

REGULAMIN WYKONYWANIA ZABIEGÓW

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin wykonywania zabiegów, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania z usług świadczonych przez DR. ROXICLINIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie przy: ul. BRZESKA 10 lok. 10, 03-737 WARSZAWA, Polska KRS: 0000968408 | REGON: 521840018 | NIP: 1133056951 Reprezentacja: Prezes Zarządu Artur Tvardovskyi, działającą pod marką **Roxi Clinic / Dr. Roxi Clinic**, zwaną dalej „Usługodawcą” lub „Kliniką”.
2. Regulamin dotyczy usług oferowanych w Roxi Clinic w zakresie medycyny estetycznej, kosmologii, dermatologii oraz innych usług znajdujących się w aktualnej ofercie Kliniki.
3. Aktualnie na stronie Roxi Clinic wskazane są dane kontaktowe: **Warszawa, ul. Elektoralna 12A**, tel. **+48 511 37 06 40**, godziny otwarcia: **poniedziałek–sobota 9:00–20:00**.
4. Regulamin jest udostępniany klientowi przed zawarciem umowy, w szczególności w siedzibie Kliniki oraz na stronie internetowej Roxi Clinic.
5. Rezerwacja wizyty, zakup usługi, dokonanie opłaty rezerwacyjnej lub rozpoczęcie korzystania z usług Kliniki oznacza zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptację.
6. Regulamin nie zastępuje:
 1. indywidualnej kwalifikacji do zabiegu,
 2. ankiety zdrowotnej lub wywiadu,
 3. zgody na zabieg,
 4. zaleceń przed- i pozabiegowych,
 5. innych dokumentów wymaganych ze względu na rodzaj usługi.
7. Na terenie Kliniki obowiązuje zakaz:
 1. palenia wyrobów tytoniowych i korzystania z papierosów elektronicznych,
 2. spożywania alkoholu,
 3. używania środków odurzających,
 4. zachowań zakłócających pracę personelu albo bezpieczeństwo innych osób.
8. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zasad porządkowych i bezpieczeństwa obowiązujących w Klinice oraz poleceń personelu związanych z organizacją pracy i bezpieczeństwem wykonywania usług.
9. Zabrania się wprowadzania zwierząt na teren Kliniki, z wyjątkiem przypadków wynikających z przepisów prawa.
10. Klient odpowiada na zasadach ogólnych za szkody wyrządzone w mieniu Kliniki lub osób trzecich.

§2. Definicje

1. **Klient** – osoba fizyczna korzystająca lub zamierzająca skorzystać z usług Kliniki.
2. **Usługa / Zabieg** – usługa świadczona przez Klinikę, w szczególności konsultacja, zabieg estetyczny, kosmologiczny, dermatologiczny lub inna usługa dostępna w aktualnej ofercie Kliniki.
3. **Konsultacja** – wizyta mająca na celu ocenę potrzeb, stanu skóry, wskazań, przeciwwskazań, możliwych metod postępowania, kosztów lub planu terapii.
4. **Opłata rezerwacyjna** – kwota wpłacana przez klienta na zabezpieczenie terminu wizyty, zaliczana na poczet ceny usługi, na zasadach określonych w Regulaminie.
5. **Cennik** – aktualny wykaz cen usług oferowanych przez Klinikę, dostępny w Klinice albo na stronie internetowej.
6. **Personel** – osoby działające na rzecz Kliniki na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej, kontraktu lub innego stosunku prawnego.

7. **Strona internetowa** – oficjalna strona Roxi Clinic dostępna pod adresem wskazywanym przez Klinikę.
8. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, o ile Klinika nie postanowi inaczej.

§3. Warunki korzystania z usług

1. Z usług Kliniki mogą korzystać osoby pełnoletnie.
2. Skorzystanie z wybranych usług przez osobę małoletnią jest dopuszczalne wyłącznie na warunkach zgodnych z przepisami prawa oraz po przedłożeniu wymaganych zgód przedstawiciela ustawowego.
3. Klinika może zażądać okazania dokumentu tożsamości lub dokumentu potwierdzającego uprawnienie przedstawiciela ustawowego, jeżeli jest to potrzebne do prawidłowej realizacji usługi.
4. Klient ma obowiązek przekazać zgodnie z prawdą informacje istotne dla bezpieczeństwa wykonania usługi, w szczególności dotyczące stanu zdrowia, przyjmowanych leków, przebytych zabiegów, przeciwwskazań, alergii, ciąży, karmienia piersią lub innych okoliczności mogących wpływać na bezpieczeństwo lub wynik zabiegu.
5. Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować personel o pogorszeniu samopoczucia przed zabiegiem, w trakcie zabiegu albo po zabiegu.
6. Klinika może odmówić wykonania usługi albo ją przerwać, jeżeli:
 1. klient podał niepełne lub nieprawdziwe informacje istotne dla bezpieczeństwa,
 2. istnieją przeciwwskazania do wykonania usługi,
 3. klient znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,
 4. zachowanie klienta zagraża bezpieczeństwu, porządkowi albo uniemożliwia prawidłowe wykonanie usługi,
 5. klient odmawia wypełnienia wymaganych dokumentów lub podpisania dokumentów niezbędnych do wykonania usługi,
 6. spóźnienie klienta uniemożliwia bezpieczne lub pełne wykonanie usługi.

§4. Zasady wykonywania usług i zabiegów

1. Każda usługa wykonywana jest po uprzedniej ocenie możliwości jej wykonania w danym przypadku.
2. Zakres informacji przekazywanych klientowi przed usługą zależy od rodzaju usługi i obejmuje co najmniej:
 1. charakter i cel usługi,
 2. podstawowe przeciwwskazania,
 3. możliwe działania niepożądane, ograniczenia i ryzyka,
 4. zalecenia przedzabiegowe i pozabiegowe,
 5. orientacyjny lub ustalony koszt usługi.
3. Klient ma możliwość zadawania pytań przed wykonaniem usługi.
4. Efekty usług, zwłaszcza z zakresu medycyny estetycznej, kosmetologii i dermatologii, mają charakter indywidualny i zależą od cech organizmu, stanu skóry, stosowania się do zaleceń, reakcji tkanek oraz innych czynników niezależnych od Kliniki. Klinika nie gwarantuje identycznego efektu u wszystkich osób. Taki opis odpowiada sposobowi prezentacji usług Roxi Clinic jako kliniki medycyny estetycznej, kosmetologii i dermatologii.
5. Klinika może proponować zmianę planu zabiegowego, odroczenie wizyty albo rezygnację z wykonania usługi, jeżeli wymaga tego bezpieczeństwo klienta albo aktualna ocena sytuacji.
6. W przypadku złego samopoczucia podczas wykonywania usługi klient powinien niezwłocznie poinformować o tym personel.
7. Po wykonaniu usługi klient powinien stosować się do przekazanych zaleceń.

§5. Rezerwacja wizyt

1. Rezerwacja wizyt może odbywać się:
 1. osobiście w Klinice,
 2. telefonicznie,
 3. za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego online, jeżeli jest udostępniany przez Klinikę,
 4. za pomocą innych kanałów komunikacji udostępnionych przez Klinikę.
2. Roxi Clinic udostępnia na stronie numer telefonu **+48 511 37 06 40** oraz link do zapisów online.
3. Przy rezerwacji wybranych usług Klinika może pobierać opłatę rezerwacyjną. Informacja o jej wysokości i zasadach rozliczenia powinna zostać przekazana klientowi najpóźniej przy rezerwacji wizyty.
4. Opłata rezerwacyjna jest zaliczana na poczet ceny usługi, chyba że Regulamin stanowi inaczej.
5. Klient zobowiązany jest przybyć na wizytę punktualnie, a w przypadku pierwszej wizyty lub wizyty wymagającej dodatkowych formalności - odpowiednio wcześniej, zgodnie z informacją otrzymaną od Kliniki.
6. Spóźnienie klienta może skutkować:
 1. skróceniem czasu usługi, jeżeli nie wpłynie to na jej bezpieczeństwo i jakość,
 2. zmianą terminu wizyty,
 3. odmową wykonania usługi w danym dniu - jeżeli pełne lub bezpieczne wykonanie usługi nie będzie możliwe.
7. Klinika może przypominać o wizycie telefonicznie, SMS-em lub elektronicznie, ale brak przypomnienia nie zwalnia klienta z obowiązku stawienia się albo odwołania wizyty w terminie.

§6. Zmiana terminu, odwołanie wizyty i niestawiennictwo

1. Klient może odwołać albo zmienić termin wizyty bez utraty opłaty rezerwacyjnej, jeżeli uczyni to nie później niż **24 godziny** przed planowanym terminem wizyty.
2. Jeżeli klient odwoła wizytę później niż na 24 godziny przed terminem albo nie stawi się na wizytę bez uprzedniego odwołania, Klinika może zatrzymać opłatę rezerwacyjną.
3. Jeżeli opłacona została pojedyncza usługa albo usługa w pakiecie i klient nie odwołał wizyty w terminie, Klinika może:
 1. zaliczyć opłatę rezerwacyjną na poczet kosztów organizacyjnych, lub
 2. uznać daną wizytę pakietową za zrealizowaną - **o ile klient został o tym wyraźnie poinformowany przy zakupie pakietu.**
4. W razie powtarzającego się niestawiennictwa albo wielokrotnego odwoływania wizyt po terminie Klinika może odmówić dalszych rezerwacji bez przedpłaty albo odmówić przyjęcia kolejnej rezerwacji.
5. Jeżeli wizyta nie może się odbyć z przyczyn leżących po stronie Kliniki, klientowi proponuje się nowy termin albo zwrot wpłaconej kwoty dotyczącej niezrealizowanej usługi.

§7. Ceny, płatności, pakiety i promocje

1. Ceny usług określa aktualny cennik Kliniki.
2. Ceny podawane są w złotych polskich i są cenami brutto, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
3. W przypadku usług, których cena zależy od indywidualnej kwalifikacji, zużycia materiału, obszaru zabiegowego albo planu terapii, cena może mieć charakter orientacyjny i zostać doprecyzowana podczas konsultacji lub kwalifikacji.
4. Płatność za usługę może nastąpić:
 1. z góry,
 2. częściowo jako opłata rezerwacyjna,
 3. po wykonaniu usługi,

4. w inny sposób dopuszczony przez Klinikę.
5. Warunki promocji, rabatów, pakietów i voucherów określone są odrębnie i obowiązują w okresie wskazanym przez Klinikę.
6. Pakiety, vouchery i przedpłacone usługi mogą być wykorzystane zgodnie z zasadami przedstawionymi przy ich zakupie.
7. Niewykorzystane środki lub usługi nie podlegają automatycznie zwrotowi gotówkowemu, **z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa**, w szczególności dotyczących odstąpienia od umowy i nienależytego wykonania zobowiązania.
8. Klinika może dopuścić zamianę usługi na inną usługę, voucher albo przeniesienie uprawnienia na inną osobę, na zasadach indywidualnie uzgodnionych.

§8. Umowy zawierane na odległość

1. W przypadku umów zawieranych na odległość klientowi będącemu konsumentem przysługują uprawnienia wynikające z ustawy o prawach konsumenta, w tym - co do zasady - prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, chyba że zachodzi ustawowy wyjątek.
2. Jeżeli klient żąda wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia, Klinika może odebrać od klienta odpowiednie oświadczenie wymagane przez przepisy prawa.
3. Szczegółowe zasady odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz skutki rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia powinny zostać przekazane klientowi przed zawarciem umowy.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§9. Reklamacje i zgłoszenia po zabiegu

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą sposobu wykonania usługi, organizacji obsługi, rozliczenia albo innych zastrzeżeń związanych z usługą.
2. Klient może także zgłosić objawy, reakcje pozabiegowe, działania niepożądane albo inne wątpliwości wymagające kontaktu z Kliniką.
3. Reklamację lub zgłoszenie można złożyć:
 1. osobiście w Klinice,
 2. telefonicznie,
 3. elektronicznie na adres e-mail wskazany przez Klinikę do kontaktu reklamacyjnego,
 4. listownie na adres Kliniki.
4. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:
 1. dane pozwalające na identyfikację klienta,
 2. opis sprawy,
 3. datę usługi, jeżeli jest znana,
 4. oczekiwany sposób załatwienia sprawy lub opis problemu.
5. Klinika potwierdza przyjęcie zgłoszenia i rozpatruje reklamację w rozsądnym terminie, co do zasady nie dłuższym niż **14 dni kalendarzowych**, a jeżeli sprawa wymaga dodatkowych ustaleń - informuje klienta o przyczynie przedłużenia.
6. W sprawach dotyczących objawów po zabiegu pierwszeństwo ma bezpieczeństwo klienta i szybka ocena sytuacji.
7. W przypadku objawów nagłych, gwałtownie nasilających się albo mogących wskazywać na konieczność pilnej pomocy, klient powinien niezwłocznie skorzystać z odpowiedniej pomocy medycznej.

§10. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych klientów jest DR. ROXICLINIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie przy: ul. BRZESKA 10 lok. 10, 03-737 WARSZAWA, Polska KRS: 0000968408 | REGON: 521840018 | NIP: 1133056951 Reprezentacja: Prezes Zarządu Artur Tvardovsky.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celach związanych z rezerwacją wizyt, realizacją usług, obsługą płatności, rozpatrywaniem reklamacji, kontaktem z klientem oraz wykonywaniem obowiązków prawnych.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych zawiera klauzula informacyjna oraz polityka prywatności udostępniana przez Klinikę.
4. Jeżeli dla wykonania usługi zbierane są informacje dotyczące zdrowia, dane te są przetwarzane zgodnie z właściwymi przepisami prawa.

§11. Wizerunek

1. Wykonanie zdjęć dokumentacyjnych albo wykorzystanie wizerunku klienta do celów marketingowych może nastąpić wyłącznie na podstawie odrębnej, dobrowolnej zgody, jeżeli jest ona wymagana.
2. Brak zgody na wykorzystanie wizerunku do celów marketingowych nie wpływa na możliwość skorzystania z usług Kliniki.
3. Zgoda na wykorzystanie wizerunku powinna określać zakres, cel i podstawę wykorzystania zdjęć lub nagrań.

§12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
3. Informacje o usługach i cenach prezentowane przez Klinikę, o ile nie wskazano inaczej, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy.
4. Wszelkie spory strony będą starały się rozwiązać polubownie, a w razie braku porozumienia właściwy będzie sąd określony zgodnie z przepisami prawa.
5. Klinika może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie:
 1. zmiany przepisów prawa,
 2. zmiany modelu organizacyjnego usług,
 3. zmiany oferty, sposobu rezerwacji albo płatności,
 4. konieczności doprecyzowania postanowień Regulaminu.
6. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych klientów w odniesieniu do usług już zakupionych lub zarezerwowanych przed wejściem zmian w życie, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 2026-04-15.