

**REGULAMIN ZAWIERANIA NA ODLEGŁOŚĆ UMÓW
O ŚWIADCZENIE USŁUG
PRZEZ ROYALMED SP. Z O. O. Z SIEDZIBĄ W ŁOMIANKACH
ZA POŚREDNICTWEM SERWISU WWW.ROYALMED.COM.PL**

Spółka Royalmed 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 za pośrednictwem serwisu www.royalmed.com.pl, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

**§ 1
DEFINICJE**

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Regulamin** – niniejszy regulamin, określający warunki zawierania na odległość umów o świadczenie usług przez Royalmed sp. z o.o. z siedzibą w Łomiankach pod marką Centrum Medyczne Royalmed oraz dokonywania elektronicznej rezerwacji terminu wykonania tych usług, a także wykonywanie płatności za ich realizację z wykorzystaniem systemu płatności on-line, za pośrednictwem Serwisu.
2. **Centrum Medyczne Royalmed** lub **CM Royalmed** – spółkę Royalmed Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łomiankach, ul. Wiślana 36, 05-092 Łomianki, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000335169, której akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy 630 000,00 zł, NIP: 5361869259, REGON: 141967833.
3. **Użytkownik:**
 - a) osobę fizyczną, w tym **Uprawnionego**, która ma zamiar skorzystać jako pacjent z usług świadczonych przez CM Royalmed i w tym celu dokonuje elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranej usługi lub usług 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 wybranej usługi lub usług świadczonych przez CM Royalmed 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 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 zakupiona usługa lub usługi świadczone przez CM Royalmed za pośrednictwem Serwisu.
5. **Serwis** – oznacza platformę elektroniczną, dostępną pod adresem www.royalmed.com.pl, umożliwiającą założenie indywidualnego **Konta Użytkownika**, przy pomocy którego Użytkownik może korzystać z wybranych usług świadczonych przez CM Royalmed, rezerwować termin wykonania takich usług oraz uiszczać za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line.
6. **Usługi** – oznacza jedną lub kilka niżej zdefiniowanych świadczeń:
 - a) usługę elektronicznej rezerwacji i uiszczenia opłaty za wybrane świadczenie lub świadczenia opieki zdrowotnej wykonywane przez CM Royalmed realizowaną z wykorzystaniem systemu płatności on-line za pośrednictwem Serwisu, oraz
 - b) świadczenie lub świadczenia opieki zdrowotnej nabywane przez Użytkowników za pośrednictwem Serwisu, oraz
 - c) usługę prowadzenia **Konta Użytkownika**.
7. **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.

8. **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.
9. **Rejestracja** – proces polegający na założeniu Konta Użytkownika w Serwisie, w trakcie którego Użytkownik zobowiązany jest podać niezbędne dane osobowe umożliwiające CM Royalmed świadczenie Usług.
10. **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.
11. **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.

§ 2

INFORMACJE O CENTRUM MEDYCZNYM ROYALMED

1. Właścicielem Serwisu jest CM Royalmed, które za pośrednictwem Serwisu świadczy Użytkownikom Usługi, jako Usługi jednorazowe, bądź kilka takich Usług, bądź Pakiety Medyczne oraz umożliwia rezerwację elektroniczną Usług lub Pakietów Medycznych i ich opłacanie za pośrednictwem systemu płatności on-line.
2. Użytkownik może szybko i efektywnie skontaktować się z CM Royalmed za pośrednictwem adresu e-mail: kontakt@royalmed.com.pl, telefonicznie pod numerem telefonu: 881220011, korespondencyjnie wysyłając korespondencję na adres: Royalmed sp. z o.o., ul. Wiśłana 36, 05-092 Łomianki lub bezpośrednio w placówce Centrum Medycznego Royalmed pod tym samym adresem.
3. CM Royalmed jest podmiotem uprawnionym do wykonywania świadczeń opieki zdrowotnej wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą, dostępnego pod adresem: <https://rpwdl.csioz.gov.pl/>.
4. CM Royalmed jest administratorem danych osobowych Użytkownika lub Uprawnionego, uprawnionym do przetwarzania danych osobowych o stanie zdrowia swoich pacjentów z mocy prawa oraz administratorem danych osobowych udostępnianych przez Użytkowników przy dokonywaniu przez nich elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranej Usługi lub Usług świadczonych przez CM Royalmed oraz uiszczania za te Usługi opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. CM Royalmed nieodpłatnie udostępnia Użytkownikowi niniejszy Regulamin w trakcie procedury Rejestracji przed rozpoczęciem świadczenia Usług, a także - na żądanie Użytkownika - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści niniejszego Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym Użytkownik się posługuje.
6. Usługi świadczone przez CM Royalmed 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 z Użytkownikiem za pomocą Serwisu 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 KORZYSTANIA Z SERWISU

1. Serwis jest udostępniony przez CM Royalmed w polskiej wersji językowej, za pośrednictwem sieci Internet i strony internetowej Serwisu, jako zasób systemu teleinformatycznego i umożliwia korzystanie przez Użytkownika z wybranych Usług świadczonych przez CM Royalmed.
2. Do korzystania z Serwisu 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. Dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami wymienionymi powyżej.

3. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Serwisu, CM Royalmed zaleca, aby urządzenie, z którego korzysta Użytkownik posiadało 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. Korzystanie przez Użytkownika z Usług świadczonych przez CM Royalmed za pośrednictwem Serwisu jest możliwe wyłącznie w przypadku uprzedniego zapoznania się i akceptacji postanowień Regulaminu, a także po dokonaniu Rejestracji i uzyskaniu dostępu do indywidualnego Konta Użytkownika.
2. Dokonując Rejestracji Konta Użytkownika 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 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 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 zdrowotne 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, w celu określonym w niniejszym Regulaminie.
7. Użytkownik zobowiązany jest do wprowadzania do Serwisu danych zgodnych z prawdą i ponosi wyłączną odpowiedzialność za wprowadzenia danych nieprawdziwych.
8. CM Royalmed nie pobiera od Użytkownika żadnych opłat za korzystanie z połączenia internetowego, za pomocą którego Użytkownik łączy się z Serwisem. 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 Usług świadczonych przez CM Royalmed 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 oraz Polityki Prywatności.
5. W wyniku poprawnie przeprowadzonej i zakończonej Rejestracji Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta Użytkownika oraz dokonywania elektronicznej rezerwacji terminu wykonania wybranej Usługi lub Usług i uiszczania za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line.
6. 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 wybranej Usługi lub Usług i dokonanie za nie opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line może nastąpić po utworzeniu Konta Użytkownika.
2. Informacje o poszczególnych świadczeniach opieki zdrowotnej zamieszczone w Serwisie nie stanowią oferty zawarcia umowy o świadczenie Usług przez CM Royalmed w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
3. Ofertę zawarcia umowy o świadczenie Usług przez CM Royalmed stanowi dopiero rezerwacja terminu wykonania wybranej Usługi lub Usług.
4. Osoba posiadająca aktywne Konto Użytkownika, aby zarezerwować termin wykonania świadczenia lub świadczeń opieki zdrowotnej powinna zalogować się na swoje Konto Użytkownika w Serwisie.
5. Po zalogowaniu na swoje Konto Użytkownik wybiera dostępne za pośrednictwem Serwisu świadczenie lub świadczenia opieki zdrowotnej oraz datę oraz godzinę ich wykonania.
6. Rezerwując termin świadczenia lub świadczeń opieki zdrowotnej dostępnych za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik zobowiązany jest w ciągu 15 minut dokonać z góry płatności za ich wykonanie, używając w tym celu udostępnionego mu przez CM Royalmed systemu płatności on-line oraz postępując zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie urządzenia, za pomocą którego Użytkownik korzysta z Serwisu. Brak odnotowania przez CM Royalmed opłaty za rezerwację terminu świadczenia lub świadczeń opieki zdrowotnej dokonanej przez Użytkownika w wyżej wymienionym czasie, powoduje jej automatyczne anulowanie.
7. 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.
8. 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 umowy.
9. 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 placówki CM Royalmed.

§ 7

ODWOŁYWANIE TERMINÓW WYKONANIA ŚWIADCZEŃ OPIEKI ZDROWOTNEJ

1. Użytkownik może bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów z tego tytułu odwołać rezerwację terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej dokonaną i opłaconą za pośrednictwem Serwisu najpóźniej na 12 godzin przed wskazanym w rezerwacji terminem wykonania Usługi.
2. Rezerwację terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej dokonaną i opłaconą za pośrednictwem Serwisu można odwołać:
 - a) on-line, poprzez wybór na Koncie Użytkownika okienka o odwołaniu wizyty,
 - b) poprzez odpowiedź na wiadomość SMS, wysłany do Użytkownika celem potwierdzenia dokonania rezerwacji, zgodnie z instrukcją przekazaną przez CM Royalmed,
 - c) telefonicznie, dzwoniąc na infolinię CM Royalmed,
 - d) w trakcie kontaktu bezpośredniego w placówce CM Royalmed.
3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i w pełni akceptuje, że najpóźniej 12 godzin przed terminem wykonania zarezerwowanych przez niego i opłaconych za pośrednictwem Serwisu świadczeń opieki zdrowotnej, CM Royalmed przystępuje do wykonania Usługi, organizując w tym celu pracę placówki oraz personelu CM Royalmed, 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 w terminie krótszym niż 12 godzin 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.

4. W przypadku niezrealizowania zarezerwowanego i opłaconego przez Użytkownika świadczenia opieki zdrowotnej z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi CM Royalmed, Użytkownik jest uprawniony do zwrotu uiszczonej za to świadczenie opłaty.

§ 8

ZAKUP PAKIETÓW MEDYCZNYCH

1. Użytkownik może za pośrednictwem Serwisu nabyć Pakiet medyczny dla siebie lub Uprawnionego, który upoważnia Użytkownika lub Uprawnionego do korzystania z określonych świadczeń opieki zdrowotnej udzielanych przez CM Royalmed na zasadach określonych w dokumentach Umowy dostępnych do wglądu podczas procedury zakupu.
2. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią dokumentów Umowy zakupu Pakietu Medycznego przed jej zawarciem.
3. Jeżeli Użytkownik nabywa Pakiet medyczny za pośrednictwem Serwisu, powinien po zapoznaniu się z dokumentami Umowy dokonać opłaty za pośrednictwem systemu płatności on-line dostępnych w Serwisie.

§ 9

PŁATNOŚCI

1. Rejestracja w Serwisie, założenie oraz świadczenie Usługi prowadzenia Konta Użytkownika jest bezpłatne.
2. Korzystanie przez Użytkownika z Usługi polegającej na udzielaniu świadczeń opieki zdrowotnej przez CM Royalmed 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 dostępna na stronie internetowej Serwisu.
4. Użytkownik ponosi opłaty zgodne z cennikiem zawartym w Serwisie. Cennik zawiera wszystkie opłaty, które Użytkownik ponosi w związku rezerwacją terminu wykonania wybranych przez Użytkownika świadczeń opieki zdrowotnej oraz ich nabyciem.
5. 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 nie pobiera żadnych opłat, które nie zostały wskazane w cenniku lub w trakcie dokonywania rezerwacji terminu wykonania danej Usługi, z zastrzeżeniem punktu następnego.
6. 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. W szczególności w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego wirusem SARS-CoV-2 (tzw. koronawirusem) w celu skorzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej Użytkownik może być zobowiązany do poniesienia dodatkowej opłaty za usługę pielęgniarską związaną z koniecznością zachowania szczególnych względów bezpieczeństwa oraz zapewnienia Użytkownikowi oraz personelowi CM Royalmed środków ochrony osobistej.
7. Dokonywanie płatności odbywa się przy pomocy systemu płatności on-line udostępnionego Użytkownikowi przez CM Royalmed.
8. Użytkownik może jednorazowo zarezerwować i opłacić poprzez system płatności on-line więcej niż jedno świadczenie opieki zdrowotnej spośród świadczeń dostępnych za pośrednictwem Serwisu, o ile wskazania medyczne związane z udzielaniem danej procedury medycznej tego nie wykluczają.
9. W razie rezerwacji terminu wykonania świadczenia zdrowotnego i niedokończenia procedury płatności, rezerwacja nie powoduje obowiązku zapłaty i zostaje anulowana przez system po 15 minutach od chwili jej dokonania. W takim przypadku CM Royalmed nie jest zobowiązane do realizacji Usługi na rzecz Użytkownika.
10. W przypadku odwołania rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej dokonanej i opłaconej za pośrednictwem Serwisu 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.
11. W przypadku odwołania rezerwacji terminu wykonania świadczeń opieki zdrowotnej dokonanej i opłaconej za pośrednictwem Serwisu w terminie późniejszym niż określony w § 7 ust. 1, Użytkownik ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Royalmed 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 cenniku lub w trakcie dokonywania rezerwacji.

12. W przypadku odwołania terminu rezerwacji po jego upływie, jak również w przypadkach, o których mowa w § 11 ust. 6 lit. b-d poniżej, odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia § 14 ust. 3 poniżej.
13. Zwrot opłaty za rezerwację terminu świadczenia opieki zdrowotnej następuje w terminie 14 dni.
14. 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 Usług mogą być składane w następujący sposób:
 - a) drogą elektroniczną na adres mailowy kontakt@royalmed.com.pl
 - b) listownie na adres: Royalmed Sp. z o.o., ul. Wiślana 36, 05-092 Łomianki.
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane pozwalające na identyfikację Użytkownika: nazwę (login) Użytkownika,
 - b) imię i nazwisko Użytkownika,
 - c) adres e-mail lub adres pocztowy Użytkownika (dla reklamacji składanych listownie),
 - d) zwięzły opis problemu będącego podstawą do złożenia reklamacji, pozwalający na jednoznaczną identyfikację zdarzenia będącego podstawą reklamacji i wszystkich istotnych jego okoliczności,
 - e) określenie ewentualnych żądań Użytkownika,
 - f) numer rachunku bankowego - w przypadku żądania zwrotu płatności.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 30 dni roboczych od daty wpływu wszystkich danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji
4. CM Royalmed udzieli odpowiedzi na reklamację w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, ewentualnie w formie elektronicznej, gdy osoba składająca reklamację wyrazi zgodę na jej zastosowanie.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa ust. 4, CM Royalmed:
 - 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 odpowiada za prawidłowe i niezakłócone funkcjonowanie Serwisu.
2. CM Royalmed zobowiązany jest do należytego świadczenia Usług, w tym w szczególności do wykonania świadczeń opieki zdrowotnej nabywanych przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu w terminie określonym w rezerwacji.
3. W przypadku nienależytego wykonania przez CM Royalmed świadczeń opieki zdrowotnej zakupionych za pośrednictwem Serwisu Użytkownikowi przysługują odpowiednie uprawnienia wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego.
4. CM Royalmed 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 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, o charakterze nagłym, którym nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają CM Royalmed 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 lub inne niepokoje społeczne, w tym publiczne demonstracje, włączając w to ewentualne strajki personelu CM Royalmed lub jego podwykonawców lub dalszych podwykonawców).

6. CM Royalmed zastrzega sobie prawo odmowy lub zaprzestania świadczenia Usług w przypadku, gdy:
 - a) dane Użytkownika wskazane w formularzu rejestracyjnym są nieprawdziwe albo zachodzi ryzyko, że dane te mogą być nieprawdziwe albo niekompletne,
 - b) Użytkownik lub uprawniona przez niego osoba trzecia nie stawia się na termin wykonania świadczenia opieki zdrowotnej w terminie określonym w rezerwacji,
 - c) Użytkownik lub uprawniona przez niego osoba trzecia odmówi poddania się procedurze medycznej niezbędnej do udzielenia danego świadczenia opieki zdrowotnej,
 - d) Użytkownik lub uprawniona przez niego osoba trzecia nie zastosuje się do obowiązujących w CM Royalmed zasad zachowania wymogów bezpieczeństwa udzielania świadczeń opieki zdrowotnej, w tym w szczególności odmówi stosowania środków ochrony bezpośredniej lub wydawanych w tym zakresie poleceń przez personel CM Royalmed.
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 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 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 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 nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.

§ 12

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Użytkownik poprzez wypełnienie formularza Rejestracji i zaznaczenie pola „Akceptuję” wyraża zgodę na zbieranie i przetwarzanie jego danych osobowych zgodnie z RODO przez CM Royalmed w celu niezbędnym do wykonania postanowień niniejszego Regulaminu i świadczonych na jego podstawie Usług.
2. Użytkownik może założyć Konto Użytkownika osobie trzeciej, w ramach którego może dokonywać nabywania Usług świadczonych przez CM Royalmed za pośrednictwem Serwisu na rzecz osoby trzeciej. Podając dane osobowe osoby trzeciej, Użytkownik oświadcza, że dysponuje wynikającym z RODO lub z oświadczenia osoby trzeciej upoważnieniem do podania tych danych osobowych CM Royalmed, w celach określonych w niniejszym Regulaminie. Ponadto Użytkownik oświadcza, że wprowadzane przez niego dane są zgodne z prawdą.
3. Administratorem danych osobowych jest CM Royalmed, zwany dalej także Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania danych osobowych.
4. Dane przetwarzane są w celach niezbędnych do wykonania postanowień niniejszego Regulaminu, a w szczególności w celach:
 - a) zawarcia umowy o świadczenie Usług przez CM Royalmed na rzecz Użytkownika lub Uprawnionego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Dane będą przetwarzane przez okres ważności Konta Użytkownika, chyba że wcześniej Użytkownik wycofa zgodę na przetwarzanie danych osobowych lub skorzysta z innych przysługujących mu praw. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne celem świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie;
 - b) wystawienia dokumentu potwierdzającego dokonanie zapłaty za zamówienie, prowadzenia ksiąg rachunkowych, wypełnienia innych obowiązków podatkowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z m.in. ustawą o rachunkowości przez okres konieczny do wypełnienia obowiązku prawnego;

- c) dokonania niezbędnych zapisów w dokumentacji medycznej i przekazania jej Użytkownikowi lub Uprawnionemu na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z ustawą o prawach pacjenta przez czas wskazany przepisami prawa,
 - d) przechowania danych osobowych Użytkownika lub Uprawnionego w bazie pacjentów w celu prowadzenia ewentualnego postępowania reklamacyjnego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c oraz f RODO, jako tzw. prawnie uzasadniony interes Administratora, którym jest dochodzenie roszczeń i obrona praw przysługujących CM Royalmed przez okres przewidziany przepisami prawa;
 - e) ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń z tytułu prowadzonej przez CM Royalmed działalności gospodarczej na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Administratora, którym jest ustalenie, dochodzenie i obrona roszczeń. Administrator będzie przetwarzał dane osobowe przez okres przedawnienia roszczeń wskazany prawem,
 - f) świadczenia marketingu bezpośredniego, w tym ewentualnego świadczenia usługi typu newsletter, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, tj. na podstawie zgody. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania takich informacji (newsletter) poprzez przesłanie informacji na adres CM Royalmed z żądaniem cofnięcia zgody. CM Royalmed będzie przetwarzać dane przez okres ważności zgody lub do czasu skorzystania z innych praw przez Użytkownika.
5. Wszystkie dane podane przez Użytkownika w trakcie korzystania z Serwisu oraz dane zawarte w wynikach badań nie będą przekazywane ani ujawniane osobom trzecim z zastrzeżeniem ust. 5, chyba że będzie to konieczne ze względu na obowiązujące przepisy prawa.
6. CM Royalmed może powierzyć przetwarzanie danych osobowych w niezbędnym zakresie operatorowi, obsługującemu system płatności on-line w celu wykonywania Usług określonych w niniejszym Regulaminie.
7. Użytkownik lub Uprawniony, jeśli przepisy prawa, m.in., ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, nie wskazują inaczej, ma prawo:
- a) dostępu do swoich danych osobowych,
 - b) sprostowania swoich danych osobowych,
 - c) usunięcia swoich danych osobowych,
 - d) ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - e) wniesienia skargi do organu nadzorczego,
 - f) przenoszenia danych,
 - g) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jednakże uniemożliwi świadczenie Usług określonych w niniejszym Regulaminie przez CM Royalmed,
 - h) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdy znajdą przesłanki z art. 21 RODO.
8. W celu wykonania powyższych uprawnień należy skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych poprzez e-mail na adres kontakt@royalmed.com.pl lub poprzez pocztę tradycyjną pisząc na adres Royalmed Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łomiankach, ul. Wiśłana 36, 05-092 Łomianki.
9. Dane osobowe Użytkownika lub Uprawnionego nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
10. Dane osobowe Użytkownika lub Uprawnionego nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy oraz do organizacji międzynarodowych.
11. CM Royalmed zapewnia przechowywanie i zabezpieczanie danych osobowych Użytkownika lub Uprawnionego zgodnie z zasadami określonymi w RODO w art. 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a także w innych obowiązujących przepisach prawa.
12. Zgromadzone dane podlegają starannej ochronie, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Administrator dokłada wszelkich starań, aby przechowywanym danym zapewnić właściwy stopień bezpieczeństwa.
13. CM Royalmed korzysta z podwykonawców (współpracujące placówki medyczne, podmioty świadczące usługi w zakresie diagnostyki, rehabilitacji, podmioty obsługujące i serwisujące systemy informatyczne oraz sprzęt informatyczny CM Royalmed, firmy świadczące obsługę prawną), które mają lub mogą mieć dostęp do danych osobowych.

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 CM Royalmed.
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) utrzymania 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. uwierzytniające 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) „funkcyjne” 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 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. Właściciel 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 ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Użytkownik będący konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość za pośrednictwem Serwisu bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia tej umowy.

2. Termin do odstąpienia od umowy zawartej na odległość za pośrednictwem Serwisu wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Użytkownikowi będącemu konsumentem nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość za pośrednictwem Serwisu jeżeli CM Royalmed wykonało w pełni Usługę lub Usługi objęte tą umową. W takim przypadku Użytkownikowi nie przysługuje zwrot uiszczonej płatności.
4. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik będący konsumentem musi poinformować CM Royalmed o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną) przesłanego na adres: Royalmed Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łomiankach, ul. Wiślana 36, 05-092 Łomianki, nr faksu: +48 22 250 14 45 lub na adres poczty elektronicznej: rejestracja@royalmed.com.pl.
5. Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.), jednak nie jest to obowiązkowe.
6. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy zawartej na odległość za pośrednictwem Serwisu, 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 na odległość za pośrednictwem Serwisu, CM Royalmed zwróci wszystkie otrzymane od Użytkownika płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Użytkownik poinformował CM Royalmed 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 za pośrednictwem Serwisu w terminie krótszym niż 12 godzin 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 cenniku lub w trakcie dokonywania rezerwacji.

§ 15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. CM Royalmed może zmienić Regulamin i uruchomić nową wersję usług świadczonych w ramach Serwisu. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez CM Royalmed, który nie będzie krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia w Serwisie zmienionego Regulaminu.
2. Prawem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Użytkownikiem będącym konsumentem a CM Royalmed, którego przedmiotem są usługi świadczone przez CM Royalmed w ramach Serwisu na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.
3. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez CM Royalmed w ramach Serwisu będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
4. Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim.