

REGULAMIN WYKONYWANIA ZABIEGÓW W KLINICE ELITE CENTRUM LASEROTERAPII

Niniejszy regulamin dostępny jest we wszystkich placówkach Kliniki Elite Centrum Laseroterapii oraz za pośrednictwem strony internetowej www.przeszczep-wlosow-artas.pl. Określa on prawa i obowiązki zarówno Klientów jak i Kliniki Elite, w tym zasady umawiania zabiegów, zasady odpowiedzialności oraz ochrony danych osobowych.

Zanim skorzystasz z naszych usług zachęcamy do zapoznania się z treścią Regulaminu.

W razie pytań zachęcamy do kontaktu telefonicznego: 22 251 21 21 lub mailowo: info@elite.waw.pl

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Przed przystąpieniem do rezerwacji Zabiegu w Klinice Elite, Klient ma obowiązek zapoznania się z niniejszym Regulaminem, a w razie wątpliwości co do jego postanowień, skontaktować się z personelem Kliniki Elite.
2. Regulamin wraz z opisem Zabiegu stanowi umowę o świadczenie usługi.
3. Na terenie Kliniki Elite 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.
4. Dla zabiegów z zakresu chirurgii plastycznej, przeszczepu włosów obowiązywać mogą dodatkowe zasady nie objęte niniejszym Regulaminem, o których Klient jest informowany przed zawarciem umowy.
5. Wszelkie ceny podane w cenniku oraz na stronie internetowej Kliniki Elite są cenami brutto (zawierającymi podatek VAT) i są wyrażone w złotych polskich.
6. Podane ceny z zakresu medycyny estetycznej są cenami orientacyjnymi, których doprecyzowanie następuje podczas kwalifikacji Klienta do Zabiegu.
7. Oferta aktualnie dostępnych zabiegów i produktów dostępna jest w placówkach Kliniki Elite oraz na stronie internetowej. Klinika zastrzega prawo do wprowadzania zmian zarówno dla całej firmy, jak i poszczególnych placówek.

DEFINICJE

1. Biuro Zarządu Kliniki Elite Centrum Laseroterapii - placówka administracyjna AMITEK Sp. z o.o. zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000351286, NIP 5342445280, z siedzibą w Brwinowie przy ulicy Bratniej 42.
2. Klinika Elite - każda placówka Elite Centrum Laseroterapii z siedzibą zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Przedsiębiorców pod nr KRS 0000351286, NIP 5342445280.
3. Klient - osoba fizyczna posiadająca pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług będących w ofercie Kliniki Elite.
4. Dokumentacja – wywiad zawierający informacje o stanie zdrowia Klienta oraz oświadczenia składane przez Klienta m.in. dotyczące ochrony danych osobowych oraz zgody na wykonanie Zabiegu, udzielone w formie papierowej.
5. Osoba niepełnoletnia - Klient, który nie ukończył 18 lat i korzysta z usług Kliniki Elite za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego.
6. Cennik – aktualny cennik oferty usług i towarów Kliniki Elite, kwoty podane są kwotami brutto w walucie złoty polski.
7. Zabieg – usługa wykonana przez lekarza, kosmetologa lub pozostałych pracowników Kliniki przy użyciu adekwatnych środków medycznych, kosmetycznych lub specjalistycznego sprzętu HiTech.
8. Strona internetowa – www.elite.waw.pl
9. Zadek – forma zabezpieczenia rezerwacji wizyty w danym terminie, którą stanowi określona część kwoty Zabiegu, szczegółowo opisana w niniejszym Regulaminie.

KLIENCI

1. Klientem placówki jest osoba pełnoletnia.
2. Dopuszcza się korzystanie z Zabiegów przez osoby niepełnoletnie, które nie ukończyły 18 roku życia, za wyraźną zgodą ich rodzica lub opiekuna prawnego. Personel Kliniki jest uprawniony do żądania w każdym czasie, przedłożenia stosownej zgody oraz do odmowy świadczenia Zabiegu, w przypadku braku takiej zgody.
3. W przypadku Klientów, którzy ukończyli 16 rok życia, a nie ukończyli 18 roku życia niezbędna jest zgoda na Zabieg tzw. zgoda kumulatywna, wyrażona zarówno przez niepełnoletniego Klienta oraz jego rodzica lub opiekuna prawnego.
4. Klient jest zobowiązany do podania informacji na temat swojego stanu zdrowia, jeśli jest to konieczne do podjęcia decyzji o wykonaniu określonego Zabiegu oraz podpisania oświadczenia o prawdziwości podanych informacji.
5. Klient, którego stan wskazuje na spożycie alkoholu lub użycie środków odurzających, może zostać wyproszony z lokalu, a jego Zabieg nie odbędzie się.

ZASADY WYKONYWANIA ZABIEGÓW

1. Klient przed wyborem Zabiegu zapoznaje się z jego opisem, czasem trwania oraz jego ceną.
2. Zabiegi wykonywane są wyłącznie w godzinach pracy Kliniki Elite. Przy czym Klinika zastrzega sobie prawo do okresowej lub trwałej zmiany godzin funkcjonowania placówki, lub jej czasowego zamknięcia w związku z awarią, potrzebą konserwacji lub wykonania innych niezbędnych prac. Klientowi, któremu powyższe okoliczności kolidują z terminem wizyty, przysługuje prawo zmiany daty wykonania usługi w najbliższym możliwym terminie, a w przypadku trwałej niemożliwości jej wykonania, do zwrotu kosztów uiszczonych na jej poczet. Aktualne godziny pracy dostępne są w każdej placówce oraz na stronie internetowej.
3. Wykonanie Zabiegu w Klinice Elite możliwe jest po rezerwacji terminu oraz zakwalifikowaniu Klienta przez personel Kliniki Elite. Przed przystąpieniem do Zabiegu, przegotowywana jest Dokumentacja Klienta, a w przypadku Zabiegów, co do których przewiduje się pobranie Zadatku – również dokonanie płatności.
4. Dopuszcza się zamianę zakupionego Zabiegu lub pakietu Zabiegów na inne z oferty Kliniki Elite.
5. W przypadku, gdy Klient dokonał zapłaty za Zabieg w pełnej kwocie, a następnie wystąpił o zmianę opłaconego Zabiegu, Klient może przeznaczyć wpłaconą kwotę na inny Zabieg znajdujący się w ofercie Kliniki Elite, z tą samą stawką VAT, co pierwotnie opłacony. Zamiana Zabiegu może dotyczyć wyłącznie Klienta, który dokonał opłaty.
6. W przypadku, gdy Klient dokonał wpłaty za cały Zabieg lub pakiet Zabiegów, a następnie od niego odstąpił, bez zamiany na inny Zabieg/i, o którym mowa powyżej, Klinika Elite w ciągu 14 dni, zwraca Klientowi wpłaconą kwotę. Klinika zastrzega możliwość pomniejszenia zwracanej kwoty o zryczałtowane koszty poniesione przez Klinikę w związku z przygotowaniem do wykonania Zabiegu w wysokości 50% wpłaconej ceny z tym zastrzeżeniem, że jeśli koszty poniesione przez Klinikę Elite w związku z przygotowaniem do Zabiegu, są wyższe niż 50% wpłaconej kwoty wówczas oszacowane zostają faktyczne poniesione koszty na zarezerwowany termin Zabiegu/ów.

REZERWACJA I ODWOŁANIE TERMINU

1. Zabiegi wykonywane są po uprzedniej rezerwacji terminu.
2. Klinika Elite prowadzi rezerwację osobiście w dowolnej z placówek, telefonicznie, mailowo, za pomocą mediów społecznościowych lub rejestracji online na stronie internetowej.
3. Przed rezerwacją wizyty Klient jest informowany o najbliższym możliwym terminie Zabiegu oraz o wyprzedzeniu, z jakim należy dokonywać rezerwacji wizyty.
4. W przypadku niektórych Zabiegów Klinika Elite jest uprawniona żądać wpłaty przez Klienta Zadatku, o którym mowa w dalszej części Regulaminu.
5. Klinika Elite dopuszcza możliwość niewykonania Zabiegu lub jego odwołania z usprawiedliwionych i ważnych powodów, niezależnych od Kliniki Elite, takich jak:
 - a) brak personelu
 - b) brak wcześniejszej rezerwacji na wizytę,
 - c) wypadek losowy,

- d) choroba osoby wykonującej Zabieg,
- e) nagłe wyłączenie mediów w siedzibie,
- f) awarię urządzeń,

W takich sytuacjach Klient zostaje umówiony na inny dostępny termin. A jeżeli nie jest możliwe ustalenie terminu dogodnego dla Klienta zostaje zwrócona wpłacona kwota.

6. W przypadkach nagłych i niezależnych od Kliniki Elite, zmiana terminu umówionego Zabiegu następuje w możliwie najszybszym czasie od zaistniałej sytuacji. W innych sytuacjach Klient jest informowany o zmianie terminu zabiegu przed upływem 24 godzin przed wyznaczonym terminem.
7. W przypadku odwołania Zabiegu przez Klienta, jest on zobowiązany poinformować placówkę w terminie nie później niż 24 godziny przed umówionym Zabiegiem, chyba że co innego wynika z dalszych postanowień Regulaminu.
8. W sytuacji, gdy Zabieg wymaga wpłaty Zadatku, w przypadku odwołania wizyty, jego rozliczenie następuje zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
9. W przypadku uporczywego odwoływania wizyt przez Klienta w terminie późniejszym niż dozwolony niniejszym Regulaminem albo niestawiania się na umówioną wizytę bez odwołania wizyty we wskazanym terminie więcej niż 2 razy, Klinika Elite jest uprawniona do odmowy świadczenia lub rezerwacji kolejnej wizyty danemu Klientowi.

PAKIETY ZABIEGÓW

1. Klinika Elite oferuje zakup Pakietu Zabiegów.
2. Zakupione Pakiety Zabiegów należy wykorzystać w terminie nie przekraczającym 12 miesięcy od dnia dokonania zakupu. Po upływie terminu wskazanego powyżej zakupione Pakiety Zabiegów tracą ważność i nie będą mogły być wykorzystane.
3. Termin wskazany powyżej jest jednocześnie terminem wygaśnięcia umowy zawartej między Klientem a Kliniką Elite na realizację Pakietu Zabiegów.
4. Dopuszcza się zamianę wykupionego Zabiegu lub Pakietu Zabiegów na inny Zabieg lub Zabiegi będące w ofercie Kliniki Elite z przyczyn zdrowotnych Klienta lub z powodu awarii sprzętu przy użyciu, którego Zabieg lub Zabiegi miały być wykonane.
5. Zamiana Pakietu Zabiegów nie powoduje wydłużenia terminu ważności, chyba że przeprowadzenie Zabiegu lub Pakietu Zabiegów jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Kliniki Elite (np. brak personelu lub kwestie techniczne sprzętu).
6. W przypadku odwołania Zabiegu przez Klienta, jest on zobowiązany poinformować placówkę w terminie nie później niż 24 godziny przed umówionym Zabiegiem. Po tym terminie uznaje się, że Zabieg został wykonany i zostaje odliczony z wykupionego Pakietu.

SPÓŹNIENIA

1. W celu zadbania o najwyższą jakość i punktualność usług świadczonych w Klinice Elite, Klient powinien stawić się wpłaćwce na ok. 5-10 minut przed rozpoczęciem Zabiegu, w celu przygotowania się do Zabiegu, m.in. uzupełnienia odpowiednich dokumentów.
2. O każdym potencjalnym spóźnieniu Klient powinien niezwłocznie poinformować personel Kliniki Elite telefonicznie, nie później niż 2 godziny przed planowanym Zabiegiem, chyba że z postanowień niniejszego Regulaminu wynika inaczej.
3. Klinika Elite dopuszcza spóźnienie Klienta do 10 minut bez konsekwencji skrócenia długości Zabiegu.
4. W przypadku spóźnienia powyżej 10 minut Klinika Elite ma prawo odmówić Klientowi wykonania Zabiegu i przepisać go na inny termin. Spóźnienie takie traktowane będzie jak nieodwołanie Zabiegu we wskazanym w niniejszym Regulaminie terminie, co uprawnia Klinikę Elite do zatrzymania wpłaconego przez Klienta Zadatku.
5. Każdy przypadek spóźnienia rozpatrywany jest indywidualnie, w zależności od aktualnego obłożenia grafiku Kliniki Elite.

FORMA PŁATNOŚCI

1. Klient jest obowiązany do zapłaty za wykonane Zabiegi.
2. Cennik Zabiegów jest dostępny na stronie internetowej Kliniki Elite oraz w placówkach.
3. W Klinice Elite udostępnia się następujące sposoby zapłaty:
 - a) przelew na rachunek bankowy,
 - b) gotówką w placówce,
 - c) kartą kredytową lub debetową,
 - d) blikiem,
 - e) kartą podarunkową lub voucherem.
4. W przypadku niektórych Zabiegów, Klinika Elite pobiera Zadek, o którym mowa w dalszej części Regulaminu.
5. Płatność przelewem uznaje się za dokonaną w momencie zaksięgowania środków na rachunku bankowym Kliniki Elite.
6. Po dokonaniu płatności i wykonaniu usługi Klient otrzymuje paragon lub fakturę.

ZADATEK

1. Klinika Elite zastrzega sobie możliwość pobierania Zadeku celem zabezpieczenia pracy personelu i wykonania umowy o świadczenie usługi.
2. Wysokość Zadeku jest ustalana indywidualnie. Na wysokość Zadeku ma wpływ czas Zabiegu, stopień jego skomplikowania oraz koszt przeprowadzanego Zabiegu.
3. Zadek na poczet Zabiegu lub konsultacji o wartości do 2000 zł:
 - a) Pobierany jest od Klienta w wysokości kwoty konsultacji na ten zabieg.
 - b) Klient jest zobowiązany do wpłaty Zadeku w terminie do 48 godzin od rezerwacji wizyty.
 - c) Kwota Zadeku rozliczana jest na poczet konsultacji.
 - d) W przypadku, gdy cena Zabiegu wykracza poza wysokość wpłaconego Zadeku, Klient zobowiązany jest do dopłacenia różnicy.
4. Zadek na poczet Zabiegów o wartości powyżej 2 000 zł:
 - a) Pobierany jest od Klienta w wysokości 2000 zł.
 - b) Klient zobowiązany jest do wpłaty Zadeku w terminie do 48 godzin od rezerwacji terminu Zabiegu.
5. Zadek przepada, gdy Zabieg nie może się odbyć z przyczyn leżących po stronie Klienta.
 - a) W szczególności w przypadku:
 - nieprzybycia, nieodwołania Zabiegu lub odwołania w terminie krótszym niż dwa miesiące przed terminem Zabiegu,
 - braku przedłożenia kompletnych wyników zleconych badań (zgodnie z dokumentem Informacja przedzabiegowa) w terminie dwóch tygodni przed terminem Zabiegu,
 - braku kontaktu ze strony Klienta w okresie miesiąca przed terminem Zabiegu polegające na nieodbieraniu telefonów, smsów, maili od Kliniki Elite,
 - gdy w dniu Zabiegu lub w okresie miesiąca przed terminem Zabiegu Klient zataił informacje o stanie zdrowia lub nie przestrzegał zaleceń przedoperacyjnych przekazanych przez personel Kliniki Elite.
 - b) Zadek zostaje zwrócony Klientowi, gdy stan jego zdrowia lub wyniki badań uniemożliwiają przeprowadzenie Zabiegu (co zostanie odpowiednio potwierdzone) w wyznaczonym terminie, chyba, że istnieje możliwość wyznaczenia innego terminu, powtórzenia badań, wówczas Zadek jest zaliczony na poczet kolejnego terminu Zabiegu.
6. Zadek może zostać wpłacony za pośrednictwem gotówki bądź karty płatniczej w siedzibie Kliniki Elite, jak również za pomocą przelewu bankowego na rachunek bankowy Kliniki Elite dostępny na stronie internetowej.
7. W przypadku braku wpłaty Zadeku w terminie 48 godzin od rezerwacji terminu Zabiegu Klinika Elite automatycznie odwołuje zarezerwowany przez Klienta termin.
8. Rezerwacja terminu Zabiegu jest uważana za skuteczną po uiszczeniu Zadeku.
9. W przypadku realizacji zaplanowanego Zabiegu, Zadek będzie podlegał rozliczeniu na poczet kosztów za wykonaną usługę.

10. W przypadku powiadomienia o nieobecności Klienta na 30 dni przed wyznaczonym terminem Zabiegu uiszczony Zadek może zostać zaliczony na poczet Zadatku na kolejny termin Zabiegu tego lub innego ustalonego z Klientem.
11. W przypadku, gdyby zarezerwowany Zabieg nie odbył się z przyczyn leżących po stronie Kliniki Elite Zadek zostanie zwrócony, jeżeli Klient podejmie decyzję o nierezerwowaniu kolejnego lub innego Zabiegu.
12. Klinika Elite dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
13. Klientowi nie przysługuje żądanie domagania się zwrotu Zadatku w wielokrotnionej wysokości.

PROMOCJE, BONY, VOUCHERY

1. Klinika Elite zastrzega sobie prawo do wprowadzenia tymczasowych promocji, bonów podarunkowych, czy voucherów.
2. Zasady dotyczące ich zakupu oraz czasu trwania, zostaną uregulowane w odrębnym regulaminie, dostępnym na stronie internetowej Kliniki Elite oraz w siedzibie placówki w momencie ich trwania.

DOKUMENTACJA KLIENTA

1. Klinika Elite prowadzi, przechowuje i udostępnia Dokumentację Klienta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Klinika Elite zapewnia ochronę danych zawartych w Dokumentacji.
3. Podczas pierwszej wizyty Klient jest zobowiązany do wypełnienia Dokumentacji Klienta obejmującej:
 - a) Klauzulę informacyjną lub inne oświadczenia dotyczące ochrony danych osobowych,
 - b) Kartę Pacjenta i Świadomą zgodę na Zabieg (w przypadku wykonywania zabiegu),
 - c) Inne dokumenty przewidziane dla danej grupy Zabiegów.
4. Klient zobowiązany jest do złożenia prawdziwych oświadczeń i informacji o stanie swojego stanu zdrowia znanych mu w dniu wypełniania Dokumentacji.
5. W przypadku podania przez Klienta nieprawdziwych informacji lub zatajenia informacji o stanie zdrowia mających istotne znaczenie dla przeprowadzanego Zabiegu, odpowiedzialność Kliniki Elite jest wówczas wyłączona.
6. Klinika Elite zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania zabiegu, gdy Klient nie wywiąże się z rzetelnego wypełnienia dokumentów przekazanych przez personel, lub gdy zawarte w nich oświadczenia o stanie zdrowia, budzą wątpliwość personelu dla bezpiecznego wykonania procedury. W takiej sytuacji Klientowi nie przysługuje roszczenie o wykonanie zabiegu.

ZASADY UDOSTĘPNIANIA DOKUMENTACJI

1. Dokumentacja Klienta jest własnością Kliniki Elite.
2. Klient ma prawo dostępu do Dokumentacji dotyczącej jego stan zdrowia oraz świadczonych mu usług.
3. Klinika Elite udostępnia Dokumentację Klientowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej pisemnie przez Klienta, a także podmiotom uprawnionym do dostępu na mocy odpowiednich przepisów prawa.
4. Dokumentacja Klienta udostępniana jest w formie papierowej:
 - a) do wglądu w placówce Kliniki Elite,
 - b) poprzez sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii,
 - c) w przypadku uprawnionego organu lub innego podmiotu umocowanego prawnie – udostępniana w oryginale za pokwitowaniem odbioru.
5. Wydanie kopii Dokumentacji podlega opłacie na zasadach określonych w art. 28 ust. 4 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
6. Dokumentacja zostaje wydana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia żądania przez Klienta, lub jego przedstawiciela ustawowego bądź uprawniony organ lub pomiot.

PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

1. W czasie korzystania z usług Kliniki Elite, Klient ma prawo do:
 - a) poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania przez personel,
 - b) zachowania tajemnicy przez personel Kliniki Elite, w szczególności stanu zdrowia, przeprowadzonych Zabiegów i ich przebiegu,
 - c) świadczenia usług przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymogami wiedzy medycznej,
 - d) wyrażania zgody lub odmowy usług, po uzyskaniu informacji o przebiegu, proponowanych metodach i efektach Zabiegu.
2. Klient ma prawo do złożenia ustnej lub pisemnej skargi do Managera danej placówki Kliniki Elite, gdy jego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z oferowanych usług.
3. Do obowiązków Klienta należy:
 - a) przestrzeganie regulaminu wykonywania zabiegów w Klinice Elite oraz innych, obowiązujących przy wybranej procedurze,
 - b) poszanowanie godności oraz uprzejme traktowanie personelu Kliniki Elite i innych Klientów w placówkach,
 - c) przestrzeganie zasad higieny osobistej,
 - d) posiadanie ważnych dokumentów potwierdzających tożsamość,
 - e) przestrzeganie zasad bezpieczeństwa,
 - f) przestrzeganie zakazu palenia tytoniu i spożywania alkoholu oraz zażywania innych substancji niebezpiecznych (mogących zagrozić zdrowiu Klienta, jak też wzmóc powikłania podczas lub po zabiegu), na terenie placówek Kliniki Elite, jak również stawiennictwa pod ich wpływem,
 - g) przestrzeganie zaleceń personelu Kliniki Elite.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLINIKI

1. Personel Kliniki Elite przed wykonaniem Zabiegu jest obowiązany:
 - a) przeprowadzić z Klientem wywiad dotyczący jego stanu zdrowia,
 - b) odebrać od Klienta pisemne oświadczenie o stanie zdrowia oraz oświadczeń w zakresie przetwarzania danych osobowych,
 - c) do przedstawienia Klientowi ewentualnych skutków ubocznych, przeciwwskazań do wykonania Zabiegu oraz zaleceń pozabiegowych,
 - d) do przestrzegania zasad higieny i bezpieczeństwa podczas wykonywania Zabiegu,
 - e) do dezynfekowania lub sterylizowania wykorzystywanych narzędzi.
2. Klinika Elite zobowiązuje się do zapewnienia najwyższej jakości świadczonych Zabiegów.
3. Klinika Elite nie odpowiada za niezadowolenie Klienta z efektu końcowego Zabiegu, wynikającego z subiektywnych odczuć Klienta, jeśli Zabieg został wykonany w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką i w sposób nieustępujący ogólnie przyjętym standardom.
4. Klinika Elite nie ponosi odpowiedzialności za negatywne następstwa zabiegów, które są wynikiem:
 - a) nieprzebrzegania przez Klienta jego obowiązków,
 - b) braku stosowania się do zaleceń pozabiegowych,
 - c) działania lub zaniechania personelu Kliniki, jeśli te działania lub zaniechania nie pozostawały w związku z obowiązkami pracowniczymi.

REKLAMACJE

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji ze sposobu wykonania Zabiegu lub jego efektów. Do zgłoszenia reklamacji konieczne jest udowodnienie wykonania Zabiegu w Klinice Elite.
2. W przypadku składania reklamacji zaleca się podanie w zgłoszeniu reklamacyjnym co najmniej:
 - a) imię, nazwisko, dane kontaktowe,
 - b) informacje dotyczące daty Zabiegu wraz z potwierdzeniem jego wykonania,
 - c) informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności niezgodności Zabiegu lub jego efektów,
 - d) żądanie dotyczące sposobu rozpoznania reklamacji.

W przypadku otrzymania niekompletnej reklamacji, Klinika Elite wezwie do jej uzupełnienia pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

3. Reklamacje mogą być składane pisemnie lub drogą elektroniczną na podany w niniejszym Regulaminie adres Kliniki Elite.
4. Rozpatrzenie reklamacji następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, o czym Klient jest informowany drogą mailową lub pocztową na adres podany w reklamacji.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Klientowi będącemu konsumentem, zawierającemu umowę na odległość przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia.
2. W razie odstąpienia od umowy na Zabieg jednorazowy, za wykonanie której, Klient uiszczył wynagrodzenie przed dniem jego wykonania, zwrot wynagrodzenia nastąpi – niezależnie od sposobu płatności – przelewem na rachunek bankowy, wskazany przez Klienta w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez personel oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie medyczne lub świadczenie usług, przelewem bankowym na konto wskazane przez Klienta lub gotówką w placówce Kliniki Elite.
3. Prawo odstąpienia od umowy, zawartej poza placówkami Kliniki Elite lub na odległość nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Klinikę Elite utraci prawo odstąpienia od umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość, Klinika Elite ma prawo dokonać zwrotu wpłaconej kwoty po uprzednim potrąceniu należnej ceny za usługę wykonaną.

DANE OSOBOWE

Dane osobowe Klienta przetwarzane są zgodnie z treścią i w celach wskazanych w Polityce prywatności, z którą Klient może się zapoznać pod linkiem: <https://www.elite.waw.pl/polityka-prywatnosci/>

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Każdy Klient ma prawo wglądu do Regulaminu, cennika i certyfikatów, na które powołuje się Klinika Elite.
2. Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia Kliniki Elite, Klient odpowiada bez ograniczeń zgodnie z art. 415 Kodeksu cywilnego. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialni są ich ustawowi przedstawiciele.
3. Klinika Elite zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie 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 wywieszenia go w siedzibie Kliniki Elite lub opublikowania na stronie internetowej <https://www.elite.waw.pl/> w zależności, które zdarzenie nastąpiło wcześniej.
4. Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu obowiązują postanowienia obowiązujące w chwili zawierania tych umów.
5. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych Zabiegów winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie. W przypadku niedościa do porozumienia spory będą rozstrzygane przez sąd właściwości ogólnej.
6. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego regulaminu zostałyby 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.
7. Niniejszy Regulamin w wersji 2 obowiązuje od dnia 01.01.2023 r.

INFORMACJA DOTYCZĄCA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem danych osobowych klientów (dalej: Administrator) jest AMITEK Sp. z o.o. /ELITE Centrum Laseroterapii i Modelowania Sylwetki (dalej: AMITEK Sp. z o.o./ELITE) w Warszawie przy ul. Złotej 61 (00-819) oraz ul. Wąwozowej 8 lok 7b (02-796) NIP: 534-244-52-80. Z Administratorem można się kontaktować pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres ul. Złota 61, 00-819 Warszawa lub email: info@elite.waw.pl

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Złota 61, 00-819 Warszawa lub email: info@elite.waw.pl

Dane osobowe klientów są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy.

Dane są przechowywane przez cały okres leczenia oraz 20 lat licząc od 01.01 roku następnego od ostatniej wizyty, zgodnie z art. 29 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417 z późniejszymi zmianami).

Prawnie uzasadnione interesy realizowane przez AMITEK Sp. z o.o./ELITE polegają na dbaniu o zdrowie klientów.

Przetwarzanie danych jest niezbędne, aby AMITEK Sp. z o.o./ELITE mogło zapewnić ochronę zdrowia oraz komfort klientów.

Pozyskiwanie danych: imię (imiona) i nazwisko, data urodzenia, oznaczenie płci, adres miejsca zamieszkania, nr PESEL jest niezbędne dla wykonania usługi zgodnie z art. 25 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417 z późniejszymi zmianami).

Pozyskiwanie danych: nr telefonu, adres e-mail jest niezbędne do potwierdzenia, zmiany terminu lub odwołania wizyty zgodnie z Regulaminem AMITEK Sp. z o.o. /ELITE oraz w celu kontaktu z pacjentem, w sytuacji mającej na celu dobro pacjenta.

Pozyskiwanie danych: choroby, nawyki, uzależnienia, przyjmowane leki, jest niezbędne w celu ochrony stanu zdrowia, świadczenia usług medycznych / kosmetycznych lub leczenia pacjentów przez osoby trudniące się zawodowo leczeniem lub świadczeniem innych usług medycznych / kosmetycznych, zarządzania udzielaniem usług medycznych / kosmetycznych i są stworzone pełne gwarancje ochrony danych osobowych.

Dane osobowe opisane w pkt 7, 8 oraz 9 zgodnie z art. 25 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417 z późniejszymi zmianami) mogą być także wykorzystane w ramach leczenia lub wykonanego zabiegu w celu wypisania recepty, wypisania skierowania na badania, do wydania wyniku badania histopatologicznego / cytologicznego, do wypisu po zabiegu operacyjnym, do prowadzenia księgi bloku operacyjnego.

Na podstawie art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417 z późniejszymi zmianami) klient może podać dane osoby wyznaczonej do kontaktu. Pozyskiwane dane: imię, nazwisko oraz nr telefonu lub adres zamieszkania.

W związku z przetwarzaniem danych osobowych klientom przysługują prawa:

- e) dostępu do swoich danych osobowych,
- f) sprostowania swoich danych osobowych,
- g) usunięcia swoich danych osobowych,
- h) ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych,
- i) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych,
- j) przenoszenia swoich danych osobowych,
- k) wniesienia skargi do organu nadzorczego, które można zgłaszać na 2 sposoby:
 - kontakt e-mailowy pod adresem: info@elite.waw.pl,
 - kontakt za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Złota 61, 00-819 Warszawa

Administrator dba o jak największe wyeliminowanie ryzyka utraty danych osobowych, przejęcia danych osobowych przez osoby trzecie.