

# REGULAMIN SERWISU INTERNETOWEGO

# PUPILMED.PL

Dziękujemy za odwiedzenie naszego serwisu internetowego udostępnianego pod adresem internetowym <https://pupilmed.pl> (dalej jako: „**Pupilmed.pl**”, „**Serwis Internetowy**”, „**Serwis**”).

Formuła niniejszego regulaminu zakłada ustalenie ogólnych zasad i warunków korzystania z Serwisu Internetowego. Niniejsze warunki, w razie podjęcia decyzji przez usługobiorcę o korzystaniu z Pupilmed.pl, regulują w szczególności zasady korzystania z Serwisu Internetowego, w tym kwestie naszej odpowiedzialności.

**Zapraszamy do zapoznania się regulaminem.**

---

## 1) O NAS

Właścicielem Pupilmed.pl jest PUPILMED SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Olsztynie (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Adama Mickiewicza 21/23/409, 10-508 Olsztyn); wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001036511; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy w Olsztynie Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 5 000 zł; NIP: 7393983901; REGON: 525350363, adres poczty elektronicznej: kontakt@pupilmed.pl oraz numer telefonu kontaktowego: +48 22 602 00 83 (dalej jako: „**Usługodawca**”).

## 2) DEFINICJE

1. Definicje użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:
  - a. **BLOG** – Usługa Elektroniczna, internetowy blog dostępny w Serwisie Internetowym i prowadzony przez Usługodawcę dla wszystkich odwiedzających Serwis Internetowy
  - b. **FORMULARZ REZERWACJI** – Usługa Elektroniczna, interaktywny formularz dostępny w Serwisie Internetowym umożliwiający zawarcie Umowy w zakresie Usługi dostępnej w Serwisie Internetowym i będącej przedmiotem rezerwacji Klienta.
  - c. **DZIEŃ ROBOCZY** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - d. **KODEKS CYWILNY** – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
  - e. **KONTO, PANEL KLIENTA** – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Serwisu Internetowego przypisany do Klienta, w którym gromadzone są dane podane przez Klienta, informacje o zakupionych Usługach oraz o innych działaniach w ramach Serwisu Internetowego.
  - f. **NEWSLETTER** – Usługa Elektroniczna, elektroniczna usługa dystrybucyjna świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, która umożliwia wszystkim korzystającym z niej Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji biuletynu zawierającego informacje o Usługach Cyfrowych, promocjach oraz nowościach w Serwisie Internetowym.

- g. **PRAWO AUTORSKIE** – ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. Nr 24, poz. 83 ze zm.)
- h. **PRZEDSIĘBIORCA NA PRAWACH KONSUMENTA** – osoba fizyczna, dla której korzystanie z Serwisu Internetowego (w tym również zawarcie Umowy) jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, gdy z okoliczności wynika, że nie posiada to dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- i. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin Serwisu Internetowego.
- j. **SERWIS INTERNETOWY, SERWIS, PUPILMED.PL** – serwis internetowy Usługodawcy dostępny pod adresem internetowym <https://pupilmed.pl>.
- k. **SPECJALISTA** - osoba fizyczna mająca wiedzę specjalistyczną w zakresie zdrowia zwierząt.
- l. **UMOWA** – umowa o świadczenie odpłatnej Usługi w zakresie rozmowy online o charakterze edukacyjnym ze Specjalistą, zawierana pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą za pośrednictwem Serwisu Internetowego.
- m. **USŁUGA** – odpłatna usługa w zakresie rozmowy online o charakterze edukacyjnym ze Specjalistą, dostępna w Serwisie Internetowym, będąca przedmiotem Umowy pomiędzy Usługodawcą a Klientem. Usługa składa się wyłącznie z rozmowy o zdrowiu zwierząt Usługobiorcy i nie stanowi usługi weterynaryjnej. W skład usługi nie wchodzi w szczególności diagnoza oraz leczenie zwierząt.
- n. **USŁUGA ELEKTRONICZNA** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Serwisu Internetowego zgodnie z Regulaminem.
- o. **USŁUGOBIORCA, KLIENT** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
- p. **USŁUGODAWCA** – PUPILMED SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Olsztynie (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Adama Mickiewicza 21/23/409, 10-508 Olsztyn); wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001036511; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy w Olsztynie Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 5 000 zł; NIP: 7393983901; REGON: 525350363, adres poczty elektronicznej: kontakt@pupilmed.pl.
- q. **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, USTAWA** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

### 3) OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z PUPILMED.PL

1. Usługa dostępna w Serwisie Internetowym składa się wyłącznie z rozmowy o zdrowiu zwierząt i ma charakter edukacyjny i nie stanowi usługi weterynaryjnej w rozumieniu art. 2 Ustawy o zakładach leczniczych dla zwierząt. Usługodawca w ramach Usługi nie wykonuje zawodu lekarza weterynarii w rozumieniu art. 1 ust. 1 i 2 ustawy o zawodzie lekarza weterynarii i izb lekarsko-weterynaryjnych z dnia 21 grudnia 1990 r. Rozmowa w ramach Usługi nie może być zamiennikiem usługi weterynaryjnej i nie należy w oparciu o nią podejmować decyzji w zakresie podjęcia, zmiany lub zaniechania leczenia zwierzęcia, podawania, zaniechania podawania lub zmiany dawkowania jakichkolwiek leków lub środków leczniczych.
2. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania z Serwisu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
3. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie Internetowym w związku ze świadczeniem Usług Elektronicznych oraz realizacją Umowy jest właściciel serwisu będący jednocześnie Usługodawcą. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w okresie i w oparciu o podstawy i zasady wskazane w **polityce prywatności** opublikowanej na stronie Serwisu Internetowego. Polityka prywatności zawiera przede wszystkim zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora w Serwisie Internetowym, w tym podstawy, cele i okres przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób,

których dane dotyczą, a także informacje w zakresie stosowania w Serwisie Internetowym plików cookies oraz narzędzi analitycznych. Korzystanie ze Serwisu Internetowego jest dobrowolne. Podobnie związane z tym podanie danych osobowych przez korzystającego z Serwisu Internetowego jest dobrowolne, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w polityce prywatności (zawarcie umowy oraz obowiązki ustawowe Usługodawcy).

4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa w aktualnej wersji: Mozilla Firefox; Internet Explorer; Opera; Google Chrome; Safari lub Microsoft Edge; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

#### 4) USŁUGI ELEKTRONICZNE DOSTĘPNE W SERWISIE INTERNETOWYM

1. Korzystać z Usług Elektronicznych na warunkach wskazanych w Regulaminie może każdy Usługobiorca.
2. Korzystanie z Serwisu Internetowego jest odpłatne w następującym zakresie: za pośrednictwem Formularza Rezerwacji można zawrzeć Umowę o Świadczenie odpłatnej Usługi. W pozostałym zakresie korzystanie z Usług Elektronicznych jest nieodpłatne.
3. Usługodawca udostępnia Usługobiorcom następujące Usługi Elektroniczne: **Formularz Rezerwacji, Konto (Panel Klienta), Newsletter oraz Blog.**
4. Szczegółowy opis Usług Elektronicznych i zasad ich działania dostępny jest w poniższym Regulaminie oraz na stronach Serwisu Internetowego, w szczególności w postaci komunikatów, instrukcji oraz wyjaśnień wyświetlanych w trakcie korzystania ze strony Serwisu.

#### 5) ZAWARCIE UMOWY ZA POŚREDNICTWEM FORMULARZA REZERWACJI

1. Serwis Internetowy umożliwia zawarcie Umowy.
2. Z Usługi dostępnej w Serwisie Usługobiorca może skorzystać po dokonaniu Rezerwacji za pomocą Formularza Rezerwacji dostępnego w Serwisie – w takim wypadku Umowa zostaje zawarta z chwilą wypełnienia Formularza Rezerwacji i kliknięcia pola "**Potwierdź**".
3. Korzystanie z Formularza Rezerwacji rozpoczyna się z momentem przejścia przez Usługobiorcę do zakładki „Umów wizytę”. Złożenie rezerwacji następuje po wykonaniu przez Usługobiorcę łącznie pięciu kolejnych kroków – (1) kliknięciu przycisku „Umów wizytę” na stronie Serwisu Internetowego; (2) wybraniu w kalendarzu na stronie dnia i godziny rozmowy oraz Specjalisty, który będzie prowadził rozmowę; (3) kliknięciu przycisku „Rezerwacja”; (4) wypełnieniu Formularza Rezerwacji i (5) kliknięciu na stronie Serwisu po wypełnieniu Formularza Rezerwacji pola „**Potwierdź**” – do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych. W Formularzu Rezerwacji może być wymagane podanie przez Usługobiorcę następujących danych dotyczących Usługobiorcy: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, a w wypadku Usługobiorców niebędących konsumentami - nazwa firmy oraz numer NIP.
4. Cena Usługi uwidoczniona w Formularzu Zamówienia podana jest w złotych polskich i zawiera podatki.
5. Rozmowa w ramach Usługi trwa do 15 minut.
6. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Usługobiorcy treści zawieranej Umowy następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu Internetowego oraz (2) przesłanie Usługobiorcy wiadomości e-mail po zawarciu Umowy. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Serwisu Internetowego Usługodawcy.
7. **Sposób i termin płatności tytułem Umowy:**
  - a. Płatność tytułem Umowy może być dokonana za pomocą płatności elektronicznych Przelewy24, płatności kartą oraz płatności BLIK. Powyższe płatności dostępne są za pośrednictwem serwisu Stripe.com prowadzonego przez - spółka Stripe Payments Europe, Ltd. (1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, Irlandia), adres internetowy: <https://stripe.com/en-pl>.
  - b. Termin płatności – Usługobiorca obowiązany jest dokonać płatności tytułem zawartej Umowy natychmiastowo po złożeniu zamówienia.

8. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Usługobiorcy treści zawieranej Umowy następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Serwisu Internetowego oraz (2) przesłanie Usługobiorcy wiadomości e-mail po zakupie. Treść Umowy jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Serwisu Internetowego Usługodawcy.
9. Usługodawca dostarcza Usługę w formie elektronicznej, w dniu oraz godzinie wybranych przez Klienta w Formularzu Rezerwacji.

## 6) KORZYSTANIE Z KONTA (PANELU KLIENTA)

1. Usługa Elektroniczna Konto (Panel Klienta) świadczona jest nieodpłatnie i przez czas nieokreślony.
2. Utworzenie Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie dwóch kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) wypełnieniu interaktywnego formularza rejestracji widocznego na stronie Serwisu Internetowego oraz (2) kliknięciu pola akcji – w tym momencie jest zawierana umowa o korzystanie z Usługi Elektronicznej Konto pomiędzy Usługodawcą i Usługobiorcą. W formularzu rejestracji niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych: imię i nazwisko, nazwa (login), adres poczty elektronicznej oraz hasło.
3. Usługobiorca obowiązany jest aktualizować swoje dane podane w ramach Panelu Klienta w razie ich zmiany.
4. Usługobiorca obowiązany jest zachować dostęp do Panelu Klienta w tajemnicy przed osobami trzecimi. Usługobiorcy zabrania się udostępniania Konta innym osobom, w szczególności poprzez najem lub użyczenie Konta.
5. Usługobiorca może posiadać wyłącznie jedno Konto w Serwisie Internetowym w tym samym czasie.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo zawieszenia, a w ostateczności także usunięcia Konta Usługobiorcy w następujących przypadkach: (1) gdy Usługobiorca w sposób rażąco lub uporczywy narusza niniejszy Regulamin; (2) gdy Usługobiorca zalega z jakimikolwiek wymagalnymi płatnościami na rzecz Usługodawcy; (3) gdy działania danego Usługobiorcy naruszają renomę Usługodawcy lub Serwisu Internetowego; (4) gdy Usługobiorca korzysta z Serwisu Internetowego niezgodnie z jego przeznaczeniem i tematyką; (5) gdy działania Usługobiorcy stwarzają zagrożenie bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego Usługodawcy i Serwisu Internetowego lub bezpieczeństwa innych Usługobiorców podczas korzystania przez nich z Serwisu; albo (6) gdy Usługobiorca dostarcza w Serwisie Internetowym treści bezprawne, wulgarne i obraźliwe, treści naruszające cudze dobra osobiste i prawa autorskie lub inne prawa własności intelektualnej, treści sprzeczne z dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego, a także treści promujące pośrednio bądź bezpośrednio inne strony internetowe, firmy, produkty i usługi konkurencyjne względem Usługodawcy i Serwisu Internetowego.
7. Zawieszenie Konta polega na całkowitym wyłączeniu Usługobiorcy możliwości logowania do Konta. W czasie zawieszenia nie jest możliwe korzystanie z jakichkolwiek funkcjonalności i zasobów Konta. Zawieszenie Konta może nastąpić na czas określony wskazany przez Usługodawcę lub nieokreślony – do czasu ustania przyczyny jego zawieszenia. W czasie zawieszenia Konta Usługobiorca powinien podjąć działania mające na celu usunięcie przyczyny, która była podstawą zawieszenia, a po jej usunięciu obowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Usługodawcę. Usługodawca aktywuje Konto niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od momentu otrzymania informacji o ustaniu przyczyny jego zawieszenia.
8. Usługodawca przed podjęciem decyzji o zawieszeniu Konta w miarę możliwości wzywa Usługobiorcę do zaprzestania naruszeń, a dopiero jeżeli wezwanie okaże się bezskuteczne lub niemożliwe – Usługodawca może zawiesić Konto. Niezwłocznie po podjęciu decyzji o zawieszeniu Konta, Usługodawca przesyła temu Usługobiorcy wiadomość z informacją o przyczynie zawieszenia na przypisany do jego Konta adres e-mail.
9. W przypadku gdy zawieszenie Konta Usługobiorcy trwa co najmniej 30 dni kalendarzowych i przyczyny jego zawieszenia nadal nie ustały, Usługodawca ma prawo wypowiedzieć Usługobiorcy umowę o korzystanie z Konta z 7-dniowym terminem wypowiedzenia, przesyłając stosowne oświadczenie na adres e-mail Usługobiorcy. Po upływie terminu wypowiedzenia Konto zostaje bezpowrotnie usunięte.
10. Usługobiorca ma również możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, na przykład drogą poczty elektronicznej pod adres: kontakt@pupilm.pl. Po usunięciu Konta nie jest możliwe logowanie do Konta oraz korzystanie z jego zasobów i funkcjonalności.

11. Usunięcie Konta z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Usługobiorcy nie uprawnia Usługobiorcy do otrzymania zwrotu należności za niewykorzystany okres dostępu do Usług Cyfrowych, co nie ma na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw ustawowych Usługobiorców będących Konsumentami albo Przedsiębiorcami na Prawach Konsumenta, szczególnie w zakresie prawa odstąpienia od umowy na odległość.
12. Usunięcie Konta w jakimkolwiek trybie pozostaje bez uszczerbku dla możliwości dalszego przechowywania przez Usługodawcę danych Usługobiorcy przez okres niezbędny dla realizacji pozostałych celów przetwarzania (innych niż prowadzenie Konta) zgodnych z polityką prywatności Serwisu Internetowego.

## 7) KORZYSTANIE Z NEWSLETTERA

1. Zapisanie się na Newsletter możliwe jest po wykonaniu łącznie dwóch kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) podaniu w oknie Newslettera widocznym na stronie Serwisu Internetowego imienia oraz adresu poczty elektronicznej Usługobiorcy, na który mają być przesyłane kolejne edycje Newslettera oraz (2) kliknięciu pola akcji – z tą chwilą Usługobiorca zostaje zapisany na Newslettera.
2. Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@pupilmed.pl.

## 8) KORZYSTANIE Z BLOGA

1. Rozpoczęcie korzystania z Bloga możliwe jest po wejściu na stronę Serwisu Internetowego – Blog jest dostępny dla wszystkich odwiedzających Serwis Internetowy bez potrzeby podawania jakichkolwiek danych czy dokonywania innych czynności.
2. Usługodawca umożliwia dodawanie komentarzy pod wpisami na Blogu. Komentarze Użytkowników Serwisu wyrażają wyłącznie ich własną opinię i nie stanowią opinii Usługodawcy. Niedozwolone jest zamieszczanie komentarzy naruszających zasady netykiety oraz zawierających informacje, które są nieprawdziwe lub mogą wprowadzić w błąd innych Usługobiorców, a także zawierające treści reklamowe lub promujące bezpośrednio albo pośrednio inne serwisy, szczególnie poruszające tematykę związaną z bankowością i finansami. Usługodawca zastrzega sobie prawo usunięcia komentarzy naruszających powyższe zasady.
3. Usługodawca przestrzega art. 14 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.) zgodnie z którym: *nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.*
4. Korzystanie z Bloga jest nieodpłatne i następuje po przejściu do odpowiednich zakładki Serwisu Internetowego. Blog prowadzony jest przez Usługodawcę.
5. Usługobiorca ma możliwość w każdej chwili i bez podania przyczyny zaprzestania korzystania z Bloga poprzez zamknięcie przeglądarki internetowej.

## 9) KONTAKT Z PUPILMED.PL

Zasadniczą formą bieżącej komunikacji na odległość z Usługodawcą jest poczta elektroniczna (e-mail: kontakt@pupilmed.pl), za pośrednictwem której można wymieniać z nami informacje dotyczące korzystania z Pupilmed.pl.

## 10) REKLAMACJE DOTYCZĄCE PUPILMED.PL

1. Niniejszy punkt 10. Regulaminu określa procedurę rozpatrywania reklamacji **wspólną dla wszystkich reklamacji** składanych do Usługodawcy, w szczególności reklamacji dotyczących Usług, Umów, Usług

Elektronicznych oraz pozostałych reklamacji związanych z działaniem Usługodawcy lub Serwisu Internetowego.

2. Reklamacja może zostać złożona na przykład:
  - a. pisemnie na adres: ul. Adama Mickiewicza 21/23/409, 10-508 Olsztyn;
  - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@pupilmed.pl.
3. Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową; (2) żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy lub innego roszczenia; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
4. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Usługodawcy.
5. Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, zrzuty ekranu, dokumenty) związane z przedmiotem reklamacji. Usługodawca może także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zrzuty ekranu), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
6. Usługodawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
7. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Usługodawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.). W przypadku reklamacji Usługi na podstawie Umowy zawartej z Usługodawcą, odpowiedzialność Usługodawcy określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Usługodawcy względem Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta w razie braku zgodności Usługi z Umową.

## 11) USTAWOWE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi m. in. w odniesieniu do (1) umowy o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a Usługodawca przekazał Konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 Ustawy o Prawach Konsumenta; (2) umowy o świadczenie usług, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości.
2. Z zastrzeżeniem m.in. wyjątków w skazanych w pkt. 12.2, konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 12 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem kosztów określonych w pkt. 12.4 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie do Usługodawcy oświadczenia przed jego upływem, na przykład:
  - a. pisemnie na adres: ul. Adama Mickiewicza 21/23/409, 10-508 Olsztyn;
  - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@pupilmed.pl.
3. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe.
4. Skutki i koszty związane z wykonaniem prawa odstąpienia od umowy:
  - a. W przypadku odstąpienia od umowy o dostarczanie Usługi – tj. treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, Konsument jest zobowiązany zaprzestać korzystania z tej treści cyfrowej lub usługi cyfrowej i udostępniania ich osobom trzecim.

- b. W przypadku odstąpienia od umowy, do której nie ma zastosowania żadne z wyłączeń wskazanych w punkcie 11.1 lub ograniczeń wskazanych w pkt. 11.4.c, Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  - c. W przypadku zakupu usługi, której wykonywanie – na wyraźne żądanie Konsumenta – rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, 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.
5. Termin do odstąpienia od Umowy rozpoczyna bieg od dnia zawarcia Umowy z Usługodawcą.
  6. Zawarte w niniejszym punkcie 11. Regulaminu postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje się również do Przedsiębiorców na Prawach Konsumenta.

## 12) POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Usługobiorcę/Klienta będącego konsumentem 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 oraz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>.
2. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
3. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl/platforma-odr,161,pl.html>).

## 13) PRAWA AUTORSKIE

1. Prawa autorskie oraz prawa własności intelektualnej do Serwisu Internetowego jako całości oraz jego poszczególnych elementów, w tym treści, grafik, utworów, wzorów i znaków dostępnych w jego ramach należą do Usługodawcy lub innych uprawnionych podmiotów trzecich i objęte są ochroną Prawa Autorskiego oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Ochrona przyznana Serwisowi Internetowemu obejmuje wszystkie formy ich wyrażenia.
2. Znaki handlowe Usługodawcy oraz podmiotów trzecich powinny być używane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## 14) OPINIE

1. Usługodawca umożliwia swoim Klientom wystawianie i dostęp do opinii o Usługach oraz o Serwisie Internetowym na zasadach wskazanych w niniejszym punkcie Regulaminu.

2. Wystawienie opinii przez Klienta możliwe jest po skorzystaniu z Usługi i przesłaniu opinii w formie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
3. Opinia o Usłudze może być przesłana tylko do Usług dostępnych w Serwisie Internetowym Usługodawcy oraz przez Klienta, który dokonał zakupu opiniowanej Usługi. Zabronione jest zawieranie fikcyjnych lub pozornych Umów w celu wystawienia opinii o Usłudze. Opinia o Serwisie Internetowym może być wystawiona przez osobę będącą Klientem Serwisu Internetowego.
4. Wystawianie opinii przez Klientów nie może być wykorzystywane do działań bezprawnych, w szczególności do działań stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji, czy też działań naruszających dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub inne prawa Usługodawcy lub osób trzecich. Klient formułując opinię obowiązany jest do działania zgodnego z prawem, niniejszym Regulaminem i dobrymi obyczajami.
5. Usługodawca zapewnia, aby opublikowane opinie o Usługach pochodziły od jego Klientów, którzy korzystali z Usługi. W tym celu Usługodawca podejmuje następujące działania, aby sprawdzić, czy opinie pochodzą od jego Klientów:
  - a. Opublikowanie opinii przesłanej przez Usługobiorcę wymaga wcześniejszej weryfikacji przez Usługodawcę. Weryfikacja polega na sprawdzeniu czy osoba przesyłająca Usługodawcy opinię do publikacji faktycznie skorzystała z Usługi, poprzez weryfikację danych osoby przesyłającej opinię z danymi Usługobiorców, którzy korzystali z Usług. Weryfikacja następuje bez zbędnej zwłoki.
  - b. W razie wątpliwości Usługodawcy lub zastrzeżeń kierowanych do Usługodawcy przez innych Klientów lub osoby trzecie czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient korzystał z opiniowanej Usługi, Usługodawca zastrzega sobie prawo skontaktowania się z autorem opinii celem wyjaśnienia i potwierdzenia, że faktycznie jest Klientem Serwisu Internetowego korzystał z opiniowanej Usługi.
6. Wszelkie uwagi, odwołania od weryfikacji opinii, czy też zastrzeżenia czy dana opinia pochodzi od Klienta lub czy dany Klient korzystał z opiniowanej Usługi mogą być zgłaszane w trybie analogicznym do procedury reklamacyjnej wskazanej w punkcie 10. Regulaminu.
7. Usługodawca nie zamieszcza ani nie zleca zamieszczania innej osobie nieprawdziwych opinii lub rekomendacji Klientów oraz nie zniekształca opinii lub rekomendacji Klientów w celu promowania swoich Usług. Usługodawca udostępnia opinie zarówno pozytywne, jak i negatywne. Usługodawca nie udostępnia sponsorowanych opinii.

## 15) POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane na podstawie niniejszego Regulaminu zawierane są w języku polskim.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany w zakresie rodzaju oraz formy świadczonych Usług Elektronicznych lub oferowanych Usług; dodania lub usunięcia Usług Elektronicznych lub Usług; zmiany sposobów i terminów płatności lub dostarczania Usług; konieczności przeciwdziałania nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Usług Elektronicznych i Usługobiorców/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
  - c. Powiadomienie o proponowanych zmianach wysyłane jest z wyprzedzeniem co najmniej 15 dni przed dniem wejścia w życie tych zmian, z zastrzeżeniem, że zmiana może być wprowadzona bez zachowania 15-dniowego okresu powiadomienia w przypadku, gdy Usługodawca: (1) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia mu dotrzymanie 15-dniowego okresu powiadomienia; lub (2) musi w drodze wyjątku zmienić swój Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Serwisu Internetowego, w tym Usług Elektronicznych i Usługobiorców/Klientów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa. W dwóch ostatnich przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzednim, wprowadzenie zmian następuje ze skutkiem natychmiastowym, chyba że możliwe lub konieczne jest zastosowanie dłuższego terminu wprowadzenia zmian, o czym każdorazowo powiadamia Usługodawca.



- d. W przypadku umów o charakterze ciągłym (np. Świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto) Usługobiorca ma prawo rozwiązać umowę z Usługodawcą przed upływem okresu powiadomienia o proponowanych zmianach. Rozwiązanie takie staje się skuteczne w terminie 15 dni od dnia otrzymania powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o charakterze ciągłym, zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli został prawidłowo powiadomiony o zmianach, zgodnie z okresem powiadomienia przed ich wprowadzeniem i nie rozwiązał w tym okresie umowy. Dodatkowo, w dowolnym momencie po otrzymaniu powiadomienia o zmianach, Usługobiorca może zaakceptować wprowadzane zmiany i tym samym zrezygnować z dalszego trwania okresu powiadomienia. W przypadku zawarcia umowy o innym charakterze niż umowy ciągłe, zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorcy przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu.
  - e. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Klient/Usługobiorca będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta ma prawo odstąpienia od umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); Ustawy o Prawach Konsumenta; Prawa Autorskiego; oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

---

**Dziękujemy za uważną lekturę!**

W razie pytań jesteście zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt.

**Zapraszamy do korzystania z Serwisu,**

**Pupilmed.pl**