

Szanowni Klienci, „gdzie ramy tam brak sporów” - niniejszy regulamin powstał, aby usprawnić komunikację, zażegnać konflikty w zarodku a przede wszystkim, aby zapewnić Państwu i Zespołowi Gabinetu bezpieczeństwo i jednolity poziom usług. Przed korzystaniem z zabiegów uprzejmie prosimy o zapoznanie się z zapisami ujętymi w Regulaminie. Zakup usługi w Face and Body Institute i/lub Agnieszka Gomolińska-kosmetolog jest równoznaczny z akceptacją niniejszego Regulaminu.

Dziękujemy

I. DEFINICJE

1. “Regulamin” – zasady korzystania z zabiegów w Face and Body Institute i/lub Agnieszka Gomolińska-kosmetolog i zasady świadczenia usług.
2. “Gabinet” - Face and Body Institute – Agnieszka Gomolińska-kosmetolog, ul. Starowiślna 4/1 30-376 Kraków, godziny otwarcia dostępne i aktualizowane są w systemie Booksy.com.
3. “Zabieg” – usługa wykonywana przez Specjalistę, która stanowi zespół czynności niechirurgicznych, profilaktycznych i pielęgnacyjnych, związanych z oddziaływaniem na skórę i tkankę podskórną, dla poprawy wyglądu, funkcjonowania tego narządu a także ograniczenia ujawniania się objawów procesu starzenia, zgodnie z ofertą. Zakupione zabiegi nie podlegają zwrotowi.
4. „Konsultacja” – poinformowanie Klienta o przebiegu Zabiegu, jego efektach, możliwych skutkach ubocznych jak również dobór odpowiedniego Zabiegu dla Klienta. Konsultacja jest warunkiem wykonania Zabiegu.
5. “Klient” – osoba korzystającą z usług Gabinetu.
6. „Specjalista” – kosmetolog lub lekarz.
7. “Wizyta” - korzystanie przez Klienta z usług oferowanych w Gabinetcie składająca się z Konsultacji oraz Zabiegu lub samej Konsultacji lub samego Zabiegu, dobranej na wcześniejszej Konsultacji.

II. ZASADY OGÓLNE

1. Gabinet prowadzi terminarz zapisów wizyt. Klienci obsługiwani są zgodnie z kolejnością zapisu.
2. Skorzystanie z Zabiegu wymaga uprzedniego wypełnienia formularzy tj. karty historii zdrowia i choroby – tzw. Karta Klienta oraz wyrażenia świadomej zgody na wykonanie usługi. Formularze są do wglądu w Gabinetcie, a na żądanie mogą zostać wysłane w formie elektronicznej. Formularze - z wykluczeniem zabiegów wykonywanych przez lekarza - wypełniane są w systemie BeautyCheck a podpisy składane są elektronicznie.
3. Ze względu na charakter wykonywanych zabiegów, pomimo wizyty umówionej na konkretną godzinę, może wynikać opóźnienie, o którym Klient jest informowany przez osobę obsługującą recepcję.
4. Za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Instytutu Klient ponosi odpowiedzialność finansową.

5. Gabinet zapewnia ubezpieczenie OC w związku z posiadanym mieniem i prowadzoną działalnością.

III. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Gabinet oferuje usługi z zakresu kosmetologii, kosmetyki, podologii, trychologii, fizjoterapii i masażu oraz porady i konsultacje, jak również konsultacje oraz zabiegi realizowane przez lekarza. Gabinet oferuje także możliwość zakupu Pakietów Zabiegowych i bonów upominkowych. Aktualna oferta usług dostępna jest w systemie Booksy.com oraz na stronach internetowych: www.medyczne-fbi.pl oraz www.agnieszkagomolinska.pl.
2. Gabinet prowadzony jest przy zachowaniu odpowiednich wymogów sanitarnych oraz bezpieczeństwa a wszystkie oferowane Zabiegi wykonywane są zgodnie ze stanem aktualnej wiedzy w dziedzinie kosmetologii i medycyny estetycznej oraz z najwyższą starannością. Kosmetolodzy oraz lekarze posiadają wymagane prawem ubezpieczenie.
3. Kosmetolodzy oraz lekarze posiadają odpowiednie uprawnienia do wykonywania Zabiegów, potwierdzone dyplomem, właściwymi certyfikatami i zaświadczeniami, dostępnymi do wglądu w Gabinecie i na stronach internetowych: www.medyczne-fbi.pl oraz agnieszkagomolinska.pl.
4. Klienci Gabinetu mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem przed przystąpieniem do dowolnego Zabiegu.
5. Przystąpienie do Zabiegu jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień Regulaminu. Każdy Klient ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień od momentu przystąpienia do Konsultacji i/lub Zabiegu.

IV. KLIENT

1. Klientem Gabinetu może być pełnoletnia osoba fizyczna.
2. Dopuszcza się korzystanie z Zabiegów przez osoby małoletnie, osoby ubezwłasnowolnione częściowo oraz nieposiadające zdolności do czynności prawnych wyłącznie za wyraźną, pisemną zgodą ich rodzica, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego. Osoba obsługująca Klienta jest uprawniona do żądania w każdym czasie przedłożenia stosownej pisemnej zgody. W przypadku braku zgody rodzica, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego Specjalista odmawia wykonania Zabiegu.

V. REZERWACJA WIZYTY

1. Rezerwacji można dokonać za pośrednictwem systemu Booksy.com, pocztą elektroniczną, telefonicznie pod numerem telefonu +48124301881/(+48 793 301 881/+48 661 331 598) lub osobiście w siedzibie Gabinetu.
2. Dokonując rezerwacji Klient zostanie poproszony o podanie niezbędnych danych

osobowych, w celu realizacji usługi tj. imienia, nazwiska, numeru telefonu oraz adresu email.

3. Gabinet nie odpowiada za wadliwe działanie systemu Booksy.com.
4. Na 48h przed wizytą Klient otrzyma przypomnienie o wizycie, ze wskazaniem daty oraz godziny.

VI. OPŁATA REZERWACYJNA

1. Opłata rezerwacyjna wynosi 40 zł (słownie: czterdzieści złotych).
2. Opłatę rezerwacyjną należy uiścić niezwłocznie i w terminie nie krótszym niż 48 godzin przed planowaną Wizytą. Opłata musi zostać zaksięgowana na minimum 48 godzin przed planowaną Wizytą.
3. Opłata rezerwacyjna może być uiszczona poprzez systemy płatności T-pay, przez system Booksy lub w siedzibie Gabinetu lub poprzez stronę <https://medyczne.fbi.pl/kup-bon/> - "Opłata rezerwacyjna 40 zł".
4. Uiszczana opłata rezerwacyjna zaliczana jest na poczet ceny Zabiegu. 5. W przypadku odwołania wizyty zgodnie, z postanowieniami pkt. VII niniejszego Regulaminu opłata rezerwacyjna podlega zwrotowi lub zostaje zachowana w systemie rezerwacji i zostanie odliczona od ceny pierwszego, zrealizowanego Zabiegu lub/i Konsultacji.
6. W przypadku nieodwołania Wizyty zgodnie, z postanowieniami pkt VII niniejszego regulaminu lub nie przyjscia na Wizytę, opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi i stanowi rekompensatę za zablokowany czas pracy Specjalisty.
7. Opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi również w przypadku spóźnienia Klienta uniemożliwiającego wykonanie Zabiegu lub z niemożliwości przeprowadzenia Zabiegu, z przyczyn niezależnych od Specjalisty (przeciwwskazania).

VII. ODWOŁANIE I ZMIANA TERMINU WIZYT

1. Odwołania Wizyty można dokonać w godzinach pracy Gabinetu, co najmniej 48h przed planowaną Wizytą: online, za pośrednictwem systemu Booksy.com, telefonicznie, poprzez wiadomość tekstową lub połączenie telefoniczne, pocztą elektroniczną lub osobiście.
2. W przypadku odwołania Wizyty Klient otrzyma potwierdzenie odwołania Wizyty. Próba nawiązania połączenia telefonicznego nie stanowi odwołania Wizyty. 3. Klient ma obowiązek poinformować Gabinet o przewidywanym spóźnieniu na Wizytę. Gabinet zastrzega, że ze względu na charakter usług spóźnienie przekraczające 10 minut może skutkować niemożliwością przeprowadzenia Zabiegu, za co Gabinet nie ponosi odpowiedzialności.
4. Ze względu na charakter wykonywanych Zabiegów, pomimo wizyty umówionej na konkretną godzinę, może wyniknąć opóźnienie, o którym Klient jest informowany przez osobę obsługującą recepcję.
5. W przypadku zmiany terminu Wizyty stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące odwołania Wizyty.

6. Zmiana terminu Wizyty możliwa jest nie później niż na 48 godzin przed jej planowanym terminem i może nastąpić maksymalnie trzy (3) razy.
7. Czwarta (4) zmiana terminu tej samej Wizyty skutkuje uznaniem Wizyty za zrealizowaną i powoduje obowiązek uiszczenia opłaty, która stanowi rekompensatę za uprzednio zarezerwowany czas pracy Specjalisty.

VIII. PROGRAM LOJALNOŚCIOWY

1. Każdy Klient może przystąpić do programu lojalnościowego, uprawniającego do odbioru nagród w postaci Zabiegów i voucherów.
2. Przystąpienie do programu lojalnościowego wymaga udzielenia zgody w systemie online "Beauty check" na przystąpienie do niego. Regulamin programu dostępny jest w siedzibie Gabinetu i na stronie internetowej.
3. Udzielone Klientowi rabaty, zniżki i promocje nie sumują się.
4. Punkty można zdobywać za każdy zabieg wykonany w Instytucie, zakup kosmetyków oraz zakup voucherów promocyjnych przez stronę internetową <https://medyczne.fbi.pl/kup-bon/> oraz aktywności, takie jak polecenie znajomemu, dodanie opinii po zabiegu na portalu Booksy lub Google.
5. Za każdą wydaną złotówkę za zabiegi z zakresu kosmetologii, trychologii, podologii Klient otrzyma 10 punktów. Za zabiegi z zakresu medycyny estetycznej (nie dotyczy dermatochirurgii) oraz zakup kosmetyków Klient otrzyma 5 punktów.
6. Punkty można zdobywać także za inne aktywności. Dodatkowe 250 lub 500 punktów za dodanie opinii. Ponadto 500 punktów zostanie doliczone za polecenie Face and Body Institute. W dzień urodzin Klient otrzyma ekstra 1000 punktów.
7. Punkty nie są przyznawane za zabiegi objęte promocjami.
8. Punkty są przyznawane zaraz po sfinalizowaniu i opłaceniu wizyty.
 9. Nie ma możliwości przekazywania punktów osobie trzeciej.
10. Punkty rozliczane są w systemie rocznym. Warunkiem ich rozliczenia jest zrealizowanie co najmniej jednej wizyty w ciągu 12 miesięcy, inaczej punkty się zerują (po 12 miesiącach od ostatniej wizyty).
11. Wizyta realizowana w ramach programu lojalnościowego podlega tym samym zasadom odwołania i zmiany terminu, co pozostałe Wizyty, zgodnie z postanowieniami pkt VII niniejszego Regulaminu.

IX. WIZYTA, KONSULTACJA I WYKONANIE ZABIEGU

1. W celu przygotowania się do Zabiegu należy zadbać o higienę wszystkich części ciała poddawanych Zabiegowi.
2. Wizyta składa się z Konsultacji i/lub z wykonania Zabiegu.
3. Przed skorzystaniem z Zabiegu Klient obligatoryjnie wypełnia Kartę Klienta, w której znajdują się pytania o stan zdrowia Klienta, historię zdrowia i choroby, stosowane leki mogące mieć wpływ na wybór Zabiegu i wykluczenie ewentualnych przeciwwskazań.

4. Warunkiem wykonania Zabiegu jest udzielenie przez Klienta w formie pisemnej świadomej zgody na wykonanie Zabiegu. Formularz zgody jest dostępny w Gabinetcie w systemie „BeautyCheck”, a na wniosek Klienta może zostać również przesłany drogą elektroniczną.
5. W przypadku wystąpienia złego samopoczucia Klient proszony jest o bezzwłoczne poinformowanie o tym fakcie Gabinetu zarówno przed rozpoczęciem Zabiegu jak i w trakcie trwania Zabiegu.
6. Klient, z uwagi na swoje bezpieczeństwo, zobowiązany jest poinformować o zaistnieniu któregośkolwiek z przeciwwskazań do wykonania Zabiegu. Wykaz przeciwwskazań dostępny jest na stronach internetowych: www.medyczne-fbi.pl /www.agnieszkagomolinska.pl oraz w systemie rezerwacji Booksy.com. Wykaz przeciwwskazań zostanie również szczegółowo omówiony z Klientem oraz przekazany Klientowi przez Specjalistę.
7. Gabinet zastrzega możliwość niewykonania lub przerwania Zabiegu w przypadkach, o których mowa w punkcie IX. 3-6 niniejszego Regulaminu, za co nie ponosi odpowiedzialności. Gabinet wskaże wówczas dalszy tryb postępowania i umówi kolejną Wizytę.
8. Gabinet zastrzega, że nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy wykonanie Zabiegu nie będzie możliwe z powodu:
 - a. awarii sprzętu niezbędnego do jego wykonania;
 - b. złego samopoczucia Klienta uniemożliwiającego wykonanie Zabiegu; c. innych przyczyn niezależnych od Gabinetu.
9. W przypadkach, o których mowa w punkcie IX. 8 niniejszego Regulaminu zostanie uzgodniony nowy termin Zabiegu.

X. BONY UPOMINKOWE

1. Gabinet oferuje możliwość zakupu Bonów upominkowych na Zabiegi i Kosmetyki dostępne w Gabinetcie
2. Przy płatności za zabieg Bonem, osoba obsługująca Klienta poprosi o jego okazanie. 3. Klient zobowiązany jest zabrać oryginału Bonu na umówioną Wizytę. 4. Po wykorzystaniu Bonu przez Klienta zostaje on zwrócony osobie obsługującej recepcję.
5. Bony upominkowe nie podlegają zwrotowi, nie mogą być wymienione na środki pieniężne ani w całości ani też w części i nie mogą być łączone, z żadną inną ofertą promocyjną.
6. Bony są ważne przez okres 3 miesięcy od dnia ich zakupu. Dopuszcza się, po wcześniejszym uzgodnieniu, możliwość indywidualnego przedłużenia terminu ważności Bonu.

XI. PAKIETY

1. Gabinet oferuje możliwość zakupu Pakietu Zabiegów, składającego się, z dwóch lub większej ilości Zabiegów, zgodnie z aktualną ofertą, dalej jako: „Pakiet”. 2. Gabinet

wydaje Klientowi potwierdzenie zakupu Pakietu.

3. Zakupione Pakiety są przypisane do Klienta w elektronicznym systemie rezerwacji Booksy. Zrealizowanie wizyty z Pakietu jest każdorazowo rejestrowane w systemie po jego wykorzystaniu.
4. Pakiety zabiegów nie podlegają zwrotowi, nie mogą być wymieniane na środki pieniężne ani w całości ani w części.
5. Wykupione Pakiety mogą być przeniesione na inną osobę, przy czym Gabinet zastrzega możliwość zmiany usług, na odpowiadające potrzebom osoby, na którą został przepisany Pakiet. W przypadku różnicy cen Zabiegów Gabinet dokona odpowiedniego rozliczenia z Klientem.
6. W przypadku nie przyjścia Klienta na umówioną wizytę, z Pakietu Zabiegów i nieodwołania Wizyty, z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem, zabieg uważa się za zrealizowany.

XII. 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 Gabinetu.
3. Promocje i przyznane rabaty nie sumują się.

XII. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące Zabiegu lub Konsultacji mogą być składane pod rygorem nieważności wyłącznie w formie pisemnej, listem poleconym na adres: Face and Body Institute – Agnieszka Gomolińska, ul. Starowiślna 4/1 31-032 Kraków, w terminie do 7 dni od dnia wykonania usługi.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko, adres e-mail, datę Wizyty oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń, a w miarę możliwości – także dokumentację zdjęciową.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni roboczych od daty doręczenia reklamacji na adres wskazany w punkcie XII. 1 niniejszego Regulaminu. 4. W trakcie postępowania reklamacyjnego Gabinet może podejmować próby nawiązania kontaktu telefonicznego z Klientem, za pomocą poczty elektronicznej lub listownie, w celu wyjaśnienia przyczyn złożenia reklamacji oraz starannego jej rozpatrzenia. 5. Klienci zgłaszający reklamację będą informowani o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej.

XIV. DANE OSOBOWE

Informacja na temat przetwarzania danych osobowych znajduje się w Klauzuli informacyjnej dostępnej na stronie internetowej www.medyczne-fbi.pl oraz w siedzibie Gabinetu.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2023 r.