

# **REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CENTRUM ZDROWIA W OPOLU SP. Z O.O.**

## **Rozdział I Postanowienia ogólne**

### **§ 1. Postanowienia wstępne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze sklepu internetowego prowadzonego przez Centrum Zdrowia w Opolu spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej zwanego także „Sklepem”), zasady zawierania umów sprzedaży usług za pośrednictwem Sklepu, prawa i obowiązki Klientów oraz Centrum Zdrowia, zasady realizacji Voucherów, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Sklep prowadzony jest pod adresem internetowym: <https://centrumzdrowia.opole.pl> oraz podstronach funkcjonalnie z nim powiązanych.
3. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn.: Dz. U. z 2024 r., poz. 1513 z późn. zm.).
4. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie internetowej Sklepu w sposób umożliwiający jego pobranie, zapisanie oraz wydrukowanie.
5. Warunkiem złożenia Zamówienia jest zapoznanie się z Regulaminem oraz jego akceptacja przed zawarciem Umowy.
6. Regulamin ma zastosowanie zarówno do Konsumentów, jak i do Przedsiębiorców, chyba że dane postanowienie wyraźnie stanowi inaczej.

### **§ 2. Dane podmiotu prowadzącego Sklep**

1. Właścicielem i operatorem Sklepu jest:

**Centrum Zdrowia w Opolu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Opolu ul. Tadeusza Kościuszki 2,  
45-062 Opole,  
wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS **0000962860**,  
NIP: **7543349584**,  
REGON: **531570172**,  
kapitał zakładowy: **25.311.000,00 zł**,  
**dalej zwana także „Centrum Zdrowia”**

2. Dane kontaktowe Centrum Zdrowia, umożliwiające Klientowi Sklepu kontakt z Centrum Zdrowia:

a) e-mail: **sekretariat@centrumzdrowia.opole.pl**

b) telefon: **77 40 20 398**

c) adres do korespondencji:

ul. Tadeusza Kościuszki 2

45-062 Opole.

3. Centrum Zdrowia jest podmiotem leczniczym wykonującym działalność leczniczą zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

### § 3. Definicje

Ileć w Regulaminie użyte zostały poniższe pojęcia, oznaczają one:

1. **Centrum Zdrowia** – Centrum Zdrowia w Opolu sp. z o.o.;
2. **Sklep** – sklep internetowy prowadzony przez Centrum Zdrowia;
3. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną dokonująca zakupu za pośrednictwem Sklepu;
4. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
5. **Przedsiębiorca** – podmiot dokonujący zakupu w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą;
6. **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, której przysługują uprawnienia wynikające z ustawy o prawach konsumenta zgodnie z obowiązującymi przepisami;
7. **Usługi** – świadczone przez Centrum Zdrowia na rzecz pacjentów usługi zdrowotne w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, oferowane przez Centrum Zdrowia za pośrednictwem Sklepu, w szczególności:
  - a) usługi fizjoterapeutyczne,
  - b) usługi z zakresu medycyny estetycznej,
  - c) badania diagnostyczne,
  - d) inne usługi wskazane w aktualnej ofercie Sklepu;
8. **Voucher** – elektroniczny dokument potwierdzający zakup określonej Usługi, zawierający indywidualny numer identyfikacyjny oraz kod QR umożliwiający jego jednorazową realizację;
9. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy;
10. **Umowa** – umowa na realizację Usługi zawarta pomiędzy Centrum Zdrowia a Klientem na odległość;
11. **Operator płatności** – Stripe lub inny podmiot świadczący usługi płatnicze wskazany przez Centrum Zdrowia;

12. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od Pracy;
13. **Ustawa** – Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2024 r., poz.1796 ze zm.).

#### **§ 4. Rodzaj świadczonych usług**

1. Za pośrednictwem Sklepu Centrum Zdrowia umożliwia zakup Usług świadczonych przez Centrum Zdrowia.
2. Sklep nie prowadzi sprzedaży produktów leczniczych, wyrobów medycznych ani innych towarów, chyba że zostaną one wyraźnie wprowadzone do oferty.
3. Zakup Usługi skutkuje wystawieniem elektronicznego Vouchera uprawniającego do jednorazowego skorzystania z zakupionej Usługi.
4. Zakup Vouchera nie jest równoznaczny z wykonaniem świadczenia zdrowotnego ani rezerwacją konkretnego terminu wizyty.
5. Termin wykonania Usługi ustalany jest indywidualnie z właściwą rejestracją Centrum Zdrowia po dokonaniu zakupu, z uwzględnieniem dostępności terminów

#### **§ 5. Wymagania techniczne**

1. Korzystanie ze Sklepu wymaga:
  - a) urządzenia posiadającego dostęp do Internetu,
  - b) aktualnej przeglądarki internetowej,
  - c) aktywnego konta poczty elektronicznej,
  - d) włączonej obsługi plików cookies oraz JavaScript.
2. Centrum Zdrowia dokłada należytej staranności w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sklepu.
3. Centrum Zdrowia nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia wynikające z:
  - a) działania operatorów telekomunikacyjnych,
  - b) awarii sieci Internet,
  - c) nieprawidłowej konfiguracji urządzenia Klienta,
  - d) działania siły wyższej.

#### **§ 6. Zasady korzystania ze Sklepu**

1. Klient zobowiązany jest korzystać ze Sklepu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami Regulaminu.
2. Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych.
3. Klient zobowiązuje się do podawania danych zgodnych ze stanem rzeczywistym.
4. Centrum Zdrowia może czasowo ograniczyć dostęp do Sklepu z przyczyn technicznych, konserwacyjnych lub związanych z bezpieczeństwem systemu.
5. Centrum Zdrowia zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian funkcjonalnych Sklepu, które nie naruszają praw nabytych Klientów.

## **Rozdział II**

### **Zasady składania Zamówień, zawarcia Umowy oraz płatności**

#### **§ 7. Informacje o Usługach**

1. Informacje o Usługach prezentowane w Sklepie, w szczególności ich opisy, zakres, ceny oraz dostępność, stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
2. Każda Usługa oferowana w Sklepie zawiera co najmniej:
  1. nazwę Usługi;
  2. opis Usługi;
  3. cenę brutto wyrażoną w złotych polskich;
  4. informację o podatku VAT, jeżeli ma zastosowanie;
  5. informację o ewentualnych ograniczeniach dotyczących realizacji Usługi.
3. Wszystkie ceny prezentowane w Sklepie są cenami brutto i obejmują wszelkie należne podatki, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
4. Ceny obowiązują w chwili złożenia Zamówienia przez Klienta.
5. Centrum Zdrowia zastrzega sobie prawo do zmiany cen oraz zakresu oferowanych Usług, przy czym zmiany te nie mają wpływu na Zamówienia złożone przed ich wejściem w życie.

#### **§ 8. Składanie Zamówień**

1. Zamówienia mogą być składane przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, za pośrednictwem Sklepu. Zamówienia mogą być składane wyłącznie przez osoby pełnoletnie, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
2. W celu złożenia Zamówienia Klient:
  1. wybiera Usługę;
  2. dodaje ją do koszyka albo przechodzi bezpośrednio do płatności;
  3. podaje wymagane dane, obejmujące w szczególności:
    - a) imię i nazwisko,
    - b) adres zamieszkania,
    - c) numer telefonu,
    - d) adres poczty elektronicznej;
  4. zapoznaje się z Regulaminem oraz wymaganymi informacjami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych;
  5. potwierdza zapoznanie się z Regulaminem poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru;
  6. wybiera sposób płatności;

7. składa Zamówienie poprzez użycie przycisku oznaczonego w sposób jednoznacznie wskazujący obowiązek zapłaty.
3. Złożenie Zamówienia oznacza obowiązek zapłaty ceny za wybraną Usługę.
4. Przed ostatecznym złożeniem Zamówienia Klient ma możliwość sprawdzenia oraz poprawienia wszystkich wprowadzonych danych.
5. Centrum Zdrowia nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawidłowych lub niekompletnych danych.
6. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Centrum Zdrowia przekazuje Konsumentowi w sposób jasny i zrozumiały informacje dotyczące w szczególności:
  - 1) głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Konsumentem;
  - 2) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;
  - 3) adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerze telefonu, pod którymi Konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z Centrum Zdrowia;
  - 3a) innym niż określony w pkt 3 środku komunikacji online, jeżeli taki środek Centrum Zdrowia dodatkowo udostępnia, który:
    - a) gwarantuje zachowanie pisemnej korespondencji pomiędzy Konsumentem a Centrum Zdrowia, w tym daty i godziny takiej korespondencji,
    - b) spełnia wymogi trwałego nośnika,
    - c) umożliwia szybkie i efektywne kontaktowanie się Konsumenta z Centrum Zdrowia;
  - 4) adresie, pod którym Konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt 3;
  - 5) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę Centrum Zdrowia ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewiduje stałą stawkę - także łącznych miesięcznych płatności;
  - 5a) indywidualnym dostosowaniu ceny na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji, jeżeli Centrum Zdrowia takie stosuje;
  - 6) kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;
  - 7) sposobie i terminie zapłaty;
  - 8) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez Centrum Zdrowia oraz stosowanej przez Centrum Zdrowia procedurze rozpatrywania reklamacji;

- 9) sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 Ustawy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do Ustawy;
- 10) kosztach zwrotu towaru w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi Konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość - kosztach zwrotu towarów, jeżeli ze względu na swój charakter towary te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- 11) obowiązku zapłaty przez Konsumenta poniesionych przez Centrum Zdrowia uzasadnionych kosztów zgodnie z art. 35 Ustawy, jeżeli Konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 Ustawy;
- 12) braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 Ustawy lub okolicznościach, w których Konsument traci prawo odstąpienia od umowy.

## **§ 9. Zawarcie Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą przesłania Klientowi przez Centrum Zdrowia potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji.
2. Po zawarciu Umowy Centrum Zdrowia niezwłocznie przesyła Klientowi na wskazany adres poczty elektronicznej:
  1. potwierdzenie zawarcia Umowy;
  2. podsumowanie Zamówienia;
  3. elektroniczny Voucher zawierający:
    - a) dane osoby dokonującej zakupu,
    - b) nazwę zakupionej Usługi,
    - c) indywidualny numer Vouchera,
    - d) kod QR umożliwiający jego realizację,
    - e) okres ważności Vouchera.
3. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 2, stanowi potwierdzenie zawarcia Umowy na trwałym nośniku.
4. Centrum Zdrowia przechowuje treść zawartej Umowy w systemie informatycznym przez okres wymagany przepisami prawa.
5. Zawarcie umowy za pośrednictwem Sklepu nie zastępuje kwalifikacji medycznej.

## **§ 10. Płatności**

1. Płatności za Usługi realizowane są wyłącznie w formie bezgotówkowej.
2. Dostępnymi metodami płatności są metody udostępniane przez Operatora płatności, w szczególności:
  1. karty płatnicze;
  2. Apple Pay;
  3. Google Pay;
  4. inne metody udostępnione przez Operatora płatności.

3. Obsługę płatności elektronicznych zapewnia zewnętrzny operator płatności Stripe.
4. Dane kart płatniczych oraz innych instrumentów płatniczych nie są przekazywane Centrum Zdrowia ani przez nie przechowywane.
5. Centrum Zdrowia otrzymuje wyłącznie informacje niezbędne do identyfikacji transakcji, w szczególności identyfikator (ID) transakcji oraz informację o jej statusie.
6. Realizacja płatności odbywa się zgodnie z regulaminem Operatora płatności.
7. W przypadku odmowy autoryzacji płatności lub braku jej skutecznego dokonania Umowa nie zostaje zawarta.

## **§ 11. Dowód zakupu**

1. Potwierdzeniem zawarcia Umowy jest wiadomość e-mail przesłana Klientowi po skutecznym dokonaniu płatności.
2. Centrum Zdrowia wystawia dokument sprzedaży zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.
3. Faktura VAT wystawiana jest:
  1. na żądanie Klienta zgłoszone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa albo
  2. w przypadkach, gdy obowiązek jej wystawienia wynika z przepisów prawa.
4. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie dokumentów sprzedaży w formie elektronicznej, chyba że przed dokonaniem zakupu zgłosi żądanie otrzymania dokumentu w postaci papierowej, o ile przepisy prawa przewidują taką możliwość.

## **§ 12. Elektroniczny Voucher**

1. Po zawarciu Umowy Centrum Zdrowia wystawia elektroniczny Voucher.
  1. Voucher stanowi dokument potwierdzający nabycie prawa do jednorazowego skorzystania z zakupionej Usługi. Voucher uprawnia wyłącznie do skorzystania z Usługi wskazanej na Voucherze i nie może zostać wykorzystany do nabycia innej Usługi, z zastrzeżeniem przypadków wyraźnie przewidzianych w Regulaminie.
  2. Voucher ma charakter imienny.
  3. Przed realizacją Usługi możliwa jest jednorazowa zmiana osoby korzystającej z Vouchera poprzez zgłoszenie tego faktu Centrum Zdrowia przed rozpoczęciem realizacji Usługi.
  4. Zmiana osoby korzystającej z Vouchera nie powoduje zmiany okresu jego ważności ani innych warunków jego realizacji.
  5. Każdy Voucher posiada indywidualny numer identyfikacyjny oraz kod QR umożliwiający jego jednorazową weryfikację podczas realizacji Usługi.
  6. Po skutecznej realizacji Usługi Voucher zostaje trwale oznaczony jako wykorzystany i nie może zostać użyty ponownie.

7. Uszkodzenie, utrata wydruku Vouchera albo usunięcie wiadomości e-mail nie powoduje utraty prawa do realizacji Usługi, o ile możliwa jest identyfikacja Vouchera w systemie Centrum Zdrowia.
8. Centrum Zdrowia może odmówić realizacji Vouchera w przypadku uzasadnionego podejrzenia jego podrobienia, przerobienia lub wykorzystania w sposób sprzeczny z Regulaminem.
9. Voucher nie jest środkiem płatniczym i nie podlega wymianie na gotówkę.

### **Rozdział III**

#### **Zasady realizacji Voucherów oraz wykonywania Usług**

##### **§ 13. Okres ważności Vouchera**

2. Voucher uprawnia do jednorazowego skorzystania z Usługi wskazanej podczas składania Zamówienia.
3. Voucher zachowuje ważność przez okres **12 miesięcy od dnia jego wystawienia**, chyba że w opisie danej Usługi wskazano inny termin ważności.
4. Termin ważności Vouchera wskazywany jest każdorazowo w wiadomości e-mail zawierającej Voucher.
5. Po upływie okresu ważności Voucher wygasa i nie może zostać wykorzystany. Jednakże jeżeli z przyczyn leżących po stronie Centrum Zdrowia nie jest możliwe wykonanie Usługi w okresie ważności Vouchera, okres jego ważności ulega przedłużeniu o okres niezbędny do umożliwienia realizacji Usługi.
6. Niewykorzystanie Vouchera w okresie jego ważności nie stanowi podstawy do żądania zwrotu ceny, przedłużenia okresu ważności Vouchera ani wypłaty jakiegokolwiek ekwiwalentu pieniężnego, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

##### **§ 14. Ustalanie terminu wykonania Usługi**

1. Zakup Vouchera nie oznacza rezerwacji terminu wykonania Usługi.
2. W celu realizacji Usługi Klient zobowiązany jest do kontaktu z właściwą rejestracją Centrum Zdrowia i ustalenia terminu jej wykonania.
3. Termin wykonania Usługi ustalany jest z uwzględnieniem:
  1. dostępności personelu medycznego lub specjalistycznego;
  2. dostępności gabinetów;
  3. rodzaju zakupionej Usługi;
  4. organizacji pracy Centrum Zdrowia.
4. Centrum Zdrowia dokłada należytej staranności, aby zaproponować termin realizacji Usługi w możliwie najkrótszym czasie.

5. Jeżeli wykonanie Usługi wymaga wcześniejszego przygotowania pacjenta, Klient zobowiązany jest do zastosowania się do przekazanych zaleceń. Ich nieprzestrzeganie może skutkować odmową wykonania Usługi z przyczyn medycznych.

#### **§ 15. Zmiana terminu wizyty**

1. Klient może jednokrotnie zmienić uzgodniony termin wykonania Usługi.
2. Zmiana terminu wymaga zgłoszenia nie później niż **24 godziny przed planowanym terminem wizyty**.
3. Zgłoszenie zmiany terminu może zostać dokonane telefonicznie albo w inny sposób wskazany przez Centrum Zdrowia.
4. Nowy termin ustalany jest z uwzględnieniem dostępności terminów.
5. Zmiana terminu nie powoduje wydłużenia okresu ważności Vouchera.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach losowych Centrum Zdrowia może wyrazić zgodę na zmianę terminu również po upływie terminu wskazanego w ust. 2. Decyzja w tym zakresie ma charakter uznaniowy i nie stanowi obowiązku Centrum Zdrowia.

#### **§ 16. Niestawienie się na wizytę**

1. Klient zobowiązany jest do stawienia się na umówioną wizytę punktualnie.
2. W przypadku spóźnienia przekraczającego 15 minut wykonanie Usługi może okazać się niemożliwe ze względu na organizację pracy Centrum Zdrowia.
3. W przypadku:
  1. niestawienia się Klienta na umówioną wizytę,
  2. odwołania wizyty później niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem,
  3. odmowy wykonania Usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta,

Voucher uważa się za wykorzystany.

4. W przypadkach określonych w ust. 3 Klientowi nie przysługuje prawo do:
  1. zwrotu ceny,
  2. ponownego wykonania Usługi,
  3. wydania nowego Vouchera.
5. Postanowień ust. 3 nie stosuje się, jeżeli niewykonanie Usługi nastąpiło z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Centrum Zdrowia.

#### **§ 17. Zmiana terminu z przyczyn leżących po stronie Centrum Zdrowia**

1. Jeżeli wykonanie Usługi w umówionym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Centrum Zdrowia, w szczególności z powodu:
  1. choroby osoby wykonującej Usługę,
  2. awarii sprzętu,
  3. zdarzenia losowego,
  4. siły wyższej,

Centrum Zdrowia niezwłocznie poinformuje Klienta o konieczności zmiany terminu.

2. W takim przypadku Strony uzgadniają nowy termin wykonania Usługi.
3. Zmiana terminu z przyczyn leżących po stronie Centrum Zdrowia nie powoduje utraty ważności Vouchera.
4. Jeżeli wykonanie Usługi okaże się trwale niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Centrum Zdrowia, Klientowi przysługuje zwrot uiszczonej ceny albo – za jego zgodą – możliwość wyboru innej Usługi o tej samej wartości.

## **§ 18. Warunki wykonania Usługi**

1. Warunkiem wykonania Usługi jest:
  1. okazanie Vouchera w wersji elektronicznej lub papierowej albo umożliwienie jego identyfikacji w systemie Centrum Zdrowia;
  2. pozytywna weryfikacja numeru Vouchera oraz kodu QR;
  3. potwierdzenie tożsamości osoby korzystającej z Usługi.
2. Centrum Zdrowia ma prawo zażądać okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby realizującej Voucher.
3. Po pozytywnej weryfikacji Voucher zostaje oznaczony w systemie jako wykorzystany.
4. Jeden Voucher może zostać wykorzystany wyłącznie jeden raz.

## **§ 19. Szczególne zasady dotyczące świadczeń zdrowotnych**

1. Zakup Vouchera nie gwarantuje możliwości wykonania każdej Usługi w każdym przypadku.
2. Wykonanie świadczenia zdrowotnego uzależnione jest od aktualnej oceny medycznej osoby wykonującej Usługę oraz od braku przeciwwskazań zdrowotnych.
3. Jeżeli przed rozpoczęciem wykonywania Usługi zostaną stwierdzone przeciwwskazania medyczne uniemożliwiające jej bezpieczne wykonanie, Centrum Zdrowia jest uprawniony, a w przypadkach wynikających z przepisów prawa lub aktualnej wiedzy medycznej także zobowiązany, do odmowy realizacji Usługi.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, Centrum Zdrowia, według wyboru Klienta i o ile będzie to możliwe:
  1. uzgodnić wykonanie innej Usługi o tej samej wartości,
  2. zaliczyć wartość Vouchera na poczet innej Usługi,
  3. zwrócić Klientowi cenę, jeżeli wykonanie żadnej Usługi nie będzie możliwe.
5. Decyzja o istnieniu przeciwwskazań medycznych należy wyłącznie do osoby wykonującej świadczenie zgodnie z aktualną wiedzą medyczną oraz obowiązującymi przepisami prawa.

6. Odmowa wykonania usługi z uwagi na przeciwwskazania medyczne nie stanowi niewykonania umowy przez Centrum Zdrowia, lecz wynika z obowiązku działania zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i zasadami wykonywania zawodu.

## **§ 20. Bony podarunkowe**

1. Jeżeli w ofercie Sklepu znajdują się bony podarunkowe o określonej wartości pieniężnej, do ich realizacji stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Rozdziału, chyba że opis produktu stanowi inaczej.
2. Bon podarunkowy może zostać wykorzystany na zakup Usług oferowanych przez Centrum Zdrowia do wysokości jego wartości nominalnej.
3. Niewykorzystana część wartości bonu nie podlega wypłacie w gotówce, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

## **Rozdział IV**

### **Odstąpienie od Umowy, reklamacje oraz odpowiedzialność**

## **§ 21. Prawo odstąpienia od Umowy**

1. Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed jego upływem.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone:
  1. w formie pisemnej na adres siedziby Centrum Zdrowia;
  2. w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w § 2 Regulaminu.
4. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą, a Strony zobowiązane są do zwrotu otrzymanych świadczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **§ 22. Rozpoczęcie wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia**

1. Jeżeli Klient zażąda wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, składa przed zawarciem Umowy wyraźne oświadczenie zawierające takie żądanie.
2. W przypadku całkowitego wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, po uprzednim wyrażeniu przez Konsumenta zgody na rozpoczęcie wykonywania Usługi oraz przyjęciu do wiadomości informacji o utracie

prawa odstąpienia od Umowy po jej pełnym wykonaniu, prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje.

3. Jeżeli Konsument odstąpi od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia, lecz przed całkowitym wykonaniem Usługi, zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili otrzymania przez Centrum Zdrowia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

4. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.

### **§ 23. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Sklepu**

1. Klient może zgłaszać reklamacje dotyczące funkcjonowania Sklepu Internetowego, procesu składania Zamówień lub świadczenia usług drogą elektroniczną.

2. Reklamacja powinna zawierać:

1. dane Klienta;
2. dane umożliwiające identyfikację Zamówienia;
3. opis zgłaszanych zastrzeżeń;
4. oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.

3. Reklamacje mogą być składane:

1. pocztą elektroniczną;
2. pisemnie na adres siedziby Centrum Zdrowia.

4. Centrum Zdrowia rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

5. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga uzupełnienia informacji, Centrum Zdrowia może zwrócić się do Klienta o ich przekazanie.

### **§ 24. Reklamacje dotyczące Usług**

1. Reklamacje dotyczące jakości wykonanej Usługi rozpatrywane są zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, z uwzględnieniem charakteru świadczonych usług oraz przepisów regulujących wykonywanie działalności leczniczej.

2. Reklamacja powinna zawierać opis okoliczności uzasadniających jej wniesienie oraz, w miarę możliwości, dokumenty lub inne informacje ułatwiające jej rozpoznanie.

3. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje wykonania innych obowiązków wynikających z zawartej Umowy, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

4. Centrum Zdrowia udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy prawa przewidują krótszy termin.

### **§ 25. Odpowiedzialność Centrum Zdrowia**

1. Centrum Zdrowia ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Centrum Zdrowia nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli nastąpiło ono wskutek:

1. działania siły wyższej;
2. podania przez Klienta nieprawdziwych lub niekompletnych informacji mających znaczenie dla wykonania Usługi;
3. nieprzestrzegania przez Klienta zaleceń przekazanych przed wykonaniem Usługi;
4. zatajenia przez Klienta informacji dotyczących stanu zdrowia mających wpływ na możliwość wykonania Usługi;
5. niestawienia się Klienta w umówionym terminie lub innego naruszenia obowiązków określonych w Regulaminie.

3. Ograniczenia odpowiedzialności określone w ust. 2 nie mają zastosowania w zakresie, w jakim odpowiedzialności nie można wyłączyć ani ograniczyć na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza praw przysługujących Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

## **§ 26. Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów**

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa.
2. Informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów dostępne są w szczególności na stronach internetowych właściwych organów administracji publicznej.
3. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ma charakter dobrowolny i wymaga zgody obu stron, chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

## **§ 27. Prawo właściwe**

1. Do Umów zawieranych za pośrednictwem Sklepu stosuje się prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają w szczególności:
  1. Kodeks cywilny;
  2. Ustawa;
  3. ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
  4. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO);
  5. ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
  6. przepisy regulujące wykonywanie działalności leczniczej.

## **Rozdział V**

### **Dane osobowe, prawa własności intelektualnej oraz postanowienia końcowe**

#### **§ 28. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Centrum Zdrowia w Opolu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Opolu.
2. Dane osobowe Klientów przetwarzane są zgodnie z:
  1. Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO);
  2. ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
  3. innymi obowiązującymi przepisami prawa.
3. Dane osobowe przetwarzane są w szczególności w celu:
  1. zawarcia i wykonania Umowy;
  2. realizacji zakupionych Usług;
  3. prowadzenia rozliczeń i obsługi płatności;
  4. realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa;
  5. rozpatrywania reklamacji;
  6. dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
4. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom świadczącym usługi na rzecz Centrum Zdrowia, w szczególności:
  1. operatorowi płatności Stripe;
  2. dostawcom usług informatycznych;
  3. podmiotom świadczącym usługi hostingowe;
  4. podmiotom świadczącym usługi poczty elektronicznej;
  5. podmiotom świadczącym usługi księgowe i prawne, wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celów przetwarzania.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, praw osób, których dane dotyczą, okresów przechowywania danych oraz odbiorców danych określa Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej Sklepu po adresem <https://centrumzdrowia.opole.pl/wp-content/uploads/2025/11/Polityka-prywatnosci.pdf>

#### **§ 29. Pliki cookies**

1. Sklep wykorzystuje pliki cookies oraz inne technologie służące zapewnieniu prawidłowego działania strony internetowej.
2. Zasady wykorzystywania plików cookies określa Polityka Cookies dostępna na stronie internetowej Sklepu.
3. Korzystanie z niektórych funkcjonalności Sklepu może wymagać akceptacji plików cookies niezbędnych do jego prawidłowego działania.

### **§ 30. Prawa własności intelektualnej**

1. Wszelkie prawa do Sklepu, jego układu graficznego, elementów graficznych, oznaczeń, baz danych, tekstów, zdjęć, materiałów multimedialnych, dokumentów oraz innych treści zamieszczonych w Sklepie przysługują Centrum Zdrowia.
2. Korzystanie z materiałów zamieszczonych w Sklepie nie oznacza nabycia jakichkolwiek praw do tych materiałów.
3. Zabronione jest kopiowanie, rozpowszechnianie, publikowanie, modyfikowanie lub wykorzystywanie treści Sklepu w całości lub w części bez uprzedniej zgody Centrum Zdrowia, z wyjątkiem przypadków przewidzianych przez obowiązujące przepisy prawa.

### **§ 31. Zmiana Regulaminu**

1. Centrum Zdrowia zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
  1. zmiany przepisów prawa;
  2. wydania orzeczeń sądów lub decyzji organów administracji wpływających na treść Regulaminu;
  3. zmiany sposobu funkcjonowania Sklepu;
  4. rozszerzenia lub ograniczenia zakresu świadczonych Usług;
  5. konieczności usunięcia niejasności lub omyłek redakcyjnych.
2. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych przez Klientów przed dniem jej wejścia w życie.
3. Do Umów zawartych przed wejściem w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dniu zawarcia Umowy.
4. Aktualna wersja Regulaminu publikowana jest na stronie internetowej Sklepu.

### **§ 32. Kontakt z Centrum Zdrowia**

1. We wszelkich sprawach dotyczących funkcjonowania Sklepu Klient może kontaktować się ze Centrum Zdrowia:
  1. pocztą elektroniczną na adres: **sekretariat@centrumzdrowia.opole.pl**;
  2. telefonicznie pod numerem: **77 40 20 398**;
  3. pisemnie na adres siedziby Centrum Zdrowia.
2. Koszty połączeń telefonicznych ponoszone są zgodnie z taryfą operatora telekomunikacyjnego Klienta.

### **§ 33. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania na stronie internetowej Sklepu.
2. Regulamin jest udostępniany Klientowi nieodpłatnie przed zawarciem Umowy oraz przez cały okres funkcjonowania Sklepu.

3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności:

1. ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
2. ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
3. ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
4. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO);
5. ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
6. ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
7. inne właściwe przepisy prawa.

4. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne, bezskuteczne lub niewykonalne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.

5. Regulamin sporządzono w języku polskim. W przypadku udostępnienia jego tłumaczenia na inny język, wersją wiążącą pozostaje wersja polska.

6. Załącznikami do Regulaminu są:

1. wzór formularza odstąpienia od Umowy;
2. Polityka Prywatności i Polityka Cookies.

Załącznik nr 1 Wzór formularza odstąpienia od Umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy):

**Centrum Zdrowia w Opolu sp. z o.o.**

ul. Tadeusza Kościuszki 2

45-062 Opole

e-mail: sekretariat@centrumzdrowia.opole.pl

Ja/My<sup>(\*)</sup> niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym odstąpieniu od umowy 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

<sup>(\*)</sup> Niepotrzebne skreślić.