

REGULAMIN WIZYT

§ 1 Postanowienia ogólne

- Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady korzystania z usług medycznych i kosmetycznych świadczonych przez Prywatna Praktyka Lekarska Olga Milbrandt zwanego dalej „Instytutem” wpisanym do Księgi Rejestrowej pod numerem 63-11-2539406 prowadzonej przez Okręgową Radę Lekarską Wielkopolska Izba Lekarska, NIP **6652581782** Regon 302085333 adres i siedziba ul. Grunwaldzka 113, 60-313 Poznań.
- Instytut świadczy Usługi w dni powszednie od poniedziałku do piątku w godzinach: 10:00-20:00 oraz w soboty od 10.00-17.00.
- Klienci/Pacjenci Instytutu mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem wizyt przed przystąpieniem do rezerwacji wizyty na dowolną usługę Instytutu, zwaną dalej „Usługą”
- Na terenie całego Instytutu, obowiązuje całkowity zakaz palenia i używania tytoniu oraz wyrobów tytoniowych i nikotynowych, w tym papierosów elektronicznych, jak również obowiązuje całkowity zakaz spożywania napojów alkoholowych oraz innego rodzaju używek i środków odurzających.

§ 2 Definicje

- Klient/Pacjent – oznacza osobę fizyczną, która ukończyła 18 lat, posiada pełną zdolność do czynności prawnych, która spełnia wymagania opisane w Regulaminie wizyt i korzysta z Usługi.
- Dziecko/osoba niepełnoletnia – klient/pacjent, który nie ukończył 18 lat i korzysta z usług Instytutu za zgodą rodzica/opiekuna prawnego.
- Regulamin – oznacza niniejszy Regulamin wizyt, sporządzony i stosowany przez Usługodawcę.
- Instytut – oznacza lokal, w którym Usługodawca wykonuje zabiegi i świadczy usługi.
- Usługa/Zabieg – oznacza usługę świadczoną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, określoną w § 4 niniejszego Regulaminu wizyt.
- Pracownik Instytutu – osoba/podmiot zatrudniony przez Usługodawcę lub świadczący na jego rzecz usługi.
- Usługodawca – oznacza: Prywatna Praktyka Lekarska Olga Milbrandt, NIP 6652581782 Dane kontaktowe: adres e-mail: kontakt@milbrandt.pl lub biuro@milbrandt.pl , numer telefonu: +48793386688, reprezentowana przez Olgę Milbrandt – właściciel.

§ 3 Klienci

- Klientem Instytutu jest osoba pełnoletnia.
- Dopuszcza się korzystanie z zabiegów przez osoby niepełnoletnie, wyłącznie za pisemną zgodą ich opiekuna/ów lub przedstawiciela/i ustawowego/ych.

- Klient jest zobowiązany do podania informacji na temat swojego stanu zdrowia, jeśli jest to konieczne do podjęcia decyzji o wykonaniu określonego zabiegu/usługi oraz podpisania oświadczenia o prawdziwości podanych informacji.
- Klient jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia Usługodawcy o wystąpieniu niepokojących objawów lub pogorszeniu swojego stanu zdrowia podczas wykonywanego Zabiegu.

§ 4 Świadczone usługi

- Usługodawca świadczy usługi znajdujące się w aktualnym cenniku usług podanym na stronie (<https://med-estetyczna.com.pl/cennik/>)
- Klient przed wyborem Usługi powinien zapoznać się z jej opisem, czasem trwania oraz ceną.
- Przed rezerwacją wizyty Klient jest również informowany o najbliższym możliwym terminie Usługi oraz o wyprzedzeniu, z jakim należy dokonywać rezerwacji wizyty i konieczności wniesienia opłaty
- W przypadku konsultacji online wymagane jest uiszczenie pełnej płatności za konsultację online przed jej realizacją na podany numer konta/link płatności PayU.

§ 5 Odmowa wykonania usługi

Instytut zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w następujących przypadkach:

- Gdy Klient nie wyraził zgody na wykonanie usługi lub zgoda nie została udzielona w sposób prawidłowy, tj. zgodnie z *obowiązującymi przepisami prawa*.
- Jeżeli stan Klienta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających lub innych środków, które mogłyby w ocenie personelu Instytutu wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywaną usługą lub uniemożliwić lub utrudnić wykonanie usługi.
- Jeżeli Klient nie zastosował się do zaleceń personelu Instytutu co do konieczności przygotowania się w określony sposób do usługi, w tym w szczególności wykonania niezbędnych badań oraz przedłożenia ich w Instytucie we wskazanym terminie.
- Jeżeli w ocenie wykonującego usługę Klient nie kwalifikuje się do wykonania danej usługi, w szczególności ze względów o charakterze medycznym lub zdrowotnym.
- Jeżeli Klient nie wyrazi zgody na czynności, których podjęcie jest konieczne do prawidłowego wykonania usługi, w tym w szczególności odmówi udzielenia informacji lub nie udzieli niezbędnych informacji koniecznych do prawidłowego wykonania usługi przez Instytut, bądź nie wypełni wszystkich stosowanych i wymaganych formularzy w Instytucie.

- Jeżeli Klient nie wyrazi zgody na wykonywanie dokumentacji zdjęciowej stanowiącej element dokumentacji medycznej Instytutu.
- Klient nie dokona płatności za usługę w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§ 6 Rezerwacja wizyt

- Usługodawca prowadzi rezerwację i zapisy na wizyty bezpośrednio w Instytucie, pod nr telefonu 793-386-688, przez msg Facebook, Instagram oraz za pośrednictwem aplikacji Booksy.
- Instytut dopuszcza możliwość odwołania wizyty z usprawiedliwionych i ważnych powodów, niezależnych od Instytutu, uniemożliwiających ich wykonanie w szczególności takich jak: wypadek losowy, choroba osoby wykonującej zabieg, nagłe wyłączenie mediów w Instytucie. W takiej sytuacji Klient zostaje umówiony na inny dostępny termin.
- Klient jest zobowiązany przy rezerwacji elektronicznej w aplikacji Booksy do wpłaty zadatku w wysokości 20% całkowitej kwoty usługi tytułem rezerwacji wizyty. Wpłata zadatku jest równoznaczna z rezerwacją terminu wizyty na daną Usługę.
- Jeżeli anulowanie wizyty przez Klienta nie nastąpi co najmniej 24h przed wizytą, zadek za Usługę nie podlega zwrotowi, natomiast jest zaliczany na poczet następnej wizyty, którą Klient powinien zarezerwować i odbyć w ciągu roku. W przypadku braku kolejnej rezerwacji wizyty zadek rezerwacyjny przepada na rzecz Usługodawcy.
- Jeżeli wizyta się odbędzie, wówczas kwota zadatku zaliczana jest na poczet ceny Usługi.
- Instytut dopuszcza możliwość rezygnacji przez Klienta ze świadczonych usług w przypadku pojawienia się medycznych przeciwwskazań do wykonania określonej Usługi, w szczególności gdy po zawarciu Umowy o Świadczenie Usług pojawi się któregośkolwiek z przeciwwskazań do wykonania Usług znajdujących się w formularzu zgody dotyczącej danego Zabiegu/usługi znajdującego się w Instytucie. W indywidualnych przypadkach Instytut może dopuścić możliwość rezygnacji przez Klienta z części usług.
- W celu rezygnacji z części/całości świadczonych Usług Klient powinien zgłosić Instytutowi chęć rezygnacji z dalszego korzystania z Usług wysyłając oświadczenie o rezygnacji z na adres e-mail: kontakt@milbrandt.pl lub pisemnie na adres siedziby w terminie 14 dni od wykrycia jakichkolwiek przeciwwskazań zdrowotnych, pod rygorem utraty tego prawa.
- Oświadczenie o rezygnacji z Usług powinno zawierać co najmniej: imię, nazwisko, adres, adres poczty elektronicznej (e-mail) Klienta, wskazanie podstawy rezygnacji (medycznego przeciwwskazania do dalszego korzystania z Usługi), terminu wykrycia przeciwwskazań do dalszego korzystania z Usługi oraz wszelkich okoliczności uzasadniających rezygnację.
- Jeżeli podane w rezygnacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia dla prawidłowego jej rozpatrzenia, przed rozpatrzeniem rezygnacji Instytut zwróci się do

Klienta poprzez podany adres lub adres e-mail o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie.

- Oceny przedmiotu rezygnacji oraz jej zasadności Instytut dokonuje w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia. O odmowie uwzględnienia rezygnacji i jej powodach Instytut poinformuje Klienta pisemnie lub wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej Klienta – w zależności od formy zgłoszenia rezygnacji.
- Zwrot ceny nastąpi w terminie 14 (czternastu) dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia rezygnacji. Instytut niezwłocznie potwierdzi Klientowi na podany przez niego adres e-mail otrzymanie oświadczenia o rezygnacji z Usługi.
- Instytut dokonuje zwrotu zapłaty przy użyciu przelewu tradycyjnego na wskazane konto jakie przedstawił Klient, chyba że Klient wyraźnie wskazał na inny sposób płatności, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- Powyższe postanowienia nie wyłączają prawa Klienta do odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług i anulowania wizyty.

§ 7 Spóźnienia

- W celu zadbania o najwyższą jakość i punktualność usług świadczonych w Instytucie Klient powinien stawić się w Instytucie na ok. 5-10 minut przed rozpoczęciem Zabiegu, w celu przygotowania się do Zabiegu, m.in. uzupełnienia odpowiednich dokumentów.
- O każdym potencjalnym spóźnieniu, Klient powinien poinformować pracowników Instytutu telefonicznie z wyprzedzeniem co najmniej 1-godzinnym.
- Instytut dopuszcza spóźnienie Klienta do 15 minut, w miarę możliwości bez konsekwencji skrócenia długości Zabiegu.
- W przypadku spóźnienia powyżej 15 minut Instytut ma prawo odmówić Klientowi wykonania Zabiegu i zapisać go na inny termin.
- Każdy przypadek spóźnienia rozpatrywany jest indywidualnie, w zależności od aktualnego obłożenia grafiku Instytutu.

§ 8 Płatności

- Klient jest obowiązany do zapłaty za wykonane Usługi.
- Cennik Zabiegów jest dostępny w Instytucie oraz na stronie <https://med-estetyczna.com.pl/cennik/>
- W Instytucie udostępnia się następujące sposoby zapłaty: gotówką, kartą płatniczą, BLIKIEM.
- Instytut posiada w ofercie sprzedaż Voucherów Podarunkowych. Voucher może być wypisany na wybrany zabieg, bądź określoną kwotę (jawną lub ukrytą). Termin realizacji Vouchera wynosi 365 dni od daty zakupu. Voucher nie podlega wymianie pieniężnej.

Termin wizyty ustalany jest na miejscu w Instytucie lub telefonicznie, przy czym należy uwzględnić czas ważności Vouchera. Wizyty należy umawiać z wyprzedzeniem.

§ 9 Standardy pracy Instytutu

- Usługodawca oświadcza, że pracownicy są odpowiednio przeszkoleni do pracy na zajmowanym przez nich stanowisku, jak również dysponują odpowiednią wiedzą i doświadczeniem oraz posiadają wszelkie wymagane certyfikaty, atesty i zezwolenia do pracy w charakterze odpowiadającym ich stanowisku.

§ 10 Obowiązki Usługodawcy

Usługodawca przed wykonaniem Zabiegu jest obowiązany:

- przeprowadzić z Klientem wywiad dotyczący jego stanu zdrowia,
- odebrać od Klienta pisemne oświadczenie o stanie zdrowia,
- do przedstawienia Klientowi ewentualnych skutków ubocznych, przeciwwskazań do wykonania Zabiegu oraz zaleceń przedzabiegowych i pozabiegowych,
- do przestrzegania zasad higieny i bezpieczeństwa podczas wykonywania Usług,
- do dezynfekowania lub sterylizowania wykorzystywanych narzędzi

§ 11 Reklamacje

- Klient ma prawo do złożenia reklamacji co do sposobu wykonania Zabiegu/Usługi lub jego efektów. Do zgłoszenia reklamacji konieczne jest udowodnienie wykonania Zabiegu w Instytucie w dowolnej formie.
- Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane osobowe Klienta umożliwiające jego identyfikację oraz zapewnienie kontaktu, oraz opis przyczyny reklamacji wraz z zakresem żądań.
- Reklamacje składa się w formie pisemnej lub na adres email: kontakt@milbrandt.pl
- Usługodawca rozpatrzy reklamację w ciągu maksymalnie 14 dni od jej przyjęcia i poinformuje Klienta o jej rozpatrzeniu na podane w tym celu dane kontaktowe

§ 12 PRAWO DO ODSZKODOWANIA OD UMOWY

- Klient ma prawo odstąpić od Umowy o Świadczenie Usług bez podania przyczyny, wysyłając Instytutowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na adres e-mail: kontakt@milbrandt.pl lub pisemnie na adres siedziby.
- Termin na odstąpienie od Umowy o Świadczenie Usług wynosi 14 dni od dnia jej zawarcia lub rezerwacji wizyty.

- Klient ma prawo odstąpić od Umowy o Świadczenie Usług tylko w przypadku nierozpoczęcia korzystania z Usług i nie później niż w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, tj. dokonania Płatności z Góry, rezerwacji wizyty z zadatkiem. W takim przypadku Instytut niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o Świadczenie Usług złożonego przez Klienta, zwróci jemu wszystkie dokonane przez niego płatności za Usługę, w tym opłaty rezerwacyjne.
- Instytut niezwłocznie potwierdzi Uprawnionemu na podany adres e-mail otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o Świadczenie Usług.
- W przypadku odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług, Umowa o Świadczenie Usług jest uważana za niezawartą.
- Instytut dokonuje zwrotu zapłaty przy użyciu przelewu tradycyjnego na wskazane konto jakie przedstawił Klient

§ 13 Dane osobowe

Dane osobowe Klienta przetwarzane są zgodnie z treścią i w celach wskazanych w klauzuli informacyjnej, z którą Klient zapoznaje się podczas pierwszej wizyty w Instytucie.

§ 14 Postanowienia końcowe

- Każdy Klient ma prawo i obowiązek wglądu do Regulaminu wizyt, cennika i certyfikatów, na które powołuje się Usługodawca.
- Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia Instytutu, Klienci odpowiadają bez ograniczeń zgodnie z art. 415 kodeksu cywilnego. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialni są ich ustawowi przedstawiciele.
- Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie wizyt i poinformowania o nich Klienta przed zapisem na wizytę, z ważnych przyczyn to jest np.: zmiany przepisów prawa, zmiany sposobów płatności, zmiany w świadczeniu usług – w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. Nowy regulamin wchodzi w życie z dniem jego udostępnienia w siedzibie Instytutu, na stronie internetowej Instytutu.
- Aktualny Regulamin wizyt jest dostępny w Instytucie (recepcja) i na stronie internetowej Instytutu: med-estetyczna.com.pl
- Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu Wizyt obowiązują postanowienia obowiązujące w chwili zawierania tych umów.
- Wszelkie spory wynikające ze świadczonych Usług winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie. W przypadku niedojścia do porozumienia spory będą rozstrzygane przez sąd właściwości ogólnej.
- Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego regulaminu zostałoby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień

niniejszego regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.

- Niniejszy Regulamin wizyt obowiązuje od 1 marca 2025 roku.