REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO PRIME HEALTH

Data ostatniej aktualizacji: 15 listopada 2026 r.

Sklep internetowy Prime Health, który działa pod adresem https://primehealth.pl, jest prowadzony przez **Chimera Group spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, ul. Wiolinowa 2a, 02-785 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0001203474, NIP: 951 263 36 93, REGON: 543162156, o kapitale zakładowym 5 000,00 zł, prowadzącą działalność pod marką Prime Health.

Kontakt ze Sklepem: e-mail kontakt@primehealth.pl, tel. +48 22 30 00 954 (pn.–pt. 10:00–20:00, sob. 10:00–17:00).

I. Definicje

Placówki – punkty, w których Prime Health świadczy Usługi i w których można zrealizować Voucher: Prime Health Ursynów, ul. Wiolinowa 2A, 02-785 Warszawa oraz Prime Health Warszawianka, ul. Piaseczyńska 71, 02-682 Warszawa.

Dni robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Sprzedawca lub **Prime Health** – Chimera Group sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wiolinowa 2a, 02-785 Warszawa, KRS 0001203474, NIP 9512633693.

Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która dokonuje zakupu w Sklepie lub rezerwuje Wizytę.

Konsument – Klient będący osobą fizyczną, dokonujący zakupu w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową. Postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumenta stosuje się również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego (art. 385⁵ Kodeksu cywilnego).

Usługi – usługi świadczone w Placówkach, w szczególności fizjoterapia dorosłych, dzieci i niemowląt, fizjoterapia stomatologiczna, terapia czaszkowo-krzyżowa, masaże oraz usługi dodatkowe, zgodnie z aktualnym cennikiem dostępnym na stronie https://primehealth.pl/cennik/.

Voucher – elektroniczny bon (plik PDF z unikalnym kodem) uprawniający do skorzystania z określonej liczby Usług, w szczególności voucher na 1 wizytę oraz Pakiet 5 FIZJO i Pakiet 10 FIZJO.

Wizyta – Usługa zarezerwowana na konkretny dzień, godzinę, w wybranej Placówce i u wybranego specjalisty, za pośrednictwem systemu rezerwacji dostępnego pod adresem https://primehealth.pl/booking.

Płatność on-line – płatność realizowana przez Klienta za pośrednictwem dostępnych w Sklepie form płatności elektronicznych. Płatności elektroniczne w Sklepie obsługuje **CashBill** (dalej: „Operator Płatności").

Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży Voucherów i rezerwacji Wizyt z płatnością on-line.

Sklep – sklep internetowy Prime Health działający pod adresem https://primehealth.pl, prowadzący sprzedaż Voucherów oraz rezerwację Wizyt.

II. Zamówienie Vouchera

1. Klient może złożyć zamówienie na stronie internetowej Sklepu, wybierając określony Voucher.
2. Informacje na temat dostępnych Voucherów i Usług Sklep zamieszcza na stronie internetowej https://primehealth.pl.
3. Przed złożeniem zamówienia Klient powinien zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego treść poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.
4. Proces zakupu przebiega w sposób następujący:
    - wybór Vouchera i potwierdzenie wyboru poprzez kliknięcie przycisku „Dodaj do koszyka";
    - przejście do koszyka i sprawdzenie jego zawartości (na tym etapie można zmienić liczbę Voucherów lub usunąć je z koszyka), a następnie kliknięcie przycisku „Przejdź do kasy";
    - podanie danych do rozliczenia;
    - wybór sposobu płatności;
    - opcjonalnie: dodatkowe uwagi do zamówienia (np. dane osoby obdarowanej lub dedykacja);
    - akceptacja Regulaminu;
    - złożenie zamówienia poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę".
5. W celu realizacji zamówienia konieczne jest podanie przez Klienta następujących danych: (i) adres e-mail, (ii) imię i nazwisko, (iii) numer telefonu, a w przypadku żądania faktury – także danych do faktury.

6. Po złożeniu zamówienia Sklep prześle Klientowi, pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail, potwierdzenie przyjęcia zamówienia zawierające w szczególności informację o rodzaju i liczbie zamówionych Voucherów oraz cenie.
7. Umowa sprzedaży Vouchera zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia przyjęcia zamówienia.
8. W przypadku zgłoszenia zmiany lub rezygnacji z opłaconego zamówienia przed wysłaniem Vouchera Sklep zwraca należność w terminie 14 dni od dnia przyjęcia zmiany, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu.

III. Rezerwacja Wizyty z płatnością on-line

1. Klient może zarezerwować Wizytę za pośrednictwem systemu rezerwacji dostępnego pod adresem https://primehealth.pl/booking.
2. Rezerwacja przebiega w sposób następujący: wybór rodzaju wizyty, wybór Usługi, wybór Placówki, wybór specjalisty, wybór daty i godziny, a następnie podsumowanie, podanie danych pacjenta i potwierdzenie rezerwacji.
3. W celu dokonania rezerwacji konieczne jest podanie imienia i nazwiska pacjenta oraz numeru telefonu. Podanie numeru PESEL jest dobrowolne.
4. Klient może opłacić Wizytę on-line w chwili rezerwacji, Voucherem albo – jeżeli system rezerwacji udostępnia taką opcję – w Placówce.
5. W przypadku wyboru Płatności on-line rezerwacja zostaje potwierdzona po otrzymaniu przez Sklep potwierdzenia płatności od Operatora Płatności. Potwierdzenie rezerwacji zostaje przesłane Klientowi wiadomością e-mail lub SMS.
6. Klient może bezpłatnie odwołać lub zmienić termin Wizyty nie później niż **[do uzupełnienia: 24]** godziny przed jej rozpoczęciem – telefonicznie lub e-mailowo. W takim przypadku Sklep, według wyboru Klienta, zwraca wpłaconą kwotę w terminie 14 dni albo zalicza ją na poczet nowego terminu.
7. W przypadku odwołania Wizyty później niż w terminie określonym w ust. 6 lub niestawienia się na Wizytę **[do uzupełnienia: zasady, np. Wizyta zostaje uznana za wykorzystaną, a w przypadku Vouchera – zostaje odliczona z puli wizyt]**.
8. Jeżeli Wizyta nie może się odbyć z przyczyn leżących po stronie Prime Health (np. choroba specjalisty), Sklep niezwłocznie poinformuje o tym Klienta i zaproponuje nowy termin, a na życzenie Klienta zwróci całość wpłaconej kwoty w terminie 14 dni.
9. Pacjent małoletni korzysta z Usług w obecności rodzica lub opiekuna prawnego.
10. Pacjent powinien poinformować specjalistę o swoim stanie zdrowia i przeciwwskazaniach. Specjalista może odmówić wykonania Usługi, jeżeli stan zdrowia pacjenta stanowi przeciwwskazanie do jej wykonania – w takim przypadku Klientowi

przysługuje zwrot wpłaconej kwoty lub zachowanie wykorzystanej pozycji Vouchera.

IV. Ceny

1. Wszystkie ceny podane na stronie internetowej Sklepu są cenami brutto, wyrażonymi w złotych polskich. Vouchery są dostarczane drogą elektroniczną, bez dodatkowych kosztów.
2. Cena Vouchera lub Wizyty jest wiążąca od chwili złożenia zamówienia lub dokonania rezerwacji.
3. Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany cen, wprowadzania nowych Voucherów i Usług, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych oraz wprowadzania w nich zmian. Uprawnienie to nie ma wpływu na ceny Voucherów i Wizyt zamówionych lub zarezerwowanych przed datą zmiany.
4. W przypadku obniżenia ceny Sklep podaje informację o najniższej cenie danego Vouchera lub Usługi obowiązującej w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.
5. Każda akcja promocyjna (w tym kody rabatowe) prowadzona w Sklepie jest określona w odrębnym regulaminie promocji publikowanym na stronie Sklepu.

V. Dostarczenie i realizacja Vouchera

1. Voucher jest przesyłany Klientowi w formie elektronicznej (plik PDF) na adres e-mail podany w zamówieniu, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 1 Dnia roboczego od otrzymania płatności.
2. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Vouchera z powodu błędnego adresu e-mail podanego przez Klienta. W przypadku nieotrzymania Vouchera Klient powinien sprawdzić folder spam, a następnie skontaktować się ze Sklepem.
3. Voucher jest ważny przez **[do uzupełnienia: 12]** miesięcy od dnia zakupu. Data ważności jest podana na Voucherze. W okresie ważności należy wykorzystać wszystkie wizyty objęte Voucherem.
4. Voucher można zrealizować w każdej z Placówek, na Usługi wskazane na Voucherze, podając jego kod podczas rezerwacji Wizyty lub w recepcji Placówki.
5. Voucher może zostać przekazany innej osobie (np. jako prezent). Prime Health nie odpowiada za udostępnienie kodu Vouchera osobom nieuprawnionym przez Klienta.
6. Voucher nie podlega wymianie na gotówkę. Niewykorzystanie Vouchera lub części wizyt w okresie jego ważności nie uprawnia do zwrotu środków, z zastrzeżeniem prawa odstąpienia od umowy opisanego w rozdziale VII oraz przypadków, w których Usługa nie mogła zostać wykonana z przyczyn leżących po stronie Prime Health.

7. Rezerwacja Wizyt w ramach Vouchera odbywa się na zasadach określonych w rozdziale III, z zastrzeżeniem, że opłatę za Wizytę stanowi jedna pozycja z puli Vouchera.

VI. Płatności

1. Sklep przyjmuje płatności on-line realizowane za pośrednictwem Operatora Płatności – wyspecjalizowanego podmiotu świadczącego usługi płatności elektronicznych (m.in. szybkie przelewy, BLIK, karty płatnicze – zgodnie z metodami dostępnymi w Sklepie).
2. Nieopłacone zamówienia oczekują na wpłatę przez 3 dni od dnia ich złożenia, a nieopłacone rezerwacje on-line – przez czas wskazany w systemie rezerwacji. Po tym czasie zamówienie lub rezerwacja zostają automatycznie anulowane.
3. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po otrzymaniu od Operatora Płatności potwierdzenia poprawnego wykonania płatności.
4. Za prawidłowość operacji finansowych odpowiada Operator Płatności. Sklep nie ma wglądu w dane karty płatniczej ani dane logowania do bankowości Klienta.
5. Na życzenie Klienta Sklep wystawia fakturę. Klient będący przedsiębiorcą powinien zgłosić żądanie wystawienia faktury wraz z numerem NIP przed dokonaniem zakupu.

VII. Odstąpienie od umowy

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia odstąpić od umowy bez podawania przyczyny, składając Sklepowi oświadczenie o odstąpieniu – na adres e-mail kontakt@primehealth.pl lub pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik do Regulaminu.
2. W przypadku odstąpienia od umowy zakupu niewykorzystanego Vouchera Sklep zwraca Konsumentowi całość zapłaconej kwoty, a Voucher zostaje unieważniony.
3. Jeżeli Konsument przed upływem terminu odstąpienia skorzystał z części wizyt objętych Voucherem lub z zarezerwowanej Wizyty na swoje wyraźne żądanie, zwrotowi podlega kwota pomniejszona o wartość wykonanych Usług, obliczoną według cen z cennika Sklepu proporcjonalnie do Usług objętych Voucherem.
4. Prawo odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do Usług, które zostały w pełni wykonane za wyraźną zgodą Konsumenta, poinformowanego przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy.

5. Sklep zwraca należność niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
6. Zasady odwoływania i zmiany terminów Wizyt określone w rozdziale III nie ograniczają uprawnień Konsumenta wynikających z niniejszego rozdziału.

VIII. Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą zakupionego Vouchera (np. błędnej treści, nieprawidłowego kodu, niedostarczenia) lub wykonanej Usługi.
2. Reklamację można złożyć drogą elektroniczną na adres kontakt@primehealth.pl, pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy lub osobiście w Placówce.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko lub nazwę Klienta, dane kontaktowe, numer zamówienia lub kod Vouchera albo datę i miejsce Wizyty, opis przyczyny reklamacji oraz treść żądania.
4. Sklep rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, pocztą elektroniczną lub w inny sposób wskazany przez Klienta.
5. W przypadku uznania reklamacji Vouchera Sklep niezwłocznie przesyła Klientowi prawidłowy Voucher, a jeżeli nie jest to możliwe – zwraca zapłaconą kwotę w terminie 14 dni.
6. Odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Konsumenta za zgodność świadczenia z umową określają przepisy prawa, w szczególności ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego. Postanowienia niniejszego rozdziału nie wyłączają ani nie ograniczają tych uprawnień.
7. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub wystąpić do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje na ten temat są dostępne na stronie https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl.

IX. Dane osobowe

1. Dane osobowe (dalej: „Dane osobowe”) przekazywane przez Klientów są przetwarzane zgodnie z przepisami prawa, w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 2016 r., str. 1), dalej: „RODO”.

2. Administratorem Danych osobowych Klientów jest Chimera Group sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wiolinowa 2a, 02-785 Warszawa (dalej: „Administrator").
3. Podanie Danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i wykonania umowy sprzedaży Vouchera lub rezerwacji Wizyty. Niepodanie danych uniemożliwia zawarcie umowy.
4. Dane dotyczące zdrowia pacjenta są przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług i prowadzenia dokumentacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Klient podając Dane osobowe oświadcza, że są one prawdziwe, a w przypadku podania danych innej osoby (np. osoby obdarowanej Voucherem lub małoletniego pacjenta) – że jest uprawniony do ich przekazania.
6. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania Danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności dostępnej na stronie **[do uzupełnienia: link do polityki prywatności primehealth.pl]**.

X. Postanowienia końcowe

1. Umowa sprzedaży Vouchera oraz umowa o świadczenie Usługi zawierana jest między Klientem a Chimera Group sp. z o.o.
2. Vouchery i Usługi prezentowane na stronie Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy.
3. Spory ze Sprzedawcą rozstrzyga właściwy sąd powszechny. W przypadku Klientów niebedących Konsumentami sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie ma prawo polskie, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Do korzystania ze Sklepu niezbędne jest urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa oraz aktywny adres e-mail. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
6. Zmiany Regulaminu wprowadzane będą w sposób zgodny z obowiązującym prawem. Zamówienia złożone, rezerwacje dokonane i Vouchery zakupione przed datą zmiany Regulaminu są realizowane na podstawie postanowień obowiązujących w dniu ich złożenia lub zakupu.
7. Klient przyjmuje do wiadomości, że przed dokonaniem zakupu lub rezerwacji powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem.

Załącznik – wzór formularza odstąpienia od umowy

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

Adresat: Chimera Group sp. z o.o., ul. Wiolinowa 2a, 02-785 Warszawa, e-mail: kontakt@primehealth.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następującego Vouchera / umowy o świadczenie następującej Usługi(*): .....

Data zawarcia umowy / numer zamówienia: .....

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów): .....

Adres Konsumenta(-ów): .....

Podpis Konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....

Data: .....

(*) Niepotrzebne skreślić.