

**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 Sadowego pod nr KRS 00002752, kapitał zakładowy 23.566.900,00 zł, adres mailowy: marketing@enel.pl, nr tel.: +48 22 23 07 007, fax +48 22 431 77 03
2. Sklep internetowy - narzędzie dostępne pod adresem internetowym <https://enel.pl/sklep>. 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. Rejestracja Zamówienia – informacja wysyłana do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, że jego Zamówienie wpłynęło i zostanie zrealizowane. Załącznikiem do informacji jest Regulamin.
6. Potwierdzenie Realizacji Zamówienia – informacja wysłana do Klienta, że jego Zamówienie zostało przyjęte do realizacji.
7. Usługa – usługa medyczna opisana i oznaczona ceną sprzedaży w Sklepie internetowym.
8. Voucher – kupon o określonej wartości, uprawniający do wymiany na rzeczy lub usługi o takiej samej wartości w ESTELL Klinice Medycyny Estetycznej w Warszawie.
9. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Artykuł 2**

1. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszelkich transakcji dokonywanych za pośrednictwem Sklepu internetowego.
2. Zamieszczona na stronie informacja o Usługach i Voucherach wraz z ceną nie stanowi oferty w rozumieniu art. 543 KC, a jedynie zaproszenie do składania ofert.

3. Umowa zostaje zawarta z chwilą, gdy Klient otrzyma w formie mailowej na podany przez siebie adres Potwierdzenie Realizacji 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 Usług 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 Usług lub Voucherów w określonej ilości i przeniesieniu ich do Koszyka Sklepu internetowego. Następnym krokiem jest użycie „Do kasy” i wypełnienie wszystkich pól wymaganych formularza składania zamówienia. Ostatnim krokiem jest zatwierdzenie wprowadzonych danych przez użycie „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”. W tym momencie zamówienie zostaje formalnie złożone co jest potwierdzone wyświetleniem strony potwierdzenia, zawierającej numer nadany zamówieniu w Sklepie internetowym.

### **Realizacja zamówienia**

#### **Artykuł 5**

1. Realizacją zamówienia Klienta zajmuje się Sprzedawca. Sprzedawca wydaje Klientowi Voucher lub kartę uprawniającą do skorzystania za jej okazaniem z zamówionych przez Klienta Usług. Zasady wykorzystania tych dokumentów określa odrębny regulamin (Regulamin Karty Podarunkowej).
2. Czas realizacji zamówienia podany jest w Koszyku Sklepu internetowego. Rozpoczęcie świadczenia Usług oraz korzystanie z Vouchera jest możliwe po dostarczeniu Klientowi lub osobie przez niego wskazanej karty lub Vouchera.
3. Kupujący może wybrać sposób dostawy spośród następujących:
  - a) Kurier,
  - b) Poczta Polska,

4. Kupujący dokonuje płatności poprzez usługę PayU.
5. Wybór sposobu dostawy i formy płatności następuje przy wypełnianiu formularza Zamówienia.
6. Koszty przesyłki zależne są od wybranego przez Klienta sposobu dostawy oraz płatności.
7. Informacje, o których mowa w ust. 2-4 oraz ust. 6 są widoczne po wejściu przez Klienta do Koszyka Sklepu internetowego, a zatem Klient ma możliwość zapoznania się z nimi przed złożeniem Zamówienia.
8. Klient będący Konsumentem wraz z kartą lub Voucherem otrzymuje:
  - a) pisemne potwierdzenia zawarcia umowy, stwierdzające datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia oraz cenę,
  - b) niniejszy Regulamin oraz Regulamin Karty Podarunkowej,
  - c) wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

## **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 karty uprawniającej 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 karty lub Vouchera lub do czasu dostarczenia Sprzedawcy dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

8. Kartę lub Voucher należy odesłać na adres Sprzedawcy 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 je przed upływem terminu 14 dni.
9. Konsument musi ponieść bezpośrednie koszty zwrotu karty lub Vouchera (koszty odesłania do Sprzedawcy). W przypadku gdy zwracane przez Konsumenta karta lub Voucher 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) 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;
  - 2) 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;
  - 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - 5) 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;

- 6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7) 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;
- 8) 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;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- 12) 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;
- 13) 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 świadczenia na rzecz Klienta Usług z najwyższą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za nienależyte świadczenie Usług z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Kodeksu cywilnego.
2. W przypadku, gdy 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 Konsumenckim tworzonym zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej składając w tym celu do sądu wniosek 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 karty uprawniającej do skorzystania z zamówionych Usług lub vouchera na usługi medycyny estetycznej 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.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu określające uprawnienia lub obowiązki Kupującego sprzecznie z prawami Konsumentów wynikającymi z powszechnie

Warszawa 06.05.2016

obowiązujących przepisów prawa lub też naruszające interesy konsumentów nie dotyczą Konsumentów.

**Załącznik nr 1 do Regulaminu:**

**WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA 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