

# REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ROYAL CARE KLINIKI MEDYCyny ESTETYCZNEJ

## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z oferty usług świadczonych w Royal Care Klinice Medycyny Estetycznej, zwanej dalej „Kliniką”.
2. Klienci Kliniki przed rozpoczęciem korzystania z usług zobowiązani są do zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
3. Szczegółowy zakres usług wykonywanych w Klinice znajduje się na stronie internetowej dostępnej pod adresem [www.royal-care.pl](http://www.royal-care.pl)
4. Oferta Kliniki przeznaczona jest dla osób, które ukończyły 18 rok życia i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych. Osoby niepełnoletnie oraz osoby mające ograniczoną zdolność do czynności prawnych mogą skorzystać z usług Kliniki wyłącznie w przypadku wyrażenia na to zgody, w formie pisemnej, przez rodzica bądź przedstawiciela ustawowego, który ponosi odpowiedzialność wynikająca z faktu wyrażenia takiej zgody.
5. Skorzystanie z oferty usług świadczonych przez Klinikę pociąga za sobą akceptację Regulaminu i zobowiązanie Klienta do jego przestrzegania.
6. Niezastosowanie się przez Klienta do postanowień Regulaminu, w szczególności podanie nieprawdziwych informacji lub wprowadzenie w błąd, co do stanu zdrowia i braku przeciwwskazań do wykonywania zabiegów, zwalnia Klinikę z odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku zatajenia bądź podania nieprawdziwych informacji, dotyczących stanu zdrowia Klienta.
7. Klinika prowadzi terminarz zapisów. Klienci obsługiwani są zgodnie z kolejnością zapisu.
8. Przed przystąpieniem do zabiegu, należy na miejscu w Klinice wypełnić Formularz oraz podpisać Świadomą zgodę pacjenta na wykonanie usługi.

### § 2

1. Klinika prowadzi działalność zgodnie z wszelkimi wymaganiami higienicznymi i sanitarnymi, przewidzianymi przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Usługi świadczone w Klinice wykonywane są przez profesjonalny, odpowiednio wykwalifikowany personel, przy użyciu urządzeń oraz środków najwyższej jakości, dopuszczonych do użytku zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

## Rezerwacja wizyt

### § 3

1. Klinika świadczy usługi od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-20:00 oraz w soboty 9:00-14:00.
2. Rezerwacji można dokonać za pośrednictwem Internetu – pocztą elektroniczną, za pośrednictwem systemu rezerwacji online, telefonicznie bądź osobiście.
3. Dokonując rezerwacji klient zostanie poproszony o podanie niektórych danych osobowych, w tym o podanie numeru telefonu, który będzie służył wyłącznie w celu ewentualnego kontaktu.
4. Odwołanie rezerwacji wizyty może nastąpić bezkosztowo, w okresie na 24 godziny przed dniem ustalonej wizyty. W tym celu Klient powinien poinformować Klinikę o odwołaniu

rezerwacji drogą telefoniczną, smsem, drogą mailową lub osobiście. Odwołanie rezerwacji drogą telefoniczną jest skuteczne tylko w przypadku odebrania połączenia przez pracownika recepcji pod numerem telefonu: 666 600 202. W przypadku braku możliwości realizacji połączenia telefonicznego lub sms należy przesłać wiadomość e-mail na adres: [recepcja@royal-care.pl](mailto:recepcja@royal-care.pl), zawierającą informację o odwołaniu wizyty.

5. W przypadku braku odwołania zarezerwowanego terminu zabiegu w ramach pakietu, przed upływem 24 godzin przed zabiegiem, zabieg ten uznaje się za wykonany.

#### § 4

1. Pierwszeństwo w wykonaniu usługi mają Klienci, którzy dokonali rezerwacji wizyty
2. 24 godziny przed wizytą Klinika przesyła klientom przypomnienie SMS o dniu i godzinie wizyty.
3. Klient, który dokonał rezerwacji wizyty, zobowiązany jest przybyć do Kliniki najpóźniej na 10 min przed uzgodnioną godziną, w celu wypełnienia koniecznej dokumentacji oraz należytego przygotowania się do zabiegu.
4. Klient powinien poinformować Klinikę o ewentualnym spóźnieniu, w celu zmiany czasu rezerwacji oraz uniknięciu utrudnień dla innych Klientów
5. W przypadku spóźnienia Klienta, może nastąpić konieczność skrócenia zabiegu.
6. Skrócenie zabiegu, o którym mowa powyżej, będzie dotyczyć jedynie skrócenia czasu wykonania etapów zabiegowych, przy zachowaniu wszystkich etapów wchodzących w skład danego zabiegu.
7. Opóźnienie wykonywania zabiegu, z przyczyn leżących po stronie Kliniki, nie powoduje skrócenia czasu wykonywania zabiegu ani jego poszczególnych etapów.
8. Klinika zastrzega sobie prawo do odwołania zabiegu, z jednoczesną zmianą terminu rezerwacji lub możliwością umówienia nowego terminu w późniejszym okresie, o czym Klienci zostaną poinformowani w możliwie najwcześniejszym terminie.
9. W przypadku odwołania zabiegu przez Klinikę, Klient może wybrać dogodny dla siebie, najbliższy wolny termin zabiegu. Jeżeli zmiana terminu dotyczy zabiegu w ramach pakietu, wówczas termin ważności pakietu wydłuża się o okres pomiędzy odwołanym zabiegiem a wyznaczonym nowym terminem zabiegu.

#### Ceny i zasady płatności

#### § 5

1. Ceny usług ustalone są w cenniku dostępnym w recepcji Kliniki oraz na stronie [www.royal-care.pl](http://www.royal-care.pl) i wyrażone są w złotych polskich (PLN).
2. Przed rozpoczęciem realizacji usługi Klient informowany jest o jej kosztach.
3. Klient ma prawo do skorzystania z ofert promocyjnych przygotowanych przez Klinikę, w okresie obowiązywania danej promocji lub oferty rabatowej. Informacje o aktualnych promocjach oraz ofertach rabatowych znajdują się na stronie internetowej: [www.royal-care.pl](http://www.royal-care.pl) oraz w recepcji Kliniki.
4. Udzielone Klientowi rabaty, zniżki, promocje i vouchery nie sumują się.

## Vouchery upominkowe

### § 6

1. Voucher upominkowy można zakupić osobiście w Klinice lub poprzez stronę internetową [www.royal-care.pl](http://www.royal-care.pl)
2. W momencie rezerwacji Klient powinien poinformować o fakcie posiadania vouchera.
3. Klient powinien zabrać ze sobą voucher na umówioną wizytę.
4. Vouchery podarunkowe nie mogą być wymienione na gotówkę i nie mogą być łączone z żadną inną ofertą promocyjną.
5. Vouchery są mają ustaloną datę ważności. Jeśli nie voucher nie zostanie wykorzystany przed końcem ważności, wówczas wygasa. .

## Pakiety

### § 7

1. Wykupione pakiety nie mogą być przepisane na inną osobę.
2. Odwołanie wizyty konieczne jest na min. 24h przed umówionym spotkaniem.
3. Jeżeli Klient nie przyjdzie na umówioną wizytę, nie odwołując jej wcześniej (min. 24h) zabieg jest traktowany jako wykorzystany.

## Promocje

### § 8

1. Każda organizowana akcja promocyjna jest przeznaczona dla określonej usługi lub usług i tylko jej dotyczy. Inne usługi nie wymienione w akcji promocyjnej nie biorą w niej udziału.
2. Przedmiotem promocji mogą być usługi świadczone przez Klinikę w ramach jej działalności oraz towary i produkty przeznaczone do sprzedaży detalicznej oferowane przez Klinikę.
3. Promocje oferowane przez Klinikę mogą być ograniczone czasowo, a termin obowiązywania promocji jest podany w jej opisie.
4. Oferta stanowiąca przedmiot promocji nie łączy się z innymi promocjami i rabatami oferowanymi przez Klinikę.

## Reklamacje

### § 9

1. Reklamacje dotyczące realizacji usługi mogą być składane pod rygorem nieważności wyłącznie w formie pisemnej, listem poleconym na adres Royal Care Klinika Medycyny Estetycznej, ul. 1 Maja 1 , 45-068 Opole lub drogą mailową na adres: [repcja@royal-care.pl](mailto:repcja@royal-care.pl) w terminie do 7 dni od dnia wykonania usługi.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni roboczych od daty wpłynięcia reklamacji.
3. Klienci zgłaszający reklamację będą informowani o decyzji w formie pisemnej lub drogą elektroniczną w zależności od formy wpłynięcia reklamacji.

## Odmowa wykonania zabiegu

### § 10

Klinika zastrzega sobie prawo do odmówienia wykonania usługi w przypadku, gdy:

1. Klient odmówił podania danych do rejestracji zabiegu.
2. Klient jest w stanie nietrzeźwym.
3. Występuje przeciwwskazanie do zabiegu
4. Wygląd skóry wskazuje na stany chorobowe lub rany (grzybica, łuszczyca, AZS).
5. W trakcie zabiegu depilacji laserowej powstaje zbyt duże podrażnienie skóry.
6. Klient nie jest przygotowany do zabiegu (nie zachował zasad higieny).

## Bezpieczeństwo i zasady wykonywania usług

### § 11

1. Przed przystąpieniem do wykonania usługi Klient zaznajamiany jest z przeciwwskazaniami zdrowotnymi oraz ewentualnymi wskazaniami do danego zabiegu.
2. Klienci zobowiązani są (powinni) poinformować pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania usługi.
3. W razie wątpliwości, co do bezpieczeństwa wykonania zabiegu, osoba wykonująca zabieg ma prawo odmówić jego przeprowadzenia lub przerwać jego wykonywanie.

### § 12

4. Na terenie Kliniki obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, używania papierosów elektronicznych lub innych tego typu urządzeń emitujących dym, zapach lub parę wodną oraz całkowity zakaz spożywania napojów alkoholowych i wszelkiego rodzaju środków odurzających.
5. W celu prawidłowej i komfortowej realizacji usług uprasza się Klientów o zachowanie ciszy na terenie Kliniki.
6. Klient ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za wszelkie szkody, w tym uszkodzenie bądź zniszczenie wyposażenia Kliniki Neonia, dokonane przez niego lub osoby pozostające pod jego opieką (dzieci).

## Dane osobowe

### § 13

1. Klinika zastrzega, że Klienci są zobowiązani do podania określonych danych osobowych, które będą gromadzone i wykorzystywane zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Administratorem danych osobowych Klientów jest Royal Care Sp. z o.o. ul. Sołtysowicka 15B, 51-168 Wrocław, NIP: 8952232880 KRS: 0000914745
3. Dane osobowe Klientów są przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym dla właściwego wykonania Zabiegów. Przetwarzanie danych osobowych w innym celu może nastąpić wyłącznie po uprzednim uzyskaniu stosownej zgody Klienta oraz jedynie w zakresie uzyskanego zezwolenia.
4. Klient ma prawo do dostępu do swoich danych oraz ich poprawienia (m. in. uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania, usunięcia)

5. Wszelkie treści zawarte w Formularzu Pacjenta są objęte ochroną danych osobowych i mają charakter poufny oraz wykorzystywane są wyłącznie do celów Kliniki.
6. Dane osobowe są przechowywane i zabezpieczone zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.

#### Postanowienia końcowe

##### § 14

1. Klient, w każdym czasie, ma prawo wglądu do treści Regulaminu i cennika usług
2. Klinika zastrzega sobie prawo do dokonania zmian w Regulaminie. Każda zmiana Regulaminu zostanie opublikowana na stronie internetowej Kliniki oraz możliwa jest do wglądu w recepcji Kliniki.
3. Wszelkie sprawy nieuwzględnione w Regulaminie, rozpatrywane będą z zamiarem osiągnięcia kompromisu i porozumienia satysfakcjonującego obie strony tj. Klientów i Klinikę
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.