

REGULAMIN PROGRAMU S7CONCIERGE

§ 1 DEFINICJE

Przez użyte w niniejszym Regulaminie Programu S7Concierge pojęcia należy rozumieć:

S7Concierge – usługa oferowana przez firmę S7Concierge Sp. z o.o. na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, S7Concierge Sp. z o.o. – firma S7Concierge Sp. z o.o. z siedzibą przy pl. Orłąt Lwowskich 20D, 53-605 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla

Wrocław-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000644951, NIP 8971830694.

Infolinia S7Concierge – zgłoszeniowe centrum telefoniczne czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 8-16, pod dedykowanymi dla Klientów numerem telefonu: (+48) 22 290 43 73

Klient – osoba fizyczna, działająca w charakterze konsumenta.

Karta – karta Concierge, służąca do identyfikacji Klienta podczas korzystania z Usług Concierge, przypisana wyłącznie do pakietów VIP.

Numer identyfikacyjny – indywidualny numer służący identyfikacji Klienta podczas korzystania z Usług Concierge.

Dostawca – podmiot sprzedający Klientowi towar lub świadczący usługę.

Zlecenie – uzgodnione z Klientem preferowane przez niego warunki nabycia od Dostawcy towarów lub usług.

Konsultant – konsultant Infolinii S7Concierge bądź konsultant obsługujący Zlecenia składane za pośrednictwem poczty elektronicznej (konsultant S7Concierge obsługujący Klienta w trakcie składania i realizacji Zlecenia).

Regulamin – niniejszy Regulamin Programu S7Concierge, który określa zasady świadczenia Usług Concierge dostępne na stronie internetowej S7Concierge.

Produkt – produkt oferowany przez S7Concierge, określony w załączniku do Regulaminu.

Usługi Concierge – usługi organizacyjne oraz usługi informacyjne.

Usługi informacyjne – pozyskanie i przekazane Klientowi zamówionych przez niego informacji.

Usługi organizacyjne – ogół czynności S7Concierge, mających na celu nabycie przez Klienta – przy pośrednictwie S7Concierge – towarów lub usług od Dostawcy.

Ustawa o prawach konsumenta lub Ustawa – ustawa o prawach konsumenta z dnia 30

maja 2014 r. (Dz.U. z 2017 r., poz. 683).

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

§ 2 WARUNKI UCZESTNICTWA W PROGRAMIE S7CONCIERGE

1. Przedmiotem Programu S7Concierge jest świadczenie na Zlecenie Klienta Usług Concierge w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.

2. Przystąpienie do Programu następuje na podstawie pisemnego Oświadczenia Klienta.

3. Osoba przystępująca do Programu, podaje następujące dane osobowe:

1) imię i nazwisko,

2) PESEL,

3) rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości,

4) adres,

5) numer telefonu,

6) adres e-mail.

4. Klient, przystępując do Programu, otrzymuje kartę Concierge albo indywidualny numer identyfikacyjny Klienta, zawierające dane umożliwiające S7Concierge Sp. z o.o. identyfikację ich posiadacza jako Klienta.

5. Przystąpienie do Programu nie zobowiązuje Klienta do składania Zleceń. Uczestnictwo w Programie następuje na zasadzie dobrowolności.

6. Klient w każdym momencie może wypowiedzieć Uczestnictwo w Programie, poprzez poinformowanie o tym S7Concierge (oświadczenie dot. rezygnacji). Rezygnacja z Programu nie obejmuje odstąpienia lub wypowiedzenia Zleceń złożonych w trakcie obowiązywania Regulaminu ani też nie uprawnia do zwrotu opłaconego abonamentu S7Concierge (Wniosek Rejestracyjny). Warunki odstąpienia od Zleceń określone zostały w dalszej części Regulaminu.

7. Warunki finansowe uczestnictwa w Programie S7Concierge określa odrębna umowa (Wniosek Rejestracyjny).

§ 3 ZAKRES PROGRAMU S7CONCIERGE

1. Klient, decydując się na przystąpienie do Programu, wskazuje produkt, z którego chce korzystać. Produkty, wraz ze składającymi się na nie świadczeniami oraz usługami, opisane są w załączniku nr 1 do Regulaminu

2. Z zastrzeżeniem § 5 ust.1, usługi świadczone w ramach Programu S7Concierge mogą dotyczyć n. w. towarów, usług bądź informacji:

a) Organizacja konsultacji lekarskich i badań wszelkich specjalizacji

b) Organizacja zabiegów medycznych

c) Organizacja konsultacji i działań alternatywnych metod zwalczania chorób lub innych schorzeń, za które odpowiedzialność ponosi jednostka realizująca działania, z zastrzeżeniem ust. 3 oraz § 5 ust. 4 i ust. 8.

d) Organizacja konsultacji i zabiegów medycyny estetycznej.

e) Umawianie na badania zaawansowanymi urządzeniami medycznymi, w tym nieoferowanymi przez NFZ i większość placówek medycznych, takimi jak Komora Normobaryczna, Vega Test, Nakatani, Detox, oraz wszelkie urządzenia wspierające leczenie lub procedury okołomedyczne bądź działania w postępowaniu alternatywnym.

f) Badania medycyny naturalnej i alternatywnej.

g) Organizacja hospitalizacji

h) Informowanie o badaniach i akcjach promujących zdrowie - typu dni walki z rakiem, żółty tydzień, zadbaj o serce, wątrobę, płuca itp.

2. Na indywidualne Zlecenie Klienta, S7Concierge Sp. z o.o. może wykonać Usługi Concierge mające za cel inne świadczenia niż opisane w ust. 1 oraz świadczenia z zakresu medycyny naturalnej i działań alternatywnych udzielanych w placówkach niemedyceńskich, pod warunkiem, że S7Concierge Sp. z o.o. ma możliwości ich zorganizowania, a ich cel jest prawnie dopuszczalny. Przyjęcie takiego Zlecenia następuje po uzgodnieniu Klienta z Konsultantem, na zasadach opisanych poniżej.

3. Wykonanie Usługi Organizacyjnej polega na podjęciu czynności (wdrożeniu procesu logistycznego zmierzającego do udzielenia świadczenia) zmierzających do nabycia przez Klienta od Dostawcy towaru lub usługi określonej w Zleceniu, sprecyzowanej przez Klienta.

Warunki zakupu towaru lub świadczenia usługi określa Dostawca. Dostawca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie zobowiązań wobec Klienta z tytułu zakupu oferowanych przez Dostawcę towarów lub usług. Dostawca ponosi pełną odpowiedzialność za przyjęcie Klienta i proces świadczenia lub udzielania usług.

4. Wykonanie Zlecenia o Usługę informacyjną polega na pozyskaniu i przedstawieniu informacji określonych w Zleceniu.

5. Usługi Concierge polegają na organizacji działań i umożliwieniu Klientowi nabycie i sprzedaż towarów lub usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza jej granicami.

§ 4 WARUNKI SKŁADANIA ZLECEŃ W RAMACH PROGRAMU S7CONCIERGE

1. Zlecenia dotyczące Usług Concierge składane są w następujący sposób:

a) za pośrednictwem Infolinii S7Concierge

pod numerem (+48) 22 290 43 73. Połączenie z Infolinią S7Concierge jest płatne według stawek operatora, z sieci którego wykonywane jest połączenie. Numer Infolinii S7Concierge jest numerem Orange S.A. w warszawskiej strefie numeracyjnej i jest dostępny z telefonów stacjonarnych i komórkowych zarówno na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, jak i poza jej granicami.

b) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: info@s7concierge.pl lub poprzez wypełnienie formularza Zgłoszenia na stronie www.s7concierge.pl.

2. Identyfikacja Klienta następuje poprzez podanie Konsultantowi numeru Karty lub Numeru identyfikacyjnego. Konsultant może poprosić Klienta o podanie innych danych, jeżeli jest to potrzebne dla prawidłowej realizacji Usługi Concierge.

3. Usługi organizacyjne określone w § 3 ust. 1 realizowane są w następujący sposób:

a) warunki usługi ustalane są w trakcie kontaktu Klienta z Konsultantem. Klient podaje:

charakterystykę usługi lub towaru, którego nabycie stanowi cel Zlecenia, wnioskowany sposób, adres i termin realizacji, oraz – opcjonalnie – zakres cenowy usługi – Klient wypełnia odpowiedni formularz, w którym umieszcza wszystkie niezbędne informacje i dołącza dokumentację, w której jest posiadaniu, jeśli taka będzie jego wola;

b) S7Concierge ustala możliwości realizacji celu Zlecenia i kontaktuje się z Klientem jak tylko informacje dotyczące zlecenia bądź świadczenia będą możliwe do przedstawienia, informując Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej z użyciem adresu mailowego podanego przez niego przy składaniu zlecenia, ewentualnie na wyraźne żądanie Klienta poprzez kontakt na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia, o możliwości dostarczenia rzeczy lub wykonania usługi przez S7Concierge lub Dostawcę na warunkach określonych przez Klienta (świadczenie Usługi organizacyjnej) lub propozycję dostarczenia na innych warunkach, zaproponowanych przez S7Concierge lub Dostawcę.

c) Informacja wskazana w poprzednim zdaniu zawiera: opis i warunki zakupu towaru lub usługi, pełen koszt (cena brutto) wraz z kosztami transportu, jaki będzie obciążać Klienta, informuje o prawie lub braku prawa odstąpienia od umowy z Dostawcą o nabycie towaru lub usługi stanowiącej cel Zlecenia, możliwe sposoby dokonania płatności za nabywany towar lub usługę. S7Concierge Sp. z o.o. przekazuje Klientowi potwierdzenie przyjęcia Zlecenia do realizacji.

d) S7Concierge Sp. z o.o. udziela niezbędnej pomocy w zawarciu przez Klienta z Dostawcą umowy, mającej za przedmiot sprzedaż

towaru lub usługi na rzecz Klienta.

e) S7Concierge Sp. z o.o. rozpoczyna realizację Usługi organizacyjnej po upływie 14 dni od dnia przyjęcia zlecenia. Za zgodą Klienta, o której mowa w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, S7Concierge wykonuje usługę przed upływem 14 dni, przy czym Klient przyjmuje do wiadomości, że po wykonaniu usługi nie przysługuje mu prawo odstąpienia od umowy z S7Concierge (informacja ta jest przekazywana Klientowi przed rozpoczęciem realizacji usługi).

4. Konsultant jest osobą odpowiedzialną za organizację definiowanego procesu logistycznego udzielania świadczeń. Konsultant nie udziela porad z zakresu medycyny, medycyny naturalnej i alternatywnej. O przebiegu udzielania świadczeń i świadczenia usług, ich celowości i adekwatności decyduje lekarz prowadzący, lekarz konsultujący, fizjoterapeuta bądź inny pracownik medyczny posiadający prawo wykonywania zawodu w swojej specjalizacji – w zależności od udzielanego świadczenia lub usługi; w przypadku konsultacji z zakresu suplementacji – świadczenie lub usługę realizuje pracownik danej jednostki organizacyjnej.

5. W zależności od rodzaju usługi oraz jej ceny, płatności za nabywane towary i usługi dokonywane są w następujący sposób:

a) płatność przez Klienta bezpośrednio Dostawcy zgodnie z akceptowanymi przez tego ostatniego zasadami przyjmowania płatności (w tym karta płatnicza lub inny instrument płatniczy, gotówka, przelew),

b) przedpłata zaakceptowanej przez Klienta kwoty przez S7Concierge Sp. z o.o. na rzecz Dostawcy, a następnie zwrot zapłaconej przez S7Concierge Sp. z o.o. kwoty kartą płatniczą lub przelewem na rachunek wskazany przez S7Concierge Sp. z o.o. – ta forma płatności podlega uzgodnieniu podczas składania Zlecenia.

6. Zlecenia powyżej 1.000,00 zł realizowane są tylko i wyłącznie w przypadku bezpośredniej przedpłaty dokonanej przez Klienta:

a) bezpośrednio na rzecz Dostawcy lub
b) do S7Concierge Sp. z o.o. za pośrednictwem karty kredytowej, której dane zostały udostępnione S7Concierge Sp. z o.o. lub przelewem na rachunek wskazany przez S7Concierge Sp. z o.o.

7. Koszty świadczenia usług bądź dostawy towarów określa umowa z Dostawcą. Koszty są płatne na podstawie dokumentu płatniczego wystawionego przez Dostawcę. W przypadku przedpłaty dokonanej przez S7Concierge Sp. z o.o., zapłata następuje na podstawie dokumentu płatniczego Dostawcy lub refaktury albo rachunku wystawionego przez S7Concierge Sp. z o.o.

8. W przypadku, gdy S7 Concierge Sp. z o.o.

wskaże Klientowi proponowanego Dostawcę usługi lub towaru, a Klient zrealizuje usługę lub zakupi towar bezpośrednio od wskazanego Dostawcy, z pominięciem S7 Concierge Sp. z o.o., Klient będzie zobowiązany do pokrycia w całości poniesionych kosztów oraz korzyści utraconych przez S7 Concierge Sp. z o.o.

WARUNKI ODSTĄPIENIA OD ZLECENIA

1. Klientowi, który złożył Zlecenie na odległość w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Zlecenia w terminie 14 dni od dnia potwierdzenia zlecenia, chyba że Klient wyraził zgodę na niezwłoczne wykonanie Usługi S7Concierge, o którym mowa w §4 pkt 4 ppkt e) Regulaminu.

2. Warunki odstąpienia od umowy oraz zasady wykonywania uprawnienia do odstąpienia od umowy regulowane są ustawą o prawach konsumenta.

3. Odstąpienie może nastąpić przez złożenie stosowanego oświadczenia przez Klienta. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 4 do umowy.

3. W razie uznania odstąpienia od umowy jest ona uważana za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.

4. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów:

a) 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;

b) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz lub usługa nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

§ 5

OGRANICZENIA W ŚWIADCZENIU USŁUG CONCIERGE

1. S7Concierge Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia Zlecenia:

a) w przypadku braku możliwości wykonania usługi,

b) usługą, o której zorganizowanie wnioskuje Klient jest niezgodna z prawem, z zasadami etycznymi, moralnymi oraz zasadami współżycia społecznego,

c) jeżeli jest składane w związku z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą lub zawodową,

d) Klient odmawia dokonania płatności w formie bezpośredniej przedpłaty dokonanej przez niego bezpośrednio na rzecz Dostawcy lub S7Concierge Sp. z o.o. lub za pośrednictwem karty kredytowej, której dane zostały udostępnione S7Concierge Sp. z o.o. w przypadkach, gdy jest to niezbędne,

e) braku zgody Klienta wskazanej w par. 4 pkt 4 ppkt e) w sytuacji, gdy termin realizacji usługi organizacyjnej jest krótszy niż 14 dni od dnia przyjęcia Zlecenia.

2. S7Concierge Sp. z o.o. informuje, że warunki świadczenia usługi dostawy towarów i usług oraz sposób dostępu do treści regulaminów określają Dostawcy.

3. W przypadku wymienionym w ust. 1, S7Concierge Sp. z o.o. informuje Klienta o braku możliwości przyjęcia Zlecenia i jej powodach.

4. S7Concierge Sp. z o.o. ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Concierge, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które S7Concierge Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności.

5. S7Concierge Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w ramach Programu S7Concierge, jeśli jest to spowodowane zaistnieniem siły wyższej, pod pojęciem której rozumie się: strajki, zamieszki, ataki terroru, sabotaż, wojnę, trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar lasu, awarię lub brak urządzeń telekomunikacyjnych oraz wszelkimi przyczynami zewnętrznymi, w tym także powstałymi po złożeniu zlecenia i przystąpieniu do jego realizacji, niezależnymi od S7Concierge Sp. z o.o. i niemożliwymi do przewidzenia w momencie przyjęcia Zlecenia.

6. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy sprzedaży towaru lub usługi określonej w Zleceniu ponoszą Dostawcy. S7Concierge Sp. z o.o. dostarcza Klientowi wzorce Dostawców określające warunki sprzedaży lub świadczenia usług z zastrzeżeniem, że w przypadku sprzedaży poza granicami Polski przez podmioty zagraniczne, wzorce mogą być sformułowane w języku innym niż język polski.

7. Klient powinien mieć na uwadze, że umowy nabycia towarów i usług od Dostawców zagranicznych albo wykonane za granicą mogą podlegać prawu obcemu: prawu państwa siedziby Dostawcy albo państwa wykonania umowy lub innego państwa wskazanego w warunkach dostawcy.

8. W przypadku zleceń, przy których realizacji S7Concierge Sp. z o.o. udziela niezbędnej pomocy w ich organizacji, odpowiedzialność za niewykonanie czy

niewłaściwe wykonanie usługi ponosi Dostawca, który rozpatruje ewentualne reklamacje.

9. Każda ze Stron może wypowiedzieć umowę o uczestnictwo w Programie S7Concierge. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni. W przypadku wypowiedzenia umowy (Wniosku Rejestracyjnego), Klientowi nie są zwracane koszty abonamentu za niewykorzystany okres.

§ 6

REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje w zakresie nienależytego wykonania przez S7Concierge Sp. z o.o. zobowiązań zawartych w niniejszym Regulaminie Klient powinien bezpośrednio zgłosić pisemnie na adres: S7 Sp. z o.o., pl. Orłąt Lwowskich 20D, 53-605 Wrocław, z dopiskiem: Dział Reklamacji S7Concierge lub drogą mailową na adres email: info@s7concierge.pl.

2. W przypadku reklamacji Usług wykonanych przez S7Concierge Sp. z o.o. jako Dostawcę, tryb reklamacji polega na złożeniu reklamacji do Działu Reklamacji S7Concierge i rozpatrzeniu jej przez ten Dział w terminie 14 dni roboczych od daty ich wpłynięcia, chyba że obowiązujące przepisy prawa przewidują dłuższy termin na rozpatrzenie danej reklamacji. Klient każdorazowo będzie drogą mailową lub telefonicznie informowany o rozstrzygnięciu reklamacji.

3. W przypadku reklamacji zleceń wykonanych przez Dostawcę, tryb reklamacji polega na złożeniu reklamacji przez Klienta bezpośrednio do Dostawcy na warunkach przewidzianych przez Dostawcę lub o ile istnieje taka możliwość, za pośrednictwem Działu Reklamacji S7Concierge. W przypadku, gdy reklamacja ma zostać rozpatrzona na prośbę Klienta za pośrednictwem S7Concierge Dział Reklamacji, S7Concierge niezwłocznie po zgłoszeniu przez Klienta reklamacji, jednak nie później niż w następnym dniu roboczym po otrzymaniu od Klienta reklamacji, przekazuje reklamację Klienta do odpowiedniego Dostawcy celem jej rozpatrzenia.

§ 7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zmiana niniejszego Regulaminu wymaga doręczenia jego nowej treści Klientowi. S7Concierge Sp. z o.o. doręcza nową treść Regulaminu w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta. Zmiana obowiązuje, o ile Klient nie zrezygnuje z dalszego uczestnictwa w Programie w terminie 30 dni od dnia otrzymania zmiany. S7Concierge Sp. z o.o. udostępnia na stronie internetowej aktualną treść Regulaminu w formie elektronicznej.

2. Zmiana niniejszego Regulaminu nie narusza praw nabytych Klienta. Zlecenia przyjęte przed zmianą, będą wykonane wg zasad obowiązujących w momencie złożenia Zlecenia.

3. Aktualna wersja Regulaminu S7Concierge w postaci elektronicznej jest dostępna na stronie internetowej www.s7concierge.pl.

4. W kwestiach nieuregulowanych zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.

5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 listopada 2018 roku.