



## REGULAMIN

### UMAWIANIE WIZYT I KONSULTACJI ONLINE / REZERWACJA TERMINÓW / KONTAKT

1. Przed dokonaniem rezerwacji wizyty w Klinice - konsultacji online każdy pacjent/klient jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym Regulaminem oraz zaakceptowaniem go. Pojawienie się na wizycie jest równoznaczne z zaakceptowaniem go.
2. Kontakt z personelem w Klinice odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub telefonicznie. W przypadku chęci rezerwacji wizyty poprzez SMS/e-mail konieczne jest potwierdzenie przez personel Kliniki terminu wizyty w wiadomości zwrotnej.
3. Przed pierwszą wizytą w Klinice, pacjent/klient może zostać poproszony o uiszczenie przedpłaty w wysokości od 100 do 500 zł (zadek - kwota zależna od rezerwowanej usługi ustalana przez personel N30 Clinic) tytułem rezerwacji terminu wykonania usług na jego rzecz. Kwota przedpłaty zostaje odjęta od ceny zabiegu. W przypadku rezerwacji drugiej i każdej kolejnej wizyty klient może zostać poproszony o uiszczenie przedpłaty w wysokości od 100 do 500 zł (zadek - kwota zależna od rezerwowanej usługi ustalana przez personel N30 Clinic).
4. Warunkiem skorzystania z usługi konsultacji online jest spełnienie warunków określonych w Regulaminie oraz uiszczenie przedpłaty za usługę w kwocie od 100 do 500 zł (w zależności od rodzaju konsultacji) w przeciągu 24h, od momentu rezerwacji usługi, na dane wskazane w wiadomości SMS lub mail, wysłanej na podany przez siebie numer telefonu/adres mailowy. Kwota przedpłaty zostaje odjęta od ceny konsultacji online.
5. W przypadku konsultacji online komunikacja pacjenta/klienta z personelem Kliniki może przebiegać w formie przekazu wideo i audio za pośrednictwem telefonu – poprzez bezpłatną aplikację: FaceTime, WhatsApp lub przez inną wcześniej ustaloną z personelem N30 Clinic.
6. Jednostkowa usługa konsultacji online trwa 30 minut. Jeżeli usługa wymaga więcej czasu, personel kliniki przedłuża czas trwania konsultacji maksymalnie do 15 minut. Za przedłużenie czasu konsultacji powyżej 15 minut jest pobierana dodatkowa opłata.
7. Pacjent/klient zobowiązuje się ujawnić personelowi przeprowadzającemu konsultację wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania prawidłowej porady medycznej/kosmetycznej, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, które mogą być konieczne do udzielenia takiej porady, jeśli zostanie o to poproszony.
8. Pacjent/klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodne z prawdą lub zatajone informacje, o których mowa w ustępie poprzedzającym, jeżeli miały lub mogły mieć wpływ na wykonanie usług.
9. Personel Kliniki przeprowadzający konsultację online nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez klienta niekompletnych, nieprawdziwych lub nieprawidłowych informacji. Za skutki podania błędnych, niekompletnych, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd lub w inny sposób nieprawidłowych danych wyłączna odpowiedzialność spoczywa na pacjencie/kliencie.
10. Pacjent/klient, który dokonał rezerwacji terminu zobowiązany jest przybyć na wizytę punktualnie. Jeśli spóźnienie pacjenta/klienta nie przekroczy 15 minut czas spóźnienia odlicza się od czasu przewidzianego na zabieg. W przypadku spóźnienia przekraczającego 15 minut zastrzegamy sobie prawo do odmowy wykonania zabiegu i wyznaczenia innego terminu oraz pobrania opłaty w wysokości wpłaconego zadatku.
11. W razie braku możliwości skorzystania z umówionej wizyty należy ten fakt zgłosić telefonicznie lub za pomocą SMS do 48 godzin przed planowanym terminem. W przypadku anulowania wizyty po tym czasie, przybycia powyżej 15 minut po czasie ustalonej wizyty lub nie zgłoszeniu się na umówiony termin, przedpłata pozostaje na koncie Kliniki i nie podlega zwrotowi.
12. W przypadku braku odwołania wizyty lub wielokrotnego ich odwoływania Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy ponownej rejestracji z powodu dezorganizacji pracy specjalistów.
13. Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany terminów lub godzin wizyt, konsultacji i zabiegów lub ich odwołania w uzasadnionych przypadkach.
14. Ustalona wcześniej godzina przyjęcia w gabinecie lekarskim lub kosmetycznym jest terminem orientacyjnym z uwagi na charakter udzielanych świadczeń oraz nacisk na ich najwyższą jakość i profesjonalizm.
15. Płatność za świadczenia będące w ofercie Kliniki możliwa jest za pomocą gotówki oraz karty płatniczej bezpośrednio po wizycie.

16. Płatności za świadczenia dokonuje się po wykonanej usłudze (konsultacji, zabiegu). Wyjątek stanowi przedpłata przed świadczeniami.
17. Po dokonaniu płatności pacjent/klient otrzymuje paragon lub fakturę (o czym należy poinformować przed dokonaniem płatności).

## PAKIETY

1. W przypadku, gdy pacjent/klient wykupuje pakiet usług, płatność za cały pakiet usług winna być dokonana najpóźniej w dniu wykonania pierwszej usługi z danego pakietu usług. W przypadku braku dokonania płatności w terminie, o którym mowa powyżej, wobec wszystkich usług objętych pakietem zastosowanie znajdują ceny jak dla usług indywidualnych realizowanych poza pakietem.
2. Pacjentowi/Klientowi przysługuje jednorazowe prawo do odwołania lub zmiany terminu umówionej usługi z pakietu, dokonanego z własnej inicjatywy, na mniej niż 48 godziny przed terminem pojedynczego zabiegu, na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku niedochowania zasad i/lub terminów przewidzianych Regulaminem dana usługa w ramach pakietu usług przepada bez możliwości jej wykonania w innym terminie.
3. W przypadku rezygnacji z opłaconego pakietu usług personel Kliniki rozlicza wykonane pojedyncze usługi w cenach pojedynczych usług z cennika obowiązującego w dniu zakupu usług.
4. Pacjent/Klient ma prawo do przekazania osobom trzecim opłaconych usług lub wpłaconych, a niewykorzystanych środków. Klient zobowiązany jest wówczas do wyrażenia pisemnej zgody na dokonanie przekazania.
5. Usługi opłacone lub środki niewykorzystane pacjent/klient ma prawo wykorzystać w przeciągu trzech miesięcy od daty zakupu.

## REKLAMACJE

1. Zakupione w Klinice kosmetyki, vouchery prezentowe oraz inne produkty nie podlegają zwrotowi ani wymianie na gotówkę. Reklamacje na kosmetyki oraz inne produkty czy usługi wykonane w Klinice należy składać pisemnie, listem poleconym na adres Kliniki lub w formie elektronicznej poprzez e-maila: [biuro@n30.clinic](mailto:biuro@n30.clinic).
2. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji.
3. Pacjenci/Klienci zgłaszający reklamację będą informowani o decyzji w tej samej formie, w której nastąpiło zgłoszenie reklamacji (pisemnej lub elektronicznej).

## VOUCHER

1. Voucher (bon podarunkowy) jest dokumentem wystawionym przez personel Kliniki, umożliwiającym realizację wybranych usług, otrzymania wybranych produktów, uzyskania odpowiedniej zniżki na świadczone usługi bądź produkty albo umożliwiającym płatność za usługę, zgodnie z obowiązującym Regulaminem, cennikiem i wartością posiadanego bonu podarunkowego, a znajdującą się w aktualnej ofercie Kliniki (dalej: Voucher).
2. Voucher jest wydawany w formie papierowego lub elektronicznego (PDF) zaproszenia na okaziciela.
3. Voucher można kupić bezpośrednio w recepcji Kliniki lub zamówić drogą mailową: [kontakt@n30.clinic](mailto:kontakt@n30.clinic).
4. Opłata za przesłanie Vouchera kurierem wynosi 30 zł brutto.
5. Voucher zawiera: nazwę usługi, nazwę produktu, odpowiednią do wykorzystania kwotę, termin ważności. Voucher jest ważny wyłącznie z podpisem personelu Kliniki.
6. Wszelkie zmiany w treści Vouchera w tym skreślenia, przekreślenia, uzupełnienia, dopiski powodują, że traci on ważność.
7. Voucher można kupić i zrealizować wyłącznie w Klinice.
8. Voucher ważny jest przez okres wskazany na Voucherze, liczony od dnia jego wystawienia. Po upływie terminu ważności, Voucher traci ważność, a posiadacz Vouchera traci wynikające z niego uprawnienia.

9. W przypadku niezrealizowania Vouchera przez jego posiadacza lub chęci skorzystania z niego po terminie ważności, jego posiadaczowi nie przysługują żadne prawa z tytułu posiadania Vouchera, nie może on też rościć sobie prawa do rekompensaty lub zwrotu opłaty za Voucher.
10. W razie braku możliwości skorzystania przez klienta z umówionej wizyty, na której miała zostać rozliczona kwota z Vouchera należy dokonać zgłoszenia telefonicznego lub za pomocą SMS do 48 godzin przed planowanym terminem wizyty. W przypadku anulowania wizyty po tym czasie, przybycia powyżej 15 minut po czasie ustalonej wizyty lub niezgłoszenia się na umówiony termin, od kwoty ujętej na Voucherze odjęte zostanie 300 zł, które pozostanie na koncie Kliniki, tytułem dezorganizacji pracy personelu Kliniki i powstania szkody po stronie Kliniki (brak możliwości przyjęcia innego klienta w tym samym terminie).
11. Voucher nie podlega zwrotowi ani wymianie na gotówkę.
12. W sytuacji, gdy wartość Vouchera jest wyższa niż wartość realizowanej z jego wykorzystaniem usługi, powstała nadwyżka nie podlega zwrotowi w formie gotówkowej.
13. Zgodnie z życzeniem osoba obdarowana może dopłacić do Vouchera w sytuacji, gdy wartość usług, z których chce skorzystać przekracza wartość wskazaną na Voucherze.
14. Voucher może być wykorzystany podczas jednej lub kilku wizyt w zależności od rodzaju wykupionych usług. Po upływie terminu ważności Vouchera, niewykorzystana wartość Vouchera przepada.
15. Przy umawianiu się na konsultację i/lub zabieg pacjent/klient powinien poinformować, że skorzysta z Vouchera.
16. Warunkiem skorzystania z Vouchera jest skontaktowanie się z Kliniką, umówienie się na konkretny termin w celu realizacji usługi lub otrzymania wybranych produktów wraz ze wskazaniem terminu ważności wykorzystywanego Vouchera.
17. Warunkiem skorzystania z Vouchera jest przekazanie go w oryginale przed realizacją planowanej usługi personelowi Kliniki.
18. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za niedopuszczenie posiadacza Vouchera do wykonania wybranego zabiegu/pakietu usług, w przypadku stwierdzenia przez personel Kliniki przeciwwskazań do wykonania takiego zabiegu.
19. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umowy zakupu Vouchera, lub otrzymania go w drodze wymiany barterowej.
20. Podczas dokonania zakupu i przed realizacją Vouchera, osoba zakupująca go oraz osoba realizująca go oświadczają, iż zapoznali się z treścią Regulaminu i zobowiązują się go przestrzegać. Osoba zakupująca Voucher zobowiązuje się także do poinformowania każdego użytkownika Vouchera o treści niniejszego Regulaminu oraz miejscach gdzie można zapoznać się z treścią Regulaminu.