

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

### §1

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia i korzystania z usług świadczonych przez **CONTOUR CLINIC Kosmetologia Estetyczna z siedzibą: 54-203 Wrocław, ul. Legnicka 55/UA5** zwanego dalej Kliniką. Regulamin dostępny jest na stronie [www.contourclinic.pl](http://www.contourclinic.pl) oraz na żądanie klienta w lokalu.
2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o Usługach lub Zabiegach, rozumie się przez to wszystkie usługi lub zabiegi świadczone przez pracowników Kliniki na rzecz Pacjentów w jego siedzibie.
3. Korzystanie z Usług Kliniki jest możliwe po zakwalifikowaniu Pacjenta do zabiegu, wypełnieniu formularzy: m.in. karta pacjenta, zgoda RODO, zgody na zabieg, wykonaniu dokumentacji fotograficznej.
4. W przypadku problemów zdrowotnych stanowiących względne przeciwwskazanie do wykonywania proponowanych w Klinice zabiegów, należy uprzednio dostarczyć zgodę lekarza prowadzącego.
5. W przypadku złego samopoczucia podczas wykonywania zabiegu, należy niezwłocznie poinformować o tym osobę wykonującą zabieg.
6. CONTOUR CLINIC Kosmetologia Estetyczna nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w Klinice.
7. Korzystanie z dowolnej Usługi bądź zakup Vouchera w Klinice jest równoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją postanowień Regulaminu.
8. Za wykonane Usługi obowiązują ceny cennika w dniu wykonania zabiegu. Cennik dostępny jest na stronie: [www.contourclinic.pl](http://www.contourclinic.pl).
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

### §2

#### UMAWIANIE WIZYT

1. Pacjent podczas umawiania się na wizytę jest zobowiązany udostępnić Rejestracji swoje aktualne dane kontaktowe.
2. Klinika zastrzega sobie prawo do przetwarzania danych kontaktowych w celu potwierdzenia, przesunięcia lub anulowania wizyty poprzez kontakt telefoniczny, sms lub w niektórych przypadkach kontakt mailowy.
3. Pacjent CONTOUR CLINIC Kosmetologia Estetyczna ma możliwość umówienia wizyty na podstawie prowadzonego grafiku, telefonicznie, przez aplikację BOOKSY, mailowo lub osobiście.
4. Zasady umawiania wizyt przez aplikację BOOKSY określa Regulamin korzystania aplikacji BOOKSY dostępny na stronie <https://booksy.com/pl-pl/p/terms>.
5. Każda wizyta potwierdzana jest na 2 dni przed jej wyznaczonym terminem za pomocą wiadomości SMS bądź telefonicznie. W przypadku niepotwierdzenia wizyty na 12 h przed terminem planowanej wizyty Klinika zastrzega sobie prawo anulowania usługi.
6. Klinika zastrzega sobie prawo pobierania zadatku przy rezerwacji wybranych Usług oraz pobierania zadatku w przypadku klientów, którzy co najmniej 3 razy nie stawili się wcześniej na wizycie w umówionym terminie, lub 3 razy odwołali wizytę w dniu wyznaczonego zabiegu. Zadatek wynosi 20% ceny umawianego zabiegu. Pacjent jest

zobowiązany do dokonania wpłaty zadatku w ciągu 48h od umówionego terminu na wskazane konto bankowe lub osobiście w Klinice. W przypadku braku wpłaty zadatku wizyta zostanie anulowana.

7. Na umówioną wizytę należy przybyć punktualnie. W przypadku pierwszorazowych wizyt należy przybyć nie później niż 10 minut przed planowaną wizytą w celu dokonania formalności niezbędnych do przeprowadzenia usługi.
8. W przypadku spóźnienia Pacjenta Klinika zastrzega sobie prawo odmówienia wykonania Usługi, skrócenia czasu trwania Usługi, o czym Klient zostanie poinformowany przed przystąpieniem do jej wykonania bądź przesunięcia terminu zabiegu. Za skróconą Usługę obowiązuje pełna odpłatność.
9. W przypadku gdy Pacjent spóźnia się powyżej 15min i nie poinformował o tym fakcie Kliniki wizyta zostanie automatycznie anulowana.
10. Jeżeli Gabinet odwoła umówioną wizytę, a został wpłacony zadatek, zostanie on zwrócony klientowi.

### §3

#### KWALIFIKACJA DO ZABIEGU

1. W trosce o bezpieczeństwo Pacjentów przed przystąpieniem do zabiegu osoba wykonująca zabieg przeprowadza szczegółowy wywiad, celem wykluczenia przeciwwskazań.
2. Pacjent zobowiązuje się do udzielenia pracownikowi odpowiedzi zgodnych ze stanem faktycznym. W przypadku zatajenia choroby, stosowania leków bądź preparatów mających istotny wpływ na możliwość przeprowadzenia zabiegu Klinika nie ponosi odpowiedzialności za powikłania po zabiegowe lub działania niepożądane.
3. W przypadku zabiegów, które wymagają odpowiedniego przygotowania się przez Pacjenta Klinika zastrzega sobie prawo odmówienia wykonania zabiegu w przypadku nieprzygotowania się bądź nieodpowiedniego przygotowania.

### §4

#### ZASADY PRZEPROWADZANIA ZABIEGÓW

1. Wszystkie zabiegi świadczone w CONTOUR CLINIC Kosmetologia Estetyczna, wykonywane są przez odpowiednio przeszkolony personel, posiadający przygotowanie zawodowe, ukończone wymagane kursy i szkolenia oraz zgodnie z aktualnie obowiązującymi procedurami i stanem wiedzy.
2. Pacjentem Kliniki może być każda osoba pełnoletnia, osoba niepełnoletnia powyżej 13 roku życia posiadająca zgodę swojego prawnego opiekuna lub osoba niepełnoletnia poniżej 13 roku życia przebywająca w Klinice pod opieką swojego prawnego opiekuna lub osoby przez niego wyznaczonej.
3. Przed przystąpieniem do zabiegu pacjent zobowiązany jest wypełnić odpowiednią zgodę.
4. **Każdy Pacjent CONTOUR CLINIC Kosmetologia Estetyczna przystępując do zabiegu automatycznie oświadcza, że:**
  - a. znane mu są wszelkie kwestie związane z wykonaniem wybranego zabiegu oraz związane z nim procedury po zabiegowe ,
  - b. jest świadomy, że efekty zabiegowe uzależnione są od indywidualnych cech Pacjenta, stylu życia, liczby zabiegów, stosowania się do zaleceń po zabiegowych, przestrzegania odpowiednich terminów wizyt wyznaczonych przez osobę wykonującą zabieg oraz wykonania zalecanej liczby zabiegów
  - c. znane i zrozumiałe są dla niego wszelkie przeciwwskazania, możliwe skutki uboczne oraz efekty wykonania zabiegu
  - d. został poinformowany o charakterystyce wybranych usług, zrozumiał, że są wykonywane z dołożeniem należytej staranności oraz jest świadomy, że wykonane usługi mogą nie przynieść spodziewanego efektu

## §5

### ODMOWA WYKONANIA ZABIEGU

1. Pracownik ma prawo odmówić wykonania zabiegu w następujących sytuacjach:
  - a. gdy występuje przeciwwskazanie do zabiegu,
  - b. gdy przewidywany czas zakończenia zabiegu wykracza poza wskazane terminy otwarcia lokalu,
  - c. gdy Pacjent jest pod wpływem alkoholu bądź środków odurzających,
  - d. gdy Pacjent zachowuje się w sposób uznawany powszechnie za niekulturalny lub wulgarny zarówno w stosunku do pracowników, jak i obecnych innych klientów,
  - e. gdy Pacjent spóźnił się na zabieg i czas pozostały na zabieg nie jest wystarczający na wykonanie usługi,
  - f. gdy Pacjent ma nadmierne oczekiwania względem możliwych do uzyskania efektów zabiegowych.

## §6

### VOUCHERY I PAKIETY

1. Klinika prowadzi sprzedaż voucherów oraz pakietów serii zabiegowych. Termin ich ważności liczony od daty zakupu wynosi:
  - a. 12 miesięcy w przypadku vouchera
  - b. 6 miesięcy dla pakietu serii zabiegów.
2. Vouchery i pakiety nie podlegają zwrotowi.
3. Zabieg umówiony w ramach pakietu, na którym Pacjent nie pojawi się bez wcześniejszego odwołania rezerwacji, lub odwołanie oraz przełożenie terminu wizyty nastąpi później niż 24 godzin przed umówionym terminem przepada i zostaje odliczony od liczby zabiegów na pakiecie.
4. Pakiety nie mogą zostać przekazane innej osobie bez uzgodnienia tego z Kliniką i właścicielem vouchera/pakietu.
5. Zabiegi w ramach danego pakietu należy wykonywać w określonym czasie o czym Pacjent zostaje poinformowany podczas kwalifikacji do zabiegu i jest świadomy, że przełożenie wyznaczonych terminów wizyt/wizyty może się wiązać z brakiem dostępności dogodnego dla niego terminu. Nieprzestrzeganie przez Pacjenta odpowiednich terminów zabiegowych może mieć wpływ na uzyskanie gorszych efektów zabiegowych za co nie ponosi odpowiedzialności osoba wykonująca zabieg.

## §7

### STANDARDY HIGIENICZNE

1. Klinika ściśle przestrzega wymogów sanitarnych Sanepidu w zakresie utrzymania porządku i obowiązku dezynfekcji powierzchni.
2. Stanowiska przeznaczone dla pacjentów są dezynfekowane po każdej wizycie za pomocą środków do dezynfekcji powierzchni o szerokim spektrum działania. Narzędzia wielokrotnego użytku po zabiegu poddawane są sterylizacji z pomocą autoklawu.
3. Do zabiegów wykorzystuje się jednorazowe materiały: m.in. rękawiczki waciki, gazy, chusty, patyczki serwety, igły, maseczki, które po użyciu ulegają odpowiedniej utylizacji.
4. CONTOUR CLINIC Kosmetologia Estetyczna wykorzystuje kosmetyki, preparaty, środki do dezynfekcji oraz urządzenia posiadające pozytywną opinię Narodowego Instytutu Zdrowia, Państwowy Zakład Higieny lub wszelkie inne wymagane przez prawo atesty i dopuszczenia.

## §8

### PŁATNOŚCI

1. Płatności za usługę można dokonać za pomocą gotówki, karty płatniczej, BLIK lub vouchera podarunkowego oraz przelewu na wskazane konto bankowe.
2. Zadek należy uiścić na wskazane konto bankowe przelewem lub osobiście w klinice.
3. Cennik Usług dostępny jest w Klinice i na stronie [www.contouclinic.pl](http://www.contouclinic.pl)
4. Klinika zastrzega sobie prawo do dowolnego przyznawania rabatów.

## §9

### REKLAMACJE

1. Reklamacje mogą być zgłaszane telefonicznie lub osobiście w Klinice.
2. Podstawą złożenia reklamacji jest dostarczenie dowodu zakupu w postaci oryginału paragonu fiskalnego lub innego dowodu zapłaty za usługi (potwierdzenie przelewu, wydruk za płatność kartą, potwierdzenie przez pracownika sprzedaży usług czy towaru).

## §10

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Pacjentów jest LUKSOIR ŁUKASZ PIÓRO, ul. Legnicka 55/UA5, 54-203 Wrocław NIP 8971634131, REGON 020606738, tel 71 307 20 80, +48 535 882 600, e-mail: [biuro@contourclinic.pl](mailto:biuro@contourclinic.pl)
2. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie 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, w tym na podstawie artykułu 6 ust. 1 pkt „a”.
3. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne celem skorzystania z usług i świadczeń oferowanych przez Administratora danych. Brak podania danych osobowych spowoduje, że usługi i świadczenia nie będą wobec mnie wykonywane.
4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do przeprowadzenia usług i świadczeń.
5. Dane będą udostępniane wyłącznie osobom upoważnionym przez Administratora danych osobowych do przetwarzania danych osobowych w związku ze skorzystaniem z usług i świadczeń oferowanych przez Administratora danych.
6. Dane osobowe nie będą przekazane do Państwa trzeciego w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.

## §11

### LOKAL

1. W lokalu zainstalowany jest monitoring z rejestratorem obrazu.
2. Lokal jest chroniony przez firmę zewnętrzną specjalizującą się w ochronie ludzi i mienia. W przypadku wystąpienia takiej konieczności pracownicy mają obowiązek wezwania w/w firmy w celu ochrony Pacjentów, pracowników lub mienia znajdującego się w lokalu.
3. Wszystkie zainstalowane w lokalu odbiorniki radio-telewizyjne służą wyłącznie dla pracowników CONTOUR CLINIC Kosmetologia Estetyczna, pacjenci przebywający w lokalu zobowiązują się do niekorzystania z nich przez cały okres przebywania w lokalu.

## §12

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. CONTOUR CLINIC Kosmetologia Estetyczna zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie.
2. CONTOUR CLINIC Kosmetologia Estetyczna jest nazwą handlową, prowadzoną i wpisaną do rejestru działalności gospodarczych jako: LUKSOR ŁUKASZ PIÓRO, Estetyczna ul. Legnicka 55/u5; 54-203 Wrocław NIP 8971634131.
3. Wszelkie sprawy nieuwzględnione w regulaminie lokalu będą zawsze rozpatrywane z chęcią osiągnięcia kompromisu i porozumienia satysfakcjonującego obie strony, tj. Pacjentów i Kliniki.
4. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie rozstrzygają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Sądu.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2023 r.

Z poważaniem

