

## Regulamin Instytutu Cosmedical

§ 1. Rejestracja pacjentów odbywa się:

1. **osobiście** (bądź przez członków rodziny lub osoby trzecie),
2. **telefoniczne**, z wyznaczeniem dnia i godziny realizacji świadczenia zdrowotnego lub estetycznego .
3. **za pośrednictwem panelu rezerwacji online**, w zakładce „ umów online”

### § 1. Godziny otwarcia

1. Cosmedical świadczy usługi przy ulicy Mazowieckiej 24 f, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-21:00 oraz w soboty w godzinach 10:00-16:00. W dni świąteczne ustawowo wolne od pracy oraz niedziele Gabinet jest nieczynny.

2. Godziny otwarcia gabinetu mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od nas: absencji pracownika lub zdarzeń losowych (typu: brak prądu, wody, gazu).

### § 2. Umawianie wizyt

1. Prosimy o szczegółowe planowanie swojej wizyty. Spełnimy chętnie wszystkie życzenia pod warunkiem, że będziemy mieć wystarczającą ilość czasu, aby następny klient nie musiał czekać. Na wizycie wykonujemy tylko zaplanowane usługi i obsługujemy tylko zapisane osoby. Ze względu na to iż czas zabiegowy różnych zabiegów jest inny nie jesteśmy w stanie czasami podmienić zabiegów dla tego jeśli nie jesteście Państwo zdecydowani co by było dla Was najlepsze zapraszamy na wcześniejszą darmową konsultację do zabiegu gdzie nasz specjalista będzie mógł wybrać najbardziej odpowiedni zabieg dla Państwa.

2. Po umówieniu wizyty otrzymają Państwo od nas SMS potwierdzającego rezerwację oraz SMS na dzień przed umówionym spotkaniem .

**WAŻNE** aby na w/w SMSA odpowiedzieć i potwierdzić swoją wizytę lub odwołać zgodnie z instrukcją . Jeśli nie otrzymamy potwierdzenia 72-48 h przed wizytą w formie tekstowej na numer systemu rezerwacji i dalej do 24h przed wizytą w formie bezpośredniej próbie telefonicznej ze strony recepcji Cosmedical traktujemy ją jako wizytę, która się nie odbędzie i termin automatycznie zostaje anulowany aby inna osoba miała szansę z niego skorzystać .

3. Brak odpowiedzi potwierdzającej lub odwołującej wizytę poprzez sms lub telefonicznie będzie skutkowało obowiązkiem zapłaty zadatku na poczet innych przyszłych zabiegów w wysokości 50 % wartości danej usługi .

Odwołanie terminów przyjmujemy telefonicznie , smsowo lub poprzez Messenger .

### § 3. Punktualne rozpoczynanie zabiegów

W gabinecie obowiązuje plan pracy oparty o grafik. Prosimy o przybycie 5-10 minut wcześniej, aby móc przygotować się do zaplanowanego zabiegu: wypełnić kartę, skorzystać z szatni i toalety. Klienci umawiani są na konkretne godziny, prosimy o punktualność.

1. W wyjątkowych sytuacjach dopuszczalne jest spóźnienie klienta na zabieg, czas takiego opóźnienia to maksymalnie 10 minut. Spóźnienie skutkuje skróceniem zabiegu o czas spóźnienia, a jego koszt to 100 % ceny. Spóźnianie klienta nie może przesunąć czasu następnego zabiegu. O spóźnieniu prosimy informować telefonicznie niezwłocznie przed planowaną godziną rozpoczęcia zabiegu.

2. W przypadku znacznego spóźnienia (powyżej 15 minut) klient musi liczyć się z odmową wykonania zabiegu w danym dniu i ustaleniem nowego terminu. Zabieg ten

również jest odpisywany – przepada.

#### **§ 4. Odwoływanie wizyt i nieprzychodzenie na umówiony termin**

1. W razie rezygnacji z wizyty należy powiadomić obsługę Kliniki Cosmedical nie później niż 72-48 h przed planowaną wizytą w formie odpowiedzi SMS na numer systemowy Cosmedical z którego przychodzą powiadomienia w postaci odpowiedzi \_ POTWIERDZAM lub ODMAWIAM . W przypadku braku odpowiedzi z zadeklarowanym stwierdzeniem gabinet do 24h przed wizytą podejmie się bezpośredniej próbie kontaktu telefonicznego w celu sprawdzenia czy osoba zaplanowana jest zainteresowana dalem zabiegiem jeżeli nie uda się kontakt z automatu rezerwacja przepada . Miejsce zwolnione może być przekazane osobom które znajdują się na liście rezerwowej .

2. Osoby, które nie szanują naszej pracy i naszego czasu, tracą przywileje zapisów priorytetowych lub zapisów w nadgodzinach i po godzinach naszych specjalistów. Trzykrotne niezastosowanie się do powyższych zasad skutkuje skreśleniem z listy klientów i odmówieniem wykonania usług w gabinecie Cosmedical.

#### **§ 5. Karnety na zabiegi na twarz i ciało oraz medycynę estetyczną oraz inne karnety**

1. W razie rezygnacji z wizyty (karnet) należy powiadomić obsługę gabinetu nie później niż 24 h przed planowaną wizytą. W innym przypadku wizyta planowana przepada.

2. W razie rezygnacji z wykupionego pakietu – kwota wykorzystanego zabiegu/ zabiegów liczona jest w cenie regularnej, a różnica zwrócona.

3. Vouchery wystawiane są z ważnością na okres 6 mc od daty zakupu.

4. Voucher ( po dokonanej usłudze) zostanie tylko i wyłącznie zrealizowany po okazaniu oryginału lub wygenerowanego kodu.

#### **§ 6.**

Na terenie Kliniki istnieje bezwzględny zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających.

#### **§ 7.**

1. Klienci przebywający na terenie Kliniki zobowiązani są do poszanowania mienia będącego własnością Kliniki oraz należącego do innych pacjentów, jak również do zachowania czystości w pomieszczeniach z których korzystają.

2. Za zniszczenia i kradzieże mienia, o którym mowa w ust. 1 pacjenci ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

#### **§ 8.**

1. Klienci obowiązani są przestrzegać norm społecznego zachowania, poszanowania godności i prywatności innych pacjentów oraz personelu Kliniki.

2. Klienci winni odnosić się kulturalnie i życzliwie do innych pacjentów i personelu Kliniki.

#### **§ 9.**

Klienci Kliniki nie mogą:

- 1) samowolnie korzystać ze, sprzętów i aparatury służących do realizacji świadczeń,
- 2) samodzielnie uruchamiać i wyłączać aparatury medycznej,
- 3) wchodzić do pomieszczeń, w których realizowane są świadczenia bez zgody personelu Kliniki,
- 4) zakłócać realizacji świadczeń opieki zdrowotnej.

#### **§ 10.**

1. Odzież wierzchnią pacjenci pozostawiają w szatni.
2. Pacjenci zgłaszają się na zabiegi bez biżuterii, zegarków, telefonów komórkowych.

#### **§ 11.**

Klinika nie odpowiada za rzeczy będące własnością pacjentów pozostawione na wieszaku, szafkach lub pomieszczeniach Kliniki. Zaleca się pozostawienie wartościowych rzeczy w domu.

#### **§ 12.**

Personel kliniki zobowiązany jest do:

- 1) noszenia odzieży ochronnej o ustalonej kolorystyce,
- 2) noszenia w widocznym miejscu identyfikatora z imieniem i nazwiskiem,
- 3) przestrzegania kolejności przyjęć pacjentów,
- 4) kulturalnego, życzliwego i powściągliwego zachowania wobec pacjentów oraz pozostałych osób personelu.

#### **§ 13. Reklamacje**

1. Bierzemy pełną odpowiedzialność za nasze działania i oferujemy jakość usług na najwyższym poziomie.
2. Klienci powinni zgłaszać reklamacje niezwłocznie po wystąpieniu niepożądanych objawów, nie później niż do 2 dni od wykonania zabiegu.
3. Wszelkie reklamacje należy składać drogą mailową na adres: [biuro@cosmedical.pl](mailto:biuro@cosmedical.pl)
4. Podstawą do złożenia reklamacji jest dostarczenie dowodu zakupu w postaci oryginału paragonu fiskalnego lub faktury.
5. Każda reklamacja pisemna jest rozstrzygana w terminie do 30 dni.
6. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie rozstrzygają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

#### **§14. Zmiany w Regulaminie**

1. O wszelkich zmianach w niniejszym Regulaminie będziemy Państwa informować na bieżąco na naszej stronie internetowej: [www.cosmedical.pl](http://www.cosmedical.pl), gabinet zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie.
2. Każdy(a) klient/ka ma prawo do wglądu w regulamin, cennik usług i certyfikatów uzyskanych przez pracowników gabinetu.
3. Wszystkie osoby przebywające w Cosmedical zobowiązane są przestrzegać niniejszego regulaminu i stosować się do sugestii pracowników.
4. Niezastosowanie się klientki/a do wymagań regulaminu skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Cosmedical za przeprowadzony zabieg.
5. W razie wątpliwości co do zdrowia klienta pracownik może odmówić wykonania zabiegu.
6. Klinika nie bierze odpowiedzialności za powikłania po zabiegu lub brak pożądanego efektów zabiegu w przypadku niestosowania się klienta do zaleceń pozabiegowych oraz nieodpowiedniej pielęgnacji domowej.