



Regulamin Świadczenia Usług Kosmetycznych w Gabinecie Cosmeo

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania z usług kosmetycznych świadczonych w gabinecie kosmetycznym **COSMEO Ewa Grzegorczyk**, zwanym dalej „Gabinetem”.
2. Zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja są **obowiązkowe** dla każdego Klienta przed przystąpieniem do zabiegu. Przystąpienie do zabiegu jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wszystkie postanowienia Regulaminu.

§ 2. Klienci

1. Klientem Gabinetu może być każda pełnoletnia osoba fizyczna.
2. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać z usług Gabinetu wyłącznie za **pisemną zgodą** rodzica, opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego. Pracownik Gabinetu ma prawo odmówić wykonania usługi, jeśli zgoda nie zostanie okazana lub będzie budzić wątpliwości.

§ 3. Higiena i bezpieczeństwo

1. W trosce o najwyższe standardy higieny i bezpieczeństwa wszystkie narzędzia wielokrotnego użytku są **sterylizowane** w autoklawie po każdym użyciu. Narzędzia jednorazowe są utylizowane.
2. Klient jest zobowiązany do poinformowania pracownika Gabinetu o wszelkich dolegliwościach, chorobach lub problemach zdrowotnych, które mogą mieć wpływ na przebieg zabiegu, w szczególności o:
 - chorobach serca, nowotworowych, zakaźnych;
 - ciąży lub okresie połogowym;
 - przyjmowanych lekach (zwłaszcza rozrzedzających krew);
 - posiadanych protezach, rozruszniku serca;
 - otwartych ranach, skaleczeniach lub uczuleniach.
- Klient jest **zobowiązany** do informowania o każdej zmianie w swoim stanie zdrowia lub przyjmowanych lekach przed każdą kolejną wizytą.
3. Pracownik Gabinetu ma prawo **odmówić wykonania usługi**, jeśli Klient jest pod wpływem alkoholu, substancji odurzających lub gdy istnieją przeciwwskazania zdrowotne do wykonania zabiegu, a Klient nie wyraża zgody na pisemne potwierdzenie akceptacji ryzyka.

4. W przypadku przypadkowego zranienia Klienta podczas zabiegu, zabieg zostaje przerwany, a miejsce zranienia jest natychmiastowo zdezynfekowane i zabezpieczone. Zapewniamy dokończenie zabiegu w dogodnym terminie po całkowitym zagojeniu rany, bez dodatkowych opłat.
5. **Zgoda na wykorzystanie wizerunku:** Wykonanie zdjęć przed i po zabiegu jest standardową procedurą dokumentacyjną. Zdjęcia te są przechowywane w dokumentacji Klienta. Publikacja wizerunku Klienta na stronach internetowych Gabinetu lub w mediach społecznościowych (np. Instagram, Facebook) jest możliwa wyłącznie po uprzednim, pisemnym wyrażeniu zgody przez Klienta.

§ 4. Rezerwacja wizyt i zadatki

- Rezerwacji można dokonywać osobiście, telefonicznie, online poprzez stronę internetową Gabinetu lub dedykowaną aplikację.
- **Zadatek:** W celu potwierdzenia rezerwacji na niektóre zabiegi, Gabinet może wymagać wpłaty zadatku w wysokości od 20 do 200 zł.
 - Zadatek należy wpłacić w ciągu **60 minut** od rezerwacji. Brak wpłaty w wyznaczonym czasie spowoduje automatyczne usunięcie wizyty z systemu rezerwacyjnego.
 - Wpłacona kwota zadatku zostanie **odliczona** od całkowitej ceny zabiegu.
 - W przypadku, gdy Gabinet anuluje lub przenosi wizytę Klient ma prawo do natychmiastowego zwrotu zadatku lub jego przeniesienia na inny termin.
- **Anulowanie wizyty:**
 - Wizytę można bezkosztowo anulować lub przełożyć najpóźniej na **12 godzin** przed planowanym terminem.
 - Brak stawienia się na wizytę lub anulowanie jej w terminie krótszym niż 12 godzin skutkuje **utrata zadatku**.
 - W przypadku anulowania wizyty w regulaminowym czasie, Klient może odebrać zadatek w formie **bonu o wartości wpłaconej kwoty**, do wykorzystania na dowolne usługi lub produkty Gabinetu.
- Gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia rezerwacji od Klientów, którzy w przeszłości wielokrotnie nie stawili się na umówione wizyty.

§ 5. Spóźnienia i przebieg zabiegu

1. Klient powinien zgłosić się na wizytę **punktualnie** lub najpóźniej 5 minut przed umówioną godziną.
2. W przypadku spóźnienia Klienta, Gabinet **nie gwarantuje** wykonania zabiegu w pełnym wymiarze czasowym. Czas zabiegu może zostać skrócony, a jego cena pozostaje bez zmian.
3. W przypadku spóźnienia z winy Gabinetu, czas trwania zabiegu zostanie zachowany.
4. Podane czasy trwania zabiegów są szacunkowe i mogą ulec wydłużeniu lub skróceniu w zależności od indywidualnych potrzeb Klienta i specyfiki wykonywanej usługi.

§ 6. Płatności i cennik

1. Klient jest zobowiązany do uregulowania płatności za wykonaną usługę zgodnie z aktualnym cennikiem, dostępnym na stronie internetowej www.gabinetcosmeo.pl oraz w Gabinetcie.
2. Dostępne formy płatności to: gotówka, karta płatnicza, przelew oraz bony i karnety Gabinetu.
3. Gabinet zastrzega sobie prawo do wprowadzania czasowych promocji, zniżek i ofert specjalnych. Promocje te nie uprawniają do żadnych roszczeń Klientów, którzy skorzystali z usługi w regularnej cenie przed ich wprowadzeniem.

§ 7. Bony, karnety i pakiety

1. Bony i karnety Gabinetu są **bezzwrotne** i nie podlegają wymianie na gotówkę.
2. W wyjątkowych przypadkach, np. z przyczyn medycznych potwierdzonych pisemnie, Gabinet może dokonać zwrotu kwoty pomniejszonej o należne podatki (VAT i podatek dochodowy).
3. Klient, który zakupił bon podarunkowy online, ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży w terminie 14 dni od dnia otrzymania bonu (w przypadku bonu fizycznego) lub od dnia zawarcia umowy (w przypadku bonu elektronicznego) bez podania przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, klient zobowiązany jest poinformować Cosmeo o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: **kontakt@gabinetcosmeo.pl**
4. W przypadku odstąpienia od umowy, Cosmeo dokona zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, w tym kosztów dostarczenia bonu (jeśli występowały), nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył klient, chyba że klient wyrażnie zgodzi się na inny sposób zwrotu.
5. W przypadku nieodwołania wizyty opłaconej bonem lub karnetem w regulaminowym czasie (min. 12 godzin przed terminem), wartość wizyty zostaje **odliczona** od wartości bonu/karnetu.

§ 8. Reklamacje

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą sposobu wykonania usługi w terminie **7 dni** od daty jej realizacji.
2. Reklamacje należy składać na piśmie osobiście, pocztą lub mailowo na adres **kontakt@gabinetcosmeo.pl**. Wskazane jest dołączenie dokumentacji zdjęciowej.
3. Reklamacje są rozpatrywane w terminie **14 dni**. W przypadku uznania reklamacji, Gabinet oferuje **bezpłatny zabieg korygujący** lub inną formę rekompensaty.
4. **Reklamacja nie zostanie uwzględniona, jeśli:**
 - Klient nie zastosował się do zaleceń pozabiegowych przekazanych przez pracownika Gabinetu.
 - Klient samowolnie ingerował w efekt zabiegu (np. samodzielnie usuwał hybrydę, zmieniał stylizację).
 - Reklamacja dotyczy subiektywnych odczuć Klienta co do estetyki, o ile zabieg został wykonany zgodnie ze sztuką kosmetyczną.

§ 9. Odpowiedzialność

1. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub zagubienie rzeczy wartościowych (w tym biżuterii, torebek, plecaków), które Klient powinien mieć przy sobie.
2. Za wszelkie szkody lub zniszczenia mienia Gabinetu, Klient odpowiada materialnie. W przypadku osób niepełnoletnich odpowiedzialność ponoszą ich opiekunowie prawni.
 - **Rzeczy zagubione:** Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Klientów. Rzeczy znalezione będą przechowywane przez okres 14 dni. Po tym terminie zostaną przekazane do odpowiednich instytucji lub zutylizowane.
3. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za niezadowolenie Klienta z efektu końcowego, jeśli zabieg został wykonany profesjonalnie, zgodnie ze sztuką kosmetyczną.
4. Złożenie przez Klienta nieprawdziwych oświadczeń dotyczących stanu zdrowia lub przeciwwskazań skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Gabinetu za ewentualne skutki uboczne zabiegu.

§ 10. Pozostałe postanowienia

1. Na terenie Gabinetu obowiązuje **całkowity zakaz palenia** oraz spożywania alkoholu i substancji odurzających.
2. Obowiązuje **zakaz wprowadzania zwierząt** na teren Gabinetu.
3. Na terenie Gabinetu obowiązuje zakaz spożywania posiłków.
4. Podczas przebywania w Gabinetcie prosimy o wyciszenie telefonów.

§ 11. Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest **COSMEO Ewa Grzegorczyk**.
2. Dane osobowe Klientów są przetwarzane w celu:
 - Świadczenia usług kosmetycznych i ich prawidłowego rozliczania.
 - Realizacji umowy (rezerwacji, płatności, reklamacji).
 - Spełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze, w tym podatkowych i księgowych.
 - Komunikacji z Klientem w celach związanych z rezerwacją wizyt i usługami.
3. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Ma również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz do przenoszenia danych.
4. Podanie danych jest dobrowolne, jednak ich brak może uniemożliwić wykonanie usługi, w szczególności z uwagi na konieczność przeprowadzenia wywiadu i weryfikacji przeciwwskazań.
5. Dane osobowe Klientów nie są udostępniane innym podmiotom, z wyjątkiem tych, które są uprawnione do ich otrzymania na mocy przepisów prawa (np. organy państwowe, biura rachunkowe).

§ 12. Siła wyższa

1. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie wizyty z powodu wystąpienia okoliczności niezależnych od Gabinetu (siła wyższa), w tym m.in. awarii sprzętu,

braku prądu, nagłych zdarzeń losowych. W takim przypadku Klient zostanie bezzwłocznie poinformowany, a wpłacony zadek zostanie zwrócony lub przeniesiony na inny termin.