

## REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO

### Artykuł 1

#### Definicje

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 Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000275255, kapitał zakładowy 28.280.279 zł, adres mailowy: sklep@enel.pl, nr tel.: +48 22 230 7050
2. **Sklep internetowy** - serwis internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem enelsklep.pl
3. **Kupujący** - osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która złożyła Zamówienie w Sklepie internetowym na swój lub cudzy rachunek zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. **Pacjent** – Kupujący lub inna osoba uprawniona do korzystania z Usług zakupionych w Sklepie internetowym.
5. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Podmiot z uprawnieniami konsumenta** - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tych umów wynika, że nie posiadają one dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, posiadająca w zakresie określonym przepisami prawa uprawnienia konsumenta.
7. **Zamówienie** - złożenie oświadczenia woli przez Kupującego zgodnie z procedurą określoną w Sklepie internetowym, stanowiące ofertę zawarcia umowy, a w przypadku Konsumenta i Podmiotu z uprawnieniami konsumenta stanowiące oświadczenie o akceptacji oferty Sprzedawcy.
8. **Potwierdzenie Zamówienia** – informacja wysyłana do Kupującego za pośrednictwem poczty elektronicznej, że jego Zamówienie wpłynęło i że może zostać zrealizowane.
9. **Usługa** – usługa, w tym usługa zdrowotna świadczona przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych opisana i oznaczona ceną sprzedaży w Sklepie internetowym.
10. **Wizyta** – Usługa w postaci konkretnej wizyty realizowanej w umówionym terminie, formie oraz miejscu.
11. **Pakiet medyczny** - usługa polegająca na gotowości do świadczenia usług medycznych z określonymi w umowie limitami (ograniczeniem ich ilości w danym okresie).
12. **Pakiet badań i konsultacji** - pakiet badań lub konsultacji umożliwiający skorzystanie z usług medycznych objętych pakietem w ilościach określonych w zakresie pakietu.
13. **Karta podarunkowa** – karta o określonej wartości, uprawniająca do wymiany na usługi o takiej samej wartości.
14. **Produkt** – sprzedawane w Sklepie internetowym Wizyty, Pakiety medyczne, Pakiety badań i konsultacji, Karty podarunkowe oraz Towary.
15. **Towar** - produkt (rzecz) opisany i oznaczony ceną sprzedaży w Sklepie internetowym.
16. **Placówka medyczna** – wybrane przez Kupującego miejsce realizacji Usługi.
17. **Konto** - nieodpłatna funkcjonalność Sklepu internetowego (usługa świadczona drogą elektroniczną przez Sprzedawcę) pozwalająca Kupującemu na założenie indywidualnego konta w Sklepie internetowym.

18. **Kod** - unikalny ciąg znaków alfanumerycznych przesyłany przez Sprzedawcę pocztą email, przypisany do konkretnego Pakietu badań i konsultacji lub Karty podarunkowej umożliwiający nabywcy aktywację i realizację w określonym terminie.
19. **Użytkownik** - osoba posługująca się Kodem celem skorzystania z usług objętych Pakietem badań i konsultacji lub Karty podarunkowej.
  
20. **Regulamin sklepu** – niniejszy regulamin sklepu internetowego.
21. **Regulamin konta** – regulamin określający zasady założenia Konta i korzystania z jego funkcjonalności.
22. **Regulamin produktu** – regulamin określający szczegółowe zasady zamawiania określonych Produktów i świadczenia Usług.

## Artykuł 2

### Postanowienia ogólne

1. Postanowienia Regulaminu sklepu mają zastosowanie do wszelkich transakcji dokonywanych za pośrednictwem Sklepu internetowego, o ile Strony nie uzgodniły inaczej zgodnie z artykułem 10 ust. 3 Regulaminu.
2. Zamieszczona na stronie informacja o Produkcie wraz z ceną oraz postanowieniami dotyczącymi płatności nie stanowi oferty w rozumieniu art. 543 KC, a jedynie zaproszenie do składania ofert. Postanowienie to nie dotyczy Konsumentów oraz Podmiotów z uprawnieniami konsumenta, dla których informacja o Produktach stanowi ofertę.
3. Umowa zostaje zawarta z chwilą, gdy Kupujący otrzyma w formie mailowej na podany przez siebie adres Potwierdzenie Zamówienia. Postanowienie to nie dotyczy Konsumentów oraz Podmiotów z uprawnieniami konsumentów, z którymi to umowa zostaje zawarta z chwilą przyjęcia oferty Sprzedawcy, tj. złożenia Zamówienia.
4. Sprzedawca nie pobiera żadnych opłat w związku z korzystaniem ze środków porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy. Kupujący ponosi wyłącznie koszty, które wynikają z zawartych przez niego umów z podmiotami trzecimi, które to podmioty sprzedają mu urządzenia lub świadczą na jego rzecz usługi umożliwiające porozumiewanie się na odległość (np. z dostawcą Internetu).

## Artykuł 3

### Konto w Sklepie internetowym

1. Kupujący może założyć w Sklepie internetowym Konto.
2. Zasady założenia i korzystania z Konta reguluje Regulamin konta.

## Artykuł 4

### Warunki korzystania ze Sklepu internetowego

1. Sklep internetowy jest narzędziem ogólnodostępnym i korzystać z niego może ogół użytkowników, którzy wejdą na adres internetowy, pod którym to narzędzie działa. Dostęp do Sklepu internetowego można uzyskać za pomocą urządzenia (np. komputer, tablet, telefon komórkowy) z dostępem do sieci Internet. Sprzedawca zapewnia poprawność działania Sklepu internetowego w następujących przeglądarkach: Google Chrome, Safari, Opera, Firefox. Warunkiem koniecznym nabywania Produktów w Sklepie internetowym jest podanie niezbędnych do realizacji Zamówienia danych, które to dane wymienione są w formularzu składania Zamówienia oraz postępowanie zgodnie z dalszymi opisanymi szczegółowo w Sklepie internetowym krokami.
2. Przy składaniu Zamówienia Kupujący może skorzystać z trzech możliwości:
  - 1) Zamówienie z opcją KUP BEZ REJESTRACJI – Zamówienie bez zakładania Konta w

Sklepie internetowym – w tej sytuacji przy składaniu Zamówienia Kupujący podaje dane Kupującego oraz – w przypadku gdy Zamówienie tego wymaga - dane Pacjenta, umożliwiające Sprzedawcy prawidłową realizację i udokumentowanie transakcji oraz kontakt z Kupującym/Pacjentem. Kupujący korzystający z tej formy zakupów nie ma możliwości śledzenia historii swoich Zamówień i przy każdym kolejnym Zamówieniu składanym w tej formie będzie proszony o podanie danych.

- 2) Zamówienie z opcją ZAREJESTRUJ SIĘ – Zamówienie z jednoczesnym założeniem Konta w Sklepie internetowym – Kupujący, który chce założyć Konto w Sklepie internetowym, przy zakładaniu Konta jest proszony o podanie danych umożliwiających Sprzedawcy założenie Konta i prawidłową realizację i udokumentowanie transakcji realizowanych na podstawie Zamówień składanych za pośrednictwem tego Konta, jak również – jeśli Kupujący wyraził odpowiednie zgody – umożliwiających podejmowanie określonych działań marketingowych. Podczas zakładania Konta Kupujący akceptuje Regulamin konta oraz politykę prywatności. Po założeniu Konta Kupujący składa Zamówienie za jego pośrednictwem. W celu złożenia Zamówienia Kupujący wypełnia przeznaczone do tego formularze, w tym podaje niezbędne dane oraz akceptuje Regulamin sklepu
  - 3) Zamówienie z opcją LOGOWANIE – Zamówienie składane za pośrednictwem założonego wcześniej Konta w Sklepie internetowym. W celu złożenia Zamówienia Kupujący wypełnia przeznaczone do tego formularze, w tym podaje niezbędne dane oraz akceptuje Regulamin sklepu.
3. Zamówienia w Sklepie internetowym można składać 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

## **Artykuł 5**

### **Procedura składania zamówienia**

1. Złożenie Zamówienia składa się z następujących etapów:
  - 1) Umówienie Wizyty lub dodanie Pakietu medycznego, Pakietu badań i konsultacji, Karty podarunkowej lub Towaru do koszyka.
  - 2) Akceptacja Regulaminu produktu.
  - 3) Wybór opcji składania Zamówienia (opcja: ZAREJESTRUJ SIĘ, KUP BEZ REJESTRACJI, LOGOWANIE).
  - 4) Podanie/zweryfikowanie/edytowanie danych Kupującego i – w przypadku gdy zakup tego wymaga – danych Pacjenta.
  - 5) Akceptacja Regulaminu sklepu oraz polityki prywatności
  - 6) Złożenie oświadczenia dotyczącego żądania wykonania umowy.
  - 7) Podsumowanie Zamówienia i wybór formy płatności wraz z przekierowaniem do banku. Formy płatności udostępniane Kupującym to przedpłata z wykorzystaniem jednego ze sposobów, których dostępność i ewentualne dodatkowe koszty wyświetlane są w koszyku Sklepu internetowego. W tym miejscu można również podać Kod lub kod rabatowy, o ile Kupujący go posiada.
  - 8) Podsumowanie Zamówienia po zrealizowanej płatności i przesłanie Potwierdzenia Zamówienia wraz z potwierdzeniem zakupu (fakturą) oraz linkiem do Regulaminu sklepu.
2. W procesie składania Zamówienia Sprzedawca stosuje indywidualne dostosowanie ceny na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji polegające na automatycznym udzielaniu przysługujących Kupującemu rabatów.

## **Artykuł 6**

### **Realizacja Zamówienia**

1. Realizacją Zamówienia Kupującego zajmuje się Sprzedawca zgodnie z zasadami opisanymi

poniżej.

2. Zamówienie Wizyty:

Zamówienie realizowane jest w terminie zakupionej przez Kupującego Wizyty oraz w wybranej przez Kupującego formie i jeśli dotyczy w wybranej Placówce medycznej.

3. Zamówienie Pakietu badań i konsultacji:

Kupujący ma możliwość zakupu Pakietu badań i konsultacji dla siebie lub jako prezent (dla osoby trzeciej). W przypadku zakupu Pakietu badań i konsultacji dla siebie Kupujący staje się Pacjentem.

W przypadku nabycia przez Kupującego Pakietu badań i konsultacji na prezent (dla osoby trzeciej) Sprzedawca przesyła Kupującemu na podany przez niego adres e-mail Kod, którego podanie jest wymagane w placówce przed przystąpieniem do realizacji Usługi objętej Pakietem badań i konsultacji.

Rozpoczęcie świadczenia Usług objętych Pakietem badań i konsultacji jest możliwe po dostarczeniu Kupującemu Kodu.

4. Zamówienie Pakietu medycznego:

Po nabyciu przez Kupującego Pakietu medycznego Sprzedawca przesyła Kupującemu na podany przez niego adres e-mail umowę wraz z załącznikami, zawierającą niezbędne informacje dotyczące okresu obowiązywania Pakietu medycznego oraz jego realizacji.

5. Zamówienie Karty podarunkowej:

Po nabyciu przez Kupującego Karty podarunkowej Sprzedawca przesyła Kupującemu na podany przez niego adres e-mail Kod, którego podanie jest wymagane w placówce przed przystąpieniem do realizacji Usługi.

6. Zamówienie Towaru:

Kupujący otrzymuje Towar zgodnie z wybraną formą dostawy na wskazany adres. Koszt dostawy pokrywa Kupujący.

7. Czas realizacji Zamówienia podany jest w Koszyku Sklepu internetowego i jest uzależniony od przedmiotu Zamówienia. Rozpoczęcie świadczenia Usług lub korzystanie z Pakietu medycznego, Pakietu badań i konsultacji, Karty podarunkowej może nastąpić przed upływem prawa do odstąpienia od umowy, o ile Kupujący złoży wyraźne żądanie wykonania tego świadczenia.

8. Płatności za Produkt dokonywane są w formie przedpłaty z wykorzystaniem jednego z udostępnionych w Sklepie internetowym sposobów. Zakupu Produktów analogicznych jak oferowane w Sklepie internetowym można także dokonać w odpowiednim oferującym je oddziale własnym Sprzedawcy.

9. Szczegółowy sposób realizacji Zamówień dotyczących poszczególnych Produktów, w tym zasady związane z odwoływaniem zarezerwowanych Usług opisują regulaminy poszczególnych Produktów.

10. Informacje, o których mowa w ust. 2-6 są widoczne po wejściu przez Kupującego do koszyka Sklepu internetowego, a zatem Kupujący ma możliwość zapoznania się z nimi przed złożeniem Zamówienia.

#### Artykuł 7

##### Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych podawanych przez Kupującego jest Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. z siedzibą w Warszawie, 00-195, ul. Słomińskiego 19 lok. 524.
2. Kupujący może skontaktować się z Administratorem danych osobowych:
  - 1) za pomocą e-maila: [enel@enel.pl](mailto:enel@enel.pl),
  - 2) za pomocą telefonu: (+48) 22 431 77 01/02,
  - 3) drogą pocztową: ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa,
  - 4) za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie [www.enel.pl](http://www.enel.pl).
3. U Administratora danych osobowych jest powołany Inspektor Ochrony Danych Osobowych, z którym mogą Państwo skontaktować się:
  - 1) za pomocą e-maila: [iod@enel.pl](mailto:iod@enel.pl)
  - 2) drogą pocztową: ul. Słomińskiego 19 lok. 524, 00-195 Warszawa,
  - 3) za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie [www.enel.pl](http://www.enel.pl).
4. Administrator danych przetwarza dane osobowe Kupującego w tym dane teleadresowe i dane medyczne, w celu umożliwienia Kupującemu dokonania zakupów w ramach Sklepu internetowego, w celu zweryfikowania i naliczenia przysługujących rabatów, w celu realizacji Zamówienia, w tym świadczenia zamówionych przez Kupującego Usług w celu prowadzenia Konta (jeśli Konto zostało założone przez Kupującego), w celu prowadzenia działań marketingowych, w tym na podstawie wyrażonych przez Kupującego zgód marketingowych.
5. W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych Kupującemu przysługują prawa określone w Rozporządzeniu 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 (dalej jako RODO), tj.:
  - 1) prawo dostępu do Państwa danych osobowych (art. 15 RODO),
  - 2) prawo do sprostowania Państwa danych osobowych (art. 16 RODO),
  - 3) prawo do żądania usunięcia danych w przypadkach określonych w art. 17 ust. 1, z uwzględnieniem wyjątków określonych w przepisie art. 17 ust. 3 RODO,
  - 4) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach określonych w art. 18 RODO,
  - 5) prawo do przenoszenia danych w przypadkach określonych w przepisach art. 20 RODO.
6. Kupującemu przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w przypadku, jeśli przy przetwarzaniu danych osobowych Kupującego Administrator danych osobowych naruszy przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
7. Jeśli Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe Kupującego na podstawie zgody, Kupującemu przysługuje prawo wycofania zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na ważność przetwarzania, które zostało dokonane na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
8. Wobec danych Kupującego mogą być podejmowane zautomatyzowane decyzje (decyzje bez udziału człowieka) jeżeli podejmowanie decyzji w taki sposób jest niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy sprzedaży. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji jest podejmowane w celu weryfikacji poprawności danych podawanych podczas zakupów w Sklepie internetowym

(co jest niezbędne do zawarcia umowy sprzedaży usług zdrowotnych) lub uwzględnienia przysługujących Kupującemu rabatów (co jest niezbędne do weryfikacji prawa do rabatu oraz uwzględniania go w cenie Produktu).

W każdym przypadku podejmowania przez ADO zautomatyzowanych decyzji Kupującemu przysługuje prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratora, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji.

9. Dodatkowo Administrator danych osobowych informuje, że z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Kupującego, Kupującemu przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych, w tym profilowania, w przypadku gdy podstawą przetwarzania danych przez ADO jest:
  - 1) niezbędność przetwarzania do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi danych (art. 6 ust. 1 lit. e RODO),
  - 2) uzasadniony interes prawny ADO (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
10. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych oraz ich ochrony zostały zawarte w Polityce prywatności dostępnej na stronie [www.enel.pl/polityka-prywatnosci/](http://www.enel.pl/polityka-prywatnosci/).

## **Artykuł 8**

### **Odstąpienie od umowy**

1. Kupujący będący Konsumentem ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Kupujący będący Konsumentem może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia:
  - a) otrzymania przez Kupującego lub wskazaną przez Kupującego osobę trzecią inną niż przewoźnik Towaru albo Kodu uprawniającego do skorzystania z Usług objętych Pakietem badań i konsultacji lub Karty podarunkowej a w przypadku gdy umowa obejmuje wiele Towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego Towaru, jego partii lub części;
  - b) zawarcia umowy – w przypadku Usług, na które nie są wydawane Kody
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy Kupujący będący Konsumentem musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną na adresy podane w artykule 1 pkt 1 Regulaminu). Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku złożenia przez Kupującego będącego Konsumentem oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną Sprzedawca prześle Konsumentowi niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).
5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Kupujący będący Konsumentem wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
6. 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 Kupującego 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.

7. 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 Kupujący poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle Towar przed upływem terminu 14 dni.
8. Konsument musi ponieść bezpośrednie 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.
9. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
10. Jeżeli Kupujący odstąpi od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Kupujący 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) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
  - 2) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
  - 3) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
  - 4) 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 towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;
12. Postanowienia ust. 1-11 powyżej, mają zastosowanie również do Podmiotów z uprawnieniami konsumenta.

## **Artykuł 9**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Sprzedawca na podstawie 558 § 1 Kodeksu cywilnego całkowicie wyłącza odpowiedzialność za wady fizyczne i prawne Towarów (rękojmia) wobec Kupujących nie będących Konsumentami lub Podmiotami z uprawnieniami konsumentów.
2. Sprzedawca zobowiązany jest do dostarczania na rzecz Kupującego Towarów zgodnie z umową i wolnych od wad oraz do świadczenia na rzecz Kupującego Usług z najwyższą starannością,

zgodnie z aktualną wiedzą medyczną. Z zastrzeżeniem ust. 1 powyżej Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową oraz za nienależyte świadczenie Usług z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisu art. 43 a i nast. Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych.

3. Sprzedawca ponosi wobec Konsumentów i Podmiotów z uprawnieniami konsumentów odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką lub charakterem braku zgodności Towaru z umową.
4. W przypadku gdy Kupujący lub Pacjent nie jest zadowolony z jakości świadczonych Usług lub otrzymanego Towaru może zgłosić ten fakt Sprzedawcy osobiście, listownie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie posługując się danymi kontaktowymi wskazanymi w artykule 1 pkt 1 Regulaminu.
5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać przyczynę złożenia reklamacji oraz określać żądanie Kupującego lub Pacjenta. Zgłoszenie powinno zawierać dane umożliwiające kontakt z osobą składającą zgłoszenie reklamacyjne.
6. Sprzedawca ustosunkowuje się do żądania w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji.
7. W przypadku nieuwzględnienia przez Sprzedawcę roszczeń Kupującego lub Pacjenta związanych z jakością świadczonych Usług lub jakością Towaru Kupującemu lub Pacjentowi poza możliwością dochodzenia swoich roszczeń przed sądem przysługuje:
  - 1) 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;



- 2) prawo skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich; w tym celu Konsument powinien złożyć wniosek do właściwego dla Sprzedawcy podmiotu uprawnionego (rejestr podmiotów znajduje się pod adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)). Konsument może skorzystać również z platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
  - 3) prawo dochodzenia swoich roszczeń przed właściwym stałym sądem polubownym 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.
8. W przypadku nieuwzględnienia przez Sprzedawcę roszczeń Kupującego lub Pacjenta Sprzedawca informuje Kupującego lub Pacjenta o podmiocie uprawnionym właściwym do rozwiązania sporu pomiędzy Konsumentem a Sprzedawcą oraz o tym, czy zamierza wziąć udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, czy też odmawia takiego udziału.

### Artykuł 10

#### Postanowienia końcowe

1. Sprzedawca porozumiewa się z Kupującym za pośrednictwem poczty e-mail i/lub telefonicznie. Kupujący ma możliwość porozumiewania się ze Sprzedawcą za pośrednictwem poczty e-mail i/lub telefonicznie.
2. Kupujący nie może dostarczać Sprzedawcy treści o charakterze bezprawnym.
3. Wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu podlegają negocjacji i obowiązują, o ile Kupujący i Sprzedawca nie poczynili odmiennych uzgodnień. Kupujący, który chciałby podjąć negocjacje co do któregośkolwiek z postanowień Regulaminu, powinien skontaktować się ze Sprzedawcą, w tym między innymi za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wszelkie ustalenia w tym zakresie będą czynione w formie dokumentowej, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod rygorem nieważności.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu określające uprawnienia lub obowiązki Kupującego sprzecznie z prawami konsumentów wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub też naruszające jego interesy nie dotyczą Konsumentów ani Podmiotów z uprawnieniami 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:

Centrum Medyczne ENEL – MED Spółka Akcyjna ul. Słomińskiego 19/524, 00-195 Warszawa adres e-mail: [sklep@enel.pl](mailto:sklep@enel.pl) Ja/My

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

Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)



Imię i nazwisko konsumenta/Podmiotu z uprawnieniami konsumenta (-ów)

Adres konsumenta/Podmiotu z uprawnieniami konsumenta(-ów)

Podpis konsumenta(-ów)/Podmiotu z uprawnieniami konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

(\*) Niepotrzebne skreślić.