

Regulamin korzystania z usług SPA52 Medical Institute

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin” korzystania z usług SPA52 Medical Institute określa ogólne warunki umowy na korzystanie z usług świadczonych przez SPA52 Medical Institute – prawa i obowiązki stron, a także zasady przetwarzania danych osobowych.
2. Definicje:
 - a. **„SPA52 Medical Institute / SPA”** – GT52 Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Grunwaldzkiej 52, 60-311 Poznań, NIP: 779-255-98-89,
 - b. **„Cennik”** – aktualny cennik zawierający ceny usług, dostępny na stronie internetowej pod adresem www.spa52.pl/cennik/ oraz w lokalu „SPA”. Ceny wskazane w cenniku stanowią kwoty brutto w polskich złotych. W cenniku wyodrębniono również usługi, których ceny zostaną indywidualnie ustalone po uprzedniej konsultacji z „Klientem”,
 - c. **„Umowa”** – umowa zawierana pomiędzy „Klientem” a „SPA.” Dokonanie przez „Klienta” rezerwacji lub przedpłaty oraz jej przyjęcie przez „SPA” jest równoważne z zawarciem umowy cywilnoprawnej na świadczenie usług przez „SPA”. W ramach umowy Klient zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem oraz jego akceptacją poprzez zaznaczenie odpowiedniego „check boxa” na stronie internetowej „SPA” bądź podpisania pisemnej wersji Regulaminu w lokalu „SPA”,
 - d. **„Zabieg”** – określa zabieg kosmetyczny, kosmetologiczny, medycyny estetycznej lub inny dostępny w aktualnej ofercie „SPA”,
 - e. **„Klient”** – Pełnoletnia osoba fizyczna. Klientem może być również osoba małoletnia powyżej 13 roku życia wyłącznie za pisemną zgodą rodzica/opiekuna prawnego, przy czym w wypadku takiej osoby Zabieg wykonywany jest w obecności rodzica/opiekuna prawnego, a w przypadkach niezaklasyfikowania się do wybranego „Zabiegu” SPA zastrzega sobie prawo odmowy jego wykonania,
 - f. **„Pracownik”** – określa pracownika lub współpracownika SPA wykonującego „Zabieg”
 - g. **„Dokumenty”** – niezbędna dokumentacja klasyfikująca „Klienta” do wykonania zabiegu. W ramach dokumentacji „Klient” zobowiązany jest do wypełnienia:
 1. „Ogólnej Karty Klienta”
 2. „Karty dedykowanej do określonych zabiegów” świadczonych przez „SPA”.
 - h. **„Promocja”** – może dotyczyć ceny serii „Zabiegów” lub pojedynczego „Zabiegu”, a także indywidualnych promocji dla stałych klientów. Informacje o aktualnych promocjach dostępne są na stronie internetowej „SPA”. Każda „Promocja” objęta jest indywidualnym

regulaminem, który znajduje się pod adresem internetowym www.spa52.pl. „SPA” zastrzega, że promocje, bony podarunkowe i inne rabaty nie sumują się.

II. Płatności

1. W „SPA” akceptowane są następujące formy płatności:
 - a. płatność kartą,
 - b. gotówką w kasie „SPA”
 - c. przelewem bankowym na rachunek „SPA”, przy czym Klient zobowiązany jest do zapłaty przed przystąpieniem do zabiegu. Płatność przelewem uznana jest za dokonaną w dniu zaksięgowania wymaganej kwoty na koncie „SPA”.
2. Po dokonaniu płatności Klient otrzymuje jeden z dokumentów potwierdzających jej dokonanie tj.: paragon, paragon z NIP lub fakturę. W przypadku woli otrzymania faktury Klient zobowiązany jest do wcześniejszego przesłania danych odbiorcy FV. W wypadku chęci otrzymania paragonu z NIP lub faktury do paragonu Klient zobowiązany jest do podania numeru NIP przed wystawieniem paragonu.
3. Pakiety zabiegów (karnety) należy wykonać zgodnie z zaleceniami kosmetologa. Karnet ważny jest przez 3 miesiące od momentu jego nabycia. Po upływie terminu ważności Bonu w całości lub w części niewykorzystana wartość zostaje utracona.
4. Środki wydane na „Zabiegi” lub pakiety zabiegów nie podlegają zwrotowi za wyjątkiem sytuacji, w których zabieg zostanie wykonany nieprawidłowo.
5. Przed przystąpieniem przez „Klienta” do Zabiegu klient zobowiązany jest do złożenia dobrowolnego i świadomego oświadczenia przed wykonaniem Zabiegu, zgodnie z którym „Klient”:
 - a. posiada informacje na temat wykonywanego zabiegu, tj. znany jest mu cel zabiegu oraz możliwe efekty jego wykonania,
 - b. otrzymał wyjaśnienie w zakresie wszystkich kwestii związanych z przygotowaniem, zastosowaniem wybranego zabiegu, a wyjaśnienia te są dla niego jasne i zrozumiałe i zgodne z jego oczekiwaniami,
 - c. znane oraz zrozumiałe są dla niego kwestie związane z przeciwwskazaniami do wykonania zabiegu oraz ewentualnymi skutkami ubocznymi, które mogą wystąpić po jego wykonaniu, w tym efekty niezgodne z oczekiwaniami,
 - d. posiada świadomość tego, że przedmiotowe zabiegi są wykonywane zgodnie z zasadą należytej staranności i nie gwarantują one osiągnięcia pewnych i widocznych rezultatów, w szczególności w pełni zgodnych z oczekiwaniami „Klienta”,
 - e. nie będzie rościł sobie prawa do zwrotu ceny za wykonany zabieg w przypadku, w którym wybrany zabieg nie przyniesie zamierzonego rezultatu pomimo zachowania należytej staranności przez „SPA”,

- f. przed przystąpieniem do „Zabiegu” uwzględni i przedstawił „SPA” swój stan zdrowia oraz nie przystąpi do wykonania „Zabiegu”, jeżeli z uwagi na swoje zdrowie „Zabieg” mógłby mieć negatywny wpływ na życie i zdrowie „Klienta”, komfort fizyczny lub psychiczny,
 - g. nie jest w ciąży, w okresie połogu bądź karmienia, nie zażywa leków lub innych substancji, które stanowią przeciwwskazania dla dokonania danego „Zabiegu”,
 - h. podjął decyzję o wyborze oraz wykonaniu „Zabiegu” świadomie i dobrowolnie z uwzględnieniem jego stanu zdrowia oraz dostępnych środków medycznych oraz technicznych,
 - i. wyraża zgodę na modyfikację sposobu wykonania zabiegu lub nawet odstąpienie od niego, w przypadku, gdy dalsze jego kontynuowanie zgodnie z przewidzianą procedurą mogłoby zagrażać życiu lub zdrowiu „Klienta” lub prowadzić do efektów sprzecznych z oczekiwanymi.
5. „SPA” doradza „Klientom”, aby przed skorzystaniem z „Zabiegu” przeszli standardowe badania lekarskie w celu sprawdzenia ogólnego stanu zdrowia oraz braku przeciwwskazań medycznych do odbycia zabiegu.

III. Sposób i zakres świadczonych usług

1. Każdorazowo przed przystąpieniem do „Zabiegu” – „Pracownik” wykonuje specjalistyczną diagnozę problemu, z jakim zgłosił się „Klient”. „Klienta”, w celu prawidłowego wykonania „Zabiegu” i uzyskania optymalnych rezultatów powinien złożyć rzetelne oraz zgodne z prawdą oświadczenia w zakresie przeciwwskazań do wykonania „Zabiegu”, jego stanu zdrowia i innych danych wymienionych w „Karcie ogólnej Klienta”, która jest wypełniana samodzielnie lub z pomocą „Pracownika” przed rozpoczęciem „Zabiegu”. Informacje zamieszczone w „Karcie klienta” stanowią podstawę decyzji do wykonania zabiegu bądź jego odmowy, zaleceń pozabiegowych oraz określenia ryzyka wystąpienia ewentualnych skutków ubocznych w związku z wykonaniem zabiegu.
2. W przypadku zabiegów na dłonie oraz stopy nie jest wymagane wypełnianie „Karty ogólnej Klienta”. Podstawę do wydania decyzji na wykonanie zabiegu stanowi przeprowadzona wcześniej rozmowa z Klientem oraz złożone przez niego oświadczenia w tym zakresie.
3. Każdy „Klient” przed przystąpieniem do zabiegu zostaje zapoznany z przeciwwskazaniami do jego wykonania oraz ewentualnymi skutkami ubocznymi, które mogą wystąpić po jego wykonaniu, zaleceniami pozabiegowymi oraz możliwymi do osiągnięcia efektami w jego indywidualnym przypadku. W indywidualnych przypadkach w zakresie szczególnych kwestii zdrowotnych lub zabiegów wymagających dodatkowych klasyfikacji „Pracownik” może poprosić o dodatkowe pisemne oświadczenie lub wypełnienie „Karty dedykowanej”. W przypadku, w którym „Klient” nie wyrazi takiej zgody „Pracownik” ma prawo odmówić wykonania „Zabiegu”.

4. Klient zobowiązany jest do każdorazowego zapoznania się z warunkami oraz sposobem wykonywanych „Zabiegów” zgodnie z opisem dostępnym na stronie internetowej pod adresem www.spa52.pl.
5. Każdy „Klient” powinien powiadomić prowadzącego go „Pracownika” o każdej zmianie dotyczącej przeciwwskazań w cyklu prowadzenia zabiegów mogących wpłynąć na przebieg i odpowiedni dobór zabiegu. Wykaz szczególnie istotnych przeciwwskazań do wykonania zabiegu znajduje się na stronie internetowej SPA pod adresem www.spa52.pl oraz dostępny jest w lokalu „SPA”.
6. „SPA” zaleca by „Klient” w trakcie korzystania z serii „Zabiegów” nie korzystał z zabiegów w takim samym zakresie, jak zabiegi przeprowadzane w „SPA”, w innym gabinecie kosmetycznym/medycyny estetycznej. W przypadku, w którym Klient skorzystał z takich zabiegów w innym miejscu, zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie prowadzącego go „Pracownika” w celu dokonania rzetelnej oceny efektów wykonywanych zabiegów w serii.
7. W trakcie „Zabiegów” Klient zobowiązany jest do ściągnięcia wszelkiej biżuterii, a jeżeli posiada ją w okolicy zabiegowej, w miejscu niewidocznym i trudnym do ściągnięcia winien niezwłocznie poinformować o tym „Pracownika” przed wykonaniem „Zabiegu”.
8. „Pracownik” ma prawo odmówić wykonania zabiegu u „Klienta”, który znajduje się pod wpływem alkoholu lub innych środków mogących wpłynąć na wykonanie „Zabiegu”, w szczególności na percepcję „Klienta”.
9. W trakcie, jak i po wykonaniu „Zabiegu”, „Klient” zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia „Pracownika” wykonującego zabieg o ewentualnym pogorszeniu się jego samopoczucia.
10. W przypadku spóźnienia się „Klienta” na umówiony zabieg czas spóźnienia odlicza się od czasu, na jaki został on zarezerwowany. W uzasadnionych i przyjętych przez „SPA” przypadkach może on pozostać niezmieniony. „SPA” zastrzega sobie prawo do uznania usługi za zrealizowaną, w sytuacji w której odwołanie zabiegu przez Klienta nastąpi w terminie krótszym niż 24h (dwadzieścia cztery godziny) przed planowanym terminem bądź Klient nie zgłosił się na planowaną wizytę, bez wcześniejszego jej odwołania.
11. Na zarezerwowany termin „Zabiegu” Klient zobowiązany jest zgłosić się nie później niż na 5 min przed planowanym rozpoczęciem „Zabiegu”.
12. Po każdym Zabiegu „Klient” otrzymuje zalecenia związane z dalszą pielęgnacją skóry, zalecane kosmetyki, które mają za zadanie przedłużyć i podtrzymać efekty wykonanego zabiegu. Preparaty zalecone przez „Pracownika” SPA „Klient” może zakupić w „SPA” lub złożyć na nie zamówienie (w przypadku braku dostępności danego produktu w „SPA”).
13. Istotne przeciwwskazania do Zabiegu to m.in.:
 - a. rany, otarcia, skaleczenia i pęknięcia na powierzchni skóry, przerwanie ciągłości skóry w miejscu planowania wykonywania zabiegu,

- b. stany zapalne i alergiczne,
- c. stany przedrakowe i rak skóry,
- d. choroby zakaźne – bakteryjne, wirusowe, grzybicze i pasożytnicze,
- e. alergia na którykolwiek ze składników stosowanego kosmetyku,
- f. stany gorączkowe.
- g. 20. Dodatkowe przeciwwskazania podczas zabiegów z użyciem technologii:
- h. ciąża,
- i. karmienie piersią,
- j. rozrusznik serca,
- k. choroby z autoagresji,
- l. cukrzyca,
- m. łuszczyca w stanie ostrym,
- n. liczne znamiona barwnikowe,
- o. zmiany skórne niewiadomego pochodzenia występujące w polu zabiegowym,
- p. świeże blizny,
- q. skłonność do keloidów,
- r. leki sterydowe i retinoidy,
- s. aktywna opryszczka.

IV. Działanie SPA

1. „SPA” zastrzega sobie prawo do bieżących zmian oferty dostępnej na stronie internetowej pod adresem www.spa52.pl oraz w lokalu „SPA”, szczególnie w zakresie jego przedmiotu i ceny. Niemożliwa jest zmiana zakresu usług i ceny na niekorzyść Klienta, który zakupił wcześniej usługę, a nie upłynął jeszcze termin na jej wykorzystanie.
2. Godziny otwarcia oraz świadczenia usług „SPA” podane są na stronie internetowej pod adresem www.spa52.pl. „SPA” w indywidualnych przypadkach zastrzega sobie prawo do wydłużenia godzin otwarcia oraz pracy po otrzymaniu wcześniejszej zgody „Pracownika” w zakresie wydłużenia czasu pracy.
3. „SPA” prowadzi sprzedaż Bonów podarunkowych, tj. „Voucherów”, „Kart Podarunkowych”, posiadających ważność przez 6 miesięcy od daty zakupu. Po upływie tego terminu umowa pomiędzy „Klientem” a „SPA” wygasa, chyba, że „SPA” postanowi inaczej. Na stronie „SPA”

pod adresem <https://spa52.pl/regulaminy/> – dostępny jest odrębny regulamin „Bonów Podarunkowych”.

4. „Klient” przebywający na terenie „SPA” zobowiązany jest wyłączyć bądź wyciszyć telefon w celu zapewnienia spokoju oraz relaksu innym „Klientom” – zarówno w obrębie poczekalni, jak i gabinetu zabiegowego.
5. Na terenie „SPA” obowiązuje kategoriyczny zakaz przyjmowania środków odurzających lub podobnych oraz spożywania napojów alkoholowych.
6. „SPA” ponosi odpowiedzialność za okrycie wierzchnie wyłącznie w przypadku pozostawienia go w miejscu wskazanym przez personel „SPA”. Klient zobowiązany jest do zabrania wszelkich wartościowych rzeczy ze sobą bądź pozostawienia ich w depozycie znajdującym się w recepcji „SPA”.

V. Zasady rejestracji Klienta oraz rezygnacji z usługi

1. „Klient” może dokonać rezerwacji usługi Zabiegu:
 - a. osobiście w „SPA” przy ul. Grunwaldzkiej 52 w Poznaniu,
 - b. Telefonicznie,
 - c. mailowo na adres e-mail: recepcja@spa52.pl przy czym w przypadku rezerwacji poprzez e-mail, wymagane jest jej potwierdzenie przez „SPA”.
 - d. Poprzez system rezerwacji wizyt Booksy
2. „SPA” informuje o konieczności dokonania przedpłaty w wysokości 30% minimalnej ceny usługi w celu dokonania rezerwacji.
3. „SPA” zastrzega sobie prawo do pobierania do 100% zadatku przy rezerwacji usług w przypadku Klientów, którzy co najmniej 3 razy odwołali wizytę do 24 godzin przed umówionym terminem lub nie stawili się w umówionym terminie.
4. Zadatek należy wpłacić na konto „SPA” do 72 godzin przed umówionym terminem, w razie braku wpłaty zadatku oraz jej potwierdzenia, umówiony termin zostaje anulowany.
5. „Klient” ma prawo odwołać zarezerwowany zabieg bez konsekwencji finansowych do 48 godzin przed terminem jego odbycia. W przypadku niedochowania tego terminu obciążony zostanie opłatą równą wysokości wpłaconego zadatku.
6. „SPA” ma prawo do odwołania lub przełożenia zabiegu na inny termin w ciągu 24 godzin przed planowaną datą wykonania „Zabiegu” bądź bez zachowania tego terminu, ale wyłącznie w sytuacjach losowych, których wystąpienie w sposób uzasadniony uniemożliwia wykonanie zarezerwowanego „Zabiegu”.
7. W przypadku opóźnienia terminu rozpoczęcia usługi z winy „SPA” planowany czas trwania zabiegu nie ulega zmianie.

8. „SPA” zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania „Zabiegu”, gdy spóźnienie „Klienta” przekracza 15 min, także w przypadku „Zabiegów” z Bonów podarunkowych, do obciążenia „Klienta” karą umowną w wysokości ceny zaplanowanego na dany dzień „Zabiegu” lub potrącenia ww. kary z Bonu podarunkowego
9. W przypadku dostrzeżenia nieprawidłowości w jakiejkolwiek formie związanej z nieodpowiednim zachowaniem „Pracowników” SPA należy niezwłocznie poinformować recepcjonistkę lub innego pracownika.

VI. Klauzula informacyjna w zakresie ochrony danych osobowych

1. W związku z treścią art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady danych osobowych) (Dz.Urz.UE.L. z 2016r. Nr 119, stron.1) (dalej jako: (UE) 2016/679 z 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie „RODO”), „SPA” informuje o sposobie i celu, w jakim przetwarza dane osobowe „Klientów”, a także o przysługujących im prawach, wynikających z regulacji o ochronie danych osobowych.
2. Administratorem danych osobowych „Klientów” jest GT52 Sp. z o.o.; dane adresowe: ul. Grunwaldzka 52, 60–311 Poznań, zwanym dalej Administratorem.
3. Dane osobowe „Klientów” przetwarzane są w następujących celach:
 - a. Świadczenia usług i sprzedaży produktów oferowanych przez Administratora – podstawą prawną przetwarzania danych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - b. umawianie wizyt i powiadomienia o zbliżających się wizytach (telefon, SMS, e – mail) – podstawą prawną przetwarzania danych jest wyrażona zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO),
 - c. opcjonalnie: marketingowych (promocje, bony, informowanie o akcjach) – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora – marketing własnych produktów i usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO w związku z art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną),
 - d. rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora – (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - e. wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów prawa podatkowego i rachunkowości – (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
 - f. oceny stanu zdrowia Klienta w zw. z planowanym Zabiegiem – podstawą prawną stanowi zgoda Klienta i wykonanie umowy (art. 9 ust. 2 lit. a RODO),
4. Dane osobowe Klientów będą przechowywane przez SPA przez następujący okres:
 - a) w odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO – przez czas realizacji umowy, a po jego upływie przez czas wynikający z obowiązujących przepisów

prawa, w szczególności w zakresie dochodzenia roszczeń oraz przez czas przechowywania ksiąg rachunkowych i dokumentacji podatkowej,

b) w odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO dla celów marketingowych – do czasu wniesienia sprzeciwu,

c) w odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody – do czasu cofnięcia zgody,

5. „SPA” informuje, że dane „Klientów” mogą zostać przekazane podmiotom, które na podstawie stosownych umów podpisanych z GT52 Sp. z o.o. przetwarzają dane osobowe dla których Administratorem jest „Spa”. Dane „Klientów” nie trafią poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
6. Osoba której dane są przetwarzane ma prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii, prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych, prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do bycia zapomnianym, prawo do sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. W odniesieniu do danych, które zostały przekazanych na podstawie zgody, „Klient” ma prawo cofnięcia zgody w każdym czasie, z zastrzeżeniem iż cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na ich skuteczne przetwarzanie przed złożeniem stosownego oświadczenia.
8. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji usług świadczonych przez SPA.
9. Dodatkowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych zostały szczegółowo opisane w Polityce Prywatności przyjętej przez „SPA”.

VII. Kontakt ze „SPA”

1. „Klient” może kontaktować się ze „SPA” osobiście, za pomocą e-mail na adres recepca@spa52.pl oraz telefonicznie pod numerem: +48 510 260 046.
2. Osobiście i telefonicznie „Klient” może kontaktować się ze „SPA” od poniedziałku do piątku w godzinach 9-21, a w sobotę 9-17.

VIII. Reklamacja

1. „Klientowi” przysługuje prawo do złożenia reklamacji w przypadku, w którym w jego ocenie zabieg został wykonany w sposób nieprofesjonalny oraz niezgodny ze sztuką wymaganą przy wykonywaniu tego rodzaju zabiegów. W przypadku zakupu wadliwego towaru w „SPA” przysługuje prawo do zareklamowania zakupionego towaru. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni roboczych od daty jej wpłynięcia. „SPA” odpowie na taką reklamację w formie pisemnej.
2. Reklamacja powinna zawierać takie dane jak: informacje na temat składającego reklamację, jego dane kontaktowe, datę wykonania usługi/zakupienia towaru, szczegółowy opis, czego reklamacja dotyczy oraz żądania „Klienta” w związku ze złożeniem reklamacji. Reklamacje należy wystać na adres

mailowy recepcja@spa52.pl lub pisemnie na adres siedziby **ul. Grunwaldzka 52, 60-311 Poznań.**

IX. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory w pierwszej kolejności będą rozstrzygane polubownie.
2. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z każdym innym dodatkowym Regulaminem zamieszczonym na stronie internetowej SPA, nie tylko w zakresie akcji promocyjnych, Bonów podarunkowych, ale także sposobów wykonania danej usługi oraz przeciwwskazań do wykonania poszczególnych „Zabiegów”.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
4. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 1.01.2024 roku. Wszelkie jego zmiany będą ogłaszane na stronie „SPA” www.spa52.pl