta w Serwisie), w celu komunikacji POLMED z Użytkownikiem oraz w innych celach, do jakich upoważnia POLMED Rozporządzenie oraz ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Ponadto Użytkownik oświadcza, że wprowadzane przez niego dane są zgodne z prawdą.
4. Podczas składania reklamacji poprzez Formularz Reklamacyjny, Użytkownik wyraża zgodę na komunikację POLMED z Użytkownikiem.
5. Jeżeli została udzielona osobna zgoda, dane osobowe Użytkowników podane w formularzu rejestracyjnym są przetwarzane w celach marketingu towarów i usług własnych POLMED oraz partnerów właściciela Serwisu - firmy POLMED S.A. 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 POLMED S.A. 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.
6. Podanie danych jest dobrowolne i Użytkownikowi służy prawo wglądu do danych oraz prawo do ich poprawiania. Zmiany podanych danych osobowych Użytkownik może dokonać poprzez edycję i zapisanie nowych danych po zalogowaniu się do swojego Konta w Serwisie, edytując swój profil.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych. Dane osobowe są chronione zgodnie z Rozporządzeniem w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób trzecich.
8. Zgłoszenie odwołania zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, następuje poprzez wysłanie stosownej wiadomości e-mail na adres kontakt@polmed.pl albo wysyłając oświadczenie na adres POLMED S.A., Os. Kopernika 21, 83-200 Starogard Gdański. Po potwierdzeniu przez POLMED odwołania zgody informacje marketingowe nie będą wysyłane.
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. Zgłoszenie odwołania zgody należy wysłać na adres kontakt@polmed.pl albo wysyłając oświadczenie na adres POLMED S.A., Os. Kopernika 21, 83-200 Starogard Gdański. Po potwierdzeniu przez POLMED odwołania zgody informacje handlowe nie będą wysyłane.
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). POLMED stosuje systemy szyfrowania danych.
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 POLMED lub Inspektorem Ochrony Danych POLMED za pośrednictwem adresu mailowego daneosobowe@polmed.pl.

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.
13. POLMED korzysta z podwykonawców (współpracujące placówki medyczne, podmioty świadczące usługi w zakresie diagnostyki, rehabilitacji, podmioty obsługujące i serwisujące systemy informatyczne, oraz sprzęt informatyczny POLMED, firmy świadczące obsługę prawną), które mają lub mogą mieć dostęp do danych osobowych.
14. POLMED przetwarza dane osobowe w ramach Grupy Kapitałowej (POLMED SA, POLMED ZDROWIE, POLMED INNOVATION).
15. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich.
16. POLMED informuje, że dane osobowe są przetwarzane w sposób zautomatyzowany i będą profilowane.
17. Pełna treść obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 13-14 RODO zamieszczona została na stronie polmed.pl

### 13. PLIKI COOKIES

1. Na Stronach Serwisu używane są pliki cookies.
2. Serwis nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach cookies.
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.
4. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest operator Serwisu POLMED S.A. z siedzibą w: Os. Kopernika 21, 83-200 Starogard Gdański.
5. Pliki cookies wykorzystywane są w celu:
  - a. 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,
  - b. tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości,
  - c. utrzymanie sesji Użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła.
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). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika



przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.

7. W ramach Serwisu stosowane są następujące rodzaje plików cookies:
  - a. „niezbędne” pliki cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach Serwisu, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania w ramach Serwisu,
  - b. pliki cookies służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania w ramach Serwisu,
  - c. „wydajnościowe” pliki cookies, umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych Serwisu,
  - d. „funkcjonalne” pliki cookies, umożliwiające „zapamiętanie” wybranych przez Użytkownika ustawień i personalizację interfejsu Użytkownika na stronach POLMED, np. w zakresie wybranego języka lub regionu, z którego pochodzi Użytkownik, rozmiaru czcionki, wyglądu strony internetowej itp.,
  - e. „reklamowe” pliki cookies, umożliwiające dostarczanie przez POLMED Użytkownikom treści reklamowych dostosowanych do ich zainteresowań.
8. W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika.
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).
10. Operator Serwisu informuje, że ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.
11. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i wykorzystywane mogą być również przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów.
12. Więcej informacji na temat plików cookies dostępnych jest w sekcji „Pomoc” w menu przeglądarki internetowej.

#### **14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. POLMED może zmienić Regulamin i uruchomić nową wersję usług świadczonych w ramach Serwisu. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez POLMED, który nie będzie krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia w Serwisie zmienionego Regulaminu i poinformowania Użytkowników oraz osoby korzystające z Serwisu o zmianach, z zastrzeżeniem, że świadczenia zdrowotne i usługi medyczne, do których przystąpiła już część Użytkowników, prowadzone będą na zasadach dotychczasowych.
2. W przypadku, gdy Użytkownik oraz osoba korzystająca z Serwisu nie zgadza się na nowe brzmienie Regulaminu, może we wskazanym powyżej terminie wypowiedzieć umowę korzystania z usług świadczonych przez POLMED w trybie natychmiastowym, poprzez pisemny bądź e-mailowy kontakt z POLMED.

3. Brak akceptacji zmian Regulaminu przez Użytkownika jest równoznaczny z brakiem możliwości korzystania z Serwisu.
4. Prawem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Użytkownikiem będącym konsumentem a POLMED, którego przedmiotem są usługi świadczone przez POLMED w ramach Serwisu na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.
5. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez POLMED w ramach Serwisu będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
6. Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumentów”.
7. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane prawomocnym orzeczeniem sądu za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

Regulamin rezerwowania  
świadczeń zdrowotnych,  
oferowanych przez  
POLMED S.A., przez  
Telefoniczne Centrum  
Obsługi Pacjenta oraz  
opłacania  
zarezerwowanych  
świadczeń zdrowotnych  
przez e-mail oraz IVR

1. POLMED S.A. (zwany dalej „POLMED”) udostępnia Użytkownikowi możliwość dokonania rezerwacji niektórych, określonych przez POLMED świadczeń zdrowotnych, podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem Telefonicznego Centrum Obsługi Pacjenta POLMED (dalej: „TCOP”) oraz uiszczenia opłaty za zarezerwowane świadczenie zdrowotne za pośrednictwem płatności z wykorzystaniem poczty elektronicznej (e-mail) oraz systemu IVR (tj. Interactive Voice Response – interaktywnego systemu dokonywania płatności w ramach połączenia telefonicznego), zgodnie z niniejszym Regulaminem.

2. Poniższe określenia, którymi Regulamin posługuje się z wielkiej litery, posiadają następujące znaczenie:

**POLMED** – POLMED Spółka Akcyjna z siedzibą w Starogardzie Gdańskim, Os. Kopernika 21, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000271013, posiadająca kapitał zakładowy 869.870 zł w pełni pokryty oraz numery NIP: 592-19-63-724, REGON: 192110780.

#### **UŻYTKOWNIK**

- 1) Osoba fizyczna, w tym Uprawniony, która ma zamiar skorzystać jako Pacjent ze świadczeń zdrowotnych, oferowanych przez POLMED i w tym celu dokonująca elektronicznej rezerwacji świadczenia oraz/ lub uiszczająca za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line;
  - 2) Osoba fizyczna, która dokonuje elektronicznej rezerwacji świadczenia medycznego oraz/ lub 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 grzecznościowo;
  - 3) Osoba fizyczna, w tym Uprawniony, dokonująca zakupu pakietu usług medycznych oferowanych przez POLMED 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.
3. Użytkownik może uzyskać dostęp do rezerwacji świadczeń zdrowotnych przez TCOP z wykorzystaniem aparatu telefonicznego z możliwością odbierania połączeń i z wybieraniem tonowym DTMF. Dla opłacenia zarezerwowanego świadczenia z wykorzystaniem poczty elektronicznej e-mail, Użytkownik powinien dysponować adresem poczty elektronicznej (adres e-mail) oraz komputerem spełniającym następujące wymagania minimalne: komputer z przeglądarką internetową Internet Explorer (wersja 8 lub wyższa) lub Firefox (wersja 5.0 lub wyższa) oraz stabilne łącze internetowe o przepustowości co najmniej 512KB. Dla opłacenia zarezerwowanego świadczenia z wykorzystaniem IVR Użytkownik powinien dysponować aparatem telefonicznym z możliwością odbierania połączeń i z wybieraniem tonowym DTMF.
4. Przy obsłudze rezerwacji wizyt przez TCOP oraz ich płatności przez e-mail lub IVR POLMED – w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie – będzie przetwarzał dane osobowe Użytkownika lub osoby trzeciej wskazanej przez Użytkownika 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, Rozporządzenie, RODO) jako administrator danych osobowych. Terminy, użyte w Regulaminie, a zdefiniowane w wyżej przywołanym Rozporządzeniu, posiadają znaczenie, jakie nadaje im Rozporządzenie. Ponadto w celu wykonywania usługi POLMED może powierzyć przetwarzanie danych osobowych w niezbędnym zakresie operatorowi, obsługującemu płatności przez e-mail lub IVR, w celu obsługi tych płatności.

5. Rezerwując świadczenie zdrowotne przez TCOP, Użytkownik powinien dokonać za nie płatności używając wskazanego przez POLMED systemu płatności e-mail lub IVR, postępując zgodnie ze wskazówkami konsultanta TCOP, względnie zgodnie ze wskazówkami podanymi w otrzymanej wiadomości e-mail lub podanymi przez operatora płatności w systemie IVR. Brak odnotowania opłaty za zarezerwowane przez Użytkownika świadczenie zdrowotne we wskazanym przez konsultanta TCOP terminie powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji.
6. Opłaty poprzez system płatności e-mailem oraz IVR uiszczane są za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl, zgodnie z warunkami tego serwisu, znajdującymi się na stronie [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl).
7. Użytkownik może zarezerwować przez TCOP i opłacić poprzez system płatności e-mail lub IVR nieograniczoną ilość świadczeń zdrowotnych w POLMED.
8. W celu zarezerwowania świadczenia zdrowotnego przez TCOP oraz jego opłacenia za pośrednictwem serwisu płatności e-mail lub IVR Użytkownik obligatoryjnie, świadomie i dobrowolnie podaje następujące dane: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL, nr telefonu, adres mailowy. Podając dane osobowe osoby innej, niż sam Użytkownik, Użytkownik oświadcza, że dysponuje wynikającym z ustawy lub z oświadczenia tej innej osoby upoważnieniem do podania tych danych osobowych POLMED w celu określonym w niniejszym Regulaminie. Ponadto Użytkownik oświadcza, że podawane przez niego dane są zgodne z prawdą.
9. Poza realizacją celu określonego w ust. 1, POLMED nie przetwarza danych osobowych, przekazanych przy dokonywaniu rezerwacji przez TCOP i płatności przez e-mail lub IVR. Dane osobowe są przetwarzane przez POLMED przez okres, niezbędny dla osiągnięcia celu, przewidzianego w niniejszym Regulaminie, co nie uchybia obowiązkom i uprawnieniom POLMED jako podmiotu leczniczego – administratora danych osobowych w zakresie przetwarzania danych osobowych Pacjentów zgodnie z właściwymi przepisami, jeżeli Użytkownik lub osoba przez niego wskazana skorzysta ze świadczenia zdrowotnego. Niezależnie od postanowień poprzedzających, POLMED zapewnia Użytkownikowi lub osobie trzeciej, której dane podane przez Użytkownika dotyczą, realizację uprawnień, o których mowa w art. 15-21 Rozporządzenia 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) 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.
10. W celu skorzystania z praw, o których mowa w pkt. 9 należy skontaktować się z POLMED S.A. lub Inspektorem Ochrony Danych POLMED za pośrednictwem adresu mailowego [daneosobowe@polmed.pl](mailto:daneosobowe@polmed.pl).

11. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli jego zdaniem, przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy obowiązującego prawa krajowego w tym unijnego rozporządzenia RODO.
12. Pełna treść obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 13-14 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych zamieszczona została na stronie [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl)
13. Zarezerwowane i opłacone za pośrednictwem serwisu e-mail lub IVR świadczenie zdrowotne można odwołać nie później, niż na 12 godzin przed umówionym terminem wizyty w przychodni POLMED.
14. Jeżeli Użytkownik nie odwoła wizyty opłaconej wcześniej za pomocą karty płatniczej (kredytowej, debetowej) z wyprzedzeniem, określonym w ust. 13, a jednocześnie Użytkownik lub wskazana przez niego osoba nie stawi się na zarezerwowany termin, POLMED zwróci wcześniej pobraną opłatę, natomiast rezerwuje sobie prawo do zablokowania możliwości dokonania rezerwacji świadczeń zdrowotnych przez Użytkownika przez TCOP lub innymi, udostępnionymi przez POLMED kanałami.
15. Jeżeli Użytkownik nie odwoła wizyty opłaconej wcześniej za pomocą innego środka płatniczego z wyprzedzeniem, określonym w ust. 13, a jednocześnie Użytkownik lub wskazana przez niego osoba nie stawi się na zarezerwowany termin, POLMED zatrzyma 25% wniesionej przez Użytkownika opłaty w związku z rezerwacją świadczenia zdrowotnego tytułem opłaty manipulacyjnej. W przypadku niezrealizowania zarezerwowanego i opłaconego świadczenia zdrowotnego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi POLMED, Użytkownik jest uprawniony do zwrotu poniesionej opłaty oraz do rekompensaty w kwocie 25% tej opłaty.
16. W przypadku odwołania zarezerwowanego i opłaconego za pośrednictwem serwisu płatności e-mail lub IVR świadczenia zdrowotnego w terminie określonym w ust. 13, Użytkownik ma prawo zwrócić się z pisemnym wnioskiem do POLMED o zwrot kwoty poniesionej na opłacenie zarezerwowanego świadczenia. POLMED zwraca Użytkownikowi kwotę wniesioną na opłacenie zarezerwowanego świadczenia medycznego na wskazany przez Użytkownika numer konta bankowego lub, w przypadku karty płatniczej bezpośrednio na jej rachunek.
17. Wniosek, o którym mowa w punktach od 14 do 16 należy złożyć do POLMED nie później niż 3 miesiące od dnia płatności.
18. Reklamacja Użytkownika w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi rezerwacji świadczeń zdrowotnych przez TCOP oraz ich opłacenia z użyciem serwisu płatności e-mail lub IVR winna zostać przesłana na adres POLMED w formie pisemnej i powinna zawierać:
  - a. dane umożliwiające identyfikację Użytkownika i kontakt z nim;
  - b. zastrzeżenia Użytkownika wobec sposobu wykonania usługi;
  - c. uzasadnienie reklamacji;
  - d. żądanie Użytkownika odnośnie sposobu usunięcia naruszenia przez POLMED.
19. POLMED udzieli pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej otrzymania (lub w innym terminie przewidzianym w umowie lub przepisach szczególnych), wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją uwzględnić lub informując o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska.
20. POLMED nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania przez Użytkownika z rezerwacji świadczeń zdrowotnych przez TCOP oraz ich opłacenia poprzez system płatności e-mail lub IVR z przyczyn niezawinionych przez POLMED. Za przyczyny niezawinione przez



POLMED uznaje się w szczególności: problemy techniczne związane z funkcjonowaniem sieci teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych i urządzeń elektronicznych, obciążenia sieci teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych. Nadto POLMED w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za: szkody będące skutkiem tego, iż Użytkownik podał nieprawdziwe lub niepełne dane istotne z punktu widzenia świadczenia usługi, utratę danych spowodowaną awarią sprzętu, systemów informatycznych lub telekomunikacyjnych lub też innymi okolicznościami niezależnymi od POLMED, próbę korzystania z usługi, jeżeli sprzęt lub system komputerowy lub telekomunikacyjny Użytkownika nie spełnia minimalnych wymagań, wynikających z niniejszego Regulaminu, niekorzystanie lub niewłaściwe korzystanie przez Użytkownika na jego sprzęcie elektronicznym z narzędzi bezpieczeństwa sieciowego i przepływu informacji.

21. POLMED zastrzega sobie prawo do:
  - a. okresowego wyłączenia dostępności rezerwacji świadczeń zdrowotnych przez TCOP oraz dokonywania płatności za pośrednictwem e-mail lub IVR w celu rozbudowy lub konserwacji,
  - b. sporadycznych, krótkich przerw w dostępie do usługi ze względów technicznych lub ochrony bezpieczeństwa danych bez podania przyczyn.
22. Niniejszy Regulamin jest udostępniany każdemu Użytkownikowi poprzez jego zamieszczenie na stronie [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl), o czym Użytkownik jest informowany w trakcie rozmowy z konsultantem TCOP w celu rezerwacji świadczenia zdrowotnego. Użytkownik w każdej chwili może pobrać lub skopiować Regulamin z wyżej wskazanej strony w celu jego przechowywania lub drukowania. Zmiany w Regulaminie są ogłaszane na wyżej wskazanej stronie [www](http://www).
23. POLMED jest uprawniony do przekazywania danych osobowych Użytkownika lub osoby trzeciej, podanych przy rezerwacji świadczeń zdrowotnych przez TCOP, innym podmiotom leczniczym, z którymi POLMED współpracuje przy wykonywaniu świadczeń zdrowotnych.
24. POLMED zachowuje prawo swobodnego określania w każdym czasie, w zakresie których świadczeń zdrowotnych możliwe będzie umawianie wizyt poprzez rezerwację przez TCOP oraz uiszczanie za nie płatności poprzez system płatności e-mail i IVR. Aktualna lista świadczeń zdrowotnych, w zakresie których możliwe jest umawianie poprzez rezerwację przez TCOP oraz opłacanie poprzez system płatności e-mail i IVR jest dostępna na stronie [www.polmed.pl](http://www.polmed.pl) oraz u konsultantów TCOP. Zmiany tej listy nie stanowią zmian niniejszego Regulaminu.
25. Rezerwowanie przez TCOP świadczeń zdrowotnych oraz ich opłacanie za pośrednictwem serwisu płatności e-mail lub IVR oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.