

Regulamin Studia ach

I. Ogólne

1. Ustanawia się niniejszym Regulamin Organizacyjny Centrum Urody Studio ach Monika Sypuła-Laskowska znajdującego się przy ul. Krótkiej 19 w Mikołowie – jako podstawowy dokument zapewniający niezakłóconą pracę Studia, przy minimalizacji ryzyka związanego z przeprowadzanymi zabiegami oraz zapewniający harmonijną współpracę personelu i klientów, a także realizację praw klientów, jak również rozwiązywanie sporów i nieporozumień.

2. Niniejszy Regulamin Wewnętrzny (zwany dalej również „**Regulaminem**”) obowiązuje na terenie Centrum Urody Studio ach położonego przy ul. Krótkiej 19 w Mikołowie (zwanego dalej również „**Studiem ach**”). Do poszanowania postanowień Regulaminu obowiązane są zarówno osoby świadczące usługi związane z przedmiotem działalności Studia, jak i wszyscy klienci.

3. Każda osoba przebywająca na terenie Studia ach obowiązana jest zapoznać się z treścią Regulaminu.

4. Warunkiem udzielenia klientowi świadczeń związanych z przedmiotem działalności Studia ach, jest zapoznanie się przez klienta z treścią Regulaminu. Klient potwierdza zapoznanie się z treścią Regulaminu podpisując zgodę (kartę konsultacyjną) na przeprowadzenie zabiegu medycznego.

5. Każda osoba przebywająca na terenie Studia ach obowiązana jest zachowywać się w sposób przyzwoity i zgodny ze zwyczajowymi konwencjami społecznymi, a także obowiązana jest do poszanowania prywatności i praw innych osób przebywających na terenie Studia ach, mając na uwadze prawo każdego klienta do intymności i godności, w szczególności w zakresie nierozpowszechniania informacji o stanie zdrowia klienta, o uzyskiwanym leczeniu, o chorobie i problemach, jakie mogą być z nią związane.

6. We wszystkich pomieszczeniach Studia obowiązuje zakaz palenia, spożywania napojów alkoholowych i innych środków odurzających. Studio ach może odmówić udzielenia usług pacjentom znajdującym się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, nawet w przypadku z góry umówionej wizyty lub zabiegu. Sytuacja taka może zostać uznana przez Studio ach jako niezapowiedziana rezygnacja z wizyty lub zabiegu, ze wszelkimi wynikającymi z Regulaminu i przepisów prawa konsekwencjami.

7. Przedmiotem działalności Studia ach są usługi kosmetyczne, kosmetologiczne i fryzjerskie oferowane z zakresu:

a) depilacji laserowej oraz depilacji woskiem

b) pedicure, manicure i paznokci żelowych,

c) przedłużania rzęs,

d) zabiegów na ciało,

e) zabiegów na twarz,

f) masażu,

g) makijażu permanentnego,

h) medycyny estetycznej.

8. Wszystkie usługi są wykonywane na terenie Studia przez wykwalifikowany personel.

9. Osoba wykonująca zabieg ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku gdy stan higieny osobistej klienta jest niezgodny z ogólnymi zasadami higieny osobistej.

10. Regulamin zostaje udostępniony w postaci pozwalającej na jego utrwalenie na stronie www.studioach.pl oraz na recepcji Studia ach.

II. Rejestracja oraz zasady dokonywania płatności

1. Rejestracja klientów oraz umawianie terminów wizyt należy do zadań personelu administracyjnego Studia ach. Klient może uzgodnić termin wizyty osobiście w siedzibie Studia ach lub telefonicznie.

2. Zakres pytań zadawanych przez członka personelu administracyjnego powinien dotyczyć tylko obszaru pozwalającego na dokonanie rejestracji (imię i nazwisko, nr telefonu klienta, adres poczty elektronicznej). Członek personelu administracyjnego powinien zwrócić szczególną uwagę na prawo klienta do prywatności i nierozpowszechniania informacji dotyczących jego stanu zdrowia, ewentualnej choroby i problemach, jakie są z nią związane. W szczególności obowiązek ten obejmuje odebranie od klienta informacji umożliwiających rejestrację, w tym danych osobowych, czy też informacji o umawianym zabiegu, w taki sposób, aby do minimum ograniczyć możliwość zapoznania się z tymi informacjami przez osoby do tego niepowołane.

3. Płatność za wizytę dokonywana jest w formie przelewu bezgotówkowego (w tym przypadku personel administracyjny poprosi dodatkowo o numer PESEL klienta) na rachunek bankowy Studia ach udzielającego świadczenia lub w formie gotówkowej w siedzibie Studia ach. Numer właściwego rachunku bankowego jest podawany klientowi przez członka personelu administracyjnego.

3a. Obsługę Płatności realizowanych na Stronie za pośrednictwem przelewu lub karty płatniczej, prowadzi jako Agent Rozliczeniowy Serwis Przelewy 24 (PayPro S.A) z siedzibą w Poznaniu z siedzibą przy ulicy Kancelarskiej 15, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 0000347935, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-236-98-87.

3b. Pracownik administracyjny ma prawo poprosić klienta o dokonanie przedpłaty bądź zadatku przed wykonaniem usługi, szkolenia lub zabiegu (patrz: punkt 6a)

4. Cennik za wizyty i zabiegi u poszczególnych specjalistów jest do wglądu u pracowników personelu administracyjnego Studia ach oraz na stronie internetowej Studia ach. Zawarte w nim ceny są cenami orientacyjnymi (przy niektórych zabiegach kosmetycznych i usługach fryzjerskich). Ostateczny koszt zabiegu, usługi jest ustalany podczas konsultacji.

5. Brak odwołania przez klienta umówionej i opłaconej wizyty lub umówionego i opłaconego w części lub w całości zabiegu w terminie (2 dni roboczych-48h), który umożliwiłby Studiu ach udzielenie w odwołanym terminie wizyty lub zabiegu świadczenia innemu klientowi oczekującemu na swoją kolej, skutkuje zaliczeniem kwoty wpłaconej przez klienta odwołującego wizytę lub zabieg, na poczet świadczenia usług kosmetycznych/kosmetycznych i fryzjerskich, które Studio ach było w gotowości mu świadczyć. **W przypadku terminów na makijaż permanentny czas odwołania wizyty wynosi 7 dni roboczych.**

6. W niektórych przypadkach klient jest zobowiązany dokonać przedpłaty bądź zadatku za wykonanie usługi lub zabiegu (Przypadki te są regulowane w Puncie 6a)

6a. W przypadku kiedy klient:

- **Notorycznie spóźnia się na umówioną wizytę,**
- **Odwołuje wizyty dzień wcześniej lub tego samego dnia,**
- **Nie przychodzi na umówione wizyty,**
- **Często przekłada terminy wizyt.**

III.

1. Klient ma obowiązek poinformować kosmetologa oraz kosmetyczkę o swoim stanie zdrowia, w tym o wszystkich chorobach, schorzeniach, nałogach oraz o przyjmowanych lekach. Na życzenie osoby wykonującej zabieg klient powinien udzielić informacji o poprzednio przebytych chorobach, trybach leczenia i przyjmowanych lekach.

2. Za przebieg usługi/zabiegu odpowiada osoba posiadający specjalizację z dziedziny, której ten zabieg dotyczy.

3. Osoba, która będzie prowadziła zabieg ma obowiązek:

- a. udzielić klientowi wszelkich informacji na temat planowanego zabiegu, o postępowaniu związanym z planowanym zabiegiem, ryzykiem wystąpienia komplikacji i prawdopodobieństwie ich wystąpienia.
- b. zapoznać klienta ze stanowiącą Załącznik nr 1 do Regulaminu "Kartą konsultacyjną" i uzyskać podpis pacjenta na wskazanym dokumencie.

IV.

1. W gabinecie Studio ach mają zastosowanie wytyczne Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 17 lutego 2004r. w sprawie szczegółowych wymagań sanitarnych, jakim powinny odpowiadać zakłady fryzjerskie, kosmetyczne, tatuażu i odnowy biologicznej.
2. Każdorazowo gdy zabiegi nie są wykonywane w serii w odstępie 7-14 dniowym, czyli przed rozpoczęciem kolejnej serii, która następuje po okresie dłuższym niż 30 dni klient potwierdza, że nadal nie ma przeciwwskazań do wykonania danego zabiegu .
3. Klienci zobowiązani są (powinni) poinformować pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania zabiegu.
4. **Niezastosowanie się klientki czy klienta do wymagań regulaminu skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności gabinetu kosmetycznego Studio ach za przeprowadzony zabieg.**

V. Osoby niepełnoletnie

5. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać z oferty Studio ach wyłącznie za wiedzą i zgodą rodziców lub prawnych opiekunów, którzy biorą za nie pełną odpowiedzialność.
a) Studio ach nie ponosi odpowiedzialności za dzieci pozostawione bez opieki w gabinecie.
6. Za uszkodzenia bądź zniszczenia dokonane przez dzieci lub młodzież odpowiedzialność ponoszą rodzice bądź ich prawni opiekunowie.
7. Studio ach zastrzega sobie prawo do odwołania zabiegu z jednoczesną zmianą terminu rezerwacji lub możliwością umówienia nowego terminu w późniejszym okresie, o czym klienci zostaną wcześniej poinformowani. W przypadku nagłych i niezależnych od pracownika Studio ach sytuacji istnieje możliwość odwołania czy zmiany terminu w możliwie najszybszym czasie od zaistniałej sytuacji. W pozostałych przypadkach klientki czy klienci będą informowani o zmianie terminu zabiegu przed

upływem 24 godzin przed wyznaczonym terminem. W związku ze zmianą terminu zabiegu klientka lub klient może wybrać najdogodniejszy dla siebie najbliższy wolny termin na zabieg.

VI. Reklamacje

1. Klient ma prawo do reklamowania wykonanej usługi ,jeżeli jest ona W CAŁOŚCI niezgodna z jego zamówieniem. **Natomiast jeśli nieestetyczny efekt będzie odpowiadał Jego zamówieniu, ale nie pozostawał w zgodzie z oczekiwaniami czy gustem klienta, wówczas nie mamy podstaw do reklamacji.**(Podobnie będzie w sytuacji, kiedy zostawiliśmy np. fryzjerowi „wolną rękę”, a efekt nam nie odpowiada. Nie zareklamujemy usługi skutecznie również w sytuacji, kiedy klient poprosił o podcięcie włosów 5 cm, a zostały one ścięte o 6, bowiem wady muszą być istotne).
2. Wszelkie reklamacje należy składać na wniosku reklamacyjnym, osobiście w gabinecie.
3. Rozpatrzenie reklamacji odbywa się w przeciągu 14 dni(roboczych) od daty wpływu reklamacji do gabinetu.
4. Za pozytywne rozpatrzenie reklamacji uznaje się naprawę wady.
5. W przypadku reklamacji usług wykonanych na szkoleniach **przez osobę uczącą się** takie reklamacje nie będą rozpatrywane. Każdy klient decydujący się na korzystanie z usługi wykonanej podczas szkolenia jest zobowiązany do podpisania zgody na zabieg , który wykona osoba UCZĄCA SIĘ o czym zostaje wcześniej poinformowany.

VII. Strona internetowa

1. Operator(Studio ach) oświadcza, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiązać się może z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Użytkowników Strony przez osoby nieuprawnione, dlatego Użytkownicy Platformy powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia. W szczególności Użytkownicy Platformy powinni stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość korzystających z sieci Internet. Operator nigdy nie zwraca się do Użytkownika Platformy z prośbą o udostępnienie mu w jakiegokolwiek formie Hasła.

VIII. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników Strony Studia ach przekazanych Operatorowi dobrowolnie w ramach Rejestracji w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej zwanym RODO) oraz w ramach świadczenia przez Operatora usług drogą elektroniczną jest Operator Studio ach Monika Sypuła-Laskowska z siedziba w Mikołowie przy ul. Krótkiej 19.
2. Studio ach przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

3. Studio ach przetwarza dane osobowe klientów i użytkowników strony w celu:

- a. umożliwienia świadczenia drogą elektroniczną,
- b. kontaktowania się, w tym w celach związanych ze świadczeniem usług, obsługi reklamacji,
- c. w celu umówienia wizyty,
- d. umożliwienia płatności drogą bezgotówkową po usłudze.

4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych klientów w celu korzystania z usług jest zgoda klienta na przetwarzanie danych osobowych wyrażana w momencie zgłoszenia chęci skorzystania z usług Studia ach.

5. Studio ach będzie przechowywać dane Klientów do momentu aż klient nie zażyczy sobie usunięcia swoich danych z systemu.

6. Podanie jakichkolwiek danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich brak uniemożliwia Rejestrację , a tym samym świadczenie usługi.

7. Każdemu, kto przekaze Studiu ach swoje dane osobowe przysługuje:

- a. prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych,
- b. prawo do przenoszenia danych,
- c. prawo żądania sprostowania swoich danych osobowych,
- d. prawo dostępu do danych,
- e. prawo żądania usunięcia swoich danych osobowych,
- f. prawo żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych,
- g. prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych,
- h. prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację.

Aby skorzystać z powyższych praw, Klient powinien skontaktować się ze Studiem ach lub z inspektorem ochrony danych Studia P. Moniką Kessler pod adresem biuro.studioach@gmail.com

8. Użytkownikowi przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

9. Studio ach zapewnia możliwość usunięcia danych osobowych. Studio ach może odmówić usunięcia danych osobowych, jeżeli Klient naruszył obowiązujące przepisy prawa, a zachowanie danych osobowych jest niezbędne do wyjaśnienia tych okoliczności i ustalenia odpowiedzialności Studia ach.

10. Studio chroni przekazane mu dane osobowe oraz dokłada wszelkich starań w celu zabezpieczenia ich przed nieuprawnionym dostępem lub wykorzystaniem. Dane chronione są z użyciem racjonalnych środków technicznych i organizacyjnych oraz procedur bezpieczeństwa w celu zabezpieczenia ich przed dostępem osób nieupoważnionych lub ich nieupoważnionym wykorzystaniem. Gromadzone

dane osobowe Klientów traktowane są jako wydzielona baza danych, przechowywana na serwerze Studia, w specjalnej strefie bezpieczeństwa, zapewniającej właściwą ochronę.

11. Dane osobowe Klientów mogą być udostępniane podmiotom wspierającym usługi świadczone drogą elektroniczną, które zapewniają usługi płatnicze w związku z opłaceniem usługi i zadatku oraz organom publicznym.

12. Operator nie przekazuje, nie sprzedaje i nie użycza zgromadzonych danych osobowych Klientów innym osobom lub instytucjom, poza wymienionymi w ust. 11, chyba że dzieje się to za wyraźną zgodą lub na życzenie Klienta, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub też na wniosek sądu, prokuratury, policji lub innego uprawnionego organu.

13. Dane osobowe Użytkownika nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG).

IX. Odstąpienie od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 30 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 30 dni od dnia w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy (bonu upominkowego).

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas, tj. Studio ach Monika Sypuła-Laskowska o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia, dostarczonego do nas osobiście ,telefonicznie pod numerem 512151494 lub mailowo na adres biuro.studioach@gmail.com.

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy.

Wyjątek stanowi:

Art. 38 ustawy o prawach konsumenta

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem,

wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

X. Postanowienia końcowe

1. Odmowa stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu przez pacjenta może zostać potraktowana jako rezygnacja pacjenta z usług oferowanych przez Studio. W takiej sytuacji pacjent może zostać poproszony o opuszczenie terenu Studia.

2. Odmowa stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu przez członka personelu może zostać potraktowana jako poważne naruszenie zasad współpracy.

3. Odmowa stosowania się do postanowień niniejszego Regulaminu przez członka personelu administracyjnego może zostać potraktowana jako poważne naruszenie zasad współpracy lub podstawowych obowiązków pracowniczych.

4. Studio ach zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie.

Wszelkie sprawy nieuwzględnione w regulaminie gabinetu będą zawsze rozpatrywane z chęcią osiągnięcia kompromisu i porozumienia satysfakcjonującego obie strony, tj. klientów i gabinet kosmetyczny.

5. Integralną częścią Regulaminu jest następujący Załącznik:

Załącznik nr 1 – "Karta konsultacyjna"