

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG

I. DEFINICJE

1. **Klinika** – rozumie się przez to podmioty: (i) spółkę 30 MED SPOŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie, ul. Niska 30 lok. U2, 01-046, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS:0000999151, NIP: 5273025071, REGON: 523487490.
2. **Pacjent/Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, tj. osoba pełnoletnia (która ukończyła 18 lat) lub osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych, która korzysta z usług Kliniki za zgodą swojego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego, zgodnie z art. 11 i art. 12 Kodeksu cywilnego.
3. **Zabieg** – usługa świadczona przez Klinikę, obejmująca Zabiegi kosmetyczne lub Zabiegi medycyny estetycznej.
4. **Zabieg kosmetyczny** – usługa o charakterze kosmetycznym, wykonywana przez specjalistę z zakresu kosmetyki. Do zabiegów kosmetycznych w Klinice zalicza się w szczególności:
 - a) **Secret Duo - RF,**
 - b) **Secret Duo połączenie z falą radiową i laserem nieablacyjnym,**
 - c) **Secret Duo - laser erbowo- szklany,**
 - d) **Icoone na ciało i twarz,**
 - e) **Dermapen,**
 - f) **Peelingi kwasowe.**
5. **Zabieg z zakresu medycyny estetycznej** – działanie medyczne polegające na poprawie wyglądu lub kondycji skóry pacjenta przy użyciu narzędzi, środków farmakologicznych, lasera lub innych metod inwazyjnych lub minimalnie inwazyjnych, które mogą być wykonywane wyłącznie przez lekarzy lub inne osoby posiadające odpowiednie uprawnienia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Do zabiegów z zakresu medycyny estetycznej w Klinice zalicza się w szczególności:
 - a) zabiegi z wykorzystaniem **toksyny botulinowej,**
 - b) zabiegi z wykorzystaniem **kwasu hialuronowego,**
 - c) **mezoterapię igłową,**
 - d) **usuwanie zmian skórnych plazmą.**
6. **Booksy** – system rezerwacji online umożliwiający umawianie wizyt w Klientowi, dostępny pod domeną: <https://booksy.com/>
7. **Zadatek** – kwota pieniężna wpłacona przez Pacjenta/Klienta na poczet rezerwacji terminu zabiegu. Zadatek stanowi zabezpieczenie wykonania usługi, w przypadku, gdy Pacjent/Klient nie stawia się na umówioną wizytę lub odwołą ją na mniej niż 48 godzin przed jej planowanym terminem, wpłacony zadatek nie podlega zwrotowi. Jeśli natomiast Klinika odwoła wizytę z przyczyn leżących po swojej stronie, Pacjent/Klient ma prawo do zwrotu zadatku w podwójnej wysokości.
8. **Voucher** – dokument wystawiony przez personel Kliniki, umożliwiający: a) Realizację wybranych usług świadczonych przez Klinikę, b) Otrzymanie wybranych produktów dostępnych w ofercie Kliniki, c) Uzyskanie określonej zniżki na świadczone usługi lub

produkty, d) Dokonanie płatności za wybraną usługę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, zgodnie z cennikiem Kliniki oraz wartością wskazaną na Voucherze.

9. **Karta upominkowa** – dokument uprawniający posiadacza do skorzystania z określonych usług świadczonych przez Klinikę lub do realizacji określonej kwoty na usługi z oferty Kliniki. Karta może mieć określoną wartość nominalną bądź zawierać informację o rodzaju zabiegu, który można zrealizować w ramach jej wykorzystania.

II. PODSTAWY PRAWNE

Klinika świadczy usługi zgodnie z:

- a) ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. **Kodeks cywilny** (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.);
- b) ustawą z dnia 5 grudnia 1996 r. **o zawodach lekarza i lekarza dentysty** (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1287 z późn. zm.);
- c) ustawą z dnia 15 kwietnia 2011 r. **o działalności leczniczej** (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 799 z późn. zm.).

III. REZERWACJA WIZYT

1. Rezerwacji wizyt w Klinice można dokonać poprzez:

- a) platformę Booksy,
- b) kontakt telefoniczny,
- c) wiadomość SMS,
- d) wiadomość na platformie WhatsApp,
- e) wiadomość e-mail,
- f) wiadomość poprzez platformę Instagram,

lub osobiście w recepcji Kliniki.

2. W przypadku rezerwacji poprzez wiadomość tekstową (SMS, WhatsApp, Instagram lub e-mail), rezerwacja jest skuteczna dopiero po potwierdzeniu terminu przez personel Kliniki.
3. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia rezerwacji od Pacjentów, którzy nie przestrzegali wcześniej zasad współpracy, w tym nie stawiali się na umówione wizyty lub odwoływali je z naruszeniem zasad określonych w niniejszym Regulaminie.

IV. ZASADY WYKONYWANIA ZABIEGÓW

1. Przed przystąpieniem do Zabiegu operator wykonujący zabieg zobowiązany jest do przeprowadzenia szczegółowego wywiadu z Pacjentem/Klientem. Celem wywiadu jest w szczególności:
 - a) ustalenie ewentualnych przeciwwskazań zdrowotnych do wykonania Zabiegu,
 - b) zweryfikowanie dotychczasowego stanu zdrowia Pacjenta/Klienta,
 - c) uzyskanie informacji na temat chorób przewlekłych, przyjmowanych leków, alergii oraz przebytych zabiegów lub terapii,

- d) ustalenie indywidualnych cech skóry, tendencji do powstawania blizn lub innych reakcji niepożądanych.
2. Operator zabiegu zobowiązany jest do poinformowania Pacjenta/Klienta o:
- a) charakterze Zabiegu i jego przebiegu,
 - b) możliwych efektach oraz ryzyku związanym z wykonaniem Zabiegu,
 - c) potencjalnych skutkach ubocznych i powikłaniach,
 - d) rekomendowanych zaleceniach pozabiegowych oraz zalecanym trybie życia po zabiegu,
 - e) potrzebie przestrzegania zaleceń po zabiegu w celu zminimalizowania ryzyka powikłań.
3. Pacjent/Klient zobowiązany jest do: (i) wypełnienia ankiety dotyczącej stanu zdrowia, (ii) podpisania stosownych zgód na wykonanie Zabiegu, w tym w szczególności:
- a) zgody na wykonanie zabiegu,
 - b) oświadczenia o zapoznaniu się ze skutkami ubocznymi i zaleceniami pozabiegowymi,
 - c) oświadczenia o udzieleniu prawdziwych informacji o stanie zdrowia.
4. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Zabiegu w przypadku:
- a) odmowy wypełnienia ankiety lub odmowy podpisania zgód,
 - b) wystąpienia przeciwwskazań zdrowotnych,
 - c) podejrzenia, że Pacjent/Klient znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,
 - d) stwierdzenia niestosownego zachowania Pacjenta/Klienta wobec personelu lub innych Pacjentów.
5. W przypadku braku kwalifikacji Pacjenta/Klienta do wykonania Zabiegu lub rezygnacji Pacjenta/Klienta z zabiegu po przeprowadzonym wywiadzie i konsultacji, Klinika pobiera opłatę za konsultację lekarską w wysokości 400 PLN zgodnie z aktualnym cennikiem.

V. ZADATEK I REZYGNACJA Z USŁUGI

1. Pacjent/Klient zobowiązany jest do wpłacenia Zadatku przed rezerwacją terminu zabiegu w wysokości oraz w sposób wskazany przez personel Kliniki. Zadek stanowi zabezpieczenie wykonania usługi i jest wymagany celem potwierdzenia rezerwacji.
2. Zadek zalicza się na poczet ceny Zabiegu i podlega rozliczeniu przy ostatecznej płatności za usługę.
3. W przypadku rezygnacji z zabiegu przez Pacjenta/Klienta na mniej niż 48 godzin przed wyznaczonym terminem zabiegu, otrzymany przez Klinikę zadek nie podlega zwrotowi i pozostaje w dyspozycji Kliniki tytułem rekompensaty za niewykonanie usługi z przyczyn leżących po stronie Pacjenta/Klienta.
4. W przypadku niewykonania zabiegu z przyczyn leżących po stronie Kliniki i nie odwołania / przeniesienia Zabiegu na inny termin co najmniej na 48 godzin przed planowanym Zabiegiem, Pacjent/Klient ma prawo żądać zwrotu zadatku w podwójnej wysokości zgodnie z art. 394 Kodeksu cywilnego.

5. W przypadku rezygnacji z zabiegu przez Pacjenta/Klienta z przyczyn losowych (np. nagła choroba, wypadek), Pacjent/Klient może przedstawić dokument potwierdzający tę okoliczność. Wówczas Klinika, według swojego uznania, może przenieść Zadek na inny termin zabiegu bez dodatkowych kosztów.
6. W przypadku, gdy Pacjent/Klient nie stawia się na umówiony termin bez wcześniejszego odwołania wizyty, otrzymany przez Klinikę Zadek pozostaje w dyspozycji Kliniki tytułem rekompensaty za niewykonanie usługi z przyczyn leżących po stronie Pacjenta/Klienta.
7. W przypadku, gdy Pacjent/Klient wielokrotnie (co najmniej trzykrotnie) odwołał wizyty lub nie stawiał się na umówione terminy bez usprawiedliwionej przyczyny, Klinika zastrzega sobie prawo do:
 - a) odmowy przyjęcia kolejnej rezerwacji,
 - b) żądania pełnej przedpłaty na poczet zabiegu przy kolejnych rezerwacjach.

VI. VOUCHERY I KARTY UPOMINKOWE

1. Vouchery i Karty upominkowe mogą być nabyte bezpośrednio w Klinice lub za pośrednictwem dostępnych kanałów sprzedaży określonych przez Klinikę. Voucher można kupić bezpośrednio w recepcji Kliniki lub zamówić drogą mailową: kontakt@n30.clinic za dodatkową opłatą za przesłanie Vouchera.
2. Vouchery oraz Karty upominkowe nie podlegają wymianie na gotówkę ani zwrotowi.
3. Vouchery oraz Karty upominkowe, które nie zostały wystawione „na okaziciela” mogą być przekazane innej osobie wyłącznie za uprzednią zgodą Kliniki, po poinformowaniu o tym personelu Kliniki przed umówieniem terminu Zabiegu.
4. Voucher jest ważny 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, chyba że udowodni, iż niemożność skorzystania z usługi w terminie była niezależna od niego (np. z przyczyn losowych takich jak choroba, pobyt w szpitalu, wyjazd służbowy). Wówczas na wniosek Pacjenta/Klienta Klinika może przedłużyć termin ważności Vouchera.
5. Karta upominkowa jest ważna przez okres 6 miesięcy od daty jej zakupu, o ile na karcie nie wskazano innego terminu ważności. Po upływie terminu ważności Karta upominkowa traci ważność, z zastrzeżeniem możliwości jej przedłużenia w sytuacjach, o których mowa w pkt 4 powyżej.
6. W razie braku możliwości skorzystania przez Pacjenta/Klienta z umówionej wizyty, na której miała zostać rozliczona kwota z Vouchera, Pacjent/Klient zobowiązany jest 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 kwota aktualnego kosztu konsultacji z zakresu medycyny estetycznej/kosmetologii określonego w cenniku Kliniki - tytułem powstania szkody po stronie Kliniki (brak możliwości przyjęcia innego Pacjenta/Klienta w tym samym terminie).
7. Na jednej wizycie można zrealizować maksymalnie jeden voucher kwotowy, nawet jeżeli Pacjent/Klient posiada więcej niż jeden taki dokument.
8. W przypadku, gdy wartość Zabiegu przekracza wartość nominalną Vouchera lub Karty upominkowej, Pacjent/Klient zobowiązany jest do dopłaty różnicy kwotowej.
9. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Vouchera lub Karty upominkowej w przypadku:
 - a) podejrzenia fałszerstwa dokumentu,

- b) przekroczenia terminu ważności, z wyłączeniem sytuacji opisanych w pkt 4 i 5 powyżej.

VII. REKLAMACJA

1. Pacjent/Klient ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku, gdy uzna, że Zabieg został wykonany w sposób nienależyty lub niezgodny z umową.
2. Reklamacja powinna być złożona na piśmie w terminie 7 dni od dnia wykonania Zabiegu lub ujawnienia wady usługi, na adres siedziby Kliniki lub drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko Pacjenta/Klienta,
 - b) datę oraz rodzaj wykonanego zabiegu,
 - c) szczegółowy opis zastrzeżeń oraz wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) w miarę możliwości dokumentację fotograficzną lub inną dokumentację potwierdzającą stan po wykonanym zabiegu.
4. Klinika rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowej konsultacji lub ekspertyzy termin ten może ulec przedłużeniu, o czym Pacjent/Klient zostanie poinformowany.
5. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Klinika może zaproponować:
 - a) powtórne wykonanie zabiegu na koszt Kliniki,
 - b) wykonanie zabiegu korygującego,
 - c) zwrot części lub całości kosztów zabiegu w uzasadnionych przypadkach.
6. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy uznania reklamacji w następujących przypadkach:
 - a) **niestosowanie się przez Pacjenta/Klienta do zaleceń pozabiegowych** – w szczególności takich jak:
 - i) przestrzeganie zasad higieny i pielęgnacji skóry po zabiegu,
 - ii) unikanie określonych czynników ryzyka (np. słońca, solarium, sauny),
 - iii) nieprzestrzeganie zaleceń dotyczących stosowania preparatów wspomagających regenerację skóry,
 - iv) zignorowanie zaleceń dotyczących wizyt kontrolnych i zabiegów korygujących,
 - b) **poinformowanie Pacjenta/Klienta o skutkach ubocznych oraz ryzyku powikłań, które wystąpiły mimo zachowania należytej staranności przez personel Kliniki** – w tym przypadku reklamacja nie będzie uznana za zasadną, jeśli personel Kliniki wykonał zabieg zgodnie z obowiązującymi standardami i procedurami, a ryzyko wystąpienia skutków ubocznych zostało omówione przed wykonaniem zabiegu i zaakceptowane przez Pacjenta/Klienta w podpisanych zgodach;
 - c) **brak dostarczenia wymaganych informacji lub dokumentacji dotyczących reklamacji** – w przypadku, gdy Pacjent/Klient odmawia współpracy przy

wyjaśnieniu okoliczności związanych z reklamacją lub nie przedstawi dowodów potwierdzających swoje roszczenia, Klinika może odmówić rozpatrzenia reklamacji;

- d) **zmiany w stanie zdrowia lub kondycji skóry Pacjenta/Klienta niezależne od zabiegu** – Klinika nie ponosi odpowiedzialności za negatywne efekty zabiegu, które są wynikiem problemów zdrowotnych, zaburzeń hormonalnych, alergii, urazów mechanicznych lub innych czynników, na które Klinika nie miała wpływu;
- e) **zabieg nie przyniósł oczekiwanych rezultatów mimo prawidłowego wykonania** – w przypadku zabiegów, których efekty są uzależnione od indywidualnych predyspozycji organizmu Pacjenta/Klienta, klinika nie ponosi odpowiedzialności za brak osiągnięcia pożądaných efektów, jeśli zabieg został przeprowadzony zgodnie z procedurą i przy zachowaniu należytej staranności.

7. Reklamacje zgłoszone po upływie 7 dni od wykonania zabiegu mogą nie zostać rozpatrzone, chyba że Pacjent/Klient udowodni, że z przyczyn od niego niezależnych nie mógł złożyć reklamacji w terminie.

VIII. SPRZEDAŻ PRODUKTÓW KOSMETYCZNYCH

1. Na terenie Kliniki prowadzona jest odsprzedaż produktów kosmetycznych. Aktualna oferta jest dostępna przy recepcji.
2. W przypadku zakupu produktu kosmetycznego stacjonarnie w Klinice, Klient ma możliwość dokładnego zapoznania się z wybranym produktem oraz świadomie podjąć decyzję o jego zakupie. Z tego powodu, Klientowi nie przysługuje prawo zwrotu lub wymiany kupionego produktu. Klientowi przysługuje natomiast prawo odstąpienia od umowy sprzedaży w sytuacji, jeżeli zakupiony produkt jest niezgodny z opisem lub nie posiada cech określonych w ofercie. Odstąpienie od umowy sprzedaży następuje na podstawie przepisów o rękojmi za wady, zawartych w art. 556 i nast. kodeksu cywilnego.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory wynikające z interpretacji lub realizacji niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane w drodze negocjacji, a w przypadku braku porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby Pacjenta.
2. Klinika zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn, w szczególności wynikających ze zmian w przepisach prawa, zmian organizacyjnych w funkcjonowaniu Kliniki lub wprowadzenia nowych usług.
3. O wszelkich zmianach w Regulaminie Pacjenci/Klienci zostaną poinformowani z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej Kliniki oraz w recepcji.
4. Zmiany w Regulaminie nie mają wpływu na umowy zawarte przed dniem wejścia w życie zmian, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub jest korzystna dla Pacjenta/Klienta.
5. W przypadku braku akceptacji zmian Pacjent/Klient ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia poinformowania o zmianie Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2025 r.