



POLITYKA ZWROTÓW I REKLAMACJI
SKLEPU INTERNETOWEGO
SPIRE CLINIC

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) Klient będący Konsumentem, który zawarł za pośrednictwem Sklepu internetowego umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od tej umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy, zawierające w szczególności informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy oraz o kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi Konsument, stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

2. Terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia, w którym Konsument objął towar w posiadanie lub w którym wskazana przez Konsumenta osoba trzecia inna niż przewoźnik weszła w posiadanie towaru.

3. W przypadku umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia, w którym Konsument objął w posiadanie ostatnią z rzeczy, ostatnią partię lub część lub w którym wskazana

przez Konsumenta osoba trzecia inna niż przewoźnik weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy, ostatniej partii lub części.

4. W przypadku umowy, która polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez określony czas bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od objęcia w posiadanie pierwszej rzeczy.

5. Dla pozostałych umów bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.

6. Zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) Konsument może odstąpić od umowy informując Spire Clinic o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia wysłanego na adres korespondencyjny sklep@spireclinic.pl, Spire Clinic poinformuje Konsumenta o otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

7. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie informacji dotyczącej wykonania przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

8. W przypadku odstąpienia od umowy, umowę tę uważna jest za niezawartą. Jeśli Klient będący Konsumentem złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim Spire Clinic przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

9. W przypadku odstąpienia od umowy, Konsument ma obowiązek zwrócić towar niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Spire Clinic o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy, jeśli Konsument wyśle towar przed upływem 14 dniowego terminu na Spire Clinic określony w niniejszym Regulaminie.

10. Konsument zobowiązany jest ponieść bezpośrednio koszty zwrotu Towaru.

11. W przypadku odstąpienia od umowy Spire Clinic niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru. Jeżeli

konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy, zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Spire Clinic nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

12. Zwrot płatności zostanie dokonany przez Spire Clinic przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

13. Spire Clinic może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania nieuszkodzonego, pełnowartościowego towaru z powrotem.

14. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

15. Zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 30 kwietnia 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827) prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów: o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy; w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

REKLAMACJE ZAKUPIONYCH PRODUKTÓW

1. Spire Clinic jest zobowiązany do dostarczenia Klientom Sklepu towaru bez wad fizycznych i prawnych. Spire Clinic ponosi wobec Klientów odpowiedzialność za wady towaru na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn.zm.), w szczególności w art. 556 i następnych Kodeksu cywilnego. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.

2. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

3. Reklamacje należy składać za pomocą Protokołu zwrotu Spire Clinic, który należy uzupełnić i wysłać na adres sklep@spireclinic.pl

4. Zgłoszenie reklamacji winno zawierać w szczególności: imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, jeśli Klient życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, datę nabycia towaru, rodzaj reklamowanego towaru, dokładny opis wady oraz datę jej stwierdzenia, żądanie Klienta, a także preferowany przez Klienta sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Wraz ze zgłoszeniem reklamacji należy dostarczyć Spire Clinic dowód zakupu towaru. Może to być na przykład kopia paragonu lub kopia faktury, wydruk z karty płatniczej albo inny dowód zakupu towaru.

5. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest zobowiązany na koszt Spire Clinic dostarczyć wadliwy towar na adres korespondencyjny Spire Clinic wskazany w niniejszym Regulaminie.

6. Spire Clinic rozpatrzy i ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.

REKLAMACJE W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Spire Clinic podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Sklepu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Klientów.
2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Spire Clinic o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu internetowego.
3. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu Klient może zgłaszać mailowo pod adres: sklep@spireclinic.pl
4. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać imię i nazwisko, adres korespondencyjny, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem Sklepu.
5. Spire Clinic zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji, o której mowa w niniejszym rozdziale, w terminie do 14 dni, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie Klienta, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona.

POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

1. W razie zaistnienia sporu Klient będący Konsumentem posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego, bądź uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży.
2. Klient będący Konsumentem może również uzyskać bezpłatną pomoc i potrzebne informacje u powiatowych rzeczników konsumentów.
3. Klient będący Konsumentem może skorzystać również z platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami (Online Dispute Resolution,

zwanej dalej ODR) dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> działającej na terytorium Unii Europejskiej. Platforma ODR umożliwia uzyskanie kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej.

4. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i obie strony muszą wyrazić zgodę na postępowanie.

5. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz.U. 2001, nr 113, poz. 1214).

6. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.

7. W razie jakichkolwiek pytań związanych z pozasądowymi sposobami rozstrzygnięcia sporów zachęca się również do kontaktu bezpośrednio z Spire Clinic.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), a w przypadku Klientów będących Konsumentami także przepisy ustawy z dnia 30 kwietnia 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), jak również przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

2. Spire Clinic zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu jedynie z ważnych

przyczyn technicznych, prawnych lub organizacyjnych. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna i wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Spire Clinic, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni kalendarzowych liczonych od momentu zamieszczenia na stronie internetowej Sklepu informacji o zmianie Regulaminu. Klienci, którzy dokonali rejestracji w Sklepie internetowym zostaną dodatkowo poinformowani o zmianie Regulaminu poprzez przesłanie na podany w formularzu rejestracyjnym adres poczty elektronicznej (e-mail) wiadomości o zmianie Regulaminu wraz z zestawieniem tych zmian.