

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

### Postanowienia ogólne

#### Artykuł 1

Terminy użyte w Regulaminie oznaczają:

1. Sprzedawca – Centrum Medyczne ENEL – MED Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Słomińskiego 19/524, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sadowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 00002752, kapitał zakładowy 23.566.900,00 zł, adres mailowy: sklep@enel.pl, nr tel.: +48 22 230 7050, fax +48 22 431 77 03
2. Sklep internetowy - narzędzie dostępne pod adresem internetowym <https://sklep.enel.pl>. Narzędzie to umożliwia nabywanie Usług od Sprzedawcy.
3. Klient - osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która złożyła zamówienie na Usługę zgodnie z niniejszym Regulaminem.
4. Zamówienie - złożenie oświadczenia woli przez Klienta zgodnie z wzorem zamieszczonym w Sklepie internetowym, stanowiące ofertę zawarcia umowy.
5. Weryfikacja adresu E-mail - informacja wysyłana do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, że jego adres e-mail został wykorzystany do dokonania zakupów w Sklepie internetowym. Załącznikiem do informacji jest niniejszy Regulamin oraz – o ile istnieje dla produktu nabytego przez Klienta - regulamin tego produktu.
6. Rejestracja Zamówienia – informacja wysyłana do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, że jego Zamówienie wpłynęło i zostanie zrealizowane po zaksięgowaniu płatności. Rejestracja Zamówienia obejmuje informacje, o których mowa w art. 12. ust. 1 ustawy o Prawach konsumenta.
7. Potwierdzenie Realizacji Zamówienia – informacja wysłana do Klienta, że jego Zamówienie zostało przyjęte do realizacji.
8. Usługa – usługa medyczna opisana i oznaczona ceną sprzedaży w Sklepie internetowym.
9. Voucher – kupon o określonej wartości, uprawniający do wymiany na rzeczy lub usługi o takiej samej wartości w ESTELL Klinice Medycyny Estetycznej w Warszawie.
10. Towar – produkt (rzecz) opisany i oznaczony ceną sprzedaży w Sklepie internetowym.
11. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

12. Kod – unikalny ciąg znaków alfanumerycznych przesyłany przez sprzedawcę pocztą email, przypisany do konkretnej zakupionej Usługi lub Vouchera, umożliwiający nabywcy aktywację i realizację w określonym okresie czasu zawartym w regulaminie Usługi lub Vouchera.

## **Artykuł 2**

1. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszelkich transakcji dokonywanych za pośrednictwem Sklepu internetowego.
2. Zamieszczona na stronie informacja o Towarach, Usługach i Voucherach wraz z ceną nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do składania ofert.
3. Umowa zostaje zawarta z chwilą, gdy Klient otrzyma w formie mailowej na podany przez siebie adres Rejestrację Zamówienia.

## **Warunki korzystania ze Sklepu internetowego**

### **Artykuł 3**

Sklep internetowy jest narzędziem ogólnodostępnym i korzystać z niego może ogół użytkowników, którzy wejdą na dany adres internetowy, pod którym to narzędzie działa. Warunkiem koniecznym nabywania Towarów, Usług lub Voucherów w Sklepie internetowym jest podanie niezbędnych do realizacji zamówienia danych osobowych, które to dane wymienione są w formularzu składania zamówienia.

## **Procedura składania zamówienia**

### **Artykuł 4**

Składanie zamówienia polega na wyborze prezentowanych przez Sprzedającego w Sklepie internetowym Towarów, Usług lub Voucherów w określonej ilości, wyboru miasta realizacji jeśli jest to wymagane dla danego produktu i przeniesieniu ich do Koszyka Sklepu internetowego. Proces zakupu składa się z pięciu etapów:

1. Koszyk. Pokazuje wszystkie wybrane do zakupu przez Klienta pozycje. Istnieje możliwość zwiększenia lub zmniejszenia ilości poszczególnych pozycji zakupowych, usunięcia z koszyka, kontynuacji zakupów lub zakończenia zakupów przez użycie przycisku „Przejdź do kasy”
2. Dane do wysyłki. Konieczne jest wypełnienie wszystkich pól wymaganych formularza składania zamówienia. Są to dane teleadresowe do wysyłki w przypadku zakupu Towaru, email na jaki mają zostać przesłane wszystkie potwierdzenia, dokumenty finansowe oraz dane umożliwiające realizację Usługi lub Vouchera. Istnieje możliwość wyboru chęci otrzymania Faktury/noty obciążeniowej a w takiej sytuacji zachodzi

konieczność wprowadzenia dodatkowych danych do dokumentu. Przekazana zostaje informacja o płatności w systemie płatności PayU. Istnieją możliwości cofnięcia się do poprzedniego etapu, kontynuowania zakupów lub przejścia do następnego etapu poprzez użycie „Przejdź do płatności”.

3. Podsumowanie. Ostatnia wizualizacja danych i możliwość dodania komentarza do zamówienia. Istnieją możliwości cofnięcia się do poprzedniego etapu, kontynuowania zakupów lub przejścia do następnego etapu poprzez użycie „Zweryfikuj e-mail”.
4. Weryfikacja adresu email. Na podany adres email zostaje wysłany mail weryfikujący jego poprawność – Weryfikacja adresu E-mail. Kliknięcie w przesłany link jest warunkiem zawarcia umowy i przenosi do sklepu w celu kontynuacji zakupów. Istnieją możliwości cofnięcia się do poprzedniego etapu, kontynuowania zakupów lub przejścia do następnego etapu poprzez użycie „Przejdź do płatności”.
5. Płatność. Następuje przekierowanie do systemu płatności PayU. Klient dokonuje płatności. Po udanej transakcji otrzymuje potwierdzenie drogą mailową z PayU, zostaje przekierowany ponownie do strony internetowej sklepu. Po zaksięgowaniu Klient otrzymuje Potwierdzenie Realizacji Zamówienia wraz z potwierdzeniem zakupu w wybranej formie oraz Kod.

### **Realizacja zamówienia**

#### **Artykuł 5**

1. Realizacją zamówienia Klienta zajmuje się Sprzedawca.
2. Po nabyciu przez Klienta Usługi lub Vouchera Sprzedawca przesyła Klientowi na podany przez niego adres e-mail Kod, którego podanie jest od Klienta wymagane w placówce przed przystąpieniem do realizacji Usługi lub wykonania uprawnień Klienta wynikających z Vouchera. Zasady świadczenia Usług i dokonywania świadczeń wynikających z Vouchera określają regulaminy poszczególnych świadczeń.
3. Czas realizacji zamówienia podany jest w Koszyku Sklepu internetowego. Rozpoczęcie świadczenia Usług oraz korzystania z Vouchera jest możliwe po dostarczeniu Klientowi lub osobie przez niego wskazanej Kodu, a jeżeli ma ono nastąpić przed upływem prawa Konsumenta do odstąpienia od umowy, również po wyrażeniu przez Konsumenta wyraźnego żądania wykonania tego świadczenia.
4. Kupujący otrzymuje Towar przesyłką kurierską na koszt Sprzedawcy na wskazany adres wysyłki.
5. Kupujący dokonuje płatności poprzez usługę PayU. Zakupu usług analogicznych jak oferowane w sklepie internetowym może także dokonać, odpowiednim oferującym je oddziale własnym sprzedawcy.

6. Informacje, o których mowa w ust. 2-4 są widoczne po wejściu przez Klienta do Koszyka Sklepu internetowego, a zatem Klient ma możliwość zapoznania się z nimi przed złożeniem Zamówienia.

## Odstąpienie od umowy

### Artykuł 6

1. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia otrzymania przez Klienta Towaru albo kodu uprawniającego do skorzystania z Usług lub Vouchera.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy Klient będący Konsumentem musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z możliwości odstąpienia od umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej Sprzedawca prześle Konsumentowi niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy kierować na adres pocztowy, adres e-mail lub numer faxu podane w artykule 1 pkt 1 Regulaminu.
6. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Klient będący Konsumentem wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
7. W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia przesyłki (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności Sprzedawca dokonuje przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Konsumenta w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Towaru lub do czasu dostarczenia Sprzedawcy dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Towar należy zwrócić Sprzedawcy na adres podany w artykule 1 pkt 1 Regulaminu niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Klient poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle Towar przed upływem terminu 14 dni.

9. Konsument musi ponieść bezpośrednio koszty zwrotu Towaru (koszty odesłania do Sprzedawcy). W przypadku gdy zwracane przez Konsumenta Towary nie mogą być zwrócone w zwykłym trybie za pośrednictwem poczty maksymalne koszty bezpośredniego zwrotu są uzależnione od wybranego przez Konsumenta sposobu zwrotu, w tym w przypadku korzystania z firm kurierskich wynikają one z cenników usług oferowanych przez tego rodzaju firmy.
10. Jeżeli Klient odstąpi od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Klient ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
11. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - 1) dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej;
  - 2) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - 3) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
  - 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 5) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - 6) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 7) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
  - 8) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
  - 9) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji,

- prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- 10) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 11) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
  - 12) zawartej w drodze aukcji publicznej;
  - 13) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
  - 14) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

## **Reklamacje**

### **Artykuł 7**

1. Sprzedawca jest obowiązany do dostarczania na rzecz Klienta Towarów wolnych od wad oraz do świadczenia na rzecz Klienta Usług z najwyższą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady Towarów oraz za nienależyte świadczenie Usług z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady (art. 556 i następane Kodeksu cywilnego) oraz niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych.
2. W przypadku, gdy Towar ma wady albo Klient nie jest zadowolony z jakości świadczonych Usług, należy zgłosić ten fakt Sprzedawcy na adres pocztowy, adres e-mail, numer telefonu lub numer faxu podany w artykule 1 pkt 1 Regulaminu.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać żądanie Klienta. Zgłoszenie powinno zawierać aktualne dane Klienta.
4. Sprzedawca ustosunkowuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji.
5. W przypadku nieuwzględnienia przez Sprzedającego roszczeń Klienta związanych z jakością świadczonych Usług, Klientowi (poza możliwością dochodzenia swoich roszczeń przed sądem) przysługuje również prawo skorzystania z pomocy odpowiednich, wyznaczonych do spraw ochrony konsumentów organów, w tym między innymi do Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Praw Konsumentów lub Inspekcji Handlowej zobowiązanych do udzielania konsumentom bezpłatnej pomocy w zakresie przewidzianym przepisami prawa. W celu uzyskania odpowiedniej pomocy należy

zgłosić się do organu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania Konsumenta. Konsument ma prawo również do skorzystania z możliwości polubownego dochodzenia swoich roszczeń przed właściwym Sądem Polubownym Sądem Konsumentkim tworzonym zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej składając w tym celu do sądu wnioski o rozpatrzenie sporu między konsumentem a przedsiębiorcą.

### **Postanowienia końcowe**

#### **Artykuł 8**

Dane Klienta uzyskane w trakcie realizacji Zamówień są zbierane i przetwarzane wyłącznie z obowiązującymi przepisami prawa. Klient przyjmuje do wiadomości, że:

- 1) Administratorem jego danych osobowych przetwarzanych w celu realizacji Zamówienia, w tym dostarczenia Towaru lub Kodu oraz rozpatrywania reklamacji jest Sprzedawca.
- 2) ma prawo dostępu do swoich danych w celu ich kontroli i weryfikacji,
- 3) ma prawo wystąpienia do Administratora o usunięcie swoich danych osobowych,
- 4) udostępnienie danych jest dobrowolne,
- 5) dane są zabezpieczane przed ich ujawnieniem i wykorzystaniem przez osoby trzecie w sposób opisany na Stronie Internetowej,
- 6) dane osobowe Klienta udostępniane są firmom zaangażowanym bezpośrednio w realizację Zamówienia, w tym firmie kurierskiej.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klienta zawiera dokument Polityki Prywatności.

#### **Artykuł 9**

1. Sprzedawca porozumiewa się z Klientem za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu. Klient ma możliwość porozumiewania się ze Sprzedawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu. Dane kontaktowe Sprzedawcy znajdują się w art. 1 ust. 1 Regulaminu.
2. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze Sklepu internetowego są następujące:
  - a) Sprawnie działające urządzenie z dostępem do Internetu,
  - b) Aktualizowana wersja przeglądarki internetowej zainstalowanej na urządzeniu,
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu określające uprawnienia lub obowiązki Kupującego sprzeczne z prawami Konsumentów wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub też naruszające interesy konsumentów nie dotyczą Konsumentów.

**Załącznik nr 1 do Regulaminu:**

**WZÓR FORMULARZA Odstąpienia od umowy**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

.....  
.....

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

Data zawarcia umowy<sup>(\*)</sup>/odbioru<sup>(\*)</sup>

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data

(\*) niepotrzebne skreślić