

# Dr Irena Eris

## **Regulamin Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris Szanowni Klienci!**

W trosce o Państwa bezpieczeństwo i zdrowie naszych pracowników, a także w celu stałego podwyższania jakości naszych usług, prosimy o zapoznanie się z regulaminem świadczenia usług kosmetycznych w Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris.

Klienci Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris są zobowiązani do zapoznania się z regulaminem świadczenia usług przed rozpoczęciem zabiegu oraz do przestrzegania jego postanowień.

Korzystanie z oferty Instytutu Dr Irena Eris oznacza akceptację regulaminu. Regulamin jest dostępny w każdym Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris oraz na stronie internetowej <https://instytut.drirenaeris.com/>

### **§ 1. Godziny otwarcia**

1. Adres świadczonych usług oraz godziny otwarcia znajdują się na stronie [www.instytut.drirenaeris.com](http://www.instytut.drirenaeris.com) w zakładce danego Instytutu.
2. W dni świąteczne ustawowo wolne od pracy oraz niedziele Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris jest nieczynny.
3. Dni i godziny pracy salonu mogą ulec zmianie.

### **§ 2. Umawianie/odwołanie wizyty**

1. Prosimy o szczegółowe planowanie swojej wizyty tj. zabiegu głównego i towarzyszących mu drobnych usług takich jak: depilacja wąsika, regulacja brwi, depilacja pach, henna, ściągnięcie hybrydy i inne.
2. W czasie wizyty wykonujemy tylko zaplanowane usługi i obsługujemy tylko zapisane osoby. Zabiegi dodatkowe będą wykonywane w czasie zaplanowanej wizyty tylko za zgodą klienta i kosmetologa o ile procedura zabiegu i zaplanowany czas na to pozwoli.
3. Ustalenie wizyty możliwe jest:
  - telefonicznie
  - przez stronę internetową <https://instytut.drirenaeris.com/>
  - drogą mailową
  - osobiście na recepcji Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris
4. Odwołanie wizyty: Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris zastrzega sobie prawo do odwołania terminu zabiegu lub zamiany osoby wykonującej zabieg w sytuacjach awaryjnych.
5. Potwierdzenie wizyty odbywa się telefonicznie bądź sms-owo w dniu poprzedzającym zabieg.
6. Dwukrotne nieprzystąpienie do zabiegu w umówionym terminie lub nieodwołanie terminu na mniej niż 24 godziny przed jego rozpoczęciem, uprawnia placówkę do odmowy dokonywania dalszych rezerwacji dla tego Klienta.

### **§ 3. Punktualne rozpoczynanie zabiegów**

1. Prosimy o przybycie 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.
2. W wyjątkowych sytuacjach dopuszczalne jest spóźnienie klienta na zabieg bez konsekwencji jego skrócenia, maksymalnie do 10 minut. Spóźnienie powyżej 10 minut 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.

3. W przypadku znacznego spóźnienia (powyżej 15 minut) klient musi liczyć się z odmową wykonania zabiegu w danym dniu lub realizacją innej krótszej o czas spóźnienia usługi bądź ustaleniem nowego terminu.
4. W wyjątkowych sytuacjach obsługa dopuszcza okres oczekiwania klienta w strefie relaksu do 10 minut.

#### **§ 4. Strefa ciszy**

1. Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris podzielony jest na dwie strefy:
  - głośną - recepcja, gdzie można wykonywać krótkie rozmowy telefoniczne, dokonywać zapisów i uzyskiwać pomoc personelu we wszystkich sprawach dotyczących wizyty w Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris
  - cichą – zabiegową; w strefie cichej (tj. relaks, gabinety zabiegowe, szatnie, WC) obowiązuje zakaz korzystania z urządzeń mogących zakłócić ciszę i relaks innych klientów oraz pracujących w skupieniu kosmetyków. Prosimy uszanować prośbę i wyciszyć telefon przed zabiegiem! Telefony mogą mieć niekorzystny wpływ na prace urządzeń dostępnych w gabinetach zabiegowych.

#### **§ 5. Etykieta korzystania z zabiegów**

1. Na terenie Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris obowiązuje całkowity zakaz:
  - wprowadzania zwierząt
  - palenia tytoniu
  - spożywania alkoholu i środków odurzających oraz przebywania osób pod wpływem alkoholu lub środków odurzających
2. Na terenie Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris w części zabiegowej/w strefie relaksu nie mogą przebywać dzieci poniżej 12 roku życia jak również klienci z dziećmi poniżej 12 roku życia.
3. Nie wykonujemy usług u osób poniżej 12 roku życia.
4. Pracownicy Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris nie zapewniają opieki nad dziećmi Klientów.
5. Osoby niepełnoletnie powyżej 12 roku życia obsługiwane są tylko po wyrażeniu pisemnej zgody przez rodzica lub opiekuna prawnego. Formularz zgody na zabieg podpisywany jest przez rodzica bądź opiekuna prawnego przed wykonaniem usługi.
6. W Kabinie zabiegowej może znajdować się jedynie Klientka lub Klient i osoba obsługująca. Nie ma możliwości udziału osób trzecich podczas świadczenia usług za wyjątkiem opiekunów Klientów niepełnosprawnych, wymagających pomocy.

#### **§ 6. Formularze, kartoteki i poufność informacji**

1. Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris działa zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych. Państwa dane nie będą udostępnione osobom trzecim, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nałożą na Kosmetyczne Instytuty Dr Irena Eris taki obowiązek.
2. Podczas pierwszej wizyty należy wypełnić formularz zgody na przetwarzanie danych osobowych i kartę klienta oraz zgodę na wykonanie zabiegu.
3. Danych używamy wyłącznie do kontaktu z Państwem i tylko w zakresie zgodnym z wypełnionym formularzem
4. Wszystkie Państwa zabiegi są ewidencjonowane, opisane w kartotece zabiegowej i strzeżone tajemnicą zawodową.
5. Każdy Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris jest współadministratorem danych osobowych Klientów wraz ze Spółką Dr Irena Eris SA, szczegółowe informacje na [Instytut.DrIrenaEris.com](http://Instytut.DrIrenaEris.com).

## **§ 7. Rozliczenia i płatności**

1. Przed rozpoczęciem zabiegu klient ma obowiązek zapoznania się z cennikiem usług dostępnym na stronie <https://instytut.direnaeris.com/> oraz w recepcji.
2. Podczas konsultacji przed rozpoczęciem zabiegu osoba wykonująca zabieg dobiera odpowiednią pielęgnację informując o kosztach poszczególnych usług wchodzących w skład wizyty, brak odmowy przez klienta uznawany jest za zgodę.
3. Ceny usług i produktów są podawana w wartościach brutto.
4. Akceptowane są następujące formy płatności:
  - Karta płatnicza
  - Gotówka PLN
  - Karta podarunkowa - Podarunek Piękności
5. Kartę podarunkową klient ma obowiązek przekazać w recepcji Instytutu przed rozpoczęciem wizyty.
6. Inne formy płatności, kupony, vouchery, które klient posiada również ma obowiązek przedstawiać przed rozpoczęciem wizyty w recepcji Instytutu.
7. Uczestnik programu lojalnościowego, aby dodać punkty za wykonywany zabieg powinien poinformować obsługę Instytutu przed dokonaniem rozliczenia o uczestnictwie w programie.
8. Żądanie wystawienia FV, dokumentowanie dokonanego zakupu, tj. wystawienie faktury, faktury uproszczonej, paragonu fiskalnego, odbywa się zgodnie z przepisami podatkowymi obowiązującymi w momencie sprzedaży

## **§ 8. Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje należy składać osobiście w recepcji Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris, w którym wykonywana była usługa. Dopuszcza się złożenie reklamacji listem poleconym lub e-mailem. Podstawą do złożenia reklamacji jest dostarczenie dowodu zakupu lub wykonania usługi.
2. Klienci powinni zgłaszać reklamację niezwłocznie po wystąpieniu niepożądanych objawów.
3. Każda reklamacja jest rozstrzygana w terminie do 14 dni od dnia pełnego udokumentowania zgłaszanej reklamacji.
4. W sprawach nie uregulowanych w regulaminie rozstrzygają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

## **§9. Standard obsługi**

Wszystkie procedury, zapisy oraz obsługa przed, w trakcie i po zabiegu prowadzone są z najwyższą starannością o komfort i bezpieczeństwo klienta.

1. W Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris zapewniamy:
  - wyszkolony i profesjonalny personel
  - profesjonalny dobór pielęgnacji gabinetowej i domowej dla intensyfikacji efektów zabiegów
  - bezpieczny atestowany i serwisowany sprzęt i urządzenia
  - zdezynfekowane powierzchnie i sterylne narzędzia zabiegowe
  - atmosferę bezpieczeństwa i opieki

- pełną dyskrecję i wysoką kulturę osobistą pracowników
2. Przed przystąpieniem do świadczenia usługi pracownik zobowiązany jest do przeprowadzenia z Klientem wywiadu i diagnozy skóry w celu ustalenia, czy ze względu na stan zdrowia, przebyte choroby, czy tryb życia lub inne czynniki jak np. ciąża, nie zachodzą przeciwwskazania do przeprowadzenia zabiegu oraz w celu ustalenia zaleceń po zabiegu.
  3. Klienci zobowiązani są do podpisania Karty Klienta oraz podania danych niezbędnych do kontaktu z nim (adres mail, numer telefonu).
  4. Klienci przed rozpoczęciem zabiegu mają obowiązek powiadomienia pracownika o wszelkich dolegliwościach mogących stanowić przeciwwskazanie do przeprowadzenia zabiegu.
  5. Klienci zobowiązani są poinformować pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania zabiegu.
  6. W razie wątpliwości co do przeciwwskazań u klientki/ta pracownik może odmówić wykonania zabiegu.
  7. Dla kobiet w ciąży oraz dla osób z chorobami onkologicznymi skierowana jest oddzielna/specjalnie przygotowana oferta usług – o szczegóły prosimy pytać w recepcji placówki.
  8. Pracownik ma prawo do odmowy wykonania usługi osobie pod wpływem alkoholu czy środków odurzających lub w przypadku podejrzenia pozostawiania klienta pod wpływem ww. środków.

#### **§10. Zasady ogólne**

1. O wszelkich zmianach w niniejszym Regulaminie będziemy Państwa informować na bieżąco na naszej stronie internetowej <https://instytut.drirenaeris.com/> Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie w dowolnym momencie.
2. Każdy(a) klient/ka ma prawo do wglądu do regulaminu, cennika usług i certyfikatów uzyskanych przez pracowników gabinetu.
3. Wszystkie osoby przebywające w Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris zobowiązane są przestrzegać niniejszego regulaminu i stosować się do sugestii pracowników.
4. Osoba wykonująca zabieg ma obowiązek poinformować Klientkę/ta o wszelkich zaleceniach po zabiegowych. W przypadku niezastosowania się Klientki/ta do przekazanych zaleceń Instytut Dr Irena Eris nie bierze odpowiedzialności za powikłania po zabiegu lub brak pożądaných efektów zabiegu.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.07.2022r. i obowiązuje do odwołania.