

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ZAWIERANYCH PRZEZ ROYALMED PREMIUM SP. Z O. O.
Z SIEDZIBĄ W ŁOMIANKACH
ZA POŚREDNICTWEM ŚRODKÓW POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ**

Spółka Royalmed Premium Sp. z o. o. z siedzibą w Łomiankach udostępnia Użytkownikowi możliwość zawierania na odległość umów o świadczenie Usług oraz dokonywania elektronicznej rezerwacji terminu ich wykonania, a także wykonywanie płatności za realizację tych umów z wykorzystaniem systemu płatności on-line zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

**§ 1
DEFINICJE**

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Regulamin** – niniejszy regulamin, określający warunki zawierania umów o świadczenie Usług przez Royalmed Premium sp. z o.o. z siedzibą w Łomiankach pod marką Centrum Medyczne Royalmed Premium oraz dokonywania elektronicznej rezerwacji terminu wykonania tych Usług przy użyciu Serwisu oraz innych środków porozumiewania się na odległość, a także wykonywanie płatności za ich realizację z wykorzystaniem systemu płatności on-line.
2. **Centrum Medyczne Royalmed Premium** lub **CM Royalmed Premium** – spółkę Royalmed Premium Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łomiankach, ul. Wiślana 36, 05-092 Łomianki, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000773421, NIP: 1182190112, REGON: 382639105.
3. **Użytkownik**:
 - a) osobę fizyczną, w tym **Uprawnionego**, która ma zamiar skorzystać jako pacjent z Usług świadczonych przez CM Royalmed Premium i w tym celu dokonuje elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranych Usług przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość oraz uiszcza za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line;
 - b) osobę fizyczną, która w imieniu i na rzecz innej osoby fizycznej (pacjenta) dokonuje elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranych Usług świadczonych przez CM Royalmed Premium przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość oraz uiszcza za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line, w szczególności jako: przedstawiciel ustawowy, opiekun prawny, a także osoba sprawująca faktycznie opiekę nad inną osobą fizyczną, a także osobę dokonującą ww. czynności na rzecz innej osoby fizycznej grzesznościowo;
 - c) osobę fizyczną, w tym Uprawnionego, dokonującą zakupu pakietu Usług świadczonych przez CM Royalmed Premium przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość i w tym celu uiszczającą opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line lub osobę fizyczną upoważnioną przez taką osobę do korzystania z pakietu świadczeń opieki zdrowotnej.
4. **Uprawniony** – osobę fizyczną, na rzecz której została zakupione Usługi świadczone przez CM Royalmed Premium przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość.
5. **Serwis** – oznacza platformę elektroniczną, dostępną pod adresem www.royalmedonline.com umożliwiającą założenie indywidualnego **Konta Użytkownika**, przy pomocy którego Użytkownik może korzystać z wybranych Usług świadczonych przez CM Royalmed Premium, rezerwować termin wykonania takich Usług oraz uiszczać za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line.
6. **Środki porozumiewania się na odległość** – środki komunikacji międzyludzkiej umożliwiające porozumiewanie się oddalonych od siebie stron za pomocą urządzeń działających w ten sposób, że proces komunikacji nie jest podzielony na wyraźnie odrębne i rozłożone w czasie zespoły czynności każdej ze stron, a komunikat jednej strony w chwili jego wysłania (lub niezauważalnie później) dociera do drugiej, w tym w szczególności przy użyciu telefonu, poczty elektronicznej, internetowych komunikatorów elektronicznych działających w czasie rzeczywistym, czatów, itp.
7. **Usługi** – oznacza jedną lub kilka niżej zdefiniowanych świadczeń:
 - a) usługę rezerwacji i uiszczenia opłaty za wybrane świadczenie lub świadczenia opieki zdrowotnej świadczone przez CM Royalmed Premium dokonywaną przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość z wykorzystaniem systemu płatności on-line oraz
 - b) świadczenie lub świadczenia opieki zdrowotnej nabywane przez Użytkowników przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość z wykorzystaniem systemu płatności on-line, oraz
 - c) usługę prowadzenia **Konta Użytkownika** w Serwisie.

8. **Świadczenie opieki zdrowotnej** – działanie służące profilaktyce, zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne, wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania, a polegające na wykonaniu określonej procedury medycznej, dostępnej w ramach wybranego pakietu świadczeń opieki zdrowotnej lub pojedynczych świadczeń.
9. **Pakiet medyczny** – zbiór wybranych Usług dostępnych dla Uprawnionego możliwych do wykorzystania w określonych w Umowie przedziałach czasowych, w określonych placówkach medycznych, na określonych warunkach i za określoną kwotę.
10. **Rejestracja** – proces polegający na założeniu Konta Użytkownika w Serwisie, w trakcie którego Użytkownik zobowiązany jest podać niezbędne dane osobowe umożliwiające CM Royalmed Premium świadczenie Usług.
11. **Konto Użytkownika** – podstronę Serwisu zabezpieczoną indywidualną nazwą (loginem) i hasłem wybranym przez Użytkownika, w ramach której Użytkownik - po zalogowaniu - ma możliwość m.in. zarządzać swoimi danymi osobowymi, dokonywać elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranych przez siebie Usług oraz uiszczania za nie płatności, bez konieczności każdorazowego podawania swoich danych osobowych.
12. **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). Terminy użyte w Regulaminie, a zdefiniowane w przywołanym Rozporządzeniu, posiadają znaczenie, jakie nadaje im Rozporządzenie,
13. **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 2

INFORMACJE O CENTRUM MEDYCZNYM ROYALMED PREMIUM

1. Właścicielem Serwisu jest CM Royalmed Premium, które przy użyciu Serwisu oraz innych środków porozumiewania się na odległość umożliwia Użytkownikom zawieranie umów o świadczenie Usług oraz umów sprzedaży Pakietów Medycznych i ich opłacanie za pośrednictwem systemu płatności on-line.
2. Użytkownik może szybko i efektywnie skontaktować się z CM Royalmed Premium za pośrednictwem adresu e-mail: recepcja@royalmedonline.com, telefonicznie pod numerem telefonu: 533 702 703, korespondencyjnie – wysyłając korespondencję na adres: Royalmed Premium sp. z o.o., ul. Wiślana 36, 05-092 Łomianki, za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego pod adresem: www.royalmedonline.com/kontakt, czatu dostępnego na stronie internetowej pod adresem domeny: www.royalmedonline.com, na tzw. fanpage'u na portalu społecznościowym Facebook, do którego odnośnik zamieszczony jest na stronie internetowej pod adresem domeny: royalmedonline.com, lub bezpośrednio w placówce Centrum Medycznego Royalmed Premium pod tym samym adresem.
3. CM Royalmed Premium jest podmiotem uprawnionym do wykonywania świadczeń opieki zdrowotnej wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, dostępnego pod adresem: www.rpwdl.csioz.gov.pl.
4. CM Royalmed Premium jest administratorem danych osobowych Użytkownika lub Uprawnionego, upoważnionym lub obowiązany do przetwarzania danych osobowych oraz administratorem danych osobowych udostępnianych przez Użytkowników przy zawieraniu umów o świadczenie Usług oraz uiszczania za te Usługi opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. CM Royalmed Premium umożliwia Użytkownikowi zapoznanie się niniejszym Regulaminem, w tym jego pobranie, przed rozpoczęciem świadczenia Usług, tj. w trakcie procedury Rejestracji lub w trakcie procedury rezerwacji i uiszczania opłaty za wybrane Usługi, w sposób zapewniający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści niniejszego Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym Użytkownik się posługuje, a także – na żądanie Użytkownika – nieodpłatnie udostępnia niniejszy Regulamin Użytkownikowi w siedzibie CM Royalmed Premium w wersji pisemnej.
6. Usługi świadczone przez CM Royalmed Premium zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu stanowią usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 344, ze zm.), natomiast umowy zawarte przez CM Royalmed Premium z Użytkownikiem przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość są umowami zawieranymi na odległość w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.).

§ 3

WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO ZWARCIA UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Serwis jest udostępniony przez CM Royalmed Premium w polskiej wersji językowej, za pośrednictwem sieci Internet i strony internetowej pod adresem domeny royalmedonline.com, jako zasób systemu teleinformatycznego i umożliwia korzystanie przez Użytkownika z wybranych Usług świadczonych przez CM Royalmed Premium.
2. Do zawarcia umowy o świadczenie Usług wymagane jest posiadanie przez Użytkownika aktywnego adresu e-mail oraz urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową (zalecane Mozilla Firefox wersja minimum 24.0, Opera od wersji 10, Google Chrome w wersji 28.0 lub nowszej lub MS Internet Explorer w wersji minimum 8.0 lub nowszej), która zapewnia obsługę plików cookies oraz skryptów Javascript, albo telefonu komórkowego lub stacjonarnego. Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami wymienionymi powyżej.
3. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Serwisu oraz innych środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem Internetu, CM Royalmed Premium zaleca, aby urządzenia, z których korzysta Użytkownik posiadały w szczególności:
 - a) system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,
 - b) skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
 - c) zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa,
 - d) aktywowaną funkcję akceptacji plików Cookies oraz Java Script w przeglądarce internetowej,
 - e) oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF.

§ 4

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować treść postanowień Regulaminu przed zawarciem umowy o świadczenie Usług, w trakcie Rejestracji mającej na celu założenie indywidualnego Konta Użytkownika, albo w trakcie dokonywania rezerwacji Usług za pośrednictwem telefonu lub korespondencji elektronicznej.
2. Dokonując Rejestracji Konta Użytkownika w Serwisie lub rezerwacji wybranych Usług przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość oraz uiszczając za nie opłatę za pośrednictwem systemu płatności on-line, Użytkownik wyraża zgodę na postanowienia Regulaminu i jest nimi związany.
3. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) korzystania z Serwisu oraz Usług oferowanych przez CM Royalmed Premium w sposób zgodny z przepisami powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu,
 - b) do niedostarczania treści zabronionych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
 - c) powstrzymywania się od wszelkich działań mogących utrudnić, destabilizować bądź uniemożliwić korzystanie z Serwisu lub Usług przez innych Użytkowników lub funkcjonowanie Serwisu.
4. Jeden Użytkownik może posiadać w Serwisie tylko jedno indywidualne Konto Użytkownika.
5. Użytkownik może wskazać dane osoby trzeciej, na rzecz której może nabyć świadczenia opieki zdrowotnej dostępne w Serwisie.
6. Podając dane osobowe osoby trzeciej, Użytkownik oświadcza, że dysponuje wynikającym z przepisów RODO lub z oświadczenia takiej osoby trzeciej upoważnieniem do podania tych danych osobowych CM Royalmed Premium, w celu określonym w niniejszym Regulaminie.
7. Użytkownik zobowiązany jest do wprowadzania do Serwisu oraz podawania w trakcie komunikacji z CM Royalmed Premium przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość danych zgodnych z prawdą i ponosi wyłączną odpowiedzialność za wprowadzenia danych nieprawdziwych.
8. CM Royalmed Premium nie pobiera od Użytkownika żadnych opłat za korzystanie z połączenia internetowego, za pomocą którego Użytkownik łączy się z Serwisem lub kontaktuje z CM Royalmed Premium przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość. Użytkownik ponosi te koszty we własnym zakresie zgodnie z warunkami umowy zawartej przez niego z dostawcą usługi dostępu do Internetu.

§ 5

REJESTRACJA I ZAKŁADANIE KONTA UŻYTKOWNIKA

1. W celu uzyskania możliwości korzystania z Serwisu niezbędne jest dokonanie przez Użytkownika Rejestracji, celem utworzenia indywidualnego Konta Użytkownika.
2. Aby utworzyć indywidualne Konto Użytkownika Użytkownik zobowiązany jest wypełnić formularz rejestracyjny dostępny w Serwisie i podać dane osobowe wskazane w tym formularzu.
3. Hasło zabezpieczające dostęp do indywidualnego Konta Użytkownika 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.
4. Kolejnym krokiem w trakcie procesu Rejestracji jest zapoznanie się oraz akceptacja Regulaminu i Polityki Prywatności, potwierdzenie zapoznania się z klauzulą informacyjną RODO, wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do korzystania z Serwisu oraz ewentualnie w celach marketingowych, a także na otrzymywanie poczty elektronicznej związanej ze świadczeniem Usług.
5. Następnie na adres e-mail użytkownika podany w formularzu rejestracyjnym zostanie przesłana wiadomość umożliwiająca aktywację Konta Użytkownika, zaś na wskazany w tym formularzu numer telefonu unikalny sześciocyfrowy kod aktywacyjny.
6. W wyniku poprawnie przeprowadzonej i zakończonej Rejestracji oraz aktywacji Konta Użytkownika Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta Użytkownika oraz dokonywania elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranej Usług przy użyciu Serwisu i uiszczania za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line.
7. Użytkownik może w każdym czasie i bez ponoszenia z tego tytułu żadnych kosztów zrezygnować z Usługi prowadzenia Konta Użytkownika, poprzez jego usunięcie i wyrejestrowanie się z Serwisu. W takim przypadku Użytkownik nie będzie mógł korzystać z pozostałych Usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu do czasu ponownego utworzenia Konta Użytkownika.

§ 6

REZERWACJA TERMINÓW WYKONANIA ŚWIADCZEŃ OPIEKI ZDROWOTNEJ

1. Rezerwacja terminu wykonania wybranych Usług i dokonanie za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line może nastąpić przy użyciu Serwisu, po utworzeniu Konta Użytkownika lub przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość.
2. Informacje o poszczególnych świadczeniach opieki zdrowotnej zamieszczone w Serwisie oraz na stronie internetowej: www.royalmedonline.com nie stanowią oferty zawarcia umowy o świadczenie Usług przez CM Royalmed Premium w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
3. Ofertę zawarcia umowy o świadczenie Usług przez CM Royalmed Premium stanowi dopiero rezerwacja terminu wykonania wybranej Usług.
4. Osoba posiadająca aktywne Konto Użytkownika, aby zarezerwować termin wykonania świadczeń opieki zdrowotnej powinna zalogować się na swoje Konto Użytkownika w Serwisie.
5. Po zalogowaniu na swoje Konto Użytkownik wybiera dostępne za pośrednictwem Serwisu świadczenia opieki zdrowotnej oraz datę oraz godzinę ich wykonania.
6. Użytkownik może również zarezerwować termin wykonania świadczeń opieki zdrowotnej bez konieczności zakładania Konta Użytkownika w Serwisie, przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość, w szczególności nawiązując w tym celu połączenie telefoniczne z CM Royalmed Premium lub wysyłając do CM Royalmed Premium wiadomość elektroniczną za pośrednictwem e-mail lub komunikatora internetowego.
7. Rezerwując termin świadczeń opieki zdrowotnej przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość, Użytkownik zobowiązany jest w ciągu 30 minut dokonać z góry płatności za ich wykonanie, używając w tym celu udostępnionego mu przez CM Royalmed Premium systemu płatności on-line oraz postępując zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie urządzenia, za pomocą którego Użytkownik kontaktuje się z CM Royalmed Premium. Brak odnotowania przez CM Royalmed Premium opłaty za rezerwację terminu świadczeń opieki zdrowotnej dokonanej przez Użytkownika w wyżej wymienionym czasie, powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji.
8. Rezerwację terminu wykonania wybranych przez Użytkownika świadczeń opieki zdrowotnej uważa się, jako przeprowadzoną prawidłowo, włącznie wówczas, gdy Użytkownik prawidłowo wybrał termin wykonania Usługi oraz dokonał pełnej opłaty za rezerwację za pomocą systemu płatności on-line.
9. Po zakończeniu prawidłowo przeprowadzonej rezerwacji terminu wykonania wybranych przez Użytkownika świadczeń opieki zdrowotnej i wniesieniu za nie opłaty za pośrednictwem serwisu płatności on-line, Użytkownik otrzymuje na podany podczas rezerwacji adres e-mail, wiadomość podsumowującą i potwierdzającą warunki zawartej pomiędzy Użytkownikiem a CM Royalmed Premium umowy o świadczenie Usług.

- Świadczenia opieki zdrowotnej, których termin wykonania został zarejestrowany przez Użytkownika oraz opłacone za pomocą systemu płatności on-line, Użytkownik zobowiązany jest zrealizować zgodnie z zarezerwowanym terminem placówce CM Royalmed Premium.

§ 7

ODWOŁYWANIE TERMINÓW WYKONANIA ŚWIADCZEŃ OPIEKI ZDROWOTNEJ

- Użytkownik może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów z tego tytułu odwołać rezerwację terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej najpóźniej na 24 godziny przypadające w dni robocze przed wskazanym w rezerwacji terminem wykonania Usług.
- Rezerwację terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej można odwołać:
 - za pośrednictwem Serwisu, poprzez wybór na Koncie Użytkownika okienka o odwołaniu wizyty,
 - poprzez odpowiedź na wiadomość SMS, wysłany do Użytkownika celem potwierdzenia dokonania rezerwacji, zgodnie z instrukcją przekazaną przez CM Royalmed Premium,
 - telefonicznie, dzwoniąc na infolinię CM Royalmed Premium pod numer 533 702 703 ,
 - elektronicznie, za pośrednictwem korespondencji e-mail: rejestracja@royalmed.com.pl lub innej wiadomości wysłanej do CM Royalmed Premium, postępując zgodnie z instrukcjami przekazanymi Użytkownikowi przez CM Royalmed Premium w korespondencji zwrotnej,
 - w trakcie kontaktu bezpośredniego w placówce CM Royalmed Premium,
 - pisemnie, w szczególności korzystając z wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
- Użytkownik przyjmuje do wiadomości i w pełni akceptuje, że najpóźniej 24 godziny przypadające w dni robocze przed terminem wykonania zarezerwowanych przez niego i opłaconych świadczeń opieki zdrowotnej z wyłączeniem zaplanowanych zabiegów co do których termin odwołania wynosi 48 godzin, CM Royalmed Premium przystępuje do wykonania Usługi, organizując w tym celu pracę placówki oraz personelu CM Royalmed Premium, a także dokonując z odpowiednim wyprzedzeniem zamówienia usług niezbędnych do wykonania Usługi u swoich poddostawców. Dokonując rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej oraz płatności za pośrednictwem serwisu płatności on-line w terminie krótszym niż 24 godziny a w przypadku zaplanowanych zabiegów w terminie krótszym niż 48 godzin przypadających w dni robocze od wybranego terminu realizacji tych Usług, Użytkownik wyraża zgodę na rozpoczęcie wykonywania zawartej w ten sposób umowy przed upływem terminu do odstąpienia od tej umowy. W związku z tym Użytkownik będzie miał obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odwołania rezerwacji. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem ceny danego świadczenia opieki zdrowotnej, wskazanej w cenniku lub w trakcie dokonywania rezerwacji. W przypadku odwołania terminu rezerwacji po jego upływie odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia § 14 ust. 3 poniżej.
- W przypadku niezrealizowania zarezerwowanego i opłaconego przez Użytkownika świadczenia opieki zdrowotnej z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi CM Royalmed Premium, Użytkownik jest uprawniony do zwrotu całości uiszczonej za to świadczenie opłaty, co nie wyłącza dochodzenia przez niego innych roszczeń z tego tytułu na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie Cywilnym.

§ 8

ZAKUP PAKIETÓW MEDYCZNYCH

- Użytkownik może przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość nabyć Pakiet Medyczny dla siebie lub Uprawnionego, który upoważnia Użytkownika lub Uprawnionego do korzystania z określonych świadczeń opieki zdrowotnej udzielanych przez CM Royalmed Premium na zasadach określonych w dokumentach Umowy przekazanych Użytkownikowi podczas procedury zakupu w taki sposób, żeby mógł się z nimi zapoznać.
- Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią dokumentów Umowy zakupu Pakietu Medycznego przed jej zawarciem.
- Jeżeli Użytkownik nabywa Pakiet Medyczny za pośrednictwem Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość, powinien po zapoznaniu się z dokumentami Umowy dokonać opłaty za pośrednictwem udostępnionego mu przez CM Royalmed Premium systemu płatności on-line.

§ 9

PŁATNOŚCI

1. Rejestracja w Serwisie, założenie oraz świadczenie Usługi prowadzenia Konta Użytkownika, jak również dokonywanie rezerwacji terminów wykonania wybranych przez Użytkownika świadczeń opieki zdrowotnej jest bezpłatne.
2. Korzystanie przez Użytkownika z Usług polegających na udzielaniu świadczeń opieki zdrowotnej przez CM Royalmed Premium jest płatne.
3. Aktualna lista świadczeń opieki zdrowotnej, których rezerwacja terminu wykonania oraz nabycie za pomocą systemu płatności on-line oraz ich szczegółowy opis jest udostępniana w Serwisie, na stronie internetowej pod adresem domeny: www.royalmedonline.com oraz w trakcie komunikacji z Użytkownikiem za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość.
4. Każdorazowo przed dokonaniem rezerwacji terminu wykonania wybranych przez Użytkownika świadczeń opieki zdrowotnej oraz przed uiszczeniem płatności za ich wykonanie, Użytkownik jest informowany o łącznej cenie za realizację danej Usługi. Tym samym CM Royalmed Premium nie pobiera żadnych opłat, które nie zostały wskazane w trakcie dokonywania rezerwacji terminu wykonania danej Usługi, z zastrzeżeniem punktu następnego.
5. W przypadku wystąpienia opłat dodatkowych, które Użytkownik zobowiązany jest zapłacić, zostaną one wyliczone w podsumowaniu zamówienia wraz ze wskazaniem ich rodzaju oraz wysokości, a także metody ich uiszczenia przez Użytkownika. W szczególności w celu skorzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej Użytkownik może być zobowiązany do poniesienia dodatkowej opłaty za usługę pielęgniarską oraz dodatkowej opłaty za zapewnienie Użytkownikowi środków ochrony indywidualnej ograniczających możliwość zakażenia chorobami zakaźnymi.
6. Dokonywanie płatności odbywa się przy pomocy systemu płatności on-line udostępnionego Użytkownikowi przez CM Royalmed Premium w trakcie dokonywania rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej.
7. Użytkownik może jednorazowo zarezerwować i opłacić poprzez system płatności on-line więcej niż jedno świadczenie opieki zdrowotnej, o ile wskazania medyczne związane z udzielaniem danej procedury medycznej tego nie wykluczają.
8. W razie rezerwacji terminu wykonania świadczenia zdrowotnego i niedokończenia procedury płatności, rezerwacja nie powoduje obowiązku zapłaty i zostaje automatycznie anulowana po 15 minutach od chwili jej dokonania. W takim przypadku CM Royalmed Premium nie jest zobowiązane do realizacji Usługi na rzecz Użytkownika, natomiast Użytkownik nie jest zobowiązany do ponoszenia żadnych opłat.
9. W przypadku odwołania rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej, opłaconej za pośrednictwem systemu płatności on-line w terminie określonym w § 7 ust. 1, Użytkownik otrzymuje zwrot uiszczonej opłaty w taki sam sposób, w jaki została ona przez niego dokonana. Zwrot realizowany jest bez konieczności podejmowania przez Użytkownika jakichkolwiek dodatkowych czynności.
10. W przypadku odwołania rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej opłaconej za pośrednictwem systemu płatności on-line w terminie późniejszym niż określony w § 7 ust. 1, Użytkownik ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Royalmed Premium w ramach wykonywania Usługi do chwili odwołania rezerwacji. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem ceny danego świadczenia opieki zdrowotnej, wskazanej w trakcie dokonywania rezerwacji.
11. W przypadku odwołania rezerwacji po upływie terminu wykonania Usługi, jak również w przypadkach, o których mowa w § 11 ust. 6 lit. b-d poniżej, odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia § 14 ust. 3 poniżej.
12. Zwrot opłaty uiszczonej za wykonanie wybranych przez Użytkownika świadczeń opieki zdrowotnej następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odwołania rezerwacji.
13. Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania obsługi płatności powinny być kierowane bezpośrednio do operatora płatności on-line na adres poczty elektronicznej zgodnie z regulaminem danego operatora dotyczącym świadczenia usług w zakresie płatności elektronicznych.

§ 10 REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące świadczonych przez CM Royalmed Premium Usług mogą być składane w następujący sposób:
 - a) drogą elektroniczną, w tym w szczególności na adres e-mailowy: recepccja@royalmed.com.pl
 - b) listownie na adres: Royalmed Premium Sp. z o.o., ul. Wiślana 36, 05-092 Łomianki.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane pozwalające na identyfikację Użytkownika lub Uprawnionego: imię i nazwisko Użytkownika, ewentualnie jego login do Konta Użytkownika lub imię i nazwisko Uprawnionego,
 - b) adres e-mail lub adres pocztowy Użytkownika (dla reklamacji składanych listownie),

- c) zwięzły opis problemu będącego podstawą do złożenia reklamacji, pozwalający na jednoznaczną identyfikację zdarzenia będącego podstawą reklamacji i wszystkich istotnych jego okoliczności,
 - d) określenie ewentualnych żądań Użytkownika,
 - e) numer rachunku bankowego - w przypadku żądania zwrotu płatności.
3. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie do 14 dni a w sytuacjach wymagających dodatkowych wyjaśnień, konsultacji i/lub weryfikacji nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu reklamacji.
 4. CM Royalmed Premium udzieli odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. W sytuacji złożenia reklamacji drogą elektroniczną, odpowiedź zostanie udzielona w tej samej formie. Osoba składająca reklamację drogą tradycyjną otrzyma odpowiedź drogą elektroniczną wyłącznie w sytuacji jeśli wyrazi zgodę na jej zastosowanie.
 5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa ust. 3 i 4, CM Royalmed Premium:
 - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - b) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

§ 11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. CM Royalmed Premium odpowiada za prawidłowe i niezakłócone funkcjonowanie Serwisu.
2. CM Royalmed Premium zobowiązany jest do należytego świadczenia Usług, w tym w szczególności do wykonania świadczeń opieki zdrowotnej nabywanych przez Użytkownika przy użyciu Serwisu lub innych środków porozumiewania się na odległość w terminie określonym w rezerwacji.
3. W przypadku nienależytego wykonania Usług przez CM Royalmed Premium Użytkownikowi przysługują odpowiednie uprawnienia wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego.
4. CM Royalmed Premium nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika osobom trzecim danych zabezpieczających dostęp do Konta Użytkownika lub też nienależytego zabezpieczenia tych danych pozwalającego na ich uzyskanie i użycie przez osoby trzecie.
5. CM Royalmed Premium nie ponosi odpowiedzialności za niemożność świadczenia Usług w wyniku działania siły wyższej. Za siłę wyższą uważa się niemożliwą do przewidzenia w chwili zawarcia umowy, przy dołożeniu należytej staranności, wyjątkową sytuację zewnętrzną lub zdarzenie niezależne od woli CM Royalmed Premium, o charakterze nagłym, którym nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają CM Royalmed Premium wypełnienie jego zobowiązań wynikających z umowy zawartej z Użytkownikiem (w szczególności: klęski żywiołowe, w tym: trzęsienie ziemi, huragan, powódź, inne nadzwyczajne zjawiska atmosferyczne, akty władzy państwowej, w tym: stan wojenny, stan wyjątkowy, stan epidemii, stan zagrożenia epidemicznego, działania wojenne, akty sabotażu, akty terrorystyczne i inne podobne wydarzenia zagrażające porządkowi publicznemu, strajki o charakterze generalnym lub inne niepokoje społeczne, w tym publiczne demonstracje).
6. CM Royalmed Premium zastrzega sobie prawo odmowy lub zaprzestania świadczenia Usług w przypadku, gdy:
 - a) dane Użytkownika wskazane w formularzu rejestracyjnym są nieprawdziwe albo zachodzi uzasadniona obawa, że dane te mogą być nieprawdziwe albo niekompletne,
 - b) Użytkownik lub Uprawniony nie stawia się na termin wykonania świadczenia opieki zdrowotnej w terminie określonym w rezerwacji,
 - c) Użytkownik lub Uprawniony odmówi poddania się procedurze medycznej niezbędnej do udzielenia danego świadczenia opieki zdrowotnej,
 - d) Użytkownik lub Uprawniony nie zastosuje się do obowiązujących w CM Royalmed Premium zasad zachowania wymogów bezpieczeństwa udzielania świadczeń opieki zdrowotnej, w tym w szczególności odmówi stosowania środków ochrony osobistej lub wydawanych w tym zakresie poleceń przez personel CM Royalmed Premium.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 powyżej stosuje się odpowiednio postanowienia § 9 ust. 11 oraz § 14 ust. 3 niniejszego Regulaminu.
8. CM Royalmed Premium zastrzega sobie prawo czasowego zablokowania Użytkownikowi możliwości korzystania z Usług za pośrednictwem Serwisu w przypadku stwierdzenia, iż Użytkownik co najmniej trzykrotnie dokonał rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej, a następnie odwołał rezerwację. CM może odblokować Użytkownikowi możliwość korzystania z Usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu, na jego wniosek, pod warunkiem, że Użytkownik wykaże, iż odwołanie rezerwacji było usprawiedliwione okolicznościami o charakterze obiektywnym.
9. Serwis może zawierać dostęp do innych stron internetowych poprzez odnośniki (tzw. hiperlinki).

10. CM Royalmed Premium nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treści innych stron internetowych, do których odnośniki (tzw. hiperlinki) zostały umieszczone w Serwisie.
11. W przypadku otrzymania przez CM Royalmed Premium wiarygodnej informacji o niezgodnych z prawem lub nieetycznych treściach na innych stronach internetowych, do których odnośniki (tzw. hiperlinki), zostały umieszczone w Serwisie, odpowiedni odnośnik (tzw. hiperlink) zostanie usunięty z Serwisu.
12. CM Royalmed Premium nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy, jak również za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatora udostępniającego Użytkownikowi możliwość dokonywania płatności on-line.

§ 12 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Użytkownik poprzez wypełnienie formularza Rejestracji i zaznaczenie pola „Akceptuję”, jak również poprzez dokonanie płatności za pośrednictwem udostępnionego mu przez CM Royalmed Premium linku do płatności on-line za zarezerwowane świadczenia opieki zdrowotnej wyraża zgodę na zbieranie i przetwarzanie jego danych osobowych zgodnie z RODO przez CM Royalmed Premium w celu niezbędnym do wykonania postanowień niniejszego Regulaminu i świadczonych na jego podstawie Usług.
2. Podając dane osobowe Uprawnionego, Użytkownik oświadcza, że dysponuje wynikającym z RODO lub z oświadczenia Uprawnionego upoważnieniem do podania tych danych osobowych CM Royalmed Premium, w celach określonych w niniejszym Regulaminie oraz świadczenia na rzecz Uprawnionego Usług. Ponadto Użytkownik oświadcza, że wprowadzane przez niego dane są zgodne z prawdą.
3. Administratorem danych osobowych jest CM Royalmed Premium, zwane dalej także Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania danych osobowych.
4. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych, w tym m.in. informacje o Administratorze i inspektorze ochronie danych, dane umożliwiające skontaktowanie się z nimi, celach i podstawach prawnych przetwarzania danych osobowych, o okresie przekazywania danych osobowych lub kryteriach ustalania tego okresu, o prawie do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych dotyczących osoby, której dane dotyczą, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego, zawarte są w klauzuli informacyjnej dla pacjentów o przetwarzaniu danych osobowych w Royalmed Premium sp. z o.o. z siedzibą w Łomiankach, stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu oraz dostępnej pod adresem www.royalmedonline.com.

§ 13 PLIKI COOKIES

1. Na stronie Serwisu oraz na stronie internetowej dostępnej pod adresem domeny: www.royalmedonline.com należących do CM Royalmed Premium używane są pliki Cookies.
2. CM Royalmed Premium 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 i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej. Cookies zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
4. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika pliki Cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest CM Royalmed Premium.
5. Pliki Cookies wykorzystywane są w celu:
 - a) dostosowania zawartości stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych; w szczególności pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie Użytkownika i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb,
 - b) tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy korzystają ze stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości,
 - c) utrzymania sesji Użytkownika w Serwisie (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 stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, stosowane są następujące rodzaje plików Cookies:
 - a) „niezbędne” pliki Cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, np. uwierzytelniające pliki Cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania,
 - b) pliki Cookies służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania w ramach stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej,
 - c) „wydajnościowe” pliki Cookies, umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej,
 - 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.
9. Użytkownicy stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, 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. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików Cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).
10. Właściciel stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, informuje, że ograniczenia stosowania plików Cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na tych stronach internetowych.
11. Pliki Cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika mogą być wykorzystywane również przez współpracujących z właścicielem stron internetowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, reklamodawców oraz partnerów.
12. Więcej informacji na temat plików Cookies dostępnych jest w sekcji „Pomoc” w menu przeglądarki internetowej.

§ 14

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Użytkownik będący konsumentem może odstąpić od umowy o świadczenie Usług zawartej z CM Royalmed Premium na odległość bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia tej umowy.
2. Termin do odstąpienia od umowy o świadczenie Usług zawartej z CM Royalmed Premium na odległość wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Użytkownikowi będącemu konsumentem nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie Usług zawartej z CM Royalmed Premium na odległość, jeżeli CM Royalmed Premium wykonało w pełni Usługi objęte tą umową lub było gotowe do świadczenia tych usług w zarezerwowanym przez użytkownika terminie. W takim przypadku Użytkownikowi nie przysługuje zwrot uiszczonej płatności.
4. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy o świadczenie Usług zawartej z CM Royalmed Premium na odległość, Użytkownik będący konsumentem powinien poinformować CM Royalmed Premium o swojej decyzji w tym zakresie w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, złożenie pisma osobiście w CM Royalmed Premium lub poprzez przesłanie wiadomości pocztą elektroniczną. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać przesłane na adres: Royalmed Premium Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łomiankach, ul. Wiśłana 36, 05-092 Łomianki, lub na adres poczty elektronicznej: recepccja@royalmed.com.pl albo poprzez odwołanie wizyty za pośrednictwem Serwisu.
5. Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

6. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, wystarczy, aby Użytkownik będący konsumentem wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od takiej umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy wskazanym w ust. 2 powyżej.
7. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika będącego konsumentem od umowy zawartej o świadczenie Usług zawartej z CM Royalmed Premium na odległość, CM Royalmed Premium zwróci wszystkie otrzymane od Użytkownika płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Użytkownik poinformował CM Royalmed Premium o swojej decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od takiej umowy, z zastrzeżeniem ust. 9 poniżej.
8. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przy dokonywaniu zapłaty za świadczenie Usługi, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Użytkownik nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
9. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od umowy, w ramach której Użytkownik dokonał rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej oraz płatności w terminie krótszym niż 24 godziny od wybranego terminu realizacji tych Usług, Użytkownik ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy, z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem ceny danego świadczenia opieki zdrowotnej, wskazanej w trakcie dokonywania rezerwacji.

§ 15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. CM Royalmed Premium zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa, lub nałożenia na CM Royalmed Premium określonych obowiązków przez organy państwa, zmiany danych CM Royalmed Premium, a także w celu poprawy jakości świadczonych Usług, poprawy ochrony prywatności i zapobiegania nadużyciom. Zmiana staje się skuteczna z upływem 7 dni od momentu udostępnienia zmienionego Regulaminu w Serwisie oraz na stronie internetowej dostępnej pod adresem domeny: www.royalmedonline@com przy czym jeżeli Użytkownik nie zgadza się na taką zmianę, może bez żadnych opłat rozwiązać umowę o świadczenie Usług. Do świadczenia Usług, polegających na udzielaniu świadczeń opieki zdrowotnej świadczone przez CM Royalmed Premium, a zakupionych w okresie obowiązywania poprzedniej wersji Regulaminu, zastosowanie znajdują postanowienia tej poprzedniej wersji Regulaminu.
2. Prawem właściwym do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Użytkownikiem będącym konsumentem a CM Royalmed Premium którego przedmiotem są Usługi świadczone przez CM Royalmed Premium na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.
3. Wszelkie spory związane z Usługami świadczonymi przez CM Royalmed Premium będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
4. Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów dotyczących umów zawieranych na odległość, w tym w szczególności mogą złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

KLAUZULA INFORMACYJNA DLA PACJENTÓW O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH W ROYALMED PREMIUM SP Z O.O. Z SIEDZIBĄ W ŁOMIANKACH

Zgodnie z art. 13 ust.1 i 2 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) (Dz.U.UE.L.2016.119.1) – zwanym dalej w skrócie „RODO”, informujemy, że:

- 1) W związku ze świadczeniem na Pani/Pana rzecz usług przez spółkę ROYALMED PREMIUM sp. z o.o. z siedzibą Łomiankach konieczne jest przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych. Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.
- 2) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka ROYALMED PREMIUM sp. z o.o. z siedzibą Łomiankach (05-092), przy ul. Wiślanej 36, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000773421, o kapitale zakładowym 5 000,00 zł, opłaconym w całości, posiadająca numer NIP: 1182190112, REGON: 382639105, zwana dalej „Administratorem”.
- 3) Celami i podstawami prawnymi przetwarzania Pani Pana danych osobowych są:

| Cel | Podstawa prawna |
|--|--|
| udzielanie świadczeń zdrowotnych (diagnostyka, konsultacje, profilaktyka, terapia, zabiegi) | art. 9 ust. 2 lit. a, c, h oraz i RODO |
| prawidłowa realizacja świadczonych usług lub podjęcie działań na Pani/Pana prośbę przed zawarciem umowy, w tym m.in. rezerwacja terminu wizyty, rejestracja usługi, przekazanie informacji o przygotowaniu do wizyty/badania, przekazanie przypomnienia o terminie wizyty/badania, przekazanie informacji o odwołaniu terminu wizyty/badania, realizacja wizyty/badania, wystawienie recept/skierowań, rozpatrywanie skarg i reklamacji, przekazywanie informacji o zmianie adresu punktu świadczenia usług, realizacja Pani/Pana prośby o przedstawienie oferty lub o możliwość rezerwacji wizyty | art. 6 ust. 1 lit. a oraz b RODO |
| prowadzenie ksiąg rachunkowych, rozliczeń z płatnikiem, rozliczeń podatkowych, prowadzenie i przechowywanie dokumentacji medycznej, weryfikacja tożsamości przed wizytą | art. 6 ust. 1 lit. c RODO |
| prawnie uzasadnione interesy realizowane przez Administratora lub przez stronę trzecią, w tym w szczególności badanie satysfakcji pacjentów, prowadzenie badań i analiz statystycznych (dostosowanie oferty i doskonalenie standardów świadczonych usług), ochrona obiektu i mienia, poprawa bezpieczeństwa na terenie placówki medycznej prowadzonej przez Administratora, umożliwienie wykrywania zachowań szkodzących Administratorowi lub jego podwykonawcom albo narażających ich na straty (monitoring wizyjny pomieszczeń oraz otoczenia), a także ustalanie, dochodzenie lub obrona roszczeń w postępowaniu sądowym, administracyjnym lub też innym postępowaniu pozasądowym, w związku z działalnością prowadzoną przez Administratora lub jego podwykonawców | art. 6 ust. 1 lit. f RODO |
| marketing usług świadczonych przez Administratora lub jego partnerów handlowych – o ile wyrazi Pani/Pan na to zgodę | art. 6 ust. 1 lit. a RODO |

- 4) W związku z przetwarzaniem danych w celach, o których mowa w pkt 3, odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą:

- a) podmioty, którym Administrator przekazuje dane w związku z realizacją obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności prawa w obszarze ochrony zdrowia, w tym m.in. podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych (zapewnienie ciągłości świadczeń zdrowotnych), organy władzy publicznej, w tym Rzecznik Praw Pacjenta, Narodowy Fundusz Zdrowia, organy samorządu zawodów medycznych oraz konsultanci krajowi i wojewódzcy, w zakresie niezbędnym do wykonywania przez te podmioty ich zadań, w szczególności nadzoru i kontroli;
 - b) podmioty finansujące udzielane Pani/Panu świadczenia zdrowotne w ramach umów zawartych z ROYALMED PREMIUM sp. z o.o.;
 - c) podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora m.in. dostawcy usług IT, podmioty świadczące usługi archiwizacji dokumentacji medycznej, usługi prawne, etc. - przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora oraz w celach wskazanych w pkt 3,
 - d) podmioty, którym przekazanie Pani/Pana danych następuje na podstawie Pani/Pana oświadczenia, wniosku lub zgody;
 - e) podmioty upoważnione na podstawie, decyzji administracyjnych, orzeczeń sądowych, tytułów wykonawczych;
 - f) organy państwowe lub organy samorządu terytorialnego w związku z prowadzonym postępowaniem;
 - g) inne podmioty upoważnione na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez czas określony przepisami prawa, a w szczególności przez okres wynikający z art. 29 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Dokumentacja medyczna jest przechowywana co do zasady przez okres co najmniej 20 lat od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkiem:
- a) dokumentacji medycznej w przypadku zgonu pacjenta na skutek uszkodzenia ciała lub zatrucia, która jest przechowywana przez okres 30 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpił zgon,
 - b) dokumentacji medycznej zawierającej dane niezbędne do monitorowania losów krwi i jej składników, która jest przechowywana przez okres 30 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu,
 - c) zdjęć rentgenowskich przechowywanych poza dokumentacją medyczną pacjenta, które są przechowywane przez okres 10 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym wykonano zdjęcie,
 - d) skierowań na badania lub zleceń lekarza, które są przechowywane przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym udzielono świadczenia będącego przedmiotem skierowania lub zlecenia,
 - e) skierowań na badania lub zleceń lekarza, które są przechowywane przez okres:
 - 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym udzielono świadczenia zdrowotnego będącego przedmiotem skierowania lub zlecenia lekarza,
 - 2 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym wystawiono skierowanie – w przypadku gdy świadczenie zdrowotne nie zostało udzielone z powodu niezgłoszenia się pacjenta w ustalonym terminie, chyba że pacjent odebrał skierowanie,
 - f) dokumentacji medycznej dotyczącej dzieci do ukończenia 2 roku życia, która jest przechowywana przez okres 22 lat.

Po upływie ustawowego czasu przechowywania dokumentacji medycznej będzie ona niszczona w sposób uniemożliwiający identyfikację pacjenta, którego dotyczyła, lub wydana Panu/Pani lub osobie przez Pana/Panią upoważnionej. Dane służące do celów rozliczania świadczeń zdrowotnych, a także dane służące do dochodzenia roszczeń będą przetwarzane przez okres przedawnienia tych roszczeń zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego. Dane przetwarzane na potrzeby księgowości i rozliczeń podatkowych są przetwarzane przez okres 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. Jeżeli wyraził/a Pan/Pani na komunikację w celach marketingowych, dane będą przetwarzane do momentu wycofania przez Panią/Pana zgody na przetwarzanie danych osobowych w tych celach. Okres przechowywania danych przetwarzanych przy pomocy monitoringu wizyjnego wynosi maksymalnie 30 dni, chyba że nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu lub powzięto wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu – w takim przypadku termin przechowywania danych ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

- 6) Pani/Pana dane nie będą profilowane tj. w sposób zautomatyzowany przetwarzane do oceny czynników osobowych, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów Pani/Pana pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się z wyjątkiem stanu zdrowia do czego jesteśmy zobowiązani odpowiednimi przepisami prawa.

- 7) W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo: dostępu do Pana/Pani danych osobowych; sprostowania Pana/Pani danych osobowych; usunięcia Pana/Pani danych osobowych; ograniczenia przetwarzania Pana/Pani danych osobowych w przypadkach wskazanych w art. 18 RODO; przenoszenia danych osobowych; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w przypadkach określonych w art. 21 RODO; wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, który to Urząd mieści się pod adresem: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
- 8) Każdą z wyrażonych przez Panią/Pana zgód może Pani/Pan wycofać w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych dokonanego przed jej wycofaniem. W celu cofnięcia zgody na przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych należy skontaktować się z Administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych (zob. pkt 10 poniżej).
- 9) We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych może Pani/Pan skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych za pośrednictwem korespondencji elektronicznej kierowanej na adres e-mail: iodo@royalmed.com.pl listownie przesyłając korespondencję na adres Administratora lub osobiście po uprzednim umówieniu wizyty z pracownikiem recepcji Administratora.
- 10) Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niemniej podanie danych osobowych jest warunkiem niezbędnym do udzielenia świadczeń zdrowotnych ze względu na wymogi prawne nałożone na Administratora danych, w tym m.in. konieczność prowadzenia dokumentacji medycznej. Odmowa podania danych może być podstawą do odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego. Podanie danych jest również niezbędne do wystawienia rachunku lub faktury. Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest całkowicie dobrowolne, brak zgody na komunikację marketingową nie może być podstawą do odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego.

Prezes ROYALMED PREMIUM sp. z o.o.

Załącznik nr 2 do Regulaminu zawierania na odległość umów o świadczenie usług przez Royalmed Premium sp. z o.o. z siedzibą w Łomiankach za pośrednictwem serwisu „portal pacjenta” oraz ich opłacania za pośrednictwem systemu płatności on-line

Miejscowość, data

.....
.....
.....
Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
Adres konsumenta(-ów)

Royalmed Premium sp. z o.o.
ul. Wiślana 36
05-092 Łomianki

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja/My (*).....niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*)
odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)
umowy dostawy następujących rzeczy(*)
umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej
usługi(*).....

Data zawarcia umowy¹/odbioru²(*).....

.....
Podpis konsumenta(-ów)

(*) Niepotrzebne skreślić

- ¹ podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług
² podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru