

## **REGULAMIN WYKONYWANIA ZABIEGÓW W INSTYTUCIE KOSMETOLOGII I MEDYCYNY ESTETYCZNEJ FACE TO FACE**

Niniejszy Regulamin wykonywania zabiegów w Instytucie Kosmetologii i Medycyny Estetycznej Face to Face, zwany dalej „Regulaminem”, stosownie do art. 384 Kodeksu cywilnego - określa ogólne warunki umowy, na podstawie której Klient otrzymuje usługę postaci zabiegu bądź dokonuje zakupu towaru, prawa i obowiązki Stron takiej transakcji, w tym obowiązki w zakresie ochrony danych osobowych, a także zasady odpowiedzialności Stron. Regulamin dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej [www.facetoface-instytut.pl](http://www.facetoface-instytut.pl) oraz w placówce Face to Face.

Definicje:

**Cennik usług** – aktualny cennik usług i towarów znajdujący się w ofercie Instytutu Kosmetologii i Medycyny Estetycznej Face to Face , wyrażony w złotych polskich, kwoty podane w cenniku są kwotami brutto. Cennik dostępny jest na stronie internetowej [www.facetoface-instytut.pl](http://www.facetoface-instytut.pl)

**Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług będących w ofercie Instytutu Kosmetologii i Medycyny Estetycznej Face to Face

**Instytut Kosmetologii i Medycyny Estetycznej Face to Face** – placówka mieszcząca się w Sosnowcu, ul. Ostrogórska 24, 41-200 Sosnowiec, zarejestrowana w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej jako F.H.U. TERCET Małgorzata Szwed, Jacek Szwed Ewa Szwed pod numerem NIP 644-28-54-989.

**Umowa**- umowa zawierana pomiędzy Klientem a Instytutem Kosmetologii i Medycyny Estetycznej Face to Face. Podjęcie decyzji o skorzystaniu z usług Instytutu Kosmetologii i Medycyny Estetycznej Face to Face , dokonanie przedpłaty i rezerwacja terminu oznaczają zawarcie umowy cywilnoprawnej o świadczenie usług i są równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.

**Zabieg**- w rozumieniu niniejszego Regulaminu pojęcie „zabieg” oznacza zabieg medycyny estetycznej, zabieg kosmetyczny, przy użyciu specjalistycznego sprzętu Hi Tech, zabieg SPA.

### **§2 Podstawowe zasady wykonywania zabiegów**

1. Zgodę na zabieg może wyrazić Klient pełnoletni posiadający pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
2. Zgodę na zabieg może wyrazić również Klient małoletni, który ukończył 16 lat, u którego usługa ma być wykonana, jednakże, gdy pacjent nie ukończył 18 roku życia zgodę na wykonanie zabiegu musi wyrazić jego przedstawiciel ustawowy.
3. 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 .
4. Po spełnieniu przesłanek wskazanych w pkt. 3 powyżej, Klientem Instytutu Face to Face może być osoba małoletnia w wieku powyżej 7 (siedmiu) lat, z zastrzeżeniem, że podczas pobytu w Spa znajdować się będzie pod wyłączną opieką swojego przedstawiciela ustawowego, który w jej imieniu dokonuje zakupu usługi.

5. Instytut Face to Face zastrzega sobie prawo do nie wykonania usługi Klientowi, którego stan wskazuje na spożycie alkoholu lub użycie innych środków odurzających.
  6. Zabiegi wykonywane są wyłącznie w godzinach pracy Instytutu Face to Face . Godziny pracy dostępne na stronie internetowej <https://facetoface-instytut.pl/>
  7. Instytut Face to Face zastrzega sobie prawo do zmiany czasu pracy Instytutu. Zmiana może oznaczać skrócenie lub wydłużenie godzin jej funkcjonowania. Używanie niektórych lub wszystkich stref placówki może zostać czasowo zawieszona w związku z nagłą koniecznością dokonania naprawy, konserwacji lub wykonania innych niezbędnych prac. Klientowi przysługuje prawo do zrealizowania wykupionej usługi w innym, najbliższym możliwym terminie
  8. Zabiegi wykonywane są według cennika ustalonego przez Instytut Face to Face, obowiązującego w dniu wykonania usługi, o ile postanowienia innych regulaminów nie stanowią inaczej.
  9. Wszelkie ceny podane w cenniku oraz na stronie internetowej <https://facetoface-instytut.pl> , są cenami brutto i są wyrażone w złotych polskich.
  10. Podane ceny zabiegów z zakresu medycyny estetycznej i kosmetologii, są cenami orientacyjnymi, których doprecyzowanie następuje podczas konsultacji .
  11. Zakupione zabiegi lub pakiety zabiegów nie podlegają zwrotowi
  12. Zakupione zabiegi lub pakiety zabiegów należy wykorzystać w terminie nie przekraczającym 6 (sześciu) miesięcy od dnia dokonania zakupu( Nie dotyczy Podarunków Piękności ) .
  13. Po terminie określonym w pkt. 12 powyżej, zakupione zabiegi lub pakiety zabiegów tracą ważność i nie będą mogły być wykorzystane po upływie tego terminu.
  14. Termin wskazany w pkt. 12 powyżej jest jednocześnie datą wygaśnięcia umowy zawartej między Klientem a Instytutem Face to Face.
  15. Udzielone Klientowi rabaty, zniżki, promocje i vouchery nie sumują się.
  16. W przypadku, gdy świadczenie Instytutu Face to Face jest świadczeniem zdrowotnym, do którego stosuje się przepisy ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011 roku Nr 112, poz. 654), w zakresie wyrażenia zgody na dokonanie zabiegu stosuje się przepisy wskazanej ustawy. §3 Zamiana zabiegów
1. Dopuszcza się zamianę wykupionego zabiegu lub pakietu zabiegów na inny zabieg lub zabiegi będące w ofercie Instytutu Face to Face.
  2. Zamiana wykupionego zabiegu lub pakietu zabiegów, nie powoduje przedłużenia terminu ich ważności.
  3. W przypadku awarii sprzętu na który został wykupiony zabieg lub pakiet zabiegów, Instytut Face to Face wskaże inny sprzęt o podobnym działaniu i takich samych lub lepszych parametrach technicznych.
  4. W sytuacji, gdy zamiana sprzętu, o której mowa w ust. 3 powyżej jest niemożliwa lub nie może odbyć się z innych, uzasadnionych przyczyn, Instytut Face to Face przedłuży ważność wykupionego zabiegu lub pakietu zabiegów o ilość dni, w których wykonanie zabiegu na wykupionym sprzęcie było niemożliwe z przyczyn technicznych.

#### **§ 4 Zapis i przeprowadzanie zabiegów**

1. W celu dokonania rezerwacji terminu na zabieg lub konsultację należy zgłosić się osobiście do Instytutu skontaktować się telefonicznie lub mailowo.

2. Instytut Face to Face zastrzega sobie prawo do nie wykonania zabiegu z zakresu Hi Tech, kosmologii lub Spa, bez wcześniejszej rezerwacji Klienta, z przyczyn m.in. technicznych lub personalnych.
3. W przypadku spóźnienia się Klienta na umówiony termin, czas spóźnienia odlicza się od czasu przewidzianego na zabieg, chyba że pełne wykonanie usługi w takim czasie byłoby niemożliwe bądź ryzykowne. W takim wypadku, Face to Face ma prawo odmówić wykonania zabiegu w całości.
4. Instytut Face to Face zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania zabiegu i zatrzymania pełnej przedpłaconej kwoty, w przypadku gdy spóźnienie się Klienta przekroczy 15 minut.
5. Umówiony zabieg można odwołać nie ponosząc żadnych konsekwencji, w tym finansowych, najpóźniej na godziny przed umówionym terminem.
6. Instytut Face to Face zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami usługi według stawek jak za jej wykonanie, jeżeli odwołanie zabiegu przez Klienta nastąpi w terminie krótszym niż 24 godziny przed planowanym terminem lub Klient nie zgłosi się na planowaną wizytę, bez wcześniejszego jej odwołania.
7. Instytut Face to Face dopuszcza możliwość zmiany umówionego terminu przez Klienta w szczególnie uzasadnionych wypadkach.
8. Przystępując do zabiegu Klient świadomie oświadcza, iż:
  - a) Znana jest mu celowość oraz możliwe efekty wykonania zabiegu.
  - b) Wszelkie kwestie związane pośrednio lub bezpośrednio z przygotowaniem oraz zastosowaniem wybranego zabiegu zostały mu wyjaśnione, które to w pełni zrozumiał.
  - c) Znane i zrozumiałe są dla niego wszelkie przeciwwskazania, możliwe skutki uboczne i efekty wykonania.
  - d) Został poinformowany o charakterystyce wybranych zabiegów, zrozumiał, że są działaniami należytej staranności oraz jest świadomy, że przedmiotowe zabiegi nie gwarantują osiągnięcia pewnych i widocznych rezultatów.
  - e) Nie będzie żądał zwrotu ceny za zabieg w przypadku, gdy wybrany zabieg nie przyniesie zamierzonego rezultatu.
  - f) Przed przystąpieniem do korzystania z usług Instytut Face to Face uwzględnił swój stan zdrowia i nie przystąpi do zabiegu, jeżeli ze względu na stan zdrowia, zabieg mógłby mieć negatywny wpływ na jego życie, zdrowie, komfort fizyczny lub psychiczny.
  - g) Nie jest w ciąży, w okresie połogu lub karmienia, nie zażywa leków, nie używa jakichkolwiek innych substancji ani też nie posiada schorzeń, które są przeciwwskazaniem .
  - h) Dokonał świadomej decyzji o wyborze najodpowiedniejszego zabiegu, z uwzględnieniem jego aktualnego stanu zdrowia oraz dostępnych środków medycznych i technicznych.
  - i) Wyraża zgodę na zmodyfikowanie sposobu wykonania zabiegu lub nawet odstąpienia od niego, w przypadku, gdy dalsze jego kontynuowanie zgodnie z przewidzianą procedurą będzie zagrażało jego życiu lub zdrowiu.
9. Po przeprowadzeniu zabiegu, personel Instytutu Face to Face zaleci Klientowi preparaty do pielęgnacji domowej, mające na celu zwiększenie lub wydłużenie planowanego efektu danej usługi.
10. Preparaty do pielęgnacji domowej Klient może zakupić bezpośrednio w instytucie po wykonaniu zabiegu lub może złożyć zamówienie na preparat nie dostępny w danej chwili .

### **§7 Promocje i płatności**

1. Płatność za usługi będące w ofercie Face to Face możliwa jest za pomocą gotówki, karty kredytowej lub debetowej, Voucherem oraz przelewem.
2. Płatność przelewem uznaje się za dokonaną w dniu zaksięgowania środków na koncie Instytutu Face to Face.
3. W przypadku masażu oraz sauny i jacuzzi, zapisując się na wizytę, klient zobowiązany jest wpłacić zadatek w wysokości ustalonej telefonicznie, stanowiący opłatę rezerwacyjną.
4. Instytut Face to Face zastrzega sobie prawo do uwzględnienia udzielonych Klientowi rabatów, zniżek, promocji, voucherów oraz usług gratisowych wyłącznie w sytuacji, gdzie Klient podczas rezerwacji terminu poinformował o swoim uprawnieniu oraz podał niezbędne dane do jego weryfikacji, w tym w szczególności numer vouchera.

### **§8 Prawa i obowiązki Klienta**

1. W czasie korzystania z usług będących w ofercie Instytutu Face to Face Klient ma prawo do:
  - a) poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania przez personel,
  - b) zachowania w tajemnicy przez personel danych Klienta dotyczących stanu zdrowia, przeprowadzanych zabiegów i ich przebiegu,
  - c) świadczenia usług przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej,
  - d) wyrażania zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub ich odmowy
2. Do obowiązków Klienta należy:
  - a) przestrzeganie Regulaminu Instytutu Face to Face
  - b) poszanowanie godności i uprzejmego traktowanie personelu oraz innych Klientów
  - c) przestrzeganie zasad higieny osobistej,
  - d) przestrzeganie zasad bezpieczeństwa,
  - e) przestrzeganie zakazu palenia tytoniu, spożywania alkoholu na terenie Instytutu oraz zażywania innych substancji w wyniku których, mogłoby dojść do zagrożenia zdrowia lub życia Klienta w związku z zabiegami, ryzyka jakichkolwiek powikłań podczas i po zabiegu,
  - f) przestrzeganie zaleceń personelu
3. Klient, którego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z usług w Instytucie Face to Face ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do Managera.

### **§10 Reklamacja**

1. Dla celów dowodowych proponowaną formą reklamacji realizacji usług jest forma pisemna najpóźniej w terminie 14 dni roboczych od daty zakończenia umowy.
2. Przedmioty przeznaczone do sprzedaży detalicznej nie podlegają zwrotowi. Towar uznany za wadliwy może zostać zwrócony w ramach reklamacji złożonej na zasadach rękojmi, w nieprzekraczalnym terminie 30 dni, liczonym od daty zakupu reklamowanego produktu.

3. Warunkiem koniecznym, do rozpatrzenia reklamacji, jest dostarczenie przez Klienta reklamowanego produktu wraz z dowodem jego zakupu .
4. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni roboczych od daty wpłynięcia reklamacji.
5. Klienci zgłaszający reklamację będą informowani o decyzji w formie telefonicznej lub mailowej

### **§13 Postanowienia końcowe**

1. Instytut Face to Face nie ponosi odpowiedzialności za niedopuszczenie Klienta do wykonania wybranego zabiegu, w przypadku stwierdzenia przez personel medyczny Instytutu przeciwwskazań do poddania Klienta takiemu zabiegowi.
2. Niewykorzystanie zakupionego zabiegu lub pakietu zabiegów, jest równoznaczne z utratą ważności w/w i nie stanowi podstawy do wystąpienia jego posiadacza wobec Face to Face z jakimikolwiek roszczeniami w tym zakresie.
3. Każdy Klient przystępujący do zabiegu oświadcza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem .
4. Klient ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Instytutu z jego winy.
5. Palenie tytoniu, picie alkoholu i używanie jakichkolwiek środków odurzających jest zabronione.
6. W przypadku niestosownego zachowania Klienta na terenie Instytutu, lub rażącego naruszenia porządku czy przebiegu procesu udzielania świadczeń, personel ma prawo odmówić lub przerwać świadczenie usługi i poprosić o niezwłoczne opuszczenie terenu Instytutu. W takiej sytuacji Instytut Face to Face ma prawo do natychmiastowego wypowiedzenia umowy o świadczenie usług i zatrzymania opłaty za usługę w pełnej wysokości, jako rekompensatę poniesionych strat i odszkodowanie z tytułu utraconych korzyści.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego.