

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO SYNEVO

Sklep internetowy <https://www.store.synevo.pl/> jest prowadzony przez Synevo sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Zamieniecka 80 lok. 401, 04-158 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000235526, NIP: 5272471288, REGON 140136840 o kapitale zakładowym 27 217 000,00 zł.

1. SŁOWNICZEK

- **Aktywacja uprawnień** – uzyskanie przez Pacjenta uprawnień do korzystania z Usług nabytych w Sklepie Internetowym.
- **Infolinia Synevo** – Biuro Obsługi Klienta działające w formie kontaktu telefonicznego, dostępne pod nr tel. 22 120 24 00, za pośrednictwem którego możliwe jest złożenie zamówienia, uzyskania wsparcia w procesie zakupowym, w tym informacji o Usługach dostępnych w Sklepie Internetowym.
- **Karta Produktu** – opis Usługi znajdujący się w Sklepie Internetowym.
- **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca ze Sklepu Internetowego, w tym w szczególności dokonująca zakupów na swój lub cudzy rachunek. Klientem jest również osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą jeżeli zakup nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- **Koszyk** – funkcjonalność Sklepu Internetowego umożliwiająca wyświetlenie wybranych przez Klienta Usług do zakupu, a także wprowadzenie i modyfikację danych Zamówienia takich jak: ilość Usług, dane do faktury, formy płatności, miejsce realizacji Usługi, miejsce dostawy, dane Klienta.
- **Pacjent** – Klient lub osoba wskazana przez Klienta uprawniona do korzystania z Usług zakupionych w Sklepie Internetowym przez Klienta.
- **Pakiet Usług** – zbiór Usług (więcej niż jedna Usługa), z wyłączeniem Usługi Pielęgniarskiej, dostępnych dla Pacjenta za określoną cenę w Sklepie Internetowym, stanowiących pewną całość i możliwych do wykorzystania w określonym miejscu, o określonym w Regulaminie terminie ważności.
- **Podmiot realizujący płatność** – podmiot zewnętrzny w stosunku do Synevo pośredniczący przy realizacji płatności.
- **Potwierdzenie zakupu** – wiadomość e-mail wysłana przez Sklep Internetowy na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta (podczas wypełniania elektronicznego formularza w Sklepie Internetowym) potwierdzająca, że zamówiona Usługa/Pakiet Usług może zostać zrealizowana. Warunkiem potwierdzenia zakupu jest uiszczenie płatności.
- **Regulamin** – niniejszy regulamin.
- **Sklep Internetowy** – prowadzony przez Synevo sklep internetowy, dostępny w domenie internetowej <https://www.store.synevo.pl/>.

- **Synevo** – Synevo sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: Zamieniecka 80 lok. 401, 04-158 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000235526, NIP: 5272471288.
- **Usługa** – usługa sprzedawana przez Sklep Internetowy szczegółowo opisana w Karcie Produktu (z wyłączeniem Usługi Pielęgniarskiej) o określonym w Regulaminie terminie ważności.
- **Usługa Pielęgniarska** – usługa pobrania materiału w palcówce (Punkcie Pobrań), za którą opłata jest automatycznie doliczana do Zamówienia. Informacja o naliczeniu należności za Usługę Pielęgniarską znajduje się w Karcie Produktu. Opłata jest uwidoczniana w podsumowaniu Zamówienia jako osobna pozycja i jest uzależniona od liczby Pacjentów, dla których jest nabywana Usługa/Pakiet Usług (jedna opłata za jednego Pacjenta, na rzecz którego zakupiono Usługę lub Pakiet Usług wymagających pobrania materiału w Punkcie Pobrań).
- **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta o nabyciu Usługi w Sklepie Internetowym wyrażone przez umieszczenie Usługi/Pakietu Usług w Koszyku i przejście do kolejnego kroku – „zamawiam i płacę”.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Regulamin określa:
 - zasady korzystania ze Sklepu Internetowego,
 - warunki składania Zamówień na Usługi oferowane przez Synevo dostępne w Sklepie Internetowym,
 - zasady uiszczania przez Klienta ceny za Usługi nabywane w Sklepie Internetowym,
 - uprawnienia Klienta do odstąpienia od umowy,
 - zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
- Do korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym przeglądania asortymentu Sklepu Internetowego, niezbędne jest urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową, w szczególności Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari, w aktualnej wersji. Do korzystania z niektórych funkcjonalności Sklepu Internetowego, składania Zamówień, niezbędne jest ponadto aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail) lub telefon.
- W ramach korzystania ze Sklepu Internetowego zabronione jest dostarczanie przez Klientów treści bezprawnych, naruszających prawo lub dobre obyczaje. Klient zobowiązany jest ponadto do powstrzymywania się od jakiegokolwiek aktywności, która mogłaby negatywnie wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Sklepu Internetowego, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Sklepu Internetowego lub jego elementy techniczne. Zabronione jest ponadto wykorzystywanie Sklepu Internetowego do celów sprzecznych z jego przeznaczeniem, w tym rozsyłanie spamu, prowadzenie na stronach internetowych Sklepu Internetowego jakiegokolwiek działalności komercyjnej, reklamowej lub promocyjnej.

- W Sklepie Internetowym prowadzona jest sprzedaż jedynie na rzecz osób fizycznych będących konsumentami w rozumieniu przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą pod warunkiem, że zakup Usług nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Podmioty niebędące konsumentami mogą dokonywać zakupów Usług w innych kanałach sprzedaży obsługiwanych przez Synevo.
- Dokonując zakupów w Sklepie Internetowym Klient potwierdza, że posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
- Przeglądanie asortymentu Sklepu Internetowego oraz składanie Zamówień przez Klienta na Usługi znajdujące się w asortymencie Sklepu Internetowego nie wymaga rejestracji.
- Aby złożyć zamówienie na Usługi znajdujące się w asortymencie Sklepu Internetowego konieczne jest wypełnienie formularza zamówienia znajdującego się na stronie internetowej Sklepu Internetowego, przez podanie danych określonych w ust. 4.4 Regulaminu.
- Złożenie zamówienia jest możliwe również za pośrednictwem Infolinii Synevo. W takim przypadku Klient zostanie poproszony o zapoznanie się z Regulaminem oraz Polityką prywatności, a następnie konsultant Infolinii Synevo przeprowadzi Go przez proces składania Zamówienia opisany w dalszej części Regulaminu.
- Rozliczenia transakcji nabycia Usług przeprowadzane są zgodnie z informacjami znajdującymi się w Sklepie Internetowym, za pośrednictwem systemów płatniczych wskazanych w pkt. 5.2.

3. INFORMACJE O USŁUGACH

- Informacje o Usługach dostępnych w asortymencie Sklepu Internetowego stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy Kodeks cywilny.
- Szczegółowy opis oraz warunki korzystania z udostępnianej Usługi znajdują się w przypisanej Karcie Produktu.
- Ceny produktów wskazanych na stronach internetowych Sklepu Internetowego są podawane w polskich złotych (PLN); Całkowity koszt zamówienia (tj. ceny wszystkich pozycji objętych tym samym Zamówieniem) jest wskazany w Koszyku przed złożeniem Zamówienia przez Klienta. Ceny są podawane w kwocie brutto.
- Synevo zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach oraz rodzaju Usług, a także Kartach Produktów. W przypadku zmiany powyższych po dokonaniu Zamówienia przez Klienta, stosuje się zapisy w brzmieniu z chwili złożenia Zamówienia.

4. WARUNKI SKŁADANIA I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

- Klient może składać Zamówienia na Usługi dostępne w asortymencie Sklepu Internetowego przez 7 (siedem) dni w tygodniu i 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, z zastrzeżeniem zakazów lub ograniczeń handlu wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz przerw technicznych.

- Składanie Zamówień z pomocą konsultantów Infolinii Synevo możliwe jest w godzinach Jej pracy określonych na stronie internetowej <https://www.synevo.pl/kontakt/>.
- Synevo nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączenia internetowego w chwili zawierania transakcji w Sklepie Internetowym oraz błędów oprogramowania i innych wad urządzenia końcowego Klienta.
- W celu złożenia Zamówienia należy wybrać Usługę będącą przedmiotem Zamówienia, a następnie postępować zgodnie z kolejnymi krokami zawierania transakcji, w szczególności:
 - wypełnić formularz zamówienia podając: imię, nazwisko, płeć, datę urodzenia, PESEL lub nr paszportu oraz numer telefonu, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, adres mailowy; w przypadku nabywania Usług na rzecz Pacjentów – Klient podaje dane Pacjenta,
 - zaakceptować Regulamin oraz Warunki świadczenia usług,
 - w przypadku potrzeby otrzymania faktury wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane do odbioru Usługi przez Pacjenta z uwzględnieniem, że nabywcą Usługi jest Klient, niezależnie od tego, na czyją rzecz zostało wykonane świadczenie,
 - wybrać dostępną formę płatności,
 - kliknąć przycisk „Zamawiam i płacę”.
- Zamówienia i Usługi są realizowane wyłącznie na terytorium Polski.
- Zamówienie traktuje się jako prawidłowo złożone jeżeli Klient prawidłowo skonfigurował Usługę (według wytycznych dostępnych każdorazowo w Karcie Produktu) oraz dokonał zapłaty w pełnej wysokości.
- Klient jest zobowiązany do zgodnego ze stanem faktycznym przekazania danych wskazanych w punkcie 4.4 powyżej, niezbędnych do stworzenia Zamówienia.
- Zamówienie jest automatycznie anulowane przez Synevo, jeżeli w terminie 30 dni od dnia wypełnienia i przesłania formularza (przejścia do etapu „zamawiam i płacę”) nie zostanie uiszczona opłata za Usługę.
- Synevo może wstrzymać się od wykonania Usługi lub Pakietu Usług w przypadku, gdy jest to niemożliwe lub wiąże się z nim ryzyko poniesienia przez Synevo szkody, w następstwie:
 - podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych przy składaniu Zamówienia,
 - braku możliwości kontaktu z Klientem pod podanym w Zamówieniu numerem telefonu lub adresem e-mail,
 - uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa, wykroczenia lub innego naruszenia prawa w związku ze złożonym Zamówieniem.

- Umowa podlega wykonaniu w przypadku wyjaśnienia wątpliwości lub usunięcia nieprawidłowości. Synevo może również anulować Zamówienie jeśli nieprawidłowość jest nieusuwalna albo nie zostanie niezwłocznie usunięta. Jeśli Synevo rozwiąże umowę albo umowa ta jest nieważna zgodnie z przepisami ustawy Kodeks cywilny, Klient otrzyma zwrot zapłaconej ceny. Zwrot ceny jest równoznaczny z oświadczeniem Synevo o rozwiązaniu umowy lub oświadczeniem o uchyleniu się od skutków przesłania Potwierdzenia zakupu.
- Skorzystanie z Pakietu Usług jest możliwe wyłącznie podczas jednej wizyty w Punkcie Pobrań (skorzystanie z Pakietu Usług nie może być podzielone w czasie).
- W przypadku nabycia Pakietu Usług Synevo nie ponosi odpowiedzialności za przypadki, kiedy:
 - stan zdrowia Pacjenta nie pozwala na pobranie od Niego w dniu wizyty w Punkcie Pobrań materiału biologicznego niezbędnego do wykonania badania stanowiącego element Pakietu Usług,
 - Pacjent był zobowiązany do dostarczenia samodzielnie pobranego materiału biologicznego do Punktu Pobrań i nie uczynił tego, a jednocześnie zarejestrował się na inne badanie będące częścią Pakietu Usług.

5. PŁATNOŚCI, ZAWARCIE UMOWY I REALIZACJA ZAMÓWIENIA

- Pełna kwota należna za Zamówienie jest widoczna w podsumowaniu każdego Zamówienia. Przedstawiona cena to całkowity koszt nabywanych przez Klienta Usługi/Pakietu Usług.
- Płatności za Zamówienie mogą być realizowane za pośrednictwem systemów płatniczych wskazanych zgodnie z wybraną formą płatności w Sklepie Internetowym.
- Wyboru metody płatności można dokonać każdorazowo przed złożeniem Zamówienia.
- Datą zawarcia umowy jest data otrzymania Potwierdzenia zakupu przez Klienta.
- Aktywacja uprawnień jest dokonywana po zakupie Usługi oraz po zrealizowaniu płatności, a termin jej rozpoczęcia lub realizacji jest określony w Karcie Produktu.
- Sposób dostarczenia Usługi jest każdorazowo opisany w Karcie Produktu dostępnej w Sklepie Internetowym.
- Zakres Usługi oraz ewentualna gwarancja dotycząca Usługi są dostępne w Karcie Produkt

6. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY

- Klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty jej zawarcia, wysyłając mail na adres reklamacje@synevo.pl lub za pomocą formularza dostępnego na stronie Sklepu Internetowego - <https://www.synevo.pl/formularz-reklamacyjny-sklep/>.
- W przypadku Usługi, której wykonanie polega na m.in. na dostarczeniu Klientowi zestawu do pobrań (pudełka z zafoliowaną zawartością) odstąpienie od umowy nie

jest możliwe po otwarciu opakowania rozumianego jako uszkodzenie oryginalnej folii zabezpieczającej zestaw do pobrań.

- W przypadku zakupu Usługi odstąpienie od umowy jest możliwe bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy.
- Odstąpienie od umowy nie jest możliwe w przypadku rozpoczęcia korzystania z Usługi albo Pakietu Usług (rozpoczęcia korzystania z co najmniej jednej Usługi składającej się na Pakiet Usług).
- Synevo gwarantuje zwrot wpłaconej kwoty w ciągu 14 dni roboczych na rachunek bankowy, z którego zainicjowano wpłatę, bez obciążenia Klienta dodatkowym kosztem.

7. TERMIN WAŻNOŚCI, ZWROT

- Dokonując zakupu Pacjent zobowiązuje się wykorzystać Usługę w ciągu 90 dni od daty zawarcia umowy określonej zgodnie z pkt. 5 Regulaminu. Po upływie powyższego terminu Pacjent traci prawo do skorzystania z Usługi.
- Nie dopuszcza się zwrotu Usługi/Pakietu Usług.

8. DANE OSOBOWE

- Dane osobowe podawane przez Klientów w Sklepie Internetowym, są przetwarzane przez Synevo (administrator danych).
- Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do dokonywania zakupów Usług oraz korzystania z Usług. Synevo przetwarza dane osobowe w celu zawierania z Klientem i wykonywania umów sprzedaży Usług nabytych w Sklepie Internetowym. Pełna treść klauzuli informacyjnej jest dostępna na stronie internetowej Sklepu Internetowego.
- Klient, podając swoje dane bądź dane Pacjenta oświadcza, że są one prawdziwe.
- Jeżeli Klient umieszcza w Zamówieniu dane Pacjentów (w tym ich imię i nazwisko, PESEL, adres, numer telefonu lub adres e-mail), może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób.

9. REKLAMACJE

- Do składania reklamacji jest uprawniony Klient.
- Zgłoszenia zawierające pytania, sugestie, informacje o zaistniałych problemach dotyczących Sklepu Internetowego można przekazać na jeden z poniższych sposobów:
 - pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@synevo.pl,
 - telefonicznie pod numerem 22 120 24 00, w godzinach działania Infolinii Synevo,
 - wypełniając formularz online dostępny na stronie internetowej Sklepu Internetowego - <https://www.synevo.pl/formularz-reklamacyjny-sklep/>

- Reklamacje dotyczące obsługi transakcji rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych. Reklamacje dotyczące zakupionych Usług są rozpatrywane są zgodnie z Regulaminem reklamacji dostępnym na stronie internetowej Synevo (<https://www.synevo.pl/regulamin-reklamacji/>), zgodnie z określonymi w Nim zasadami.
- Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umowy sprzedaży jest sąd właściwy według właściwości ogólnej dla konsumentów.
- Synevo oświadcza, że zgodnie z zawartymi umowami z operatorami telekomunikacji, operatorzy ci za połączenie telefoniczne nie powinni pobierać od Klienta opłat innych niż jak za zwykłe połączenia telefoniczne.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Usługi nabywane w Sklepie Internetowym nie mogą być odprzedawane, odstępowane bądź używane osobie trzeciej bez zgody Synevo.
- Nabyte Usługi nie podlegają zamianie na inne Usługi.
- Nabyte Usługi nie zastępują Usług świadczonych na podstawie innego stosunku prawnego niż umowa zawarta za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
- Zmiana Regulaminu następuje przez udostępnienie zmienionego tekstu regulaminu na stronie <https://www.store.synevo.pl/a/regulamin>. Zmiana Regulaminu nie wpływa na realizację umów, które zostały zawarte przed Jego zmianą.
- Regulamin wchodzi w życie 1 czerwca 2023 roku.