

## **Regulamin korzystania z usług w Face and Body Institute sp. z o. o.**

*Szanowni Klienci,*

*„gdzie ramy tam brak sporów” - niniejszy regulamin powstał aby usprawnić komunikację, zażegnać konflikty w zarodku, a przede wszystkim dla zapewnienia Państwu i Nam bezpieczeństwa oraz zachowania jednolitego poziomu usług. Przed korzystaniem z zabiegów uprzejmie prosimy o zapoznanie się z zapisami ujętymi w Regulaminie. Zakup usługi w Face and Body Institute sp. z o.o. jest równoznaczny z akceptacją niniejszego Regulaminu.*

*Dziękujemy*

### **I. ZASADY OGÓLNE**

1. Face and Body Institut sp. z o. o., zwany dalej Instytutem, ma siedzibę w Krakowie, przy ul. Starowiślnej 4/1.
2. Face and Body Institute Sp z o. o. prowadzi terminarz zapisów wizyt. Klienci obsługiwani są zgodnie z kolejnością zapisu.
3. Aby skorzystać z zabiegu, nieodzowne jest wypełnienie karty historii zdrowia i choroby oraz podpisanie świadomej zgody na wykonanie usługi. Formularze są do wglądu w Instytucie, a na żądanie mogą zostać wysłane pocztą elektroniczną.
4. Ze względu na charakter wykonywanych zabiegów, pomimo wizyty umówionej na konkretną godzinę, może wyniknąć opóźnienie, o którym Klient jest informowany przez pracownika Instytutu.
5. Za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Instytutu Klient ponosi odpowiedzialność finansową. Instytut zapewnia ubezpieczenie OC w związku z posiadaniem mieniem i prowadzoną działalnością.

### **II. REZERWACJA WIZYTY**

1. Rezerwacji wizyty można dokonać za pośrednictwem internetu – online, pocztą elektroniczną, telefonicznie bądź osobiście w siedzibie Instytutu.
2. Dokonując rezerwacji Klient zostanie poproszony o podanie niezbędnych danych osobowych w celu realizacji usługi, w tym o podanie numeru telefonu.
3. Face and Body Institute sp. z o. o. zastrzega, że nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy wykonanie zabiegu nie będzie możliwe z powodu awarii sprzętu niezbędnego do jego wykonania. W takim przypadku Strony uzgodnią nowy, dogodny termin zabiegu.

### **III. PROGRAM LOJALNOŚCIOWY**

1. Każdy klient może przystąpić do programu lojalnościowego, uprawniającego do odbioru nagród w postaci zabiegów i voucherów na dowolną kwotę.
2. Aby przystąpić do programu lojalnościowego, wymagane jest udzielenie pisemnej zgody na przystąpienie do niego. Regulamin programu dostępny jest w siedzibie Instytutu i na stronie internetowej.
3. Udzielone klientowi rabaty, zniżki i promocje nie sumują się.

### **IV. WYKONANIE USŁUGI**

1. W celu przygotowania się do zabiegu należy zadbać o higienę wszystkich części ciała poddawanych zabiegowi.
2. W przypadku złego samopoczucia, Klient zobowiązany jest do poinformowania o niniejszym fakcie specjalisty przed rozpoczęciem zabiegu.
3. Klient, z uwagi na swoje bezpieczeństwo, jest zobowiązany do poinformowania o wystąpieniu jakichkolwiek przeciwwskazaniach do wykonania zabiegu. Wykaz przeciwwskazań zostanie przekazany przez pracownika Instytutu.
4. Face and Body Institute sp. z o. o. zastrzega możliwość niewykonania zabiegu, w przypadku stwierdzenia wystąpienia przeciwwskazań do jego wykonania, za co nie ponosi odpowiedzialności.

### **V. ANULOWANIE WIZYTY**

1. Face and Body Institute sp. z o. o. w terminie 48 godzin przed planowaną wizytą przesyła Klientom przypomnienie SMS o dniu i godzinie wizyty.
2. Anulowania rezerwacji wizyty można dokonać co najmniej 24 godziny przed planowaną wizytą, w godzinach pracy Instytutu tj. pon. - pt. od 8.00 do 21.00, sob. od 8.00 do 19.00 telefonicznie (dzwoniąc lub wysyłając SMS-a pod nr tel. 12 430 18 81, 793 30 18 81; odpowiadając na SMS-a, przypominającego o terminie wizyty), drogą elektroniczną (adres e-mail: [instytu@medyczne-fbi.pl](mailto:instytu@medyczne-fbi.pl)) lub osobiście w siedzibie Face and Body Institute sp. z o. o. (Kraków, ul. Starowiślna 4/1)
3. Anulowanie rezerwacji musi być skuteczne, co oznacza, że próba nawiązania połączenia telefonicznego nie spełnia tego warunku.

4. Nieodwołanie wizyty z zachowaniem terminu 24 godz. i nieprzyjście na nią będzie skutkowało koniecznością uiszczenia opłaty rezerwacyjnej przy każdej kolejnej wizycie, w wysokości 50,00 zł. za 1 godz. planowanego zabiegu.
5. Instytut uprasza o informowanie o możliwym spóźnieniu ze względu na charakter usług. Spóźnienie ponad 10 min może skutkować niemożliwością wykonania zabiegu.

## **VI. OPŁATA REZERWACYJNA**

1. W przypadku rezerwacji wizyt trwających łącznie ponad 2 godziny, obligatoryjne jest wniesienie wcześniej opłaty rezerwacyjnej.
2. Opłata rezerwacyjna wynosi 50 zł za 1 godzinę zabiegu.
3. Opłatę rezerwacyjną należy uiścić w terminie do następnego dnia, licząc od daty dokonania rezerwacji wizyty, oraz przesłać e-mailem potwierdzenie dokonania wpłaty (adres e-mail: [instytut@medyczne-fbi.pl](mailto:instytut@medyczne-fbi.pl)).
4. W sytuacji dokonania rezerwacji w sobotę na zabieg w poniedziałek, oraz rezerwacji terminu z dnia na dzień, opłatę należy wnieść tego samego dnia i przesłać e-mailem potwierdzenie dokonania wpłaty .
5. W przypadku niedokonania wpłaty w określonych powyżej terminach i nieprzesłania dowodu wpłaty, rezerwacja wizyty zostaje anulowana.
6. Opłaty rezerwacyjnej można dokonać:
  - 1) bezpośrednio w siedzibie Instytutu, dokonując wpłaty gotówkowej;
  - 2) poprzez płatność online w sklepie internetowym, wykupując odpowiednią wielokrotność bonu o wartości 50 zł, w zależności od czasu trwania zarezerwowanego zabiegu (<http://medyczne-fbi.pl/kup-bon/>);
  - 3) przelewem na rachunek bankowy nr: 60 1050 1445 1000 0024 3203 4375 ING Bank Śląski.
7. Po wykonaniu zabiegu, opłata rezerwacyjna jest odliczana od kwoty należności za zabieg.
8. Po wniesieniu opłaty rezerwacyjnej Klient ma możliwość anulowania rezerwacji terminu lub jego zmiany z zachowaniem co najmniej 24 godz. wyprzedzenia.

9. W sytuacji nieprzyjścia na wizytę lub nieodwołania wizyty z wyprzedzeniem minimum 24 godzinnym, opłata nie podlega zwrotowi i stanowi rekompensatę za zablokowany czas pracy specjalisty.
10. W przypadku nieodwołania wizyty, z zarezerwowanego terminu może skorzystać osoba trzecia. Specjalista Instytutu zaproponuje indywidualnie dobrany zabieg, uwzględniając czas rezerwacji.

## **VII. BONY UPOMINKOWE**

1. Bony upominkowe mogą być wykorzystane na dostępne zabiegi i kosmetyki w Instytucie.
2. Przy płatności za zabieg bonem, pracownik Instytutu poprosi o jego okazanie.
3. Uprasza się o zabranie oryginału bonu na umówioną wizytę.
4. Bony upominkowe nie mogą być wymienione na ekwiwalent pieniężny i nie mogą być łączone z żadną inną ofertą promocyjną.
5. Bony są ważne przez okres 3 miesiące od daty wystawienia. Dopuszcza się, po wcześniejszym uzgodnieniu, możliwość indywidualnego przedłużenia terminu ważności bonu.

## **VIII. PAKIETY**

1. Pakiety zabiegów nie podlegają zwrotom zarówno w całości jak i w części.
2. Wykupione pakiety nie mogą być przepisane na osobę trzecią.
3. W przypadku nieprzyjścia Klienta na umówioną wizytę z pakietu zabiegów i nie odwołania wizyty z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem, zabieg uważa się za zrealizowany.

## **IX. OSOBY NIEPEŁNOLETNIE**

1. Osoby niepełnoletnie oraz osoby nieposiadające zdolności prawnej są obsługiwane po wyrażeniu pisemnej zgody przedstawiciela ustawowego.

## **X. PROMOCJE**

1. Akcje promocyjne są ograniczone czasowo i obejmują tylko określone usługi.
2. Każda promocja posiada własny regulamin dostępny na stronie internetowej lub w siedzibie Instytutu.
3. Promocje i przyznane rabaty nie sumują się.

## **XI. REKLAMACJE**

1. Reklamacje dotyczące realizacji usługi mogą być składane pod rygorem nieważności wyłącznie w formie pisemnej, listem poleconym na adres Face and Body Institute, 31-032 Kraków, ul. Starowiślna 4/1 niezwłocznie po wystąpieniu powodów reklamacji.
2. Reklamacje będą starannie rozpatrywane w terminie 14 dni roboczych od daty doręczenia.
3. Klienci zgłaszający reklamację będą informowani o decyzji w formie pisemnej.

## **XII. DANE OSOBOWE**

1. W celu realizacji zarezerwowanego zabiegu, Klient jest zobowiązany do podania niezbędnych danych osobowych, które będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne aczkolwiek niezbędne do skorzystania z usług Instytutu. W przypadku niepodania danych nie będą mogli Państwo skorzystać z naszych zabiegów.
3. Administratorem danych osobowych, zbieranych podczas rejestracji w naszej placówce, odpowiedzialnym za zapewnienie bezpieczeństwa Państwa danych osobowych, jest firma

Face and Body Institute Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Starowiślnej 4/1, zwana dalej Administratorem Danych, kontakt na adres e-mail: [instytut@medyczne-fbi.pl](mailto:instytut@medyczne-fbi.pl), w szczególności Paulina Pyka - Dyrektor Zarządzający, pełniąca obowiązki Administratora Danych.

4. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne w celu zrealizowania naszej usługi, a w szczególności: założenia przez Administratora Danych karty historii zdrowia i choroby, wysyłania wiadomości e-mail/SMS z przypomnieniem o wizycie, informacją dot. towarów i usług własnych, firm partnerskich czy wystawienia rachunku lub faktury. Podstawą prawną zbierania tych danych jest art. 6 ust. 1 pkt. b Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
5. W trakcie rejestracji w Face and Body Institute sp. z o. o. prosimy o następujące dane osobowe: imię i nazwisko, płeć, data urodzenia, numer PESEL, adres (ulica, numer domu/numer mieszkania i lokalu, kod pocztowy i miasto), numer telefonu, adres mailowy. Informujemy również, że w pomieszczeniu recepcji Instytutu są umieszczone kamery i wizerunek Klientów może być utrwalany na serwerach znajdujących się na terenie Instytutu na okres do 30 dni, przy czym dostęp do tych danych posiada wyłącznie Administrator Danych.
6. Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, żądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych, jak również prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi przysługuje prawo do:
  - 1) żądania od Administratora Danych dostępu do danych osobowych;
  - 2) żądania od Administratora Danych sprostowania danych osobowych;
  - 3) żądania od Administratora Danych usunięcia danych osobowych;
  - 4) żądania od Administratora Danych ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
  - 5) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych;
  - 6) przenoszenia danych osobowych;
  - 7) wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli uzna, że przetwarzanie danych jest niezgodne z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa w zakresie ochrony danych.

8. Dane osobowe będą udostępniane innym odbiorcom danych, takim jak: serwisy świadczące usługi utrzymania systemu informatycznego i hostingu, dostawca usługi poczty elektronicznej, dostawca usługi systemu do zarządzania gabinetem, dostawca usługi mailingu, itp.
9. Dane osobowe Klientów mogą podlegać profilowaniu.
10. Administrator Danych nie będzie przekazywał danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
11. Dane osobowe będą przechowywane w formie karty historii zdrowia i choroby wyłącznie przez okres korzystania z naszych usług oraz nie dłużej niż 20 lat, licząc od początku roku następującego po roku, w którym przestali Państwo korzystać z naszych świadczeń.
12. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji usługi oraz po jej zakończeniu, w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora Danych tj.:
  - 1) marketingu produktów, usług własnych oraz firm partnerskich;
  - 2) dochodzenia ewentualnych roszczeń w związku z realizacją usługi – zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi dotyczącymi terminów przedawnienia roszczeń, art. 117 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 ze zm.).
13. Administrator Danych dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizyczne, techniczne i organizacyjne dotyczące ochrony danych osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami.

.....  
data i podpis osoby zatwierdzającej Regulamin