

Regulamin świadczenia zabiegów i usług kosmetycznych

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin salonu, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania z usług kosmetycznych świadczonych w Cosmomédica Marta Mrowiec oraz Milena Mrowiec Kosmetologia, który zlokalizowany jest pod adresem ul. Sowie 7/107, 61-131 Poznań i posiada stronę internetową www.cosmomédica.pl, zwanego dalej „Salonem”.
2. Klienci Salonu mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem przed przystąpieniem do dowolnego zabiegu kosmetycznego, zwanego dalej „Zabiegiem” bądź usługi kosmetycznej zwanej dalej „Usługą”.
3. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o Usługach lub Zabiegach, rozumie się przez to wszystkie usługi lub zabiegi świadczone przez pracowników Salonu na rzecz Klientów w jego siedzibie.
4. Skorzystanie z dowolnej Usługi czy Zabiegu w niniejszym Salonie jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu. Każdy Klient ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień od momentu wyrażenia świadomej zgody na Zabieg czy Usługę aż do jego/jej zakończenia.
5. Niniejszy regulamin nie jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie usług świadczonych w placówkach stacjonarnych.

§ 2

Klienci

1. Klientem Salonu może być dowolna osoba fizyczna, która jest pełnoletnia.
2. Salon dopuszcza korzystanie z Usług i Zabiegów przez osoby niepełnoletnie, powyżej 13 roku życia, za wyraźną zgodą ich rodziców, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego.
3. Zgoda rodzica, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego musi zostać wyrażona w miejscu wykonywania Zabiegu bądź Usługi, poprzez podpisanie odpowiedniego dokumentu. Następnie – po wyrażeniu takiej zgody – osoba małoletnia może samodzielnie przebywać w Salonie podczas wykonywania Zabiegu bądź Usługi.
4. Pracownik Salonu jest uprawniony do zażądania zgody wymienionej w § 2 pkt 2, jeśli z oferty Salonu chce skorzystać osoba małoletnia. W przypadku braku jej

otrzymania, Pracownik Salonu może odmówić wykonania Zabiegu bądź Usługi oferowanej w Cosmomedita Marta Mrowiec oraz Milena Mrowiec Kosmetologia.

§ 3

Standardy pracy Pracowników Salonu

1. Pracownicy Salonu są odpowiednio przeszkoleni do pracy na zajmowanym przez nich stanowisku. Tym samym posiadają wszelkie wymagane certyfikaty, atesty i zezwolenia na pracę w tym charakterze.
2. Pracownik Salonu, przez przystąpieniem do Zabiegu lub Usługi, jest zobowiązany sprawdzić stan higieny i wyposażenia swojego stanowiska pracy. Jednocześnie ma obowiązek posiadania odpowiedniego zapasu materiałów higienicznych, jednorazowych i ochronnych oraz wysterylizowanych narzędzi.
3. Pracownik, przed przystąpieniem do Zabiegu lub Usługi, jest zobowiązany do wykonania dezynfekcji rąk i przedramion do wysokości łokci oraz całego stanowiska pracy i narzędzi wielokrotnego użytku. Te same czynności pracownik wykonuje w czasie Zabiegu lub Usługi, jeśli przerywa jego ciągłość oraz po ich zakończeniu.
4. Pracownicy Salonu zobowiązani są utrzymać dłonie i paznokcie w takim stanie, aby zminimalizować ryzyko zadrapań i skaleczeń.
5. Pracownicy Salonu są zobowiązani do upięcia włosów, tak aby zminimalizować ryzyko przedostania się ich w obszar wykonywania Zabiegu lub Usługi.
6. Pracownicy Salonu są zobowiązani do przestrzegania przepisów Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz przepisów przeciwpożarowych.
7. Wszelkie odstępstwa od powyższych zasad Klienci powinni niezwłocznie zgłosić właścicielowi, menedżerowi lub innemu członkowi obsługi Salonu, który prowadzi w danym momencie dyżur.

§ 4

Higiena i bezpieczeństwo

1. Powierzchnie płaskie oraz inne elementy wyposażenia Salonu, z którymi Klient nie ma bezpośredniego kontaktu podczas Zabiegu lub Usługi, są dezynfekowane lub sterylizowane co najmniej raz dziennie.

2. Pracownicy Salonu są zobowiązani do wykonywania regularnych badań zdrowotnych w celu wyeliminowania wszelkich chorób, infekcji, schorzeń i dolegliwości, które mogłyby narazić Klientów na uszczerbek na zdrowiu lub przenieść się na Klientów.
3. Pracownicy Salonu z otwartymi ranami i skaleczeniami lub sączącymi się zmianami skórnymi, niedającymi się właściwie zabezpieczyć przed kontaktem z ciałem Klienta, są wyłączeni od świadczenia usług kosmetycznych do czasu całkowitego usunięcia powyższych odstępstw.
4. W przypadku zranienia Klienta podczas Zabiegu lub Usługi, Zabieg jest natychmiastowo przerywany. Następnie miejsce zranienia jest niezwłocznie myte, dezynfekowane i zabezpieczane sterylnym opatrunkiem stosownym do skali zranienia. Zabieg przerwany jest dokańczany w dogodnym dla Klienta terminie, bez dodatkowej opłaty, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i wyłącznie po całkowitym wyleczeniu.
5. W Salonie mają zastosowanie wyłącznie preparaty do dezynfekcji dopuszczone do użytku w gabinecie kosmetycznym.

§ 5

Świadczenie usług kosmetycznych

1. Usługi i Zabiegi kosmetyczne odbywają się w godzinach pracy salonu.
2. Przed przystąpieniem do Zabiegu Pracownik przeprowadza z Klientem wywiad w celu ustalenia czy na stan zdrowia Klienta, 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.
3. Udostępnienie danych osobowych przez Klientów na ankietach, kartach klienta czy w programie lojalnościowym jest równoznaczne ze zgodą na przetwarzanie danych przez Cosmomedica Marta Mrowiec oraz Milena Mrowiec Kosmetologia z siedzibą przy ul. Sowiej 7/107 61-131 Poznań, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2019, poz. 1781).
4. Każdy Klient musi zostać zaznajomiony – przez Pracownika Salonu – o przeciwwskazaniach, skutkach ubocznych i zaleceniach pozabiegowych każdego wykonywanego na nim Zabiegu lub Usługi. Jednocześnie Klient przystępując do Zabiegu wyraża na niego zgodę i posiada pełną świadomość wyżej wymienionych czynników – akceptując je.
5. W przypadku najpoważniejszych Zabiegów i powikłań Pracownik Salonu ma prawo odebrać pisemne potwierdzenie wyrażające zgodę na Zabieg. Jednocześnie

może też odmówić wykonania Zabiegu przy braku woli złożenia takiego oświadczenia przez Klienta.

6. Klienci, przed rozpoczęciem Zabiegu lub Usługi, mają obowiązek powiadomienia Pracownika o wszelkich dolegliwościach i przeciwwskazaniach, które mogą wpłynąć na przebieg tych działań. W szczególności o: chorobach serca, używaniu rozrusznika serca, chorobach nowotworowych, stanach zapalnych w fazie ostrej, przebytej żółtacze i innych chorobach zakaźnych, ciąży lub okresie połogowym, posiadanych protezach lub wkładkach (np. domacicznych), przyjmowaniu leków zmniejszających krzepliwość krwi oraz niestandardowych reakcjach na widok krwi lub przerwanej ciągłości tkanek ciała.
7. Klient oświadcza, iż przed rozpoczęciem uczestnictwa w zabiegach uwzględni swój stan zdrowia i nie przystąpi do nich, jeżeli ze względu na stan zdrowia, mogłyby mieć one wpływ na jego życie, zdrowie, komfort fizyczny lub psychiczny.
8. Każdorazowo, gdy Zabieg lub Usługa 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, Klient winien potwierdzić aktualność wywiadu i przekazanych informacji.
9. Klient jest obowiązany do nieposiadania w czasie Zabiegu lub Usługi jakiegokolwiek biżuterii. Wszelkie kosztowności winny być przechowywane przez Klienta na jego odpowiedzialność.
10. Klienci zobowiązani są do natychmiastowego poinformowania Pracownika Salonu o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania Zabiegu lub Usługi.
11. W razie wątpliwości w zakresie bezpieczeństwa przeprowadzenia Zabiegu, Pracownik może odmówić jego przeprowadzenia.
12. Pracownik ma prawo odmówić przeprowadzenia Zabiegu także w przypadku, gdy poweźmie wątpliwość czy Klient nie planuje wyłudzić Zabiegu bądź Usługi oraz gdy stwierdzi pozostawanie Klienta pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

§ 6

Płatność

1. Klient jest zobowiązany do zapłaty za wykonane usługi kosmetyczne zgodnie z aktualnym Cennik Zabiegów i Usług. Cennik jest dostępny w formie fizycznej w Salonie oraz dostępny w Internecie pod adresem: www.cosmomedica.pl

2. W Salonie udostępnia się następujące sposoby zapłaty za Usługę, Zabieg lub produkty: płatność gotówką w kasie, płatność BLIK, płatność przelewem.
3. Salon zastrzega sobie prawo do wprowadzenia tymczasowych promocji, voucherów czy pakietów zabiegów. Zasady dotyczące ich zakupu oraz czasu trwania, zostaną uregulowane w odrębnym regulaminie.
4. W Salonie dostępne są także Karnety, płatne z góry, uprawniające do skorzystania z określonej liczby Zabiegów w określonym czasie.

§ 7

Odpowiedzialność

1. Klienci Salonu odpowiadają bez ograniczeń za wszelkie uszkodzenia wyposażenia znajdujące się w Cosmomedica. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie (w tym te, które korzystają z Zabiegów lub Usług) odpowiedzialni są ich przedstawiciele ustawowi.
2. Salon ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Zabiegu lub Usługi przez swoich Pracowników.
3. Niezastosowanie się Klienta do postanowień Regulaminu lub złożenie nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie swojego stanu zdrowia i przeciwwskazań lub w wywiadzie, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności za wykonany Zabieg lub Usługę po stronie Salonu.
4. Salon nie odpowiada za niezadowolenie Klienta z efektu końcowego Zabiegu lub Usługi wynikającego z subiektywnych odczuć Klienta, jeśli został on wykonany w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką kosmetyczną i w sposób nieustępujący ogólnie przyjętym standardom.
5. Z zastrzeżeniem przepisów obowiązującego prawa, właściciel oraz Pracownicy i Podwykonawcy nie są odpowiedzialni za urazy, utratę zdrowia w Salonie w wyniku jego użytkowania, o ile nie ponoszą winy.

§ 8

Mienie klienta pozostawione w salonie

1. Na terenie Salonu do dyspozycji Klientów pozostaje wyznaczone przez Salon miejsce, w którym Klient może pozostawić swoje rzeczy (mienie) podczas Zabiegu lub Usługi.

2. Przed opuszczeniem Salonu Klient zobowiązany jest zabrać wszelkie swoje rzeczy, w tym swoje rzeczy pozostawione w wyznaczonym miejscu na czas wykonania Zabiegu lub Usługi.
3. Zaleca się nieprzechowywanie w wyznaczonym do przechowywania rzeczy w Salonie miejscu rzeczy o znacznej wartości.
4. Salon nie ponosi jednak odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione poza miejscami przeznaczonymi do ich pozostawienia, w szczególności rzeczy wartościowe (w tym m.in. torby, plecaki i torebki), które Klient powinien zatrzymać przy sobie.

§ 9

Rezerwacje

1. Klient może umówić termin wykonania Zabiegu lub Usługi w Salonie poprzez rozmowę telefoniczną/kontakt e-mail/wiadomość przez media społecznościowe, takie jak Instagram: cosmomedica_poznan, Facebook: Cosmomedica Gabinet Kosmetologii i Medycyny Estetycznej czy aplikację/serwis taki jak booksy: Cosmomedica Gabinet Kosmetologii i Medycyny Estetycznej.
2. Jeśli klient zamierza odwołać wizytę, preferujemy poinformowanie Salonu o tym fakcie najpóźniej 24 godziny przed jej rozpoczęciem.
3. Rekomendujemy przyjście 15 minut wcześniej do Salonu, który w tym czasie oferuje przestrzeń na wyciszenie i możliwość skorzystania z napojów.
4. Jeśli klient się spóźni ponad 15 min na umówioną wizytę to na jego życzenie jesteśmy w stanie wykonać Zabieg bądź Usługę, które jednak odbędą się z wyłączeniem poszczególnych ich etapów (z wyjątkiem etapów, które mają określony, minimalny czas trwania). W takiej sytuacji cena za Zabieg lub Usługę będzie regularna, zgodna z cennikiem Salonu.
5. W przypadku opóźnienia się Zabiegu lub Usługi z przyczyn leżących po stronie Salonu, w tym Pracownika, żaden z etapów nie zostanie skrócony.
6. Salon zastrzega sobie prawo do odwołania terminu Zabiegu lub Usługi na 24 godziny przed jego terminem. Salon jednocześnie uzgodni z Klientem nowy termin Zabiegu lub Usługi.
7. Pierwszeństwo na termin wykonania Zabiegu mają Klienci, którzy dokonali rezerwacji.
8. Jeśli klient jest niedyspozycyjny zdrowotnie - zwłaszcza na tle choroby zakaźnej – to rekomendujemy odwołanie zarezerwowanej wcześniej wizyty, aby zadbać o wspólny komfort Pracowników Salonu i innych klientów.
9. Salon zaleca wizytę w Salonie bez osób towarzyszących.

§ 10

Reklamacje

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji sposobu wykonania Zabiegu i Usługi (lub ich efektów) w terminie 48 godzin od jego wykonania lub wystąpienia niepożądanych efektów Zabiegu bądź Usługi.
2. Do zgłoszenia reklamacji konieczne jest udowodnienie wykonania Zabiegu lub Usługi w Salonie w dowolnej formie oraz przedstawienie pełnej dokumentacji fotograficznej, bądź innej formy dowodowej, związanej z przedkładaną sprawą.
3. Złożenie reklamacji przez Klienta może odbyć się drogą mailową, za pośrednictwem listu poleconego nadanego na adres Salonu albo poprzez osobiste stawiennictwo w Salonie z dokumentem w formie pisemnej. W każdym z tych przypadków konieczne jest dołączenie dokumentów i informacji wskazanych w § 9 pkt 2.
4. Brak udokumentowania reklamacji, zgodnie z koniecznymi dokumentami wskazanymi w § 9 pkt 2, spowoduje brak jej rozpatrzenia przez Salon.
5. Salon zastrzega sobie prawo do rozpoznania przedłożonej reklamacji w terminie 14 dni.
6. W przypadku uznania reklamacji Salon dokona zwrotu ceny Zabiegu lub Usługi Klientowi oraz umożliwi mu skorzystanie z nieodpłatnego Zabiegu lub Usługi korygującej, które wykona osoba przełożona nad Pracownikiem wykonującym pierwotny Zabieg bądź Usługę. Salon może zaproponować dodatkowe korzyści w ramach zadośćuczynienia.
7. W przypadku odmowy uznania reklamacji Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od tej decyzji w terminie 14 dni. W postępowaniu odwoławczym powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio.
8. W przypadku kwestionowania Zabiegu lub Usługi zaraz po jego wykonaniu, Klient nie jest zwolniony z zapłaty za wykonaną usługę. W przypadku zasadności jego żądań ewentualny zwrot zostanie dokonany w pełnej wysokości. Salon zastrzega sobie jednak możliwość zwolnienia Klienta z opłaty w przypadku oczywiście zasadnych podstaw reklamacji.

§ 11

Vouchery prezentowe

1. Salon prowadzi sprzedaż kuponów prezentowych – voucherów.

2. Vouchery prezentowe są kuponami kwotowymi, które można wykorzystać na Zabiegi, Usługi i produkty będące w ofercie Salonu.
3. Vouchery prezentowe mają określony termin ważności – 12 miesięcy od daty zakupu. Tylko w wyjątkowych sytuacjach może ulec to zmianie, na wyraźną prośbę Klienta.
4. Vouchery prezentowe nie podlegają wymianie na gotówkę.

§ 12

Pozostałe postanowienia

1. Na terenie całego Salonu 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.
2. Zabrania się wprowadzania zwierząt na teren Salonu.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Każdy Klient ma prawo wglądu do regulaminu, cennika i certyfikatów na jakie powołuje się Salon lub Pracownicy.
2. Salon ma prawo dokonywać swobodnych zmian w cenniku zwłaszcza w zakresie wprowadzania odpowiednich zniżek i rabatów dla Klientów.
3. Wszystkie osoby znajdujące się na terenie Cosmomedica zobowiązane są do przestrzegania niniejszego regulaminu i stosowania się do sugestii pracowników.
4. Salon zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie. Nowe postanowienia są wiążące od momentu ich opublikowania w Salonie. Do rezerwacji i Zabiegów oraz Usług wykonanych przed zmianą stosuje się postanowienia dotychczasowe.
5. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych usług kosmetycznych powinny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie.
6. Niniejszy regulamin obowiązuje od 01.01.2025r.