

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W KLINICE BEAUTYMED ESTETIC**

### **1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania z usług kosmetycznych oraz medycyny estetycznej świadczonych w BeautyMed Estetic, zwanego dalej „Gabinetem”.
2. Pacjenci BeautyMed Estetic mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem przed przystąpieniem do dowolnego zabiegu kosmetycznego lub medycyny estetycznej, zwanego dalej „Zabiegiem”.
3. Przystąpienie do Zabiegu jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień Regulaminu. Każdy Pacjent ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień od momentu przystąpienia do Zabiegu.

### **2. Pacjent**

1. Pacjentem Instytutu może być dowolna, pełnoletnia osoba fizyczna.
2. Dopuszcza się korzystanie z Zabiegów przez osoby niepełnoletnie, powyżej 13 roku życia, za wyraźną zgodą ich rodziców, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego. Pracownik Gabinetu jest uprawniony do żądania w każdym czasie przedłożenia stosownej zgody lub nawiązania połączenia z osobą uprawnioną do jej wyrażenia celem potwierdzenia wyrażenia zgody oraz do odmowy świadczenia Zabiegu, w przypadku braku zgody lub odmowy jej wyrażenia.

### **3. Pracownicy**

1. Pracownicy są odpowiednio przeszkoleni do pracy na zajmowanym przez nich stanowisku, jak również posiadają wszelkie wymagane certyfikaty, atesty i zezwolenia na pracę w charakterze odpowiadającym ich stanowisku.
2. Pracownicy Instytutu są zobowiązani do przestrzegania przepisów BHP i ppoż.
3. Wszelkie odstępstwa od zasad Pacjenci powinni niezwłocznie zgłosić właścicielowi, managerowi lub innemu członkowi obsługi BeautyMed Estetic.

### **4. Świadczenie usług kosmetycznych, medycyny estetycznej**

1. Przed przystąpieniem do Zabiegu Pracownik przeprowadza z Pacjentem wywiad medyczny w celu ustalenia czy na stan zdrowia Pacjenta, przebyte lub obecne choroby, jak również tryb życia nie stanowią przeciwwskazań do odbycia Zabiegu lub nie stwarzają ryzyka wystąpienia skutków ubocznych oraz w celu ustalenia zaleceń pozabiegowych.
2. Każdy Pacjent jest zaznajomiony z przeciwwskazaniami, skutkami ubocznymi i zaleceniami pozabiegowymi, a przystępując do Zabiegu mają ich pełną świadomość i je akceptują. W przypadku najpoważniejszych zabiegów i powikłań Pracownik ma prawo odebrać w tym przedmiocie pisemne potwierdzenie oraz odmówić wykonania zabiegu przy braku woli złożenia takiego oświadczenia przez Klienta.
3. Pacjenci, przed rozpoczęciem Zabiegu, mają obowiązek powiadomienia Pracownika o wszelkich dolegliwościach i przeciwwskazaniach, które mogą wpłynąć na przebieg Zabiegu, w szczególności o: chorobach serca, używaniu rozrusznika serca, chorobach nowotworowych, stanach zapalnych w fazie ostrej, przebytej żółtaczkę i innych chorobach zakaźnych, ciąży lub okresie połogowym, posiadanych protezach lub

- wkładcach (np. domacicznych), przyjmowaniu leków zmniejszających krzepliwość krwi oraz niestandardowych reakcjach na widok krwi lub przerwanej ciągłości tkanek ciała.
4. Każdorazowo, gdy zabieg nie jest wykonany w serii, w której odstępy między kolejnymi zabiegami wynoszą maksymalnie 7 dni lub przed rozpoczęciem kolejnej serii, która następuje po okresie dłuższym niż 14 dni, Pacjent winien potwierdzić aktualność wywiadu i przekazanych informacji.
  5. Pacjent jest zobowiązany do nie posiadania w czasie Zabiegu jakiegokolwiek biżuterii. Wszelkie kosztowności winny być przechowywane przez Pacjenta na jego odpowiedzialność.
  6. Pacjenci zobowiązani są do natychmiastowego poinformowania Pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania Zabiegu.
  7. W razie wątpliwości w zakresie bezpieczeństwa przeprowadzenia Zabiegu, Pracownik może odmówić jego przeprowadzenia.
  8. Pracownik ma prawo odmówić przeprowadzenia Zabiegu także w przypadku gdy stwierdzi pozostawanie Pacjenta pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

## **5. Płatność**

1. Pacjent jest zobowiązany do zapłaty za wykonane usługi kosmetyczne lub medycyny estetycznej. Cennik Zabiegów jest dostępny w BeautyMed Estetic oraz dostępny w Internecie pod adresem [www.beautymedestetic.pl/cennik](http://www.beautymedestetic.pl/cennik)
2. W Instytucie udostępnia się następujące sposoby zapłaty: płatność gotówką w kasie, płatność kartą płatniczą w terminalu.
3. Instytut zastrzega sobie prawo do przeprowadzania czasowych promocji na Zabiegi świadczone w Gabinetach. Skorzystanie z obniżonej ceny lub promocyjnej oferty może być obwarowane odrębnymi zasadami, które zostaną podane do publicznej wiadomości. Z tytułu promocji Pacjentom, którzy ponieśli pełną cenę Zabiegu nie przysługują żadne roszczenia.
4. W Instytucie dostępne są także Pakiety, płatne z góry, uprawniające do skorzystania z określonej liczby Zabiegów w określonym czasie, których zasady obwarowane są odrębnymi zasadami.

## **6. Odpowiedzialność**

1. Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia Gabinetu Pacjenci odpowiadają bez ograniczeń. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialne ich ustawowi przedstawiciel.
2. BeautyMed Estetic ponosi odpowiedzialność za powierzone do przechowania okrycia wierzchnie, pozostawione w miejscu do tego przeznaczonym. Instytut nie ponosi jednak odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione w okryciu wierzchnim lub w Gabinetach poza miejscami przeznaczonymi do ich pozostawienia, w szczególności rzeczy wartościowe, torby, plecaki i torebki, które Pacjent powinien zatrzymać przy sobie.
3. Gabinet ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Zabiegu przez Pracowników.
4. Niezastosowanie się Pacjenta do postanowień Regulaminu lub złożenie nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie swojego stanu zdrowia i przeciwwskazań lub

w wywiadzie, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności za wykonany Zabieg po stronie BeautyMed Estetic.

5. Instytut nie odpowiada za niezadowolenie Pacjenta z efektu końcowego Zabiegu, wynikającego z subiektywnych odczuć Klienta, jeśli został on wykonany w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką kosmetyczną i w sposób nieustępujący ogólnie przyjętym standardom.

## **7. Rezerwacje**

1. Klient może uprzednio umówić termin wykonania Zabiegu w Gabinetcie osobiście, telefonicznie lub e-mailowo lub za pomocą wiadomości na portalu Facebook lub Instagram.

2. Nieprzystąpienie do Zabiegu w umówionym terminie lub odwołanie terminu na mniej niż 24 godziny przed jego rozpoczęciem, uprawnia gabinet do niedokonywania dalszych rezerwacji dla tego Pacjenta oraz w przypadku zabiegów wykupionych w ramach pakietów do zakwalifikowania zabiegu jako wykonany, co wiąże się z pobraniem odpowiedniej opłaty.

3. Na zarezerwowane Zabiegi należy się zgłosić najpóźniej na 5 minut przed umówioną godziną. Instytut zachowuje prawo do niewykonania Zabiegu na rzecz Pacjenta, który pojawi się z opóźnieniem przekraczającym 15 minut.

4. Niezależnie od powyższego, za wyraźną zgodą Pacjenta, Zabieg może zostać wykonany nawet mimo spóźnienia, z zastrzeżeniem, że poszczególne etapy Zabiegu zostaną skrócone wedle uznania Pracownika, z wyjątkiem etapów, które mają określony, minimalny czas trwania. Za tak wykonany Zabieg należy się cena w pełnej wysokości.

5. W przypadku opóźnienia się Zabiegu z przyczyn leżących po stronie BeautyMed Estetic, w tym Pracownika, żaden z etapów nie zostanie skrócony.

6. W szczególnych przypadkach BeautyMed Estetic zastrzega sobie prawo do odwołania terminu Zabiegu na 24 godziny przed jego terminem. Gabinet jednocześnie uzgodni z Klientem nowy termin Zabiegu.

7. Pierwszeństwo na termin wykonania Zabiegu mają Klienci, którzy dokonali rezerwacji.

## **8. Reklamacje**

BeautyMed Estetic rozumie, że skargi mogą być użytecznym źródłem informacji na temat perspektywy pacjenta w zakresie naszych usług i mogą być wykorzystywane jako źródło wkładu w rozwój zawodowy.

W zależności od charakteru skargi, kierownictwo dołoży wszelkich starań, aby rozwiązać skargę tak dalece, jak to możliwe, w sposób satysfakcjonujący pacjenta.

Pacjent jest informowany o wyniku na piśmie. W drobnych sprawach pacjent może zostać poinformowany telefonicznie.

BeautyMed Estetic przestrzega krajowych terminów składania reklamacji w następujący sposób:

- Pacjent ma prawo do złożenia reklamacji sposobu wykonania Zabiegu lub jego efektów, w terminie 7 dni od jego wykonania lub wystąpienia niepożądanych efektów Zabiegu. Do zgłoszenia reklamacji konieczne jest udowodnienie wykonania Zabiegu w BeautyMed Estetic w dowolnej formie.

- Reklamacje składa się w formie pisemnej osobiście w BeautyMed Estetic lub za pośrednictwem listu poleconego nadanego na adres firmy . Wskazane jest dołączenie do zgłoszenia dokumentacji zdjęciowej.
- Wszystkie reklamacje zostaną rozpoznane w terminie 14 dni od daty dostarczenia na adres siedziby.
- W przypadku uznania reklamacji BeautyMed Estetic dokona zwrotu ceny Zabiegu Pacjentowi i umożliwi mu skorzystanie z nieodpłatnego Zabiegu korygującego.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji Pacjentowi przysługuje prawo do odwołania się od tej decyzji w terminie 14 dni. W postępowaniu odwoławczym powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio.
- W przypadku kwestionowania Zabiegu zaraz po jego wykonaniu, Pacjent nie jest zwolniony z zapłaty za wykonaną usługę. W przypadku zasadności jego żądań ewentualny zwrot zostanie dokonany w pełnej wysokości. Instytut zastrzega sobie jednak możliwość zwolnienia Pacjenta z opłaty w przypadku oczywiście zasadnych podstaw reklamacji.

### **9. Postanowienia końcowe**

1. Każdy Pacjent ma prawo wglądu do regulaminu, cennika i certyfikatów na jakie powołuje się BeautyMed Estetic lub Pracownicy.
2. BeautyMed Estetic zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie. Nowe postanowienia są wiążące od momentu ich opublikowania w BeautyMed Estetic. Do rezerwacji i Zabiegów wykonanych przed zmianą stosuje się postanowienia dotychczasowe.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych usług kosmetycznych lub medycyny estetycznej winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie.
4. Niniejszy regulamin obowiązuje od 13.07.2020r.