

# REGULAMIN SOFTLY

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W KLINICE „SOFTLY CLINIC”

Niniejszy Regulamin świadczenia usług w klinice „Softly Clinic” (Regulamin) określa ogólne warunki umów o świadczenie usług, jakie zawierane są pomiędzy „Softly Clinic”, a Klientami, obowiązki Stron umów oraz zasady odpowiedzialności Stron. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej kliniki „Softly Clinic”, a także w siedzibie kliniki „Softly Clinic”.

### 1. Definicje:

Klinika - klinika „Softly Clinic”, której siedziba znajduje się w Bydgoszczy, przy ulicy Dworcowej 47/1 i która prowadzona jest przez spółkę działającą pod firmą SOFTLY sp. z o.o. sp.k z siedzibą w Poznaniu, adres siedziby: Os. Zwycięstwa 13/129, 61-647 Poznań, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000616800, NIP: 7792442549, REGON: 36444829900000.

Klient - osoba, na rzecz której ma zostać wykonana Usługa. W sytuacji, w której Usługa została zamówiona i opłacona przez osobę lub podmiot trzeci, za Klienta uważa się osobę, na rzecz której ma zostać wykonana Usługa. Nie pozbawia to osoby lub podmiotu zamawiającego uprawnień wynikających ze stosunku umownego pomiędzy nim, a Kliniką.

Usługa - zabieg oferowany przez Klinikę w ramach jej działalności i wykonywany na podstawie umowy łączącej Klienta z Kliniką przez osobę zatrudnioną w Klinice lub współpracującą z Kliniką.

Zabieg - zabieg kosmetyczny lub zabieg medycyny estetycznej.

Cennik - aktualne zestawienie oferowanych przez Klinikę Usług wraz z cenami, które są wyrażone w złotych polskich i są cenami brutto.

Umowa - umowa, na podstawie której w ramach działalności Kliniki na rzecz Klienta ma zostać wykonana przez pracownika Kliniki lub osobę współpracującą z Kliniką Usługa lub kilka Usług.

Dokument - każdy nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jego treścią.

Leki - produkty lecznicze w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 września 2001r.

Prawo farmaceutyczne (tj. Dz.U. Nr 45, poz. 271), które Klient nabywa we własnym zakresie na podstawie zalecenia lekarza współpracującego z Kliniką i w związku z wykonaniem Usługi.

Substancje - substancje niebędące produktami leczniczymi w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 września 2001r. Prawo farmaceutyczne (tj. Dz.U. Nr 45, poz. 271), które są używane przez Klienta w związku z wykonaniem Usługi, w szczególności kosmetyki w rozumieniu przepisu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 30 marca 2001r. o kosmetykach (tj. Dz.U. z 2013 r. poz. 475).

### 2. Zasady świadczenia Usług:

1. Wykonanie przez Klinikę Usługi na rzecz Klienta odbywa się po sporządzeniu z udziałem Klienta stosownej dokumentacji, na którą składają się: Karta Klienta, Oświadczenie o Stanie Zdrowia, Zgoda na Zabieg oraz Zgoda na Przetwarzanie Danych Osobowych, chyba że została już ona wcześniej udzielona.
2. Warunkiem wykonania przez Klinikę Usługi na rzecz Klienta jest zakwalifikowanie go do Zabiegu przez upoważnioną osobę, poinformowanie go o możliwych negatywnych następstwach wykonania Zabiegu oraz ryzyku wystąpienia zdarzeń niepożądanych oraz podpisanie przez Klienta Oświadczenia o tym, że został on poinformowany o możliwych negatywnych następstwach wykonania Zabiegu oraz ryzyku wystąpienia zdarzeń niepożądanych.
3. Usługi świadczone są przez Klinikę na rzecz osób pełnoletnich, posiadających pełną zdolność do czynności prawnych. Usługi mogą być świadczone na rzecz osób nieposiadających pełnej zdolności do czynności prawnej tylko za pisemną zgodą przedstawiciela ustawowego tych osób.
4. Klinika zastrzega sobie prawo odmowy wykonania Usługi na rzecz Klienta, w szczególności w sytuacji, w której jego stan zdrowia zgodny z Oświadczeniem powoduje zwiększenie prawdopodobieństwa negatywnych następstw lub zwiększenie ryzyka wystąpienia zdarzeń niepożądanych.

### **3. Wykonywanie zabiegów:**

1. Klinika oferuje Zabiegi z zakresu kosmetyki oraz medycyny estetycznej.
2. Wszystkie Zabiegi wykonywane są przez osoby posiadające wiedzę, doświadczenie oraz kierunkowe wykształcenie. Zabiegi z zakresu medycyny estetycznej wykonywane są przez lekarzy medycyny, specjalistów stosownych dziedzin. Zabiegi z zakresu kosmetyki wykonywane są przez dyplomowanych kosmetologów oraz przez techników usług kosmetycznych.
3. Klinika może zalecić, aby przed dokonaniem Zabiegu Klient poddał się badaniom lekarskim celem ustalenia ogólnego stanu zdrowia i wykrycia ewentualnych przeciwwskazań do dokonania Zabiegu. Klinika zastrzega sobie prawo do uzależnienia wykonania Zabiegu od uprzednich badań. Badania takie winny być wykonane przez Klienta we własnym zakresie, na jego koszt i ryzyko.

### **4. Obowiązki Stron:**

1. Klinika zapewnia wykonanie Zabiegu przez wykwalifikowaną osobę.
2. Klinika zapewnia sprzęt do wykonania Zabiegu i dokłada należytej staranności aby sprzęt ten funkcjonował prawidłowo.
3. Przed dokonaniem Zabiegu Klient obowiązany jest podpisać Kartę Klienta, Oświadczenie o Stanie Zdrowia oraz Oświadczenie o Zgodzie na Przetwarzanie Danych Osobowych.
4. Przed dokonaniem Zabiegu Klient obowiązany jest poddać się procedurze zakwalifikowania go do Zabiegu. Po przeprowadzeniu procedury zakwalifikowania do zabiegu Klient otrzymuje do podpisu Oświadczenie o zgodzie na przeprowadzeniu zabiegu.
5. Składając Oświadczenie o Stanie Zdrowia oraz w trakcie procedury zakwalifikowania do Zabiegu Klient ma obowiązek podawać informacje zgodnie z prawdą i nie zatajać żadnych informacji, o których udzielenie został poproszony.
6. W razie podania informacji niezgodnych z prawdą lub zatajenia informacji, o których udzielenie Klient został poproszony Klinika, ani osoby w niej zatrudnione lub z nią współpracujące nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki Zabiegu lub jego niepożądane następstwa, których można było uniknąć, gdyby Klient nie podał informacji nieprawdziwych lub informacji nie zataił.
7. Klient obowiązany jest niezwłocznie poinformować Klinikę jeśli uzna, że Zabieg przygotowywany jest lub przeprowadzany w sposób niefachowy lub jego zastrzeżenia budzi funkcjonowanie sprzętu wykorzystywanego do Zabiegu lub stan pomieszczenia, w którym Zabieg jest przeprowadzany.
8. Po wykonaniu Zabiegu Klient jest informowany o zaleceniach, co do dalszego postępowania, w tym co do stosowania lub niestosowania określonych preparatów, leków lub substancji oraz co do możliwości wykonywania innych Zabiegów w określonym czasie.
9. W sytuacji, w której Klient nie jest zadowolony z efektu uzyskanego przez wykonanie Zabiegu, winien poinformować Klinikę o planowanym powtórzeniu Zabiegu lub przeprowadzeniu Zabiegu w obrębie tego samego obszaru w innym niż Klinika podmiocie. Informacja winna być udzielona na piśmie pod rygorem utraty prawa do dochodzenia odszkodowania w części dotyczącej kosztów powtórnego Zabiegu lub Zabiegu w obrębie tego samego obszaru ciała.

### **5. Prawa Klienta:**

1. Klient ma prawo do poszanowania jego praw, w szczególności prawa do poszanowania godności oraz prawa do prywatności.
2. Klient ma prawo do informacji o stanie zdrowia i proponowanych Zabiegach oraz ich skutkach, w tym o ryzyku wystąpienia negatywnych następstw lub zdarzeń niepożądanych. Klient ma prawo do tego, aby wszelkie swoje wątpliwości konsultować z osobą, która ma wykonać Zabieg. Prawo do informacji przysługuje Klientom, którzy ukończyli 16 lat, a także przedstawicielom ustawowym Klientów, którzy nie ukończyli 18 lat.
3. Klient ma prawo wskazać osobę, której Klinika będzie mogła udzielać informacji na temat wykonanych Zabiegów oraz innych informacji uzyskanych w związku z wykonaniem Zabiegu. Udzielenie zgody bez wyszczególnienia rodzaju informacji oznacza zgodę na udzielanie wszelkich informacji.
4. Klient ma prawo wskazać osobę, która może być obecna przy wykonywaniu Zabiegu. Zgoda nie wymaga formy pisemnej – za zgodę poczytuje się brak sprzeciwu co do obecności takiej osoby podczas Zabiegu. Klient ma prawo sprzeciwić się temu aby przy Zabiegu obecna była osoba trzecia, przybrana przez

osobę wykonującą Zabieg, chyba że osoba ta pomaga osobie wykonującej Zabieg.  
W takim przypadku brak Zgody oznacza odstąpienie od Umowy.

#### **6. Dokumentacja i dane osobowe:**

1. W związku ze świadczeniem Usług Klinika sporządza i gromadzi dokumentację Klienta, na którą składają się w szczególności Oświadczenia Klienta, wyniki jego badań, dokumenty wytworzone w procesie świadczenia Usługi, a także po wykonaniu Usługi.
2. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i rzetelność dokumentacji w zakresie, w jakim zawiera ona informacje udzielone przez Klienta.
3. Dokumentacja Klienta nie stanowi dokumentacji medycznej w rozumieniu Ustawy z dnia 6 listopada 2008r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tj. z dnia 28 stycznia 2016r., Dz.U. z 2016 r. poz. 186). Przepisy art. 23 – 30a tej ustawy stosuje się odpowiednio, za wyjątkiem przepisów art. 29 i 30, których nie stosuje się.
4. Wraz z przystąpieniem do sporządzania dokumentacji Klienta Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych, sposoby ich przetwarzania i inne postanowienia dotyczące danych osobowych zawarte są w Oświadczeniu o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych.
5. Odmowa wyrażenia Zgody na przetwarzanie danych osobowych lub cofnięcie zgody na ich przetwarzanie w zakresie, w jakim przetwarzanie tych danych jest konieczne dla prawidłowego wykonania Usługi oznacza odstąpienie od Umowy.

#### **7. Płatności:**

1. Za wykonanie Usługi należne jest wynagrodzenie według Cennika.
2. Wynagrodzenie płatne jest, według wyboru Klienta, gotówką, kartą płatniczą lub przelewem na rachunek bankowy Kliniki.
3. Wynagrodzenie płatne jest w dniu wykonania Zabiegu. Jeśli Zabieg wykonywany jest podczas więcej niż jednej wizyty płatność dokonywana jest w dniu pierwszej wizyty.
4. W przypadku płatności na rachunek bankowy dokonanej w dniu Zabiegu Klinika może poprosić o okazanie dowodu polecenia przelewu.

#### **8. Odpowiedzialność:**

1. Klinika, z zastrzeżeniem ust. 8.4., ponosi odpowiedzialność za osoby przez nią zatrudnione.
2. Przy wykonywaniu Usług Klinika posługuje się osobami, które w zakresie swej działalności zawodowej trudnią się wykonywaniem takich czynności w rozumieniu przepisu art. 429 Kodeksu cywilnego. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania osób, z którymi współpracuje.
3. Na żądanie Klienta Klinika udzieli informacji, czy osoba, która świadczyła Usługę jest zatrudniona w Klinice i w związku z tym może ponosić odpowiedzialność za jej działania i zaniechania, czy też z nią współpracuje. W przypadku współpracy na żądanie Klienta Klinika udzieli informacji pozwalających na zwrócenie się z ewentualnym roszczeniem bezpośrednio do tej osoby.
4. Klinika, osoby w niej zatrudnione, ani osoby z nią współpracujące nie ponoszą odpowiedzialności za negatywne następstwa Zabiegu, które są wynikiem nieprzestrzegania przez Klienta jego obowiązków, niestosowania się do zaleceń lub wynikają z działania lub zaniechania osób zatrudnionych w Klinice jeśli działania lub zaniechania tych osób nie pozostawały w związku z ich obowiązkami pracowniczymi.

#### **9. Odstąpienie od umowy:**

1. Klient ma prawo odstąpić od umowy najpóźniej do chwili rozpoczęcia wykonywania na jego rzecz Usługi.
2. Jeżeli wykonanie zabiegu wiąże się z koniecznością nabycia przez Klinikę preparatów, leków lub substancji, Klient odstępując od umowy obowiązany jest do pokrycia kosztów ich nabycia, o ile został poinformowany o konieczności nabycia, a nabycie już nastąpiło. Klinika może potrącić należną z tego tytułu kwotę z kwoty wynagrodzenia, jakie winno być zwrócone Klientowi.
3. W razie odstąpienia od umowy, za wykonanie której Klient uiszczył wynagrodzenie przed dniem jej wykonania zwrot wynagrodzenia nastąpi – niezależnie od sposobu płatności – przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Klienta. Wskazanie numeru rachunku bankowego winno nastąpić na piśmie lub w drodze mailowej.

4. Jeśli płatność za usługę została zrealizowana przelewem zwrot uiszczanego wynagrodzenia nastąpi na ten sam rachunek bankowy, z którego przelano środki tytułem wynagrodzenia.

#### **10. Reklamacja:**

1. Reklamacja winna być skierowana wobec Kliniki w formie pisemnej niezwłocznie po ustaleniu podstaw jej sporządzenia.
2. Klinika w terminie 7 dni poinformuje Klienta, czy reklamację uznaje i zaproponuje sposób spełnienia roszczeń Klienta z tego tytułu. W sytuacji, w której reklamacja wymaga uzyskania informacji od Klienta termin ten rozpoczyna swój bieg od dnia uzyskania ostatniej żądanej przez Klinikę informacji.
3. W zakresie rozpatrywania reklamacji Klient obowiązany jest do współdziałania z Kliniką, w szczególności do udzielania informacji związanych z będącą przedmiotem reklamacji Usługą oraz do stawienia się do Kliniki, o ile będzie to niezbędne do ustalenia okoliczności istotnych dla rozpatrzenia reklamacji.

#### **11. Inne postanowienia:**

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827).