

Regulamin Sklepu Internetowego qlinique.pl

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy działający pod adresem **qlinique.pl** prowadzony jest przez **Qlinique Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000332410, posiadającą numer NIP 5252457256 oraz numer REGON 141917864, zwaną dalej „**Sprzedawcą**”.
2. Niniejszy regulamin, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady i warunki korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym zasady składania zamówień oraz zawierania i wykonywania umów sprzedaży Zadatków i Voucherów na zabiegi medycyny estetycznej świadczone przez Sprzedawcę.
3. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej Sklepu w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
4. Kontakt ze Sprzedawcą jest możliwy poprzez:
 - o adres e-mail: kontakt@qlinique.pl
 - o numer telefonu: 695 212 212
 - o adres do korespondencji: 04-620 Warszawa, ul. Rzeźbiarska 70.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Sklep** – sklep internetowy dostępny pod adresem www.qlinique.pl, za pośrednictwem którego Klient może dokonać zakupu Produktów.
2. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, dokonująca zakupów w Sklepie.
3. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, dokonujący w Sklepie czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
5. **Produkt** – dostępny w Sklepie Zadek lub Voucher na zabiegi medycyny estetycznej.
6. **Zadek** – określona kwota pieniężna wpłacana na poczet ceny przyszłego zabiegu medycyny estetycznej, zgodnie z art. 394 Kodeksu cywilnego.
7. **Voucher** – dokument w formie elektronicznej, imienny lub na okaziciela, uprawniający jego posiadacza do skorzystania z określonego zabiegu o określonej wartości lub obniżenia ceny zabiegu jeśli jego wartość jest mniejsza niż koszt zabiegu w klinice Sprzedawcy, w terminie jego ważności.

8. **Umowa Sprzedaży** – umowa sprzedaży Produktu zawierana na odległość między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu.
9. **Dzień roboczy** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3. Ceny i charakter usług

1. Wszystkie ceny Produktów podane na stronach Sklepu są cenami brutto (zawierają podatek VAT) i wyrażone są w złotych polskich (PLN).
2. **Cennik oraz opisy usług przedstawione na stronie internetowej Sklepu nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do zawarcia umowy (art. 71 Kodeksu cywilnego).**
3. Ostateczny, wiążący koszt zabiegu medycyny estetycznej jest ustalany indywidualnie dla każdego Pacjenta podczas bezpośredniej konsultacji lekarskiej w klinice. Koszt ten zależy od rodzaju i ilości preparatu dobraneo przez lekarza w porozumieniu z Pacjentem oraz od specyficznych, indywidualnych potrzeb Pacjenta.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen Produktów oraz opisywanych usług, przy czym zmiany te nie mają wpływu na zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny.

§ 4. Składanie i realizacja zamówień

1. Zamówienia w Sklepie można składać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. W celu złożenia zamówienia Klient powinien:
 - a) Wybrać Produkt (Zadatek lub Voucher) i dodać go do koszyka.
 - b) Wypełnić formularz zamówienia, podając dane niezbędne do jego realizacji (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu).
 - c) Zaakceptować Regulamin.
 - d) Wybrać jedną z dostępnych metod płatności.
 - e) Potwierdzić wolę zawarcia umowy poprzez kliknięcie przycisku „Kupuję i płacę” lub o równoznacznej treści.
3. Złożenie zamówienia stanowi złożenie przez Klienta oferty zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu będącego przedmiotem zamówienia.
4. Po złożeniu zamówienia Klient otrzymuje na podany adres e-mail automatyczne potwierdzenie jego złożenia.
5. Umowę Sprzedaży uważa się za zawartą z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail od Sprzedawcy z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji.
6. Realizacja zamówienia polega na przesłaniu na adres e-mail Klienta elektronicznego potwierdzenia zakupu Zadatku lub Vouchera w formie pliku PDF. Realizacja następuje niezwłocznie po zaksięgowaniu wpłaty na koncie Sprzedawcy, zazwyczaj w ciągu kilku minut, lecz nie później niż w ciągu 24 godzin w Dni robocze.
7. **Sklep nie prowadzi wysyłki fizycznych towarów.** Dostawa Produktów odbywa się wyłącznie drogą elektroniczną a usługi zabiegów medycznych realizowane są w klinikach Sprzedawcy.

§ 5. Formy płatności

1. Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione Produkty:
 - a) Płatność elektroniczna za pośrednictwem serwisu Przelewy24.
 - b) Płatność na rachunek bankowy Sprzedawcy o numerze 51 1020 1127 0000 1102 0454 1256 prowadzony w banku PKO BP.
2. Klient jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie 3 dni od dnia złożenia zamówienia. W przypadku braku płatności w tym terminie, zamówienie zostanie anulowane.

§ 6. Szczegółowe warunki dotyczące Zadazków

1. Zakupiony Zadek stanowi kwotę wpłaconą na poczet ceny zabiegu medycyny estetycznej, który zostanie wykonany w klinice Sprzedawcy.
2. Wpłacony Zadek ma znaczenie określone w art. 394 Kodeksu cywilnego. Oznacza to, że:
 - a) W razie niewykonania umowy (nieodbycia się zabiegu) z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. nieusprawiedliwiona nieobecność w umówionym terminie, nie odwołanie przez Klienta drogą elektroniczną, telefoniczną lub w formie sms na minimum 24 godziny przed terminem zabiegu), Sprzedawca ma prawo zachować otrzymany Zadek.
 - b) W razie niewykonania umowy z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy, jest on zobowiązany do zwrotu Klientowi Zadatu w podwójnej wysokości.
 - c) W razie zgodnego rozwiązania umowy przez obie strony lub gdy niewykonanie umowy nastąpiło wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, Zadek powinien być zwrócony Klientowi w nominalnej wysokości.
3. Zadek należy wykorzystać, stawiając się na wizytę w dniu wybranym przez Kupującego za pośrednictwem formularza zakupu, a w przypadku porozumienia z Sprzedawcą na minimum 24 godziny przed tym terminem, w terminie **12 miesięcy** od daty jego zakupu. Po upływie tego terminu Zadek przepada.

§ 7. Szczegółowe warunki dotyczące Voucherów

1. Voucher uprawnia do skorzystania z usług w klinice Sprzedawcy do maksymalnej kwoty lub w zakresie określonym na Voucherze.
2. Voucher jest ważny przez okres **12 miesięcy** od daty jego zakupu, chyba że jego opis stanowi inaczej. Po upływie terminu ważności Voucher traci ważność i nie można go zrealizować.
3. Voucher nie podlega wymianie na środki pieniężne (gotówkę) w całości ani w części.
4. Jeżeli wartość wybranej usługi jest wyższa niż wartość Vouchera, osoba realizująca Voucher zobowiązana jest do dopłaty różnicy.
5. Jeżeli wartość wybranej usługi jest niższa niż wartość Vouchera, Sprzedawca nie zwraca różnicy.
6. Voucher jest na okaziciela i może być przekazany innej osobie.
7. W celu realizacji Vouchera konieczna jest wcześniejsza rezerwacja terminu wizyty i poinformowanie o chęci jego wykorzystania.

§ 8. Prawo odstąpienia od umowy

1. Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta ma prawo odstąpić od Umowy Sprzedaży zawartej na odległość, bez podania przyczyny, w terminie **14 dni** od dnia zawarcia umowy (tj. od dnia otrzymania potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji).
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą lub e-mailem lub smsem na adresy i telefony podane w § 1 Regulaminu).
3. Klient może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
4. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. W przypadku odstąpienia od umowy, Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane od niego płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
6. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Klient nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
7. **Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli Voucher lub Zadek został już w całości zrealizowany (usługa została wykonana) oraz gdy Klient nie stawia się na zabieg w wyznaczonym dniu o wyznaczone godzinie.**

§ 9. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje dotyczące działania Sklepu, procesu zakupu lub zakupionych Produktów należy składać na adres e-mail Sprzedawcy: kontakt@qlinique.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny podany w § 1.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Klienta, numer zamówienia, adres e-mail oraz szczegółowy opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania i poinformuje Klienta o sposobie jej rozstrzygnięcia za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Niniejsza procedura reklamacyjna dotyczy wyłącznie procesu sprzedaży za pośrednictwem Sklepu. Reklamacje dotyczące wykonania samego zabiegu medycznego podlegają odrębnym przepisom i procedurom wynikającym z praw pacjenta.

§ 10. Ochrona Danych Osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Sprzedawca – Qlinique Sp. z o.o.
2. Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu realizacji zamówień, a także w celach marketingowych, jeśli Klient wyraził na to osobną zgodę.

3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym praw Klientów (prawo dostępu, sprostowania, usunięcia danych itd.), znajdują się w **Polityce Prywatności** dostępnej na stronie Sklepu.

§ 11. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
3. Konsument może również skorzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (platforma ODR), zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Platforma dostępna jest pod adresem:
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn (np. zmiana przepisów prawa, zmiana sposobów płatności). Zmiany Regulaminu nie będą naruszać praw nabytych przez Klientów, a do umów zawartych przed zmianą stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie złożenia zamówienia.
3. Wszelkie spory wynikające z umów zawartych za pośrednictwem Sklepu będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo według obowiązujących przepisów.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01-09-2025 r..

Załącznik nr 1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

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

Adresat: Qlinique Sp. z o.o. [Adres korespondencyjny Spółki] [Adres e-mail Spółki]

Ja/My() *niniejszym informuję/informujemy()* o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy()/o świadczenie następującej usługi():

.....
.....
.....

Data zawarcia umowy()/odbioru():

Numer zamówienia:

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

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

Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.