



W trosce o bezpieczeństwo i zdrowie klientów oraz pracowników, a także w celu stałego podwyższania jakości świadczonych usług prosimy o zapoznanie się z poniższym regulaminem przed przystąpieniem do korzystania z usług naszej kliniki.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

ProAesthetic

Klinika medycyny estetycznej i laseroterapii

Obowiązuje od dnia: 11.11.2024 r.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa dokładne zasady korzystania z usług świadczonych w ProAesthetic Klinika medycyny estetycznej i laseroterapii pod adresem Stańczyka 8C/11 Kraków zwanego dalej „Kliniką”.
2. Klinika świadczy Usługi w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach: 9.00 – 19.00 oraz w sobotę w godzinach: 9.00- 12.00
3. Klienci Kliniki mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem przed rezerwacją wizyty na usługi w Klinice. Przystąpienie do wybranej usługi oznacza akceptacją niniejszego Regulaminu, bez konieczności jego podpisania przez Klienta.
4. Regulamin wraz z Cennikiem i opisem Usług stanowi umowę na świadczenie usług.

§ 2 Definicje

1. Klient – oznacza osobę fizyczną, pełnoletnią, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Osoba niepełnoletnia - klient, który nie ukończył 18 lat i korzysta z usług Kliniki za zgodą ustną lub pisemną, rodzica/opiekuna prawnego.
3. Regulamin – oznacza niniejszy Regulamin sporządzony przez Usługodawcę.



4. Klinika – oznacza Usługodawcę świadczącego usługi w danym lokalu pod podanym adresem.
5. Usługa – oznacza usługę/zabieg świadczoną przez Usługodawcę na rzecz Klienta.
6. Wizyta – zarezerwowany termin wykonania usługi/zabiegu w przez Usługodawcę.
7. Kaucja – forma zabezpieczenia rezerwacji wizyty w danym terminie, płatna z góry przed wykonaniem usługi, odliczana od ostatecznej ceny po wykonaniu usługi.
8. Usługodawca – oznacza: (dane firmy, NIP oraz dane kontaktowe te i e-mail)

§ 3 Rezerwacja i odwoływanie wizyt

1. Klinika prowadzi rezerwację i zapisy na wizyty poprzez: recepcję oraz system rezerwacyjny booksy. Pierwszą wizytę w Klinice należy umówić poprzez recepcję.
2. Klient 48h przed wizytą otrzymuje od Kliniki sms z przypomnieniem o wizycie.
3. Klient ma obowiązek poinformować Klinikę o odwołaniu zarezerwowanej wizyty. Odwołanie wizyty musi nastąpić poprzez powiadomienie telefoniczne lub sms w ciągu 48h przed planowaną wizytą.
4. W przypadku częstego odwoływania umówionych wizyt oraz/lub niestawiania się na umówione wizyty bez wcześniejszego powiadomienia Kliniki, Klinika jest uprawniony do odmowy rezerwacji kolejnej wizyty danemu Klientowi. Każda taka sytuacja będzie rozpatrywana indywidualnie przez Klinikę.

§ 4 Cennik i płatności

1. Klinika świadczy usługi znajdujące się w aktualnym cenniku usług dostępnym na recepcji Kliniki, stronie internetowej oraz w systemie rezerwacji booksy.
2. Klient przed wyborem usługi może zapoznać się z jej opisem, czasem trwania oraz ceną.
1. Klient jest zobowiązany do zapłaty za wykonaną usługę niezwłocznie po jej wykonaniu.
2. W Klinice udostępnia się następujące sposoby zapłaty:
 - Gotówka
 - Karta

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia tymczasowych promocji, bonów podarunkowych czy pakietów usług. Zasady dotyczące ich zakupu oraz czasu trwania są uregulowane w odrębnych załącznikach do niniejszego Regulaminu.
4. Klient ma prawo do skorzystania z promocyjnych cen zgodnie z obowiązującymi w określonym czasie promocjami, pakietami i ofertami rabatowymi. Promocje nie łączą się.
5. Aktualne ceny promocyjnych zabiegów to najniższe ceny w ciągu ostatnich 30 dni – chyba, że przy produkcie określono inaczej.

§ 5 Obowiązki klienta

1. Klientem Kliniki jest osoba pełnoletnia lub niepełnoletnia za zgodą opiekuna prawnego. W przypadku osoby niepełnoletniej Klinika jest uprawniony przed wizytą do wglądu stosownej zgody opiekuna prawnego oraz do odmowy świadczenia Usługi w przypadku braku takiej zgody. Formularz zgody na wykonanie usługi dla osoby niepełnoletniej jest dostępny na recepcji Kliniki.
2. Klient jest zobowiązany do podania informacji na temat swojego stanu zdrowia wypełniając zgodę na zabieg, jeśli jest to konieczne do podjęcia decyzji o wykonaniu określonej usługi oraz podpisania oświadczenia o prawdziwości podanych informacji wypełniając i podpisując wymaganą dokumentację.
3. Każdy Klient jest zaznajamiany ze wskazaniami, przeciwwskazaniami, skutkami ubocznymi i zaleceniami po zabiegowymi, a przystępując do zabiegu ma ich pełną świadomość i je akceptuje. Potwierdzeniem jest podpisana przez klienta świadoma zgoda na zabieg.
4. Każdorazowo, gdy zabieg jest wykonywany powtórnie Klient winien potwierdzić aktualność stanu zdrowia i przekazanych informacji lub aktualizować każdorazowo informacje medyczne, zwłaszcza przeciwwskazania.
5. Klient jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia osoby wykonującej zabieg o pogorszeniu swojego stanu zdrowia podczas wykonywanego Usługi.
6. Klienci powinni przychodzić na umówioną wizytę bez osób towarzyszących.
7. Klient powinien stawić się w Klinice na max na 10 minut przed rozpoczęciem usługi.
8. O każdym potencjalnym spóźnieniu, Klient powinien poinformować Klinikę telefonicznie z odpowiednim wyprzedzeniem.

9. Klinika dopuszcza spóźnienie Klienta do max 10 minut, po tym czasie usługa może zostać odwołana lub skrócona. Każdy przypadek spóźnienia rozpatrywany jest indywidualnie przez Klinikę.
10. Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia Kliniki przez Klienta, Klienci odpowiadają bez ograniczeń zgodnie z art. 415 kodeksu cywilnego. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialni są ich ustawowi przedstawiciele.
11. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione w okryciu wierzchnim lub w Klinice poza miejscami przeznaczonymi do ich pozostawienia, w szczególności rzeczy wartościowe, torby, plecaki i torebki, które Klient powinien zatrzymać przy sobie.
12. Na terenie całego Kliniki, obowiązuje całkowity zakaz palenia i używania tytoniu oraz wyrobów tytoniowych i nikotynowych, w tym papierosów elektronicznych, jak również obowiązuje całkowity zakaz spożywania napojów alkoholowych oraz innego rodzaju używek i środków odurzających.
13. Podczas wykonywania Usługi zabrania się używania telefonu przez Klienta z wyłączeniem sytuacji losowych.
14. Zabrania się wprowadzania zwierząt na teren Kliniki.

§ 6 Reklamacje

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej wykonanej usługi.
Reklamacje związane z zabiegami: kosmetologicznymi, medycyny estetycznej oraz laseroterapii są przyjmowane w możliwie najkrótszym terminie (do 7 dni) po wykonaniu usługi.
2. Reklamacja przyjmowana do rozpatrzenia musi być złożona przez klienta osobiście w recepcji Kliniki na formularzu reklamacyjnym. Klient składając reklamację musi podać swoje dane osobowe, kontaktowe, przyczyny reklamacji oraz zakres oczekiwań reklamacyjnych.
3. Każdorazowo w przypadku złożenia reklamacji Kliniki wykona dokumentację foto/video dotyczącą powodu reklamacji, która zostanie załączona do złożonego przez Klienta formularza reklamacyjnego.

4. W każdym przypadku warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest stawienie się osobiste w Klinice. Reklamacje złożone poprzez social media, telefonicznie czy mailowo – nie będą rozpatrywane.
5. Usługodawca rozpatrzy reklamację w ciągu 14 dni od jej przyjęcia i prześle odpowiedź na reklamację pisemnie lub mailowo na podane dane kontaktowe Klienta.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji na rzecz Klienta, Klient jest zobowiązany do podpisania protokołu reklamacyjnego zawierającego odpowiedź Kliniki na złożoną przez Klienta reklamację.

§ 7 Higiena i bezpieczeństwo oraz standardy w Klinice

1. Klinika oświadcza, że wszyscy pracownicy kliniki są odpowiednio przeszkoleni i doświadczeni, posiadają aktualne badania zdrowotne a usługi wykonywane są na najwyższym poziomie oraz z należytą starannością.
2. Pracownik przed przystąpieniem do realizacji usługi, zobowiązany jest przygotować odpowiednio swoje stanowisko pracy oraz zadbać o odpowiednią dezynfekcję wykonywaną przed każdym Klientem.
3. Pracownik zobowiązany jest do wykonania zabiegu w sposób prawidłowy zgodnie z obowiązującymi procedurami i zgodnie ze sztuką zawodową zachowując przy tym odpowiednie warunki higieniczno- sanitarne oraz przepisy BHP i PPOŻ.
4. W Klinice są używane jednorazowe aplikatory oraz zdezynfekowane i wysterylizowane akcesoria i narzędzia.
5. Klinika dbając o higienę i bezpieczeństwo klientów z najwyższą starannością i zachowaniem procedur higieniczno-sanitarnych używa odpowiednich certyfikowanych preparatów do dezynfekcji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. W przypadku zranienia Klienta podczas zabiegu, zabieg jest natychmiastowo przerywany, uruchomiona zostaje procedura postępowania poekspozycyjnego, a miejsce zranienia jest niezwłocznie myte, dezynfekowane i zabezpieczane sterylnym opatrunkiem stosownym do skali zranienia. Zabieg przerwany jest dokańczany, tylko jeśli jest to możliwe, po zabezpieczeniu miejsca zranienia lub w innym dogodnym dla klienta terminie.

7. Klinika przed wykonaniem usługi:

- przeprowadza z Klientem wywiad dotyczący jego oczekiwań oraz jego stanu zdrowia , przedstawia klientowi przeciwwskazania do wykonania danej usługi, podaje ewentualne zalecenia po zabiegu i wskazówki do pielęgnacji domowej
 - informuje Klienta o realnych efektach danego zabiegu, ilości zabiegów potrzebnych do osiągnięcia zamierzonego efektu, o ewentualnych skutkach ubocznych lub powikłaniach po zabiegu, o preparatach używanych do zabiegu,
 - wymaga od Klienta wypełnienia i podpisania karty klienta lub/i zgody na zabieg
 - wykonuje zdjęcia przed i po zabiegu do dokumentacji zabiegowej.
8. W razie wątpliwości w zakresie bezpieczeństwa przeprowadzenia zabiegu, aktualnego stanu zdrowia Klienta, zagrożenia ze względu na choroby zakaźne, Klinika zastrzega sobie prawo do odmówienia wykonania zabiegu.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. Każdy Klient ma prawo wglądu do Regulaminu, cennika oraz certyfikatów, na które powołuje się Usługodawca co do własnego doświadczenia.
2. Aktualny Regulamin Klienta jest wywieszony i dostępny w Klinice w miejscu widocznym i dostępnym dla Klientów.
3. Klinika zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie oraz Cenniku. Nowe dokumenty wchodzi w życie z dniem wprowadzenia zmian. Klinika zobowiązuje się do poinformowania o zmianach w Regulaminie oraz Cenniku wszystkich Klientów z zarezerwowanymi terminami przed realizacją usług.
4. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych Usług winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie. W przypadku niedojścia do porozumienia spory będą rozstrzygane przez sąd właściwości ogólnej.
5. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, który to w dalszym ciągu będzie obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.

§ 9 Przetwarzanie danych osobowych klientów

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (dalej jako RODO) z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy, że administratorem danych osobowych Klientów jest: (wszystkie dane firmy)

Z Administratorem ochrony danych można kontaktować się pocztą elektroniczną pod adresem e-mail: rejestracja@proaesthetic.pl

Rezerwując wizytę w Klinice klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celach opisanych poniżej, w niniejszym paragrafie.

Dane osobowe Klientów pozyskane w związku z korzystaniem z usług Kliniki, będą przetwarzane w następujących celach:

- w celu komunikacji z klientem (otrzymywanie za pośrednictwem telefonii komórkowej i poczty elektronicznej informacji dot. planowanych wizyt)
- w celu wykonania umowy o wykonanie usługi, w której klient jest stroną (art. 6 ust. 1 lit. c RODO)
- w celu wypełniania obowiązków prawnych ciążących na Administratorze wynikających z przepisów prawa dla celów podatkowych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)
- w celu i zakresie określonym w treści zgody na przetwarzanie danych osobowych, jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO)

Podstawą prawną przetwarzania danych Klientów będzie: udzielona zgoda, niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie Klienta przed zawarciem umowy, niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora np. takich jak udzielanie odpowiedzi na pisma i wnioski Klientów.

Kategorie danych osobowych: Administrator przetwarza dane osobowe jedynie w zakresie kategorii niezbędnych do wykonania usług.

Dane Klientów mogą być przekazywane następującym podmiotom: procesorom (podmioty przetwarzające) w związku ze zleconymi przez Klinikę działaniami, podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, podmiotom kontrolnym i nadzorczym, organom egzekucyjnym. Dane Klientów będą przekazane do państwa trzeciego (np. USA) w związku z prowadzonymi działaniami na Facebooku (dotyczy Klientów kontaktujących się z Kliniką poprzez fanpage Kliniki na Facebooku lub Instagramie).

Okres przetwarzania danych osobowych Klientów jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres przez który dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria: przepisy prawa, które mogą obligować Klinikę do przetwarzania danych przez określony czas (np. dane nt. faktur przechowujemy przez 5 lat od końca ostatniego roku rozliczeniowego) czy okres, który jest niezbędny do obrony interesów Kliniki oraz okres na jaki została udzielona zgoda.

Ponadto, informujemy, że Klienci mają prawo do:

- żądania dostępu do danych osobowych ich dotyczących,
- sprostowania ich danych,
- żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia,
- usunięcia ich danych lub ograniczenia ich przetwarzania,
- wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania ich danych osobowych jeżeli są przetwarzane niezgodnie z prawem
- przeniesienia ich danych osobowych.

Jednak w wyjątkowych sytuacjach dane nie mogą być usunięte natychmiast. Są to:

- dane, które są niezbędne do realizacji usługi i ewentualnego okresu reklamacyjnego,
- dane co do których istnieją podstawy prawne, aby mimo tego kontynuować przetwarzanie,
- dane przetwarzane w zgodzie z innymi przepisami prawa.

Klienci mają prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem.

W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania danych osobowych przez Klinikę Klienci mają prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem a danych osobowych prosimy kierować na adres Administratora z tematem "Dane osobowe" na adres e-mail: rejestracja@proaesthetic.pl

Dane osobowe Klienta przetwarzane są zgodnie z ww. treścią i w celach wskazanych w ww. klauzuli informacyjnej, z którą Klient również zapoznaje się podczas pierwszej wizyty w Klinice.