

Regulamin świadczenia usług w Mo's Beauty Academy

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej "Regulaminem") określa zasady świadczenia i korzystania z usług MO's Beauty Academy z siedzibą al. Jana Pawła II 66 w Warszawie (zwanego dalej "Salonem").
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o Usługach lub Zabiegach, rozumie się przez to wszystkie usługi lub zabiegi świadczone przez pracowników Salonu na rzecz klientów w jego siedzibie.
3. Klienci Salonu zobowiązani są do zapoznania się z Regulaminem przed rezerwacją terminu wizyty czy przed przystąpieniem do dowolnego zabiegu.
4. Rezerwacja wizyty czy przystąpienie do zabiegu jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień Regulaminu. Każdy Klient ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień od momentu rezerwacji wizyty czy momentu przystąpienia do zabiegu.

§ 2

Klienci

1. Klientem gabinetu może być dowolna, pełnoletnia osoba fizyczna.
2. Dopuszcza się korzystanie z zabiegów przez osoby niepełnoletnie, powyżej 13 roku życia za wyraźną zgodą ich rodziców, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego. Pracownik gabinetu jest uprawniony do żądania w każdym czasie przedłożenia stosownej zgody lub nawiązania połączenia z osobą uprawnioną do jej wyrażenia celem potwierdzenia wyrażenia zgody oraz do odmowy świadczenia zabiegu, w przypadku braku zgody lub odmowy jej wyrażenia.

§ 3

Świadczenie usług kosmetycznych

1. Przed przystąpieniem do zabiegu pracownik przeprowadza z Klientem wywiad w celu ustalenia czy stan zdrowia i stan skóry, przebyte/obecne choroby, jak również tryb życia klienta bądź wykonywane wcześniej zabiegi nie stanowią przeciwwskazań do odbycia zabiegu lub nie stwarzają ryzyka wystąpienia skutków ubocznych oraz w celu ustalenia zaleceń po zabiegowych. W przypadku przeciwwskazań pracownik ma prawo odmówić wykonania zabiegu.
2. Klienci, przed rozpoczęciem zabiegu, mają obowiązek powiadomienia Pracownika o wszelkich dolegliwościach, przeciwwskazaniach czy zabiegach wykonywanych poza gabinetem które mogą wpłynąć na przebieg czy efekty zabiegu. Salon nie odpowiada za skutki uboczne

powstałe w wyniku zatajania informacji o swoim stanie zdrowia, zażywanych lekach, suplementach i innych preparatach będących przeciwwskazaniem do zabiegu jak również w przypadku skutków ubocznych powstałych w wyniku wykonywanych zabiegów poza gabinetem i wiedzą specjalisty mających wpływ na efekty czy powstałe skutki uboczne.

3. Decydując się na wykonanie zabiegu Klient zobowiązuje się jednocześnie do przestrzegania zaleceń po zabiegowych.
4. Klienci zobowiązani są do natychmiastowego poinformowania Pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania zabiegu. W przypadku pojawienia się po zabiegu jakichkolwiek działań czy skutków niepożądanych klient zobowiązany jest jak najszybciej powiadomić gabinet o zaistniałej sytuacji.
5. W gabinecie zabiegowym ma prawo przybywać jedynie Pracownik i Klient, bez osób towarzyszących.

§4

Rezerwacje

1. Klient może uprzednio umówić termin wykonania zabiegu w gabinecie, telefonicznie lub poprzez system rezerwacji <https://www.moment.pl/s/mo-s>. Zasady umawiania wizyt określa regulamin salonu i regulamin portalu moment.pl.
2. Rezerwując termin i czas wizyty należy poinformować pracownika recepcji a w systemie rezerwacyjnym wybrać kolejną usługę uwzględniającą potrzebny czas na wykonanie dodatkowych czynności takich jak np. naprawa paznokcia, zdobienia czy wykonanie zabiegu na kolejne partie/okolice ciała lub twarzy. W przypadku braku rezerwacji uwzględniającej potrzebny dodatkowy czas Pracownik ma prawo odmówić wykonania danych czynności, które nie były uwzględnione podczas rezerwacji czasu wizyty.
3. Na zarezerwowane zabiegi należy zgłosić się na 5 minut przed umówioną godziną a w przypadku pierwszej wizyty na zabieg kosmetyczny, medycyny estetycznej czy makijażu permanentnego na 15 minut przed w celu wypełnienia kwestionariusza zdrowotnego i zapoznania się z informacją na temat zabiegu. Salon zachowuje prawo do niewykonania zabiegu na rzecz Klienta, który pojawi się z opóźnieniem.
4. Niezależnie od powyższego, za wyraźną zgodą Klienta, zabieg może zostać wykonany nawet mimo spóźnienia, z zastrzeżeniem, że poszczególne etapy zabiegu zostaną skrócone wedle uznania Pracownika, z wyjątkiem etapów, które mają określony, minimalny czas trwania. Za tak wykonany zabieg należy się cena jak za zabieg pełnowartościowy lub taki jak został zarezerwowany przez klienta.
5. W przypadku opóźnienia się zabiegu z przyczyn leżących po stronie Salonu, żaden z etapów nie zostanie skrócony.

6. Rezerwacja terminu wizyty na wybrane usługi wymaga wpłaty zadatku, której można dokonać w ciągu 24h. Po tym czasie termin wizyty zostanie automatycznie anulowany z powodu braku przedpłaty rezerwacyjnej (zadatku).
7. O zadatku i jego kwocie Klient zostanie poinformowany na etapie rezerwacji wizyty lub na etapie rezerwacji wizyty w systemie online.
8. Klient, który wpłacił zadatek na rezerwację konkretnego terminu, może warunkowo, jednokrotnie przełożyć umówioną wizytę na inny termin do 48h przed terminem zbliżającej się wizyty jedynie w przypadku przeciwwskazań do wykonania zabiegu np. choroby. Nieodwołanie wizyty lub odwołanie jej później niż 48h przed jej terminem skutkuje zatrzymaniem zadatku przez Salon.
9. W przypadku choroby pracownika lub innej sytuacji losowej Salon ma prawo do 1 krotnej zmiany terminu wizyty klienta, który został wcześniej poprzedzony zadatkiem a w przypadku niedogodności terminów Salon zwróci klientowi zadatek w kwocie jaką wpłacił w formie w jakiej został wpłacony.
10. Zadatek jest bezzwrotny w przypadku rezygnacji z wizyty.
11. Rezerwacja kilku terminów jest równoznaczna z opłaceniem zadatku na każdy termin.
12. Klient przed zarezerwowaniem terminu na zabieg zobowiązany jest do wcześniejszej konsultacji osobistej lub ew telefonicznej ze specjalistą/salonem w celu wykluczenia przeciwwskazań do wykonania zabiegu i kwalifikacji do jego wykonania.
13. W przypadku ujawnienia przeciwwskazań do wykonania zabiegu podczas wizyty w gabinecie u klienta, który np. samodzielnie dokonał rezerwacji terminu zabiegu (np. online) bez wcześniejszej konsultacji ze specjalistą i bez kwalifikacji do zabiegu Salon zastrzega sobie prawo do niewykonania zabiegu a kwota zadatku może zostać przeznaczona na poczet innego zabiegu u tego samego specjalisty, tego samego dnia o ile nie będzie ogólnych przeciwwskazań.
14. Salon zastrzega sobie prawo do odwołania terminu zabiegu w przypadku awarii sprzętu, braku prądu czy innych zdarzeń losowych uniemożliwiających wykonanie zabiegu. Salon poinformuje Klienta o zaistniałej sytuacji niezwłocznie w momencie wejścia w posiadanie takiej informacji i jednocześnie uzgodni z Klientem nowy termin zabiegu. W przypadku wizyt poprzedzonych zadatkiem i sytuacji niedogodności terminów Salon zwróci klientowi zadatek w kwocie jaką wpłacił w formie w jakiej został wpłacony.
15. Salon zastrzega sobie prawo do odmowy umówienia wizyty i odmowy wykonania Usługi w przypadku klientów, którzy po uprzedniej rezerwacji terminu nie pojawili się na wizycie lub też przekładali/odwoływali zarezerwowany termin wizyty. W takiej sytuacji umówienie nowego terminu wizyty możliwe jest po opłaceniu terminu zadatkiem.
16. Salon ma prawo do odwołania rezerwacji wizyty klienta, który nie potwierdził wizyty telefonicznie lub w wiadomości sms najpóźniej na 24 h przed.
17. Pierwszeństwo na termin wykonania zabiegu mają Klienci, którzy dokonali rezerwacji.

§ 5

Płatność

1. Klient jest zobowiązany do zapłaty za wykonane usługi kosmetycznej. Pełen cennik zabiegów znajduje się na stronie internetowej <https://mosbeauty.pl>.
2. Cennik nie stanowi oferty handlowej w związku z tym ceny te mogą ulec zmianie.
3. Po stronie klienta jest dopytanie o ew. ostateczną cenę zabiegu. Pracownik nie jest zobligowany informować klienta o cenie zabiegu.
4. W gabinecie udostępnia się następujące sposoby zapłaty: płatność gotówką na miejscu, płatność kartą płatniczą lub bonem podarunkowym.
5. Skorzystanie z obniżonej ceny lub promocyjnej oferty może być obwarowane odrębnymi zasadami, które zostaną poddane do publicznej wiadomości. Z tytułu promocji Klientom, którzy ponieśli pełną cenę zabiegu nie przysługują żadne roszczenia ani zwrot różnicy w cenie.
6. Rabaty i promocje nie łączą się, chyba że regulamin promocji stanowi inaczej.
7. Zadek należy uiścić wchodząc w link wysłany przez system rezerwacyjny na nr telefonu/adres email, podając pracownikowi recepcji kod BLIK a następnie zatwierdzając go w aplikacji mobilnej lub też tradycyjnie w postaci przelewu na numer konta bankowego, który udostępni recepcja Salonu. W tytule przelewu tradycyjnego należy podać datę i godzinę zabiegu oraz dane osoby umówionej na zabieg.

§ 6

Zakup pakietów

1. W gabinecie dostępne są pakiety płatne z góry, uprawniające do skorzystania z określonej liczby zabiegów w określonym czasie.
2. Opłata za pakiet zabiegów jest zgodna z cennikiem przedstawionym na stronie gabinetu Mo's Beauty Academy.
3. Opłata za pakiet uiszczana jest w całości gotówką bądź kartą w dniu przeprowadzenia pierwszego zabiegu. W przypadku płatności przelewem należność musi zostać zaksięgowana na koncie gabinetu w dniu zabiegu.
4. W przypadku, gdy zabieg z pakietu nie będzie mógł zostać zrealizowany z winy gabinetu, a klient nie zostanie o tym fakcie poinformowany, gabinet zobowiązuje się do zaproponowania rekompensaty.

5. W przypadku wystąpienia opóźnienia z winy gabinetu, czas przewidziany na zabieg zostaje wydłużony adekwatnie do opóźnienia.
6. Jeżeli Klient nie stawi się na wizytę bez uprzedniego anulowania na minimum 72h przez umówioną wizytą, zabieg z pakietu przepada.
7. W przypadku spóźnienia się Klienta na umówiony termin, jeżeli klient wyraża chęć kontynuacji zabiegu w tym dniu, czas spóźnienia odlicza się od czasu przewidzianego na zabieg. W sytuacji dużego spóźnienia pracownik może odmówić wykonania zabiegu a zabieg uznaje się jako zrealizowany.
8. W przypadku, gdy zabiegi z przyczyn niezależnych od klienta nie mogą zostać kontynuowane, klient może wskazać osobę trzecią, która będzie uprawniona do realizacji pozostałych zabiegów o ile osoba ta nie będzie miała przeciwwskazań do przeprowadzenia zabiegu.
9. W przypadku problemów zdrowotnych, będących przeciwwskazaniem do przeprowadzenia zabiegu ujawnionych po zakupie pakietu zabiegów, pozostała kwota zostaje przeznaczona na poczet innych zabiegów u tego samego specjalisty.
10. Decydując się na zabieg, klient wyraża zgodę na wykonanie stosownej dokumentacji związanej z zabiegiem, jak również na fotografowanie oraz sporządzenie pomiarów dla celów dokumentacji, z zastrzeżeniem, iż tożsamość klientki nie zostanie ujawniona.
11. Zakupiony pakiet zabiegów nie podlega zwrotowi.
12. Zakupiony pakiet zabiegów należy wykorzystać w terminie nie przekraczającym 12 miesięcy od dnia dokonania zakupu.

§ 7

Odpowiedzialność

1. Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia gabinetu Klienci odpowiadają bez ograniczeń. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialne są ich ustawowi przedstawiciele.
2. Salon i jego pracownicy nie zapewniają opieki dzieciom.
3. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za powierzone do przechowania okrycia wierzchnie, o ile w gabinecie znajduje się wydzielone miejsce na ich pozostawienie lub inne rzeczy, jeśli przyjęto je wyraźnie na przechowanie. Salon nie ponosi jednak odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione w okryciu wierzchnim lub w gabinecie poza miejscami przeznaczonymi do ich pozostawienia, w szczególności rzeczy wartościowe, torby, plecaki i torebki, które Klient powinien zatrzymać przy sobie.

4. Niezastosowanie się Klienta do postanowień Regulaminu lub złożenie nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie swojego stanu zdrowia i przeciwwskazań lub w wywiadzie, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności za wykonany zabieg po stronie gabinetu.

§ 8

Reklamacje

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji sposobu wykonania zabiegu lub jego efektów, w terminie do 5 dni od jego wykonania (aplikacja rzęs, manicure) lub niezwłocznie po wystąpieniu niepożądanych efektów zabiegu. Do zgłoszenia reklamacji konieczne jest udowodnienie wykonania zabiegu w salonie w dowolnej formie (potwierdzenie płatności kartą/paragon itp.)
2. Reklamacje składa się w formie pisemnej osobiście w salonie lub za pośrednictwem e-maila, listu poleconego nadanego na adres salonu. Wskazane jest dołączenie do zgłoszenia dokumentacji zdjęciowej.
3. Wszystkie reklamacje zostaną rozpoznane w terminie 14 dni. W niektórych sytuacjach w celu pełnego rozpatrzenia reklamacji konieczna może być osobista wizyta w gabinecie na konsultacji kosmetycznej, medycznej etc.
4. W przypadku uznania reklamacji gabinet umożliwi klientowi skorzystanie z nieodpłatnego zabiegu korygującego/ naprawczego w przypadku braku takiej możliwości dokona zwrotu ceny zabiegu Klientowi. Gabinet może zaproponować dodatkowe korzyści w ramach zadośćuczynienia. W sytuacji, gdy klient nie pojawi się w wyznaczonym terminie na zabiegu korygującym reklamację uznają się za zamkniętą.
5. W przypadku odmowy uznania reklamacji Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od tej decyzji w terminie 14 dni. W postępowaniu odwoławczym powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku kwestionowania zabiegu zaraz po jego wykonaniu, Klient nie jest zwolniony z zapłaty za wykonaną usługę – w przypadku zasadności jego żądań ewentualny zwrot zostanie dokonany w pełnej wysokości. Salon zastrzega sobie jednak możliwość zwolnienia Klienta z opłaty w przypadku oczywiście zasadnych podstaw reklamacji.
7. Salon nie ponosi odpowiedzialności za powikłania powstałe w wyniku nieprzestrzegania zaleceń po zabiegowych.

§ 9

Bony i karnety

1. Salon prowadzi sprzedaż bonów i karnetów.
2. Karnety uprawniają do odbycia określonej karnetem liczby takich samych zabiegów, w określonym na karnecie czasie.
3. Bony są bonami kwotowymi na okaziciela, które mogą służyć jako środek płatniczy w salonie.
4. Karnety i bony nie podlegają wymianie na gotówkę.
5. W przypadku opłatności bonem nie wydaje się reszty. Kwotę pozostałą na bonie można wykorzystać na kolejne zakupy.
6. Jeśli klient chce wykorzystać bon kwotowy do zakupu produktu lub usługi o wartości większej, niż kwota wskazana na bonie, różnicę w cenie może dopłacić gotówką lub kartą.
7. Zabieg umówiony w ramach karnetu lub bonu, na którym klient nie pojawi się bez wcześniejszego odwołania rezerwacji, przepada i zostaje odliczony od liczby zabiegów na karnecie. Pozostałe zabiegi w ramach karnetu wciąż mogą zostać wykorzystane.
8. Karnety i bony mogą zostać przekazane innej osobie.
9. Punkty zabrane w programie lojalnościowym za zrealizowane wizyty wymienne są na bony rabatowe na usługi w tej samej kategorii w której zostały przyznane.

§ 10

Standardy higieniczne

1. Salon ściśle przestrzega wymogów sanitarnych sanepidu w zakresie utrzymania porządku, obowiązku dezynfekcji powierzchni oraz wytycznych na czas np. epidemii.
2. Stanowiska przeznaczone dla klientów są dezynfekowane po każdej wizycie.
3. Po wejściu do salonu Klient ma obowiązek zdezynfekować ręce przy użyciu wskazanego preparatu.
4. Klient ma obowiązek nosić w salonie maseczkę o ile nie przeszkadza to w wykonaniu zabiegu.
5. Narzędzia używane w zabiegach są jednorazowe lub wielorazowe poddawane sterylizacji.
6. Do sterylizacji, dezynfekcji i czyszczenia używane są wyłącznie środki dopuszczone do stosowania w salonach beauty.

§11

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych klientów jest Salon.
2. Administrator przetwarza dane osobowe klientów w celu realizacji umów (wykonania Usług).
3. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest realizacja umowy.

4. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres trwania każdej umowy, a po jego zakończeniu przez czas wynikający z obowiązujących przepisów prawa lub do czasu przedawnienia roszczeń.
5. Odbiorcami danych osobowych będą podmioty zewnętrzne dostarczające i wspierające systemy teleinformatyczne Administratora, świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora, w tym w celu umawiania wizyt – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych.
6. Dane osobowe klienta mogą podlegać profilowaniu.
7. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
8. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Urzędu Ochrony Danych Osobowych).