

.....
Data/Zatwierdził:

Regulamin Świadczenia Usług

Niniejszy Regulamin stosownie do art. 384 Kodeksu cywilnego – określa ogólne warunki umowy, na podstawie której Klient otrzymuje usługę w postaci konsultacji, zabiegu, dokonuje zakupu towaru, prawa i obowiązki Stron takiej transakcji, w tym obowiązki w zakresie ochrony danych osobowych, a także zasady odpowiedzialności Stron. Regulamin obowiązuje w placówkach zarządzanych przez M CLINIC Sp. z o. o. w Nadarzynie przy ul. Granicznej 2 w Galerii Atrium. Obowiązuje wszystkie podmioty świadczące usługi w ww. placówkach – najemcy i współpracownicy, oraz wszystkich klientów korzystających z usług placówek zarządzanych przez M CLINIC Sp. z o. o., w tym z usług współpracowników i najemców gabinetów w placówkach. Dostępny jest do wglądu w placówkach zarządzanych przez M CLINIC Sp. z o. o. w Nadarzynie przy ul. Granicznej 2.

Definicje:

1. Zarządzający – Zarząd M CLINIC Sp z o. o.
2. Klinika – placówka, w której świadczone są usługi kosmetyczne, kosmetyczne oraz estetyczne, zarządzana przez M CLINIC Sp. z o. o.
3. Cennik usług – aktualny cennik usług i towarów znajdujący się w ofercie Kliniki, wyrażony w złotych polskich, kwoty podane w cenniku są kwotami brutto.
4. Cena – jest to wartość wyrażona w pieniądzu, odpowiadająca kwotowo kosztowi, który klient zobowiązuje się uiścić w zamian za wykonanie określonej usługi, zabiegu, czynności rezerwacji terminu przez Klinikę na jego rzecz.
5. Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, korzystająca z usług będących w ofercie Kliniki.
6. Umowa – umowa zawierana jest pomiędzy Klientem a Kliniką.
7. Rezerwacja terminu – usługa polegająca na zastrzeżeniu wyłączności wykonania określonego zabiegu lub czynności na rzecz określonego Klienta, w określonej godzinie przez personel Kliniki. Przybycie do kliniki i podjęcie decyzji o skorzystaniu z usług Kliniki lub zakup vouchera oznaczają zawarcie umowy cywilnoprawnej o świadczenie usług i są równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
8. Zabieg – w rozumieniu niniejszego Regulaminu oznacza zabieg medycyny estetycznej, zabieg kosmetyczny, przy użyciu specjalistycznego sprzętu lub/i preparatu lub zabieg upiększający polegający na zastosowaniu określonej techniki np. masażu.

§ 1 Zasady ogólne

1. Korzystanie z usług Kliniki możliwe jest po zakwalifikowaniu Klienta do zabiegu przez fachowy personel Kliniki, wypełnieniu stosownych formularzy, w tym Karty Klienta oraz zawartego w karcie oświadczenia o stanie zdrowia i przeciwwskazaniach, oraz dokonaniu płatności za usługi.
2. Zawierając umowę z Kliniką, Klient jednocześnie oświadcza, iż zapoznał się z niniejszym Regulaminem i nie zgłasza do niego żadnych zastrzeżeń

§ 2 Podstawowe zasady wykonywania zabiegów

1. Zabiegi wykonywane są na podstawie informacji zawartych w Karcie Klienta, wywiadu przeprowadzonego z Klientem, po ustaleniu braku przeciwwskazań do wykonania zabiegu i uzyskaniu zgody Klienta na zabieg.
2. Poddając się zabiegowi Klient oświadcza, że wyraził na niego zgodę oraz został poinformowany o możliwości jej odwołania.
3. Zgodę na zabieg może wyrazić Klient pełnoletni posiadający pełną zdolność do czynności prawnych.
4. W przypadku zabiegów z wykorzystaniem specjalistycznej aparatury kosmetycznej czy medycznej lub na życzenie personelu Kliniki zastrzega sobie prawo do uzyskania zgody na zabieg na piśmie.

5. Zgodę na zabieg może wyrazić również Klient małoletni, który ukończył 16 lat, u którego usługa ma być wykonana, jednakże, zgodę na wykonanie zabiegu małoletniego musi wyrazić również jego przedstawiciel ustawowy.
6. Zgoda na wykonanie zabiegu u Klienta, który nie ukończył 16 lat, może być wyrażona jedynie w formie pisemnej przez przedstawiciela ustawowego Klienta, na odpowiednim formularzu Kliniki. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania zabiegu na Kliencie, który nie ukończył 16 roku życia, mimo udzielenia zgody przez jego przedstawiciela ustawowego, jeżeli zabieg ten jako nieuzasadniony mógłby naruszyć jego dobra osobiste w tym zapisy Konwencji o Prawach Dziecka.
7. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usług Klientowi, którego stan wskazuje na spożycie alkoholu lub użycie innych środków odurzających lub też wobec Klienta, który nie stosuje się do zaleceń personelu Kliniki.
8. Zabiegi wykonywane są wyłącznie w godzinach pracy Kliniki.
9. Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany czasu pracy Kliniki. Zmiana może oznaczać czasowe zamknięcie placówki, a także skrócenie lub wydłużenie godzin jej funkcjonowania.
10. Zabiegi wykonywane są według cennika ustalonego przez Klinikę, obowiązującego w dniu wykonania usługi, o ile postanowienia innych regulaminów nie stanowią inaczej.
11. Wszelkie ceny są cenami brutto i są wyrażone w złotych polskich.
12. Podane ceny zabiegów są cenami odpowiadającymi wyłącznie określonej czynności wynikającej z procedury wykonania zabiegu, których zakres może zostać rozszerzony podczas kwalifikacji Klienta do zabiegu. Klient przed rozpoczęciem zabiegu jest poinformowany o wszystkich niezbędnych czynnościach, których wykonanie jest konieczne do osiągnięcia określonego celu lub prawidłowego przygotowania Klienta do procedury. Klient przed rozpoczęciem zabiegu jest poinformowany o całościowym koszcie jego przeprowadzenia.
13. Ceny określone w cenniku zawierają w sobie również koszt rezerwacji: terminu wykonania zabiegu, przestrzeni gabinetowej, sprzętu koniecznego do jego wykonania oraz personelu Kliniki. Z tego względu zakupione zabiegi lub pakiety zabiegów nie podlegają zwrotowi, z zastrzeżeniem §8 pkt 1 za wyjątkiem sytuacji udzielenia przez Klinikę zgody na zmianę terminu zabiegu lub jego anulowania.
14. Klinika zobowiązuje się do umożliwienia wykonania zakupionego zabiegu w ustalonym przez strony zabiegu terminie lecz w czasie nie dłuższym niż 3 miesiące od czasu ich zakupu, dlatego zakupione zabiegi lub pakiety **zabiegów należy wykorzystać w terminie nie przekraczającym 3 (trzech) miesięcy od dnia dokonania zakupu.** Po upływie tego terminu zakupione zabiegi lub pakiety zabiegów tracą ważność i nie będą mogły być wykorzystane. Klienci o powyższym zapisie zostają poinformowani przed dokonaniem zakupu, a uzyskanie tej informacji potwierdzają podpisem na formularzu. Po upływie 3 miesięcy od zakupu określonego zabiegu strony uważają umowę za wykonaną.
15. Udzielone Klientowi rabaty, zniżki, promocje i vouchery nie łączą się zgodnie z obowiązującymi regulaminami udzielania rabatów, zniżek, promocji i voucherów.

§ 3 Zapis i przeprowadzanie zabiegów

1. W celu dokonania rezerwacji terminu na wybrany zabieg lub konsultację należy zgłosić się osobiście do Kliniki lub skontaktować się telefonicznie z placówką.
2. Zabiegi wykonywane są wyłącznie po uprzedniej rezerwacji dokonanej przez Klienta oraz zapoznaniu się i zaakceptowaniu warunków obowiązujących w Klinice regulaminów.
3. Klient, który dokonał rezerwacji terminu na konsultację lub pierwszy/pojedynczy zabieg zobowiązany jest przybyć do placówki, w której ma być wykonana usługa, nie później niż 10 minut przed uzgodnioną godziną, w celu dokonania wszelkich formalności.
4. Klient, który dokonał rezerwacji na kolejny zabieg z serii/pakietu zobowiązany jest przybyć do placówki, gdzie ma być wykonana usługa, nie później niż 5 (pięć) minut przed uzgodnioną godziną, w celu odpowiedniego przygotowania się do planowanego zabiegu.
5. W przypadku spóźnienia się Klienta na umówiony termin, czas spóźnienia odlicza się od czasu przewidzianego na zabieg, a w razie znaczącego spóźnienia uniemożliwiającego wykonanie zabiegu, termin też może zostać odwołany z winy Klienta, co uzasadnia zatrzymanie pełnej przedpłaconej kwoty przez Klinikę i uznanie umowy za wykonaną o czym Klient zostaje poinformowany przed zakupieniem określonej usługi.
6. Klinika zastrzega sobie również prawo do uznania usługi za zrealizowaną jeżeli klient nie zgłosi się na planowaną wizytę, bez wcześniejszego jej odwołania zgodnie z treścią art. 639 Kodeksu cywilnego.
7. Za usługę zrealizowaną w sytuacji wskazanej w pkt. 6 powyżej, rozumie się zdjęcie zabiegu z pakietu, jeśli usługa wykonywana jest w serii oraz przekazanie na rzecz Kliniki dokonanej przez Klienta przedpłaty.

8. Nie dopuszcza się zmiany umówionego zabiegu przez Klienta na inny, bez uprzedniej zgody Kliniki.
9. Przed przystąpieniem do zabiegu Klient po uprzednim ustnym poinformowaniu oświadcza, iż:
 - a. Znana jest mu celowość oraz możliwe efekty wykonania zabiegu,
 - b. Został należycie poinformowany o sposobie przygotowania i przebiegu zabiegu oraz udzielono mu dokładnego wyjaśnienia w zakresie zaleceń pozabiegowych, których będzie musiał przestrzegać w celu zwiększenia szansy na osiągnięcie planowanego celu,
 - c. Znane i zrozumiałe są dla niego wszelkie przeciwwskazania, możliwe skutki uboczne oraz efekty wykonania oraz jest świadomy, że zabiegi z zakresu kosmetologii i medycyny estetycznej nie dają gwarantowanego efektu oraz że ostateczny efekt zależy zarówno od personalnych właściwości anatomiczno-fizycznych, indywidualnych skłonności organizmu Klienta jak i sposobu jego zachowania po zabiegu,
 - d. Został poinformowany o charakterystyce wybranych zabiegów, zrozumiał, że są działaniami należytej staranności oraz jest świadomy, że przedmiotowe zabiegi nie gwarantują osiągnięcia zamierzonych rezultatów,
 - e. Jest świadomy, że żądanie zwrotu pieniędzy może być oparte wyłącznie o uzasadnione zastrzeżenia co do sposobu wykonania umowy, ale nie mogą być oparte wyłącznie o niespełnione, subiektywne oczekiwania,
 - f. Obliguje się do poinformowania personelu o wszystkich możliwych przeciwwskazaniach do wykonania zabiegu, niedyspozycjach, chorobach, uczuleniach, alergiach oraz zaleceniach lekarzy mogących mieć wpływ na zabieg w tym o ewentualnych zaburzeniach emocjonalnych i obniżonym samopoczuciu, mogących mieć negatywny wpływ na przebieg i wynik zabiegu,
 - g. Nie jest w ciąży, w okresie połogu lub karmienia, nie zażywa leków mogących wchodzić w reakcje z właściwościami wykonywanego zabiegu, nie używa jakichkolwiek innych substancji ani też nie posiada schorzeń, które są przeciwwskazaniem dla danego zabiegu,
 - h. Dokonał świadomej decyzji przed przystąpieniem do zaproponowanego lub wybranego zabiegu z uwzględnieniem swojego aktualnego stanu zdrowia oraz dostępnych środków medycznych i technicznych,
 - i. Wyraża zgodę na zmodyfikowanie sposobu wykonania zabiegu lub odstąpienie od niego, w przypadku, gdy dalsze jego kontynuowanie zgodnie z przewidzianą procedurą może zagrażać jego życiu lub zdrowiu.
10. Po przeprowadzeniu zabiegu, personel Kliniki zaleca Klientowi preparaty do pielęgnacji domowej, wydaje zalecenia, wydaje rekomendacje co do leków, środków leczniczych i kosmetyków mających na celu zwiększenie lub wydłużenie planowanego efektu danego zabiegu lub leczenia oraz wskazuje na ewentualną konieczność konsultacji lekarskiej w celu wdrożenia leczenia pomocniczego lub doraźnego.
11. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Kliniki w razie wystąpienia jakichkolwiek zdarzeń niepożądanych, zaczerwienia, łzawienia, reakcji alergicznych, pieczenia, swędzenia, bólu, drętwienia lub mrowienia jeżeli chociaż pośrednio mogą mieć związek ze sposobem wykonania zabiegu.
12. Klient ponosi odpowiedzialność prawną i finansową za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Kliniki z jego winy.
13. Klient ma obowiązek przestrzegania zasad określonych w niniejszym Regulaminie, a w tym:
 - a. stosować się do ustalonych w podmiocie zasad kolejności wchodzenia do gabinetu na zawiadanie osoby wykonującej świadczenie lub nadzorującej;
 - b. stosować się do wskazówek i zaleceń osób zatrudnionych w placówce zarówno w zakresie procesu przygotowania do zabiegu, w czasie samego zabiegu jak i w sprawach organizacyjno-administracyjnych w celu zagwarantowania bezpieczeństwa i dyskrecji innych Klientów;
 - c. przebywać w określonym czasie w wyznaczonych pomieszczeniach;
 - d. nie zostawiać cennych przedmiotów w poczekalniach lub innych miejscach publicznych Kliniki,
 - e. nie wносить na teren Kliniki przedmiotów niebezpiecznych lub stwarzających zagrożenie dla innych osób (w tym zwierząt, oprócz psów przewodników oraz towarzyszy terapeutycznych);
 - f. informować pracowników Kliniki o wszelkich zauważonych nieprawidłowościach i zagrożeniach;
 - g. przestrzegać zakazów w tym: palenia papierosów lub spożywania alkoholu oraz innych zakazów okresowych i uzasadnionych okolicznościami np. zakazu wchodzenia na teren podmiotu bez maseczki ochronnej (jeżeli obowiązuje).
 - h. powstrzymywanie się przed prowadzeniem rozmów telefonicznych lub słuchania utworów audio-wideo bez używania zestawu słuchawek, jeżeli mogłoby to przeszkadzać innym Klientom;
 - i. powstrzymania się przed żądaniem od personelu Kliniki świadczenia usług niezwiązanych z udzielanymi przez Klinikę;

- j. poszanowanie godności i uprzejmego traktowania personelu oraz innych Klientów w/w Kliniki;
- k. przestrzeganie zasad higieny osobistej;
- l. posiadanie ważnych dokumentów pozwalających na identyfikację osoby;
- m. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa.

14. Klient ma prawo do:

- a. poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania przez personel Kliniki.
- b. zachowania w tajemnicy przez personel Kliniki danych Klienta dotyczących w szczególności stanu zdrowia, przeprowadzonych zabiegów i ich przebiegu.
- c. świadczenia usług przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami pracy oraz za pomocą sprawnego sprzętu i z wykorzystaniem sprawdzonych metod.
- d. złożenia pisemnej skargi do Właściciela Kliniki na naruszenie jego praw.

15. W przypadku niestosownego zachowania Klienta na terenie Kliniki lub rażącego naruszenia porządku czy przebiegu procesu udzielania świadczeń, personel ma prawo odmówić lub przerwać świadczenie usługi i poprosić o niezwłoczne opuszczenie terenu placówki. W trakcie takiej sytuacji Klinika ma prawo do natychmiastowego wypowiedzenia umowy o świadczenie usług i zatrzymania opłaty za usługę w pełnej wysokości, w tym jako częściową rekompensatę poniesionych strat i odszkodowanie z tytułu utraconych korzyści.

§ 4 Dokumentacja

1. Ze względów zdrowotnych, Klient umówiony na zabieg podczas pierwszej wizyty proszony jest o wypełnienie Karty Klienta z oświadczeniem o stanie zdrowia.
2. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania zabiegu bez uprzedniego wypełnienia i podpisania formularzy wymienionych w pkt. 1 powyżej
3. Klient zobowiązuje się do prawidłowego i zgodnego z prawdą podania wszelkich informacji w Karcie Klienta, a także do weryfikacji czy zostały one poprawnie przeniesione na dokumentację, a skutki nieprawidłowości w tym zakresie obciążają wyłącznie Klienta.
4. Klinika może odmówić wykonania zabiegu, jeżeli w ocenie personelu Kliniki stan zdrowia Klienta uniemożliwia przeprowadzenie zabiegu, a także z innych uzasadnionych przyczyn.

§ 5 Zasady udostępniania dokumentacji Klienta

1. Klient przenosi na Klinikę własność dokumentacji Klienta oraz wyraża zgodę na ich przechowywanie zgodnie z aktualnymi zasadami.
2. Klient ma prawo dostępu do dokumentacji dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu zabiegów.
3. Klinika udostępnia prowadzoną dokumentację w postaci Karty Klienta oraz ewidencji prowadzonych zabiegów:
 - a) Klientowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu bądź osobie upoważnionej pisemnie przez Klienta.
 - b) Podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji Klienta na mocy odpowiednich przepisów prawa.
4. Powyższa dokumentacja jest udostępniana:
 - a) do wglądu w placówce Kliniki.
 - b) poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii.
5. W razie sporządzenia ponownych wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji Klinika zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty od dokonania ponownego udostępnienia.

§ 6 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące świadczenia usług mogą być składane w formie pisemnej w placówce M CLINIC Sp. z o.o. , 05-830 Nadarzyn, ul. Graniczna 2 lok. U/04, lok. U/09 lub listownie na adres siedziby podmiotu M CLINIC Sp. z o.o., 05-830 Nadarzyn, Stara Wieś, ul. Bracka 9 najpóźniej w ciągu 7 dni od wystąpienia niepożądanych efektów zabiegu jednakże nie później niż w terminie 30 dni od daty zakończenia usługi lub zabiegu.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni roboczych od daty wpłynięcia reklamacji.
3. Klienci zgłaszający reklamację będą informowani o decyzji w formie pisemnej.
4. W przypadku uznania reklamacji Klinika dokona zwrotu ceny Zabiegu i umożliwi skorzystanie z Zabiegu korygującego lub może zaproponować dodatkowe korzyści w ramach zadośćuczynienia.

§ 7 Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych

Na podst. art. 6 ust. 1, pkt b, d i f, art. 7 i art. 13 OGÓLNEGO ROZPORZĄDZENIA 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 (RODO), informujemy że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest M CLINIC SP. Z O. O.
2. Dane osobowe są zbierane i przetwarzane przez M CLINIC SP. Z O. O. w celach związanych z prowadzoną działalnością, w tym:
 - zapisania Klienta na usługę/wizytę, a gdy zajdzie taka konieczność odwołania zapisanego na wizytę Klienta, zmiany terminu i godziny zapisu na wizytę, potwierdzenia wizyty lub kontaktu w Klientem w celach związanych z działalnością Kliniki
 - wykonania samej usługi w klinice,
 - kontaktowania się z Klientem w związku z planowanymi do wykonania lub już wykonanymi usługami,
 - marketingu własnego salonu np. przysyłania informacji o promocjach i nowościach w zakresie usług wykonywanych w Klinice oraz informacji związanych z działalnością Kliniki - drogą mailową (w tym w postaci newsletterów) lub sms'ami, w tym za pośrednictwem końcowych urządzeń mobilnych.
3. Administrator nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany, w tym nie profiluje, o czym jest mowa w art. 22 RODO.
4. Klinika, jako Administrator oświadcza, iż kryterium ustalenia okresu przez jaki będą przechowywane i przetwarzane dane osobowe Klientów jest indywidualna ocena Administratora Danych w kwestii czasu (terminu) kiedy ostatnio klient zawarł umowę o wykonanie usługi w salonie. Jeśli umowa o wykonanie kolejnej usługi w salonie nie została zawarta w ciągu 5 lat od ostatniej wykonanej w salonie usługi, dane osobowe mogą być usunięte przez Administratora. Państwa zgoda może zostać cofnięta w dowolnym momencie przez wysłanie wiadomości e-mail na adres mailowy: mclinic.saska@gmail.com
5. Każda osoba, której dane osobowe są przetwarzane przez Administratora ma prawo do dostępu do danych osobowych jej dotyczących, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także do przenoszenia tych danych. Każda osoba, której dane osobowe są przetwarzane przez Administratora ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
6. Podanie danych osobowych na podst. art. 6 ust. 1 pkt b i d i f (imię, nazwisko, telefon, e-mail), a w przypadku usług wymagających wypełnienia w salonie karty klienta i posiadających przeciwwskazania do ich wykonania – również informacji dot. zdrowia - na podst. art. 9, ust.2 pkt a, f i h, są warunkiem zawarcia umowy o wykonanie usługi w salonie. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do skorzystania z usług salonu.
7. Na podst. art. 6 ust. 1 pkt a i f RODO, M CLINIC SP. Z O. O. rejestruje wizerunek osób wchodzących do kliniki poprzez system monitoringu – kamer w celu zapewnienia bezpieczeństwa w Klinice.

§8 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 marca 2024 r.
2. Każdy Klient przystępujący do zabiegu oświadcza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem i nie ma do niego żadnych zastrzeżeń
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.

Załączniki:

1. Regulamin promocji, udzielania zniżek i wydawania kart lojalnościowych
2. Regulamin zakupu i korzystania z voucherów.
3. Zasady świadczenia usług stylizacji paznokci.

