

SPIS TREŚCI

1. Informacje ogólne o Platformie Medistore

2. Definicje (Słowniczek)

3. Zasady korzystania z platformy

4. Zamówienia

5. Płatności

6. Reklamacje

7. Usługa Marketplace

8. Dane osobowe

9. Odstąpienie od umowy

10. Postanowienia końcowe

Załączniki:

- **Załącznik 1:** Zasady plasowania i rekomendacji produktów
- **Załącznik 2:** Informacje dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od umowy

Regulamin Platformy Medistore

Platforma Medistore dostępna jest pod adresem Medistore.com.pl i jest prowadzona przez Medicover sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 96, 00-807 Warszawa, tel. 48 22 592 70 00, fax 48 22 597 70 79, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000021314, NIP: 525-15-77-627 o kapitale zakładowym 36 000 000 złotych, opłaconym w całości. Medicover sp. z o.o. reprezentowana jest przez zarząd spółki.

Z Medicover można szybko i efektywnie kontaktować się pod wskazanym numerem telefonu: 500 900 550, fax 48 22 597 70 79, oraz przy wykorzystaniu poczty elektronicznej: edok@medicover.pl. W przypadku kontaktu telefonicznego, koszty połączenia są zgodne z posiadaną taryfą, nie są jednak wyższe niż zwykłe koszty za wykonanie połączenia. Medicover sp. z o.o. ma status dużego przedsiębiorcy.

Przed rozpoczęciem korzystania z Platformy Medistore, Klient ma możliwość zapoznania się z aktualnym brzmieniem niniejszego Regulaminu. Regulamin jest dostępny (w tym jego poprzednie wersje) pod adresem <https://www.medistore.com.pl/a/regulamin> w sposób umożliwiający jego bezpłatne pobranie i zapisanie na urządzeniu w formacie pdf.

Medicover w ramach Platformy Medistore może występować w następujących rolach:

1. podmiotu, który dostarcza Usługi, Pakiety Usług lub sprzedaje Towary (tj. jest stroną umów

z Klientami);

2. podmiotu, który pośredniczy pomiędzy Klientami i Sprzedawcami (w ramach usługi "Marketplace" - szerzej opisanej w pkt 9 Regulaminu).

W toku procesu transakcyjnego (począwszy od Karty Produktu) Klient uzyskuje jasną informację kto będzie dostarczał Usługę (w tym Pakiety Usług) lub sprzedawał Towary. Jeżeli Usługi lub Towary będą dostarczane / sprzedawane przez Sprzedawcę (a nie Medcover) to wtedy Stroną tej umowy będzie bezpośrednio Klient i Sprzedawca, a Medcover będzie umożliwiał technicznie zawarcie takiej umowy. Dodatkowo w tym przypadku Medcover będzie realizował wszelkie obowiązki wynikające z niniejszego Regulaminu i dotyczące tej relacji pośrednictwa oraz wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa (np. dotyczące uprzedniej weryfikacji tożsamości Sprzedawcy).

Treść umowy wiążącej Sprzedawcę i Klienta ustalana jest w oparciu o dokumenty oraz oświadczenia przygotowane przez Sprzedawcę i proponowane Klientom.

Dodatkowo w każdym przypadku (wskazanym w pkt a oraz b) Medcover w oparciu o Regulamin dostarcza usługę świadczoną drogą elektroniczną, polegającą na możliwości dokonywania Zamówień poprzez Platformę Medistore. Regulamin wskazuje, które postanowienia dotyczą relacji, o której mowa w pkt a), a które dotyczą relacji wskazanej w pkt b) a które obu.

Stroną umowy zawieranej w oparciu o Regulamin w zakresie usługi świadczonej drogą elektroniczną jest zawsze Medcover oraz akceptujący go Klient lub Sprzedawca.

Medcover oświadcza dodatkowo, że:

- w ramach odrębnej umowy zawartej pomiędzy Medcover i Sprzedawcą zobowiązał się on względem Medcover przestrzegać zasad wynikających z niniejszego Regulaminu względem Klientów;
- warunkiem oferowania przez Sprzedawcę na Platformie Medistore Towarów lub Usług jest powyższe zobowiązanie do przestrzegania Regulaminu;
- Sprzedawcą może być wyłącznie przedsiębiorca w rozumieniu przepisów polskiego prawa, który zarejestrował działalność gospodarczą (w CEIDG lub KRS).

SŁOWNICZEK

- **Aktywacja uprawnień** – uzyskanie przez Beneficjenta uprawnień do korzystania z Usług nabytych na Platformie Medistore.
- **Beneficjent (Pacjent)** – Klient lub osoba uprawniona do korzystania z Usług zakupionych na Platformie Medistore przez Klienta.

- **Infolinia Medistore** – infolinia dostępna pod nr tel. 500 900 550, za pośrednictwem której możliwe jest złożenie zamówienia, uzyskania wsparcia w procesie zakupowym, w tym informacji o Towarach i Usługach dostępnych na Platformie Medistore.
- **DSA** - akt o usługach cyfrowych (digital services act) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) zob. więcej:

<https://www.consilium.europa.eu/pl/policies/digital-services-act/>.

- **Karta Produktu** – opis Towarów, Usług (w tym Pakietów Usług) znajdujący się na Platformie Medistore.
- **Klient** – osoba fizyczna (w tym Konsument lub osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą), posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z Platformy Medistore, w tym w szczególności dokonująca zakupów na swój lub cudzy rachunek.
- **Koszyk** – funkcjonalność Platformy Medistore umożliwiająca wyświetlanie wybranych przez Klienta Usług lub Towarów do zakupu, a także wprowadzanie i modyfikację danych zamówienia takich jak: ilość Usług, Towarów, dane do faktury, formy płatności, miejsce realizacji Usługi, miejsce dostawy, dane Klienta.
- **Konsument** - za konsumenta uważa się osobę dokonującą czynności niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową; postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumentów / Konsumenta stosuje się także do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona 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.
- **Medicover** – Medicover sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 96, 00-807 Warszawa, tel. 48 22 592 70 00, fax 48 22 597 70 79, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000021314, NIP: 525-15-77-627.
- **Pakiet Usług** – zbiór Usług (i powiązanych świadczeń) dostępnych dla Beneficjenta, stanowiących pewną całość i możliwych do wykorzystania w określonym czasie, w określonym miejscu, za określoną cenę na Platformie Medistore.
- **Podmiot realizujący płatność** – podmiot zewnętrzny w stosunku do Medicover pośredniczący przy realizacji płatności.

- **Potwierdzenie zakupu** – wiadomość e-mail wysłana przez Platformę Medistore na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta (poprzez zdalne wypełnienie elektronicznego formularza na Platformie Medistore) potwierdzająca, że zamówiona Usługa może zostać zrealizowana, a Towar dostarczony.
- **Platforma Medistore** – prowadzony przez Medicover serwis internetowy (platforma pośrednicząca), dostępny w domenie internetowej medistore.com.pl umożliwiający nabywanie Towarów lub Usług od Medicover lub Sprzedawców.
- **Usługa** – usługa sprzedawana przez Platformę Medistore szczegółowo opisana w Karcie Produktu (świadczona przez Medicover lub Sprzedawcę według wyboru Klienta).
- **Zamówienie** - oświadczenie woli nabycia przez Klienta Usługi lub Towaru na Platformie Medistore wyrażone przez umieszczenie Usługi lub Towaru w Koszyku i przejście do kolejnego kroku – „zamów i zapłać”.
- **Towar** – produkt sprzedawany poprzez Platformę Medistore (przez Medicover lub Sprzedawcę) szczegółowo opisany w Karcie Produktu.
- **Treści nielegalne** - oznaczają informacje, które same w sobie lub przez odniesienie do działania, w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług, nie są zgodne z prawem UE lub z prawem jakiegokolwiek państwa członkowskiego, które jest zgodne z prawem UE, niezależnie od konkretnego przedmiotu lub charakteru tego prawa, w tym promowanie przemocy, sprzedaż podrobionych produktów i nielegalnych substancji, treści szkodliwe dla dzieci, piractwo, dezinformację zdrowotną i wyborczą, propagandę terrorystyczną, oszustwa finansowe, cyberprzemoc, publikację materiałów kompromitujących, nielegalne udostępnianie danych osobowych oraz inne treści naruszające prawa własności intelektualnej i godność osobistą.
- **Marketplace** – usługa umożliwiająca Klientom Platformy Medistore zakup Usług i Towarów Sprzedawców innych niż Medicover.
- **Sprzedawca** – przedsiębiorca (inny niż Medicover), który za pośrednictwem Platformy Medistore oferuje Klientom swoje Towary i Usługi w ramach świadczenia przez Medicover usługi Marketplace.
- **Świadczenie** - łącznie Towary, Usługi lub Pakiety Usług które mogą być zamówione poprzez Platformę Medistore.
- **Szczególne Warunki Zamówienia** - w szczególności zasady dotyczące zwrotów i odstąpienia od umowy, reklamacji, gwarancji, które są przygotowywane przez Sprzedawcę lub Medicover i udostępniane Klientowi przed złożeniem Zamówienia a także w potwierdzeniu zawarcia umowy (złożenia Zamówienia następuje zgodnie z pkt 4.3. Regulaminu).

- **System rekomendacji** - oznacza w pełni lub częściowo zautomatyzowany system wykorzystywany przez platformę internetową (Platformę Medistore) w celu sugerowania odbiorcom usługi (w tym Klientom Platformy Medistore) w jej interfejsie internetowym konkretnych informacji i ich uszeregowanie, w tym na skutek wyszukiwania dokonanego przez odbiorcę usługi (lub w inny sposób) determinującego względną kolejność lub eksponowanie pokazywanych informacji.
- **Plasowanie** - rozumie się przez to przyznanie określonej widoczności produktom lub wagi nadawanej wynikom wyszukiwania przez przedsiębiorców (w przypadku Platformy Medistore - przez Medcover), którzy udostępniają funkcję wyszukiwania internetowego w formie, w jakiej zostało przedstawione, zorganizowane lub przekazane niezależnie od wykorzystanych środków technologicznych.
- **Dostawca usług pośrednictwa płatności** - zewnętrznym dla Medcover dostawca usług umożliwiających Klientom dokonanie płatności online na rzecz Medcover lub Sprzedawcy w zależności od tego który z tych podmiotów dostarcza Towary lub Usługi, w szczególności: PayPro SA (PayPro) z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Pastelowej 8 (60-198), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numerem NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 5 476 300,00 zł, w całości opłaconym oraz do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014 (zob. regulamin dostawcy: <https://www.przelewy24.pl/regulamin>).

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1 Niniejszy Regulamin określa:

- zasady korzystania z Platformy Medistore,
- warunki składania Zamówień na Usługi oraz Towary oferowane przez Medcover oraz Sprzedawców, dostępne na Platformie Medistore,
- zasady uiszczania przez Klienta ceny nabycia Usług lub Towarów nabywanych na Platformie Medistore,
- uprawnienia Klienta do odstąpienia od umowy nabycia Usług lub Towarów,
- zasady składania i rozpatrywania reklamacji.

2.2 Do korzystania z Platformy Medistore, w tym przeglądania asortymentu Platformy Medistore, niezbędne jest urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari w aktualnej wersji. Do korzystania z niektórych funkcjonalności Platformy Medistore, składania

Zamówień, niezbędne jest ponadto aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail) lub telefon.

2.3 W ramach korzystania z Platformy Medistore zabronione jest dostarczanie przez Klientów oraz Sprzedawców Treści nielegalnych lub treści naruszających dobre obyczaje. Klient oraz Sprzedawca zobowiązany jest ponadto do powstrzymywania się od jakiejkolwiek aktywności, która mogłaby negatywnie wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Platformy Medistore, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Platformy Medistore lub jej elementy techniczne. Zabronione jest ponadto wykorzystywanie Platformy Medistore do celów sprzecznych z jej przeznaczeniem, w tym rozsyłanie spamu, prowadzenia na stronach internetowych Platformy Medistore jakiejkolwiek działalności komercyjnej, reklamowej lub promocyjnej. Szerzej na temat postępowania z Treściami nielegalnymi lub naruszającymi warunki Regulaminu zob. pkt 10 Regulaminu.

2.4 Zamówienia mogą być składane wyłącznie przez osoby pełnoletnie mające pełną zdolność do czynności prawnych.

2.5 Przeglądanie asortymentu Platformy Medistore oraz składanie Zamówień przez Klienta na Usługi i Towary znajdujące się w asortymencie Platformy Medistore nie wymaga rejestracji (rejestracja wymagana jest w przypadku Sprzedawców, jednak następuje to na podstawie odrębnej umowy). Aby dokonać Zamówienia jako zalogowany Klient należy wcześniej dokonać rejestracji Konta w serwisie MediClub, który także dostarczany jest przez Medcover, jednak w oparciu o odrębną umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, z którą łączy się możliwość otrzymania określonych w regulaminie Mediclubu korzyści. Regulamin Mediclub jest dostępny na <https://www.medistore.com.pl/a/regulamin-mediclub>.

Dodatkowo w przypadku niektórych Towarów lub Usług, Medcover udostępnia możliwość zarządzania sposobem korzystania z nich w ramach odrębnych aplikacji, o czym Klient uzyska informację w miejscu realizacji Świadczenia.

2.6 Aby złożyć zamówienie na Usługi lub Towary znajdujące się w asortymencie Platformy Medistore konieczne jest wypełnienie formularza zamówienia znajdującego się na stronie Platformy Medistore poprzez podanie danych określonych w pkt 4 Regulaminu.

2.7 Złożenie Zamówienia możliwe jest również za pośrednictwem Infolinii Medistore. W takim przypadku Klient zostanie poproszony o zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz polityką prywatności (zob. pkt 7 Regulaminu), a następnie konsultant Infolinii Medistore przeprowadzi go przez proces składania Zamówień opisany w dalszej części Regulaminu.

2.8 Rozliczenia transakcji nabycia Usług lub Towarów przeprowadzane są zgodnie z informacjami znajdującymi się na Platformie Medistore za pośrednictwem systemów płatniczych Dostawcy usług pośrednictwa płatności. .

2.9 W przypadku dokonywania Zamówienia jako zalogowany użytkownik Mediclub historia Zamówień przechowywana jest na koncie w Mediclub zgodnie z jego regulaminem (dotyczy także Zamówień dokonywanych u Sprzedawców).

2.10 Plasowanie

Medicover udostępnia Klientom możliwość wyszukiwania produktów oferowanych przez Medicover oraz różnych Sprzedawców poprzez funkcjonalność przeszukiwania dostępną na stronie głównej oraz na poszczególnych podstronach Platformy Medistore.

Medicover przekazuje ogólne informacje dotyczące głównych parametrów decydujących o plasowaniu Towarów, Usług (w tym Pakietów Usług) oferowanych przez Medicover lub Sprzedawców oraz względne znaczenie tych parametrów w porównaniu z innymi parametrami poprzez interfejs stron Platformy Medistore, tj. pod adresem: <https://www.medistore.com.pl/a/plasowanie-produktow>, a także w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

Medicover nie będzie podawać wyników wyszukiwania bez wyraźnego ujawnienia płatnej reklamy lub płatności dokonanej specjalnie w celu uzyskania wyższego plasowania produktów w ramach wyników wyszukiwania.

2.11 Opinie Klientów

Opinie Klientów mogą dotyczyć samej Platformy Medistore (np. jej funkcjonalności) lub zamówionych w niej Towarów lub Usług (dostarczanych zarówno przez Medicover jak i Sprzedawców). Opinie nie mogą naruszać Regulaminu (w tym stanowić Treści nielegalnych), w szczególności powinny być zgodne z faktycznym przebiegiem transakcji czy opisem Towarów lub Usług. Nie weryfikujemy trafności czy prawdziwości wyrażanych opinii. Opinie mogą być weryfikowane przed ich publikacją i w takim przypadku nie będą publikowane, jeżeli będą naruszać Regulamin, w tym stanowić będą Treści nielegalne (w tym przypadku zastosowanie znajdą postanowienia pkt 10 poniżej). Weryfikacja dotyczy wyłącznie zgodności z Regulaminem (w tym pod kątem Treści nielegalnych). Treść Opinii nie wpływa na Plasowanie produktów. Czynności sprawdzające będą realizowane z należytą starannością, w sposób obiektywny i proporcjonalny oraz z należyтым uwzględnieniem praw i prawnie uzasadnionych interesów wszystkich zaangażowanych stron, w tym zapisanych w karcie praw podstawowych odbiorców usługi (Klientów oraz Sprzedawców) takich jak wolność wypowiedzi, wolność i pluralizm mediów i inne prawa podstawowe i wolności.

Opinie są jawne (oznaczone imieniem i pierwszą literą nazwiska) i publikowane na stronie Platformy Medistore:

1. na podstronie [Medistore](#)
2. przy produkcie lub usłudze (dotyczy to zarówno Medicover jak i Sprzedawców).

3. przy nazwie Sprzedawcy na podstronach, które posiadają taką możliwość - będzie to średnia arytmetyczna dla wszystkich opinii dotyczących danego Sprzedawcy, pod warunkiem zebrania co najmniej 50 opinii.

Opinie mogą wyrażać wyłącznie osoby które dokonały Zamówienia danego Towaru lub Usługi (Klienci). Nie mniej Medicover nie weryfikuje czy osoba, która dokonała Zamówienia faktycznie korzystała z Towarów lub Usług. Opinie dotyczące samej Platformy Medistore mogą wyrażać wszyscy Klienci którzy dokonali jakiegokolwiek Zamówienia niezależnie czy w ramach Towarów lub Usług oferowanych przez Medicover czy Sprzedawcę. Opinie mogą być wyrażone maksymalnie do 21 dni od dnia dokonania Zamówienia.

Klient który zdecydował się wyrazić Opinię może także zażądać, aby ta została usunięta z Platformy Medistore (w konsekwencji nie będzie widoczna dla innych Klientów lub Sprzedawców). W tym przypadku należy wiadomość przesłać drogą elektroniczną na dane wskazane do kontaktu.

Zarówno Klient jak Sprzedawca (oraz inne osoby wskazane w pkt 10 Regulaminu) mogą skorzystać z uprawnień wskazanych w pkt 10 Regulaminu w przypadku publikacji Opinii lub jej braku. Sprzedawca może także odpowiedzieć na zamieszczone Opinie w sposób zgodny z Regulaminem, w tym nie może zamieszczać Treści nielegalnych. Medicover może weryfikować treści zamieszczonych odpowiedzi na Opinie po jej umieszczeniu zgodnie z pkt 10 poniżej.

Publikując Opinie (lub odpowiedzi na Opinie), Klient lub Sprzedawca udziela Medicover niewyłącznej, bezpłatnej licencji o nieograniczonym zasięgu terytorialnym, która obejmuje prawo do dalszego udzielania sublicencji. Licencja ta pozwala na:

- utrwalanie i kopiowanie Opinii (lub odpowiedzi na Opinie) dowolnymi metodami,
- rozpowszechnianie Opinii (lub odpowiedzi na Opinie), w tym jej publiczne wyświetlanie, odtwarzanie, nadawanie, reemitowanie oraz udostępnianie w sposób umożliwiający dostęp w dowolnym miejscu i czasie.

Klient (a także Sprzedawca) zgadza się również, aby Medicover korzystała z praw zależnych do Opinii (odpowiedzi na Opinie), w tym z opracowań, w powyższym zakresie, bez ograniczeń terytorialnych i bez dodatkowych opłat. Klient zobowiązuje się nie dochodzić wobec Medicover autorskich praw osobistych do Opinii oraz zezwala Medicover na ich wykonywanie.

Klient nie powinien dokonywać Transakcji wyłącznie w celu oceny Sprzedającego, zwłaszcza gdy działanie to ma na celu manipulowanie ocenami lub uzyskanie korzyści osobistej, zarówno materialnej, jak i niematerialnej. Sprzedający nie ma prawa oferować Klientowi żadnych form gratyfikacji, takich jak zniżki, darmowe produkty, bony czy pieniądze, w zamian za wystawienie lub zmianę Opinii.

2.12 Reklama

Na stronach Platformy Medistore wyświetlane są reklamy przygotowane przez Medicover (mogą dotyczyć także Sprzedawców). Medicover może wyświetlać Reklamę przygotowaną przez Sprzedawcę w oparciu o odrębną umowę zawartą ze Sprzedawcą (i dotyczyć będą ich produktów lub usług sprzedawanych w na Platformie Medistore). Reklama nie jest oparta o profilowanie czy inne mechanizmy dostosowania treści do preferencji czy zachowań konkretnych użytkowników Platformy Medistore.

Medicover zapewnia w odniesieniu do każdej konkretnej reklamy prezentowanej każdemu indywidualnemu odbiorcy, aby odbiorcy usługi (Klienci oraz Sprzedawcy) byli w stanie w sposób jasny, wyraźny, zwięzły i jednoznaczny oraz w czasie rzeczywistym:

1. stwierdzić, że informacje są reklamą;
2. stwierdzić, w imieniu jakiej osoby fizycznej lub prawnej jest prezentowana reklama;
3. stwierdzić, jaka osoba fizyczna lub prawna zapłaciła za reklamę, jeżeli osobą tą nie jest osoba fizyczna lub prawna, o której mowa w lit. b);
4. znaleźć istotne informacje, pozyskane bezpośrednio i łatwo z reklamy, na temat głównych parametrów wykorzystanych do określenia odbiorcy, któremu reklama jest prezentowana i, w stosownych przypadkach, sposobu zmiany tych parametrów (jeżeli takie parametry będą wykorzystywane).

Medicover zapewnia Sprzedawcom funkcję umożliwiającą składanie oświadczenia, czy przekazywane przez nich treści są informacjami handlowymi lub zawierają informacje handlowe.

Medicover zapewnia aby inni odbiorcy usługi (Klienci oraz Sprzedawcy) mogli w sposób jasny i jednoznaczny oraz w czasie rzeczywistym, stwierdzić, że treści przekazane przez danego Sprzedawcę są informacjami handlowymi lub zawierają informacje handlowe zgodnie z tym oświadczeniem.

3. INFORMACJE O USŁUGACH I TOWARACH

3.1 Informacje o Usługach i Towarach dostępnych w asortymencie Platformy Medistore stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy - Kodeks cywilny, a nie ofertę ze strony Medicover lub Sprzedawcy.

3.2 Szczegółowy opis oraz warunki korzystania z udostępnianego Towaru lub Usługi znajdują się w przypisanej mu Karcie Produktu. Na Karcie Produktu Klient uzyska także informacje czy dane Świadczenie realizowane jest przez Medicover czy Sprzedawcę, a zatem uzyska wiedzę, który z tych podmiotów będzie stroną umowy z Klientem.

3.3 Ceny produktów wskazanych na stronach internetowych Platformy Medistore podawane są w polskich złotych (PLN); Całkowity koszt zamówienia (tj. ceny wszystkich Usług oraz

Towarów objętych tym samym Zamówieniem) wskazany jest w Koszyku przed złożeniem Zamówienia przez Klienta. Ceny są wskazane w wysokości brutto. Klient uzyskuje informację m.in. w toku procesu transakcyjnego czy prezentowana cena dotyczy Towarów lub Usług przez Medcover czy Sprzedawcę.

3.4 Jeżeli to Medcover jest podmiotem realizującym Świadczenie zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach oraz rodzaju Towarów i Usług, co jednak nie dotyczy zawartych już umów o Świadczenie. Jeżeli Sprzedawca jest podmiotem zobowiązanym do realizacji Świadczenia, to Sprzedawca ustala samodzielnie Ceny oraz zasady ich zmian. W tym zakresie należy zweryfikować Szczególne Warunki Zamówienia. Zmiana ceny nie dotyczy Towarów i Usług, jeżeli zostały dodane do Koszyka przez 30 min od dodania.

4. WARUNKI SKŁADANIA I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

4.1 Klient może składać Zamówienia na Usługi oraz Towary dostępne w asortymencie Platformy Medistore 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.

4.2 Składanie Zamówień z pomocą konsultantów Infolinii Medistore możliwe jest w godzinach jej pracy, tj. w dni robocze 8:00-20:00, weekendy i święta 8:00-18:00.

4.3. W celu złożenia Zamówienia (zarówno gdy Świadczenie dostarczane jest przez Medcover jak i Sprzedawcę) należy wybrać Usługę lub Towar będące przedmiotem Zamówienia, a następnie postępować zgodnie z kolejnymi krokami zawierania transakcji, w szczególności:

- wypełnić formularz zamówienia podając dane wymagane przez Medcover lub Sprzedawcę (swoje lub Beneficjenta),
- zaakceptować Regulamin oraz zapoznać się ze Szczególnymi Warunkami Zamówienia,

Jeżeli podmiotem dostarczającym Świadczenie jest Sprzedawca (a nie Medcover) dokumenty wskazane powyżej (Warunki Sprzedawcy) przygotowywane są przez Sprzedawcę i stanowią część umowy zawieranej pomiędzy Sprzedawcą i Klientem,

- w przypadku potrzeby otrzymania faktury wpisać dane do faktury, jeśli są inne niż dane do odbioru Usługi bądź Towaru przez Beneficjenta,
- wybrać formę płatności,
- kliknąć (zaznaczyć) przycisk „Zamów i zapłać”.
- dokonać (bezpośrednio po zaznaczeniu przycisku “Zamów i zapłać” płatności przy wykorzystaniu usług Dostawcy usług pośrednictwa płatności.

Zamówienie traktuje się jako prawidłowo złożone, jeżeli Klient prawidłowo określił Towar lub skonfigurował Usługę lub Pakiet Usług według wytycznych dostępnych każdorazowo w Karcie

Produktu, zaznaczył przycisk "Zamów i zapłać" oraz dokonał pełnej wpłaty (dokonując wpłaty Klient ostatecznie potwierdza chęć uzyskania Towaru lub Usługi). Po zawarciu Umowy Klient otrzyma potwierdzenie dokonanego zamówienia, w tym dokonania wpłaty. Do momentu dokonania płatności Klient może w każdej chwili zrezygnować z transakcji, nawet jak zaznaczył przycisk "Zamów i zapłać". Klient może opłacić zamówienie Towarów i Usług dodanych do koszyka przez okres 15 minut (od ich dodania). Przez ten czas Towary lub Usługi oczekują na opłacenie, a oferent (Medicover lub Sprzedawca) związany jest złożoną ofertą (w tym ceną). Po tym czasie Klient musi jeszcze raz dodać określone Towary i Usługi do koszyka. W przypadku upływu wskazanego terminu i wygaśnięcia możliwości dokonania płatności (potwierdzenia chęci zamówienia) cena Towarów i Usług może ulec zmianie.

Potwierdzenie zawarcia umowy na dostarczenie Świadczenia przesyłane jest niezwłocznie po jej zawarciu na trwałym nośniku (via e-mail). Potwierdzenie wyraźnie określa, kto jest stroną umowy z Klientem w odniesieniu do Świadczenia (czy Medicover czy Sprzedawca). Jeżeli stroną umowy z Klientem o Świadczenie jest Sprzedawca, to Klient otrzyma potwierdzenie zawarcia umowy (złożenia i opłacenia Zamówienia) które będzie zawierać Szczególne Warunki Zamówienia określone przez Sprzedawcę. W wiadomości e-mail zostaną przesłane wskazane dokumenty w postaci załącznika w formacie pliku .pdf.

4.4 Zamówienia będą realizowane wyłącznie na terenie Polski, chyba, że co innego wynika ze Szczegółowych Warunków Zamówienia określonych przez Sprzedawcę.

4.5 Klient jest zobowiązany do zgodnego ze stanem faktycznym wypełnienia danych, wskazanych w punkcie 4.3 powyżej, niezbędnych do stworzenia Zamówienia.

4.6 Medicover (w tym zakresie Sprzedawcy określają swoje własne warunki) może wstrzymać się od wykonania umowy w przypadku, gdy jest ono niemożliwe lub wiąże się z nim ryzyko poniesienia przez Medicover 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.

4.7 Gdy Zamówienie składane jest w odniesieniu do Świadczeń realizowanych przez Medicover umowa podlega wykonaniu w przypadku wyjaśnienia wątpliwości lub usunięcia nieprawidłowości (o których mowa w pkt 4.6). Medicover może również anulować Zamówienie, jeśli nieprawidłowość jest nieusuwalna albo nie zostanie usunięta w odpowiednim terminie. Jeśli Medicover rozwiąże umowę albo umowa ta jest nieważna zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, Klient otrzyma zwrot wpłaconej ceny. Zwrot

wpłaconej ceny jest równoznaczny z oświadczeniem Medcover o rozwiązaniu umowy lub oświadczeniem o uchyleniu się od skutków złożenia Potwierdzenia Zakupu.

5. PŁATNOŚCI, ZAWARCIE UMOWY I REALIZACJA ZAMÓWIENIA

5.1 Pełna kwota należna za Zamówienie jest widoczna w podsumowaniu każdego Zamówienia. Przedstawiona cena to całkowity koszt nabytych przez Klienta Usług lub /i Towarów (Zamówienia realizowanego przez Sprzedawcę lub Medcover).

5.2 Płatności za Zamówienie mogą być realizowane za pośrednictwem systemów płatniczych wskazanych zgodnie z wybraną formą płatności na Platformie Medistore.

5.3 Aktywacja uprawnień (jeżeli zamówienie dotyczy usług z określonym terminem aktywacji dostarczanych przez Medcover) będzie dokonywana po zrealizowaniu płatności (zgodnie z pkt 4.3.), a termin jej rozpoczęcia lub realizacji będzie określony w Karcie Produktu.

5.4 Sposób dostarczenia Usługi lub Towaru jest opisany każdorazowo w Karcie Produktu (co dotyczy zarówno Medcover jak i Sprzedawcy) dostępnej na Platformie Medistore a także przesyłana w potwierdzeniu zawarcia umowy (prawidłowego złożenia Zamówienia) zgodnie z pkt 4.3. powyżej.

5.5 Zakres Usługi, specyfikacja Towaru oraz ewentualna gwarancja dotycząca Usługi lub Towaru są dostępne w Karcie Produktu oraz w Szczegółowych Warunkach Zamówienia, a także przesyłana w potwierdzeniu zawarcia umowy (złożenia Zamówienia).

5.6. W ramach realizacji lub zrealizowanego Zamówienia Klient na żądanie otrzyma fakturę przesłaną na wskazany przez niego w Zamówieniu adres e-mail.

5.7. Faktura zabezpieczona jest jednorazowym hasłem otrzymanym na numer telefonu wskazany przez Klienta podczas składania Zamówienia.

6. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

6.1 W przypadku Sprzedawców określają oni swoje (w Szczegółowych Warunkach Zamówienia) zasady odstąpienia od umowy dotyczącej ich Zamówień. Poniższe zasady dotyczą przypadku, gdy Zamówienie jest realizowane przez Medcover.

6.2. Klient może odstąpić od umowy dotyczącej zakupu Towaru lub zamówienia Usługi (w tym pakietu Usług) bez podania przyczyny na zasadach wskazanych w załączniku nr 2 Regulaminu.

7. DANE OSOBOWE

7.1 Dane osobowe podawane przez Klientów na Platformie Medistore, przetwarzane są przez Medcover sp. z o.o. z adresem siedziby: al. Jerozolimskie 96, 00-807 Warszawa (administrator danych). Sprzedawca jest odrębnym administratorem danych i zasady przetwarzania danych zamieszcza przed zawarciem umowy z Klientem.

7.2 Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do dokonywania zakupów Towarów i Usług oraz korzystania z Usług. Medicover przetwarza dane osobowe w celu zawierania z Klientem i wykonywania umów sprzedaży Towarów oraz Usług nabytych na Platformie Medistore. Pełna treść klauzuli informacyjnej (polityki prywatności) dostępna pod wskazanym adresem ([link](#)).

7.3 Klient zobowiązany jest podawać prawidłowe dane.

7.4 Jeżeli Klient umieszcza w ramach serwisu Platformy Medistore dane Beneficjentów (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.

8. REKLAMACJE

8.1. Poniższe zasady dotyczą przyjmowania reklamacji związanych z funkcjonowaniem samej Platformy Medistore a także Zamówień realizowanych przez Medicover jako strona umowy z Klientem. Zasady reklamacji zawartej ze Sprzedawcą określone są w Szczegółowych Warunkach Zamówienia danego Sprzedawcy.

8.2 Zgłoszenia zawierające reklamacje, pytania, sugestie, informacje o zaistniałych problemach dotyczących Platformy Medistore a także umów zawieranych przez Medicover można przekazać na jeden z poniższych sposobów:

- pocztą elektroniczną na adres: e-dok@medicover.pl,
- telefonicznie 500 900 550 dostępnym w dni powszednie w godz. 8-16,
- wypełniając formularz online dostępny na stronie Platformy Medistore,
- tradycyjnie przesyłając takie oświadczenie na adres Al. Jerozolimskie 96 00-807 Warszawa (z dopiskiem reklamacje).

8.3 Reklamacje dotyczące obsługi rozpatrywane są w ciągu 10 dni, reklamacje dotyczące zakupionych towarów i usług, których sprzedawcą jest Medicover rozpatrywane są w ciągu 14 dni w przypadku Towarów i Usług innych niż usługi medyczne oraz 30 dni roboczych w przypadku Usług medycznych - liczonych od daty wpływu wszystkich danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji na adres: Medicover Sp. z o.o.

8.4 Medicover oświadcza, że zgodnie z zawartymi umowami z operatorami telekomunikacji, operatorzy ci za połączenie telefoniczne nie powinni pobierać od Klienta opłat innych niż za zwykłe połączenia telefoniczne.

9. USŁUGA MARKETPLACE

9.1 Usługa Marketplace umożliwia Klientom w ramach Platformy Medistore Zamówienie Usług i Towarów za pośrednictwem Medicover od Sprzedawców (tj. podmiotów innych niż Medicover.) Pośrednictwo to polega na zorganizowaniu i udostępnieniu Klientom oraz

Sprzedawcom forum, na którym Klienci z jednej strony i Sprzedawcy z drugiej składają sobie bezpośrednio oświadczenia woli i wiedzy prowadzące do zawarcia umów dotyczących Towarów lub Usług; Medicover nie odbiera ani nie składa takich oświadczeń woli w swoim ani w cudzym imieniu. Jednak Medicover jest umocowany do odbioru w imieniu Sprzedawców oświadczeń woli Klientów w przypadkach wskazanych w Szczegółowych Warunkach Zamówienia określonych przez Sprzedawców.

9.2 Sprzedawcami w ramach usługi Marketplace mogą być wyłącznie przedsiębiorcy, którzy zawarli z Medicover umowę o współpracy, umożliwiającą im oferowanie Klientom Usług i Towarów za pośrednictwem Platformy Medistore. Sprzedawcy są weryfikowani zgodnie m.in. z pkt 10 poniżej w zakresie wymagań DSA. Dane kontaktowe Sprzedawców udostępniane są na Platformie Medistore w następujących miejscach:

1. w momencie wyboru Usług i Towarów wyświetla się nazwa Sprzedawcy;
2. w procesie zakupowym (transakcyjnym) uwidoczniona jest informacja o tym kto jest Sprzedawcą ("kupujesz od").

Jeżeli umowa dotycząca Towarów lub Usług zawierana jest z Medicover jest to wyraźnie oznaczane zarówno na Karcie Produktu jak i w procesie zakupowym (w Koszyku).

9.3 Usługa Marketplace świadczona jest Klientom nieodpłatnie. Opłaty i prowizje związane z transakcjami dokonywanymi z wykorzystaniem usługi Marketplace, obciążają Sprzedawców i dotyczą Świadczenia dostarczanego przez Sprzedawcę. Oczywiście płatność za dokonane Zamówienie u danego Sprzedawcy dokonywana jest przez Klienta na rzecz danego Sprzedawcy.

9.4 W ramach usługi Marketplace Klienci mają możliwość:

- zapoznać się z informacjami o udostępnianych przez Sprzedawców Towarach i Usługach dotyczącymi w szczególności:
- specyfikacji Towarów lub Usług;
- szczegółowych warunków umów w tym reklamacji, odstąpienia, gwarancji, ochrony danych osobowych (zwane Szczególnymi Warunkami Zamówienia);
- składać online zamówienia na Towary i Usługi oferowane przez Sprzedawcę za pośrednictwem Platformy Medistore i zawierać ze Sprzedawcami umowy które ich dotyczą (sprzedaży lub umowy o świadczenie usług);
- dokonywać płatności dotyczące zamówionych Towarów i Usług za pomocą Podmiotu realizującego płatność (który przekazuje płatność bezpośrednio do Sprzedawców);
- składać reklamacje dotyczące zakupionych Towarów i Usług u poszczególnych Sprzedawców lub przekazywać je za pośrednictwem Medicover (jeżeli to wynika ze Szczegółowych Warunków Zamówienia).

9.5 Korzystanie przez Klienta z usługi Marketplace i składanie zamówień u Sprzedawców możliwe jest zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu zawartych w punktach 2-6 z następującymi zastrzeżeniami:

- Medcover nie jest stroną umów dotyczących dostarczania Usług, Pakietów Usług czy sprzedaży Towarów, zawieranych za pośrednictwem Marketplace pomiędzy Klientami i Sprzedawcami. Stronami takich umów są wyłącznie Klienci (jako kupujący) i Sprzedawcy (jako sprzedający).
- Złożenie Zamówienia produktu przez Klienta oznacza złożenie Sprzedawcy oferty zawarcia umowy sprzedaży tego Towaru, dostarczenia Usługi lub Pakietu Usług, zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie produktowej i zgodnie z treścią Zamówienia.
- W ramach procesu składania zamówienia, Klient może umieścić w Koszyku Towary lub Usługi różnych Sprzedawców. W ten sposób Klient może jednocześnie złożyć Zamówienia na poszczególne produkty u wielu Sprzedawców, a w konsekwencji zawrzeć umowy sprzedaży z różnymi Sprzedawcami. W takim wypadku poszczególne Zamówienia przekazywane są przez Medcover do odpowiednich, wybranych przez Klienta, Sprzedawców. W takim przypadku dokonana płatność jest dzielona pomiędzy poszczególnych Sprzedawców.
- Taki sam lub podobny Towar bądź Usługa może znajdować się w asortymencie różnych Sprzedawców. W takim wypadku mogą mieć zastosowanie różne ceny i warunki realizacji obowiązujące u poszczególnych Sprzedawców. Wybór Sprzedawcy, spośród różnych Sprzedawców posiadających taki sam lub podobny produkt w swoim asortymencie, leży wyłącznie w gestii Klienta.

9.6 (Odpowiedzialność) Za jakość Towarów i Usług (w tym Pakietów Usług) sprzedawanych / dostarczanych za pośrednictwem Platformy Medistore, przez Sprzedawcę w ramach usługi Marketplace odpowiada Sprzedawca. Medcover nie udziela gwarancji na Towary i Usługi sprzedawane za pośrednictwem Platformy Medistore przez Sprzedawcę w ramach usługi Marketplace. Informacje dotyczące ewentualnej gwarancji i jej warunków udzielanej przez Sprzedawców zawarte są w Szczegółowych Warunkach Zamówienia.

9.7 Zasady reklamacji, zwrotów i odstąpienia od umowy zawartej ze Sprzedawcą oraz inne szczególne zasady dotyczące zamówienia danego Towaru lub Usługi określają Szczególne Warunki Zamówienia.

9.8 Jeżeli Szczególne Warunki Zamówienia Sprzedawcy wskazują na możliwość skorzystania z formularzy reklamacji i odstąpienia / zwrotów udostępnianych przez Medcover, to Klient może skorzystać z nich pod linkiem: [Zwroty](#).

9.9 Reklamacje dotyczące Usług i Towarów zakupionych u poszczególnych Sprzedawców oraz dotyczące umów zawartych z poszczególnymi Sprzedawcami należy kierować bezpośrednio

do Sprzedawców według zasad określonych przez Sprzedawców w Szczegółowych Warunkach Zamówienia.

9.10 Reklamacje związane z usługą Marketplace mogą być zgłaszane zgodnie z zasadami wskazanymi w pkt 8 Regulaminu.

9.11 Zasady przetwarzania przez Medcover danych Klientów w ramach Zamówień składanych u Sprzedawców oraz podział ról i odpowiedzialności w tym zakresie opisano w polityce prywatności (zob. pkt 7 powyżej). Dodatkowo, każdy Sprzedawca określa w swoich Szczegółowych Warunkach Zamówienia zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych w zakresie w jakim jest niezależnym ich administratorem.

9.12 Jeżeli Klient umieszcza w ramach usługi Marketplace dane Beneficjentów (w tym ich imię i nazwisko) może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób.

9.13 Medcover nie wprowadza zróżnicowanego traktowania Sprzedawców poza przypadkami wyraźnie wskazanymi w Regulaminie tj. w zakresie możliwości wyświetlania Reklam zamówionych przez Sprzedawców. Zasady Plasowania oraz Rekomendacji treści zostały opisane w załączniku nr 1 do Regulaminu.

10. Postępowanie z treściami nielegalnymi i naruszającymi Regulamin w przypadkach gdy zastosowanie ma akt o usługach cyfrowych - "DSA"

10.1. Zakres stosowania niniejszego punktu Regulaminu:

1. Usługa Marketplace

Medcover świadczy w kontekście usługi Marketplace:

- usługę hostingu, o której mowa w art. 3 lit. g Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WW (akt usługach cyfrowych; dalej „DSA”) oraz
- platformy internetowej, o której mowa w art. 3 lit. i DSA.

Powyższe dotyczy wyłącznie elementów w ramach których Medcover przechowuje informacje przekazane przez odbiorcę usługi (Klienta lub Sprzedawcę) oraz na jego żądanie. Dotyczy to przede wszystkim informacji będących elementami umowy pomiędzy Klientem i Sprzedawcą. Dotyczy to także informacji dotyczących dostarczanych przez Sprzedawcę Towarów lub Usług a także reklamy publikowanej na zlecenie Sprzedawców.

2. Pozostałe przypadki zastosowania postanowień niniejszego punktu:

- publikowanie opinii Klientów.
- odpowiedzi na Opinie.

10.2 Punkty kontaktowe dla organów państw członkowskich, Komisji i Rady Usług Cyfrowych dsa@medistore.com.pl.

10.3 Punkty kontaktowe dla odbiorców usług (Klientów lub Sprzedawców) dsa@medistore.com.pl.

10.4 Zakazane jest przekazywanie w ramach Platformy Medistore Treści nielegalnych oraz naruszających Regulamin, o których mowa m.in. w pkt 2.3 oraz 2.11 Regulaminu, nawet jeżeli nie są Treściami nielegalnymi. Dotyczy to także zakazu dostarczania nielegalnych Towarów lub Usług.

10.5 Medicover może weryfikować treści przed ich opublikowaniem (Opinie lub opisy Towarów lub Usług przygotowywane przez Sprzedawców), ale wyłącznie pod kątem przekazywania Treści nielegalnych lub naruszających Regulamin. Medicover także weryfikuje treści podawane przez Sprzedawców zgodnie z art. 30-33 DSA, w tym w zakresie prawdziwości podawanych danych identyfikacyjnych Sprzedawców.

10.6 Poza przypadkiem wskazanym w pkt 10.5 powyżej Medicover nie prowadzi co do zasady samodzielnych działań monitorowania Treści nielegalnych zgodnie z art. 7 DSA, a weryfikuje treści w przypadku dokonania zgłoszenia. Medicover może okresowo samodzielnie (bez zgłoszenia) weryfikować, czy zamieszczone treści naruszają warunki Regulaminu. Medicover nie stosuje automatycznych mechanizmów identyfikacji Treści nielegalnych lub naruszających warunki Regulaminu.

10.7 Informację o Treściach nielegalnych można zgłosić przy korzystaniu formularza kontaktowego dostępnego na stronie medistore.com.pl/DSA lub na adres e-mail punktu kontaktowego. Decyzję odnośnie zgłoszenia Medicover – zgodnie z art. 16 DSA – prześle w ciągu 14 dni w sposób elektroniczny na adres email wskazany do kontaktu przez zgłaszającego.

10.8 Jeżeli informacje przekazane przez Klienta lub Sprzedawcę stanowią treści, o których mowa w pkt 10.4, Medicover może:

- usunąć lub zablokować dostęp do treści;
- ograniczyć widoczność takich informacji przekazywanych przez odbiorcę usługi, w tym usuwanie treści, uniemożliwianie dostępu do treści lub depozycjonowanie treści;
- zawiesić na okres 30 dni, zakończyć lub w inny sposób ograniczyć płatności pieniężne;
- zawiesić na okres 30 dni lub zakończyć świadczenie usługi w całości lub w części;
- zawiesić na okres 30 dni lub zamknąć konto odbiorcy usługi.

Medicover prześle w powyższych przypadkach (oraz wskazanych w art. 17 DSA) uzasadnienie wszystkim zainteresowanym odbiorcom usługi (Klientom lub Sprzedawcom).

10. 9 W przypadku, o którym mowa w art. 23 DSA tj. częstego przekazywania oczywiście nielegalnych treści, Medcover może zawiesić świadczenie usług w stosunku do odbiorcy usługi postępującego w taki sposób. Treściami oczywiście nielegalnymi mogą być w szczególności treści:

- naruszające w jakikolwiek sposób obowiązujące przepisy prawa;
- wzywające do nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej;
- pochwalające faszyzm, nazizm, komunizm;
- propagujące przemoc wobec ludzi lub zwierząt;
- pornograficzne;
- obrażające uczucia religijne;
- naruszające prawa innych osób, w tym ich dobra osobiste bądź przysługujące im prawa autorskie.

10.10 Medcover zapewni osobom lub podmiotom które dokonały zgłoszenia lub których dotyczy zgłoszenie (zgodnie z art. 16 DSA) tj. Klientom lub Sprzedawcom – przez okres co najmniej sześciu miesięcy od podjęcia decyzji, o której mowa poniżej – dostęp do skutecznego wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg, który umożliwia im elektroniczne i bezpłatne wnoszenie skarg na decyzję podjętą przez Medcover po otrzymaniu zgłoszenia, lub na następujące decyzje podjęte przez Medcover ze względu na fakt, iż informacje przekazane przez odbiorców stanowią nielegalne treści lub są niezgodne z warunkami korzystania z usług dostawcy:

- a) decyzje w sprawie usunięcia informacji lub uniemożliwieniu do nich dostępu lub ograniczeniu widoczności informacji;
- b) decyzje w sprawie zawieszenia lub zakończenia świadczenia usługi, w pełni lub częściowo, na rzecz odbiorców;
- c) decyzje w sprawie zawieszenia lub zamknięcia konta odbiorców;
- d) decyzje w sprawie zawieszenia, zakończenia lub ograniczenia w inny sposób możliwości monetyzacji informacji przekazanych przez odbiorców.

10.11 Skargi o których mowa w pkt 10.10 przyjmowane i rozpatrywane są według następujących zasad:

- a) Okres co najmniej sześciu miesięcy, o którym mowa powyżej, rozpoczyna się w dniu, w którym odbiorca usługi został poinformowany o decyzji zgodnie z art. 16 ust. 5 DSA lub art. 17 DSA;
- b) Skargi można wnosić wysyłając na adres dsa@medistore.com.pl;

c) Medcover rozpatruje skargi przekazane za pośrednictwem ich wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg w sposób terminowy, niedyskryminujący, obiektywny i niearbitralny. Jeżeli skarga zawiera wystarczające powody, aby Medcover uznał, że jego decyzja o niepodejmowaniu działań w odpowiedzi na zgłoszenie jest nieuzasadniona lub że informacje, których dotyczy skarga, nie są nielegalne i niezgodne z jego warunkami korzystania z usług, lub zawiera informacje wskazujące, że działanie skarżącego nie uzasadnia podjętego środka, Medcover bez zbędnej zwłoki uchyli swoją decyzję, o której mowa w pkt 10.10 powyżej;

d) Medcover bez zbędnej zwłoki informują skarżących o swojej decyzji z uzasadnieniem dotyczącej informacji, do których odnosi się skarga, oraz informują skarżących o możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przewidzianego w art. 21 DSA oraz o innych dostępnych możliwościach odwołania. Medcover zapewnia, że te decyzje podejmowane są pod nadzorem odpowiednio wykwalifikowanego personelu a nie tylko na podstawie zautomatyzowanych środków;

10.12 Pozasądowe zasady rozstrzygnięcia sporów

W celu rozstrzygnięcia sporów w związku z decyzjami podjętymi w ramach wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg istnieje m.in. możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przed tzw. certyfikowanym organem pozasądowego rozstrzygnięcia sporów w myśl art. 21 DSA. Certyfikowanymi organami pozasądowego rozstrzygnięcia sporów są bezstronne i niezależne podmioty w wyraźny sposób dopuszczone przez państwa członkowskie UE, które mają zdolności i wiedzę fachową pozwalające na ocenę przekazanych sporów.

O możliwości skorzystania ze wskazanych sposobów rozstrzygnięcia sporów Medcover przekaze informację w ramach decyzji o której mowa w pkt 10.11 lit. d) Regulaminu.

Powyższe nie ogranicza prawa zainteresowanego odbiorcy usługi do wszczęcia na każdym etapie postępowania w celu zaskarżenia decyzji Medcover przed sądem zgodnie z mającym zastosowanie prawem.

10. 13 Medcover publikuje informacje, o których mowa w art. 15 DSA tj. sprawozdanie z dokonanych działań dotyczących moderowania treściami poprzez opublikowanie jej na stronie medistore.com.p./DSA. Jeśli Medcover zastosuje któreś z ograniczeń, o których mowa w pkt 10.8 powyżej, przekaze odbiorcy usługi stosowne uzasadnienie, o którym mowa w art. 17 ust. 3 DSA. Takie uzasadnienie zostanie przesłane drogą mailową na dane kontaktowe odbiorcy usługi.

10.14 Jeżeli Medcover uzyska informację o nielegalnym produkcie lub nielegalnej usłudze oferowanych przez Sprzedawcę za pośrednictwem Platformy Medistore (w ramach usługi Marketplace), to poinformuje konsumentów, którzy nabyli taki Towar lub Usługę, o ile posiada ich dane kontaktowe, o:

1. tym, że produkt lub usługa są nielegalne;
2. tożsamości przedsiębiorcy; oraz

3. wszelkich odpowiednich środkach odwoławczych.

Powyższe dotyczy nabycia nielegalnych Towarów lub Usług w ciągu sześciu miesięcy poprzedzających moment, w którym dostawca powziął wiadomość o ich nielegalnym charakterze.

Jeżeli w sytuacji, o której mowa powyżej Medcover nie będzie posiadać danych kontaktowych wszystkich zainteresowanych konsumentów, Medcover poda do wiadomości publicznej i w łatwo dostępny sposób na swoim interfejsie internetowym (zakładka medistore.com.pl/DSA na Platformie Medistore) informacje dotyczące nielegalnego Towaru lub Usługi, tożsamości przedsiębiorcy oraz wszelkich odpowiednich środków odwoławczych.

10.15 Medcover weryfikuje Sprzedawców (w tym ich tożsamość) w sposób opisany w art. 30-31 DSA.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

11.1 Usługi nabywane na Platformie Medistore nie mogą być odsprzedawane, odstępowane, używane osobie trzeciej bez zgody Medcover, jeżeli jest sprzedającym.

11.2 Jeżeli sprzedającym jest Medcover to nabyte Usługi nie zastępują Usług świadczonych na podstawie innego stosunku prawnego niż umowa zawarta za pośrednictwem Platformy Medistore.

11.3 Zmiana regulaminu nie wpływa na realizację umów, które zostały zawarte przed jego zmianą. Zmiana regulaminu następuje poprzez udostępnienie zmienionego tekstu regulaminu na stronie www.medistore.com.pl i dotyczy umów zawartych po dacie tej publikacji. W przypadku Klientów dokonujących Zamówień przy wykorzystaniu konta w MediClubie, zasady zmiany regulaminu tej usługi opisane są w jej odrębnym regulaminie.

11.4 Wersje językowe. Pierwotnym językiem Regulaminu oraz wszelkiej komunikacji Medcover jest język polski i wszelkie wątpliwości co do innych wersji językowych należy rozstrzygać przy uwzględnieniu wersji pierwotnej, chyba, że przepisy prawa będą wymagać uwzględnienia innej wersji językowej.

11.5 Regulamin wchodzi w życie w dniu 16.01.2025

Załącznik nr 1 Plasowanie i Rekomendacje

Plasowanie produktów i treści rekomendowane – informacja dla Klienta

Na Platformie udostępniane są wyłącznie produkty i usługi przedsiębiorców w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Poniższe zasady dotyczące planowania i rekomendacji odnoszą się wszystkich produktów i usług w na Platformie Medistore zarówno proponowanym przez Medcover jak i Sprzedawców.

1. Plasowanie Towarów i Usług

Towary i Usługi dostępne na Platformie Medistore plasowane są według poniższych parametrów:

- Plasowanie alfabetyczne – plasowanie odbywa się w oparciu o wszystkie aktywne usługi i produkty posegregowane alfabetycznie,
- Przedstawienie korzystniejszych dla Klientów warunków cenowych produktów lub usług – plasowanie ma na celu zaprezentowanie użytkownikom korzystniejszych warunków cenowych usług zakupionych w zestawach i pakietach, niż tych zakupionych pojedynczo na Platformie Medistore.
- trafność - zaznaczenie tej opcji oznacza, że Klient chce uzyskać informacje odnośnie rekomendowanych przez Medcover produktów lub usług w danej kategorii.

Klient określa samodzielnie kryteria plasowania wskazane powyżej.

2. Treści rekomendowane

Rekomendacje na Platformie Medistore mogą pojawić się w następujących przypadkach:

- rekomendacje w ramach wyników wyszukiwania o których mowa powyżej (pkt A - plasowanie Towarów i Usług);
- tzw. “karuzela promowanych produktów” (np. oznaczone jako “Bestsellers”) - na stronie głównej Platformy Medistore są wyświetlane treści promowane przez Medcover i dotyczące zarówno produktów i usług Medcover i Sprzedawców. Medcover podejmuje samodzielną decyzję co do tego jakie treści mają być rekomendowane analizując m.in. statystyki wyszukiwania określonych treści czy wielkość sprzedaży określonych towarów i usług. Rekomendacje dotyczące Sprzedawców nie są związane z ponoszeniem przez nich dodatkowych opłat w związku z tą rekomendacją.

Rekomendacja nie jest związana z profilowaniem. Nie jest dostosowana do konkretnego Klienta ale prezentowane treści wyświetlane są w taki sam sposób względem wszystkich Klientów Platformy Medistore w tym samym czasie.

Załącznik nr 2 do Regulaminu

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Z zastrzeżeniem pkt 2 poniżej mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy (dotyczącej zamówionych od Medicover sp. z o.o.) Towarów lub Usług) w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

2. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku:

1. umów o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
2. umów dotyczących usług zdrowotnych (które są świadczone przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej) zawieranych na odległość, których przedmiotem są produkty lecznicze, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyroby medyczne wydane z apteki, do których stosuje się przepis art. 96 ust. 7 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne (Dz. U. z 2022 r. poz. 2301 oraz z 2023 r. poz. 605, 650, 1859 i 1938).

3. W przypadku:

- umów o świadczenie usług termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy;
- umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru (np. umowy sprzedaży, umowy dostawy lub umowy o dzieło będące towarem) termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia w którym weszli Państwo w posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie towaru;
- umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu towarów, które są dostarczane osobno termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniego z towarów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniego z towarów;
- umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towarów dostarczanych partiami lub w częściach: termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia w którym weszli Państwo w posiadanie ostatniej partii lub części lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie ostatniej partii lub części.

4. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas (tj. Medicover sp. z o.o.) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia wysłanego według Państwa wyboru:

- pocztą elektroniczną na adres: e-dok@medicover.pl, lub
- telefonicznie 500 900 550 dostępnym w dni powszednie w godz. 8-16, lub
- tradycyjnie przesyłając takie oświadczenie na adres Al. Jerozolimskie 96 00-807 Warszawa.

5. Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną za pomocą formularza online dostępnego na stronie: <https://www.sklep.medicover.pl/zwroty>. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną).

6. Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia (załączony poniżej) od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

7. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy:

8. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem (odnośnie kosztów zwrotu towarów zob. poniżej).

9. W przypadku umów dotyczących nabycia Towarów możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia nam dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

10. W przypadku otrzymania Towaru:

- Proszę odesłać Towar na adres nadawcy niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo towar przed upływem terminu 14 dni.

- Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów.
- Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

11. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

WZÓR FORMULARZA ODSZKODOWANIA OD UMOWY

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

– Adresat

Medicover sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 96, 00-807 Warszawa,, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000021314, NIP: 525-15-77-627 o kapitale zakładowym 36 000 000 złotych, opłaconym w całości. Z Medicover można szybko i efektywnie kontaktować się pocztą elektroniczną na adres: e-dok@medicover.pl, lub telefonicznie 500 900 550 dostępnym w dni powszednie w godz. 8-16.

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

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

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

[Regulamin Medistore](#)