REGULAMIN
świadczenia usług
Salonu "PRACOWNIA SYLWETKI"

§1. **Postanowienia ogólne i definicje**

1. Niniejszy regulamin (dalej zwany jako: Regulamin) określa zasady funkcjonowania Salonu: "PRACOWNIA SYLWETKI" (dalej zwany jako: Salon) oraz prawa i obowiązki Sprzedawcy i Kupującego.
2. Osoba korzystająca z oferty Salonu zobowiązana jest zapoznać się z postanowieniami Regulaminu, którego aktualna wersja została umieszczona na portalu Facebook (profil Sprzedawcy), portalu Instagram (profil Sprzedawcy), platformie Booksy (przypisane dla działalności Sprzedawcy) oraz siedzibie Sprzedawcy.
3. Salon prowadzony jest przez Klaudię Kwaśniak w ramach działalności gospodarczej pod firmą: "PRACOWNIA SYLWETKI" - KLAUDIA KWAŚNIAK z siedzibą w Rzeszowie, ul. Podpromie 6 lok. L7, 35-051 Rzeszów, NIP: 5170460358, REGON: 541943895.
4. Strona Internetowa Pracowni Sylwetki: https://pracownia-sylwetki.pl/
5. Sklep internetowy Pracowni Sylwetki: https://pracownia-sylwetki.pl/sklep/
6. Kupującym jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną, która na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie korzysta z usług oferowanych przez Sprzedawcę.
7. Konsumentem w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest każda osoba fizyczna, dokonująca zakupu i korzystająca z usług oferowanych przez Sprzedawcę, w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. Przedsiębiorcą w rozumieniu Regulaminu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.
9. Przedsiębiorcą na prawach konsumenta – jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale nie posiadającą dla niej charakteru zawodowego, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
10. Usługą – w rozumieniu Regulaminu jest wykonanie zabiegów: liposukcji laserowej, laserowej redukcji cellulitu, mikroigłowego liftingu skóry z RF, endermologii z technologią RF i światłem LED, ultradźwiękowej kawitacji z masażem próżniowym, fali radiowej, limfodrenażu, oczyszczającej terapii światłem podczerwonym, EMS – turbo spalanie; opieka dietetyczna oraz terapie poprawiające wygląd skóry.
11. Wszystkie aktualne Usługi są opisane i udostępnione w siedzibie Salonu, w Social media: na portalu Facebook, na portalu Instagram - przypisanych dla działalności Sprzedawcy, na platformie Booksy przypisanej dla działalności Sprzedawcy,

a których dotyczy umowa sprzedaży zawierana między Sprzedawcą a Kupującym.

12. Sprzedawca prowadzi w social media profile przypisane dla jego działalności: Instagram – profil pod nazwą @pracowniasylwetki , Facebook - profil pod nazwą Pracownia Sylwetki, Booksy – działalność pod nazwą: Pracownia Sylwetki oraz zapisy w formie telefonicznej pod numerem tel.: +48 571 256 359
13. Udostępnienie Kupującemu oferty Sprzedawcy za pośrednictwem kanałów Social media oraz przez platformę Booksy jest bezpłatne. Przeglądanie oferty Sprzedawcy nie podlega opłacie.
14. Sprzedawca prowadzi sprzedaż Usług w formie telefonicznej oraz za pośrednictwem platformy Booksy, a także w siedzibie Salonu a także przez stronę: https://pracownia-sylwetki.pl/sklep/
15. Miejscem świadczenia Usług na rzecz Kupującego jest Salon o nazwie: Pracownia Sylwetki mieszczący się pod adresem: ul. Podpromie 6 lok.L7, 35 – 051 Rzeszów.
16. Do dokonania zakupu w formie telefonicznej oraz za pośrednictwem platformy Booksy konieczne jest spełnienie warunków technicznych:
) posiadanie dostępu do sieci Internet,
) zainstalowana aplikacja Booksy lub dostęp do przeglądarki internetowej,
) posiadanie aktywnej poczty elektronicznej (adresu e-mail),
) posiadanie telefonu za pomocą którego można wykonać połączenie w czasie rzeczywistym.
17. Wszystkie podane ceny za Usługi są cenami brutto.
18. Jeśli Sprzedawca umożliwia dokonanie zakupu Usług w pakietach - Ceny są niższe niż jednostkowe zabiegi wchodzące w skład pakietu. Ceny pakietów zabiegów podane są w cenniku.
19. Za pośrednictwem platformy Booksy Sprzedawca świadczy na rzecz Kupującego usługi drogą elektroniczną, polegające na umożliwieniu Kupującemu zawarcia umowy o wykonanie zabiegu w siedzibie Sprzedawcy. Akceptacja przez Kupującego postanowień Regulaminu jest równoznaczna ze złożeniem przez Kupującego oświadczenia, iż zapoznał się z niniejszym Regulaminem.
20. Na terenie Salonu obowiązuje całkowity zakaz wprowadzania zwierząt. W przypadku przyjścia na zabieg z osobą towarzyszącą (w tym dzieckiem) obowiązuje pozostawanie tych osób w poczekalni. Salon nie zapewnia opieki dla dzieci.
21. W przypadku uszkodzenia wyposażenia Salonu (w tym sprzętu) osoba, która dokonała szkody ponosi odpowiedzialność za jej naprawienie.
22. W Salonie prowadzona jest dokumentacja zabiegowa w formie fotografii miejsc poddawanych zabiegom, są one kluczowe do rozpatrywania ewentualnych reklamacji.
23. W Salonie Usługi świadczone są od wtorku do soboty w godzinach umówionych wizyt na zabiegi.

§.2 **Zasady świadczenia Usług**

1. Kupującym Usługę w Salonie (korzystającym z Usług Salonu) może być wyłącznie osoba pełnoletnia, tj. która ukończyła 18 r.ż.
2. Wykonujący Usługę, przed przystąpieniem do jej wykonania jest obowiązany do dokonania dezynfekcji stanowiska pracy, rąk oraz narzędzi.
3. Przed przystąpieniem do zrealizowania Usługi przeprowadzana jest konsultacja. Konsultacja nie podlega dodatkowej opłacie.
4. Przed przystąpieniem do świadczenia Usługi przeprowadzana jest z Kupującym ankieta w celu ustalenia czy ze względu na stan zdrowia, przebyte choroby czy tryb życia lub inne czynniki nie zachodzą przeciwwskazania do przeprowadzenia Usługi oraz w celu ustalenia zaleceń po zabiegowych.
5. W przypadku powzięcia jakiejkolwiek wątpliwości co do stanu zdrowia Kupującego lub bezpieczeństwa przeprowadzenia Usługi wykonujący Usługę ma prawo odmówić jej wykonania.
6. Złożenie przez Kupującego nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie stanu zdrowia i przeciwwskazań skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności za wykonaną Usługę po stronie Salonu, jeśli przyczyną powikłania jest złożenie nieprawdziwych oświadczeń.
7. Każdy Kupujący, korzystający z Usług Salonu zobowiązany jest do zaznajomienia z przeciwwskazaniami oraz wskazaniami do jej przeprowadzenia.
8. Kupujący przed rozpoczęciem Usługi ma obowiązek powiadomić o wszelkich dolegliwościach mogących stanowić przeciwwskazanie do przeprowadzenia Usługi.
9. Sprzedawca nie odpowiada za skutki występujących przeciwwskazań o których Kupujący poinformował po wykonaniu Usługi.
10. Kupujący zobowiązany jest poinformować o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania Usługi.
11. Salon dopuszcza możliwość spóźnienia do 10 minut. W przypadku dłuższego spóźnienia niż termin podany w zdaniu poprzedzającym, Salon ma prawo do odmowy wykonania Usługi lub przesunięcia terminu jej wykonania.
12. Na terenie całego Salonu 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.
13. Sprzedawca ma prawo odmówić wykonania usługi Kupującemu: którego stan wskazuje na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających, zachowującemu się w sposób agresywny czy wulgarny, nieprzestrzegającemu zasad niniejszego Regulaminu.
14. Jeśli przed wykonaniem Usługi, a po przeprowadzeniu ankiety zdrowotnej zostaną ujawnione przeciwwskazania do wykonania Usługi, Usługa nie zostanie zrealizowana. W przypadku wystąpienia sytuacji o której mowa w zdaniu poprzedzającym zostaje ustalony nowy termin zrealizowania Usługi.
15. Nie stosowanie się przez Kupującego do zaleceń po zabiegowych może wpłynąć na efekt końcowy.

§.3 **Rezerwacja terminu, zadatki**

1. Rezerwacji terminu Usługi można dokonywać przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem platformy Booksy, a także telefonicznie w dniach i godzinach otwarcia Salonu.
2. W celu rezerwacji terminu Usługi Kupujący powinien:
   - Dokonać rezerwacji za pośrednictwem platformy Booksy, lub
   - Dokonać rezerwacji w formie telefonicznej pod numerem tel.: +48 571 256 359
3. Kupującemu przysługuje możliwość rezygnacji z Usługi najpóźniej do 2 dni przed terminem Usługi o czym zobowiązany jest poinformować Sprzedawcę.
4. Kupujący celem dokonania zapłaty ceny za wybrane Usługi ma do dyspozycji następujące formy płatności:
   - Płatność gotówkową,
   - Płatność kartą płatniczą.
5. Jeśli podmiotem dokonującym zakupu jest osoba prawna, należy podać właściwe dane nabywcy do wystawienia faktury – po wykonaniu Usługi.
6. Z przyczyn od niego niezależnych Sprzedający zastrzega zmianę terminu zrealizowania Usługi do 24 godz. przed planowanym terminem lub w sytuacjach losowych w dniu umówionej wizyty (Sił wyższa).
7. Przez pojęcie Siły wyższej należy rozumieć takie zdarzenia jak: awaria prądu, wody, awaria sprzętu uniemożliwiająca realizację Usługi, choroba, strajk.
8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zadatkowania umówionych wizyt poprzez przedpłatę na ustalonych warunkach.
9. Zadatek w wysokości 20% ceny usługi, należy uiścić w terminie do 2 dni przed terminem planowanej wizyty. Brak wpłaty w tym czasie skutkuje anulowaniem wizyty.
10. Wpłata zadatku może być dokonana osobiście w gabinecie, przelewem bankowym na poniższe dane: Pracownia Sylwetki, Numer konta od-biorcy: 27 1140 2004 0000 3302 8584 9515, Tytuł: Zadatek na umówioną wizytę (tutaj proszę wpisać datę i godzinę umówionej wizyty)
11. Wpłata zadatku jest odnotowana w karcie pacjenta z odpowiednią datą w systemie w którym prowadzona jest dokumentacja medyczna.
12. Warunki zwrotu zadatku: Zadatek podlega zwrotowi wyłącznie w przypadku odwołania wizyty przez salon. Pacjent, który odwoła wizytę po-przez kontakt telefoniczny pod numerem: 571 256 359 lub poprzez email:
13. kontakt@pracownia-sylwetki.pl z co najmniej 24-godzinnym wy-przedzeniem, może wykorzystać zadatek na poczet kolejnej wizyty. W przypadku nieodwołania wizyty lub odwołania jej w czasie krótszym niż 24h przed planowaną wizytą, zadatek nie podlega zwrotowi ani przeniesieniu. Pacjent, który wpłacił zadatek i nie stawił się na wizytę bez wcześniejszego odwołania, traci wpłaconą kwotę.
14. W przypadku trzykrotnej nieobecności bez wcześniejszego odwołania, gabinet zastrzega sobie prawo do odmowy umawiania kolejnych wizyt.
15. Reklamacje dotyczące rozliczenia zadatku można zgłaszać: e-mail: kontakt@pracownia-sylwetki.pl oraz korespondencyjnie: ul. Podpromie 6/Lok. 7, 35-051 Rzeszów. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

16. Odstąpienie od umowy należy złożyć: e-mail: kontakt@pracownia-syl-wetki.pl oraz korespondencyjnie: ul. Podpromie 6/Lok. 7, 35-051 Rzeszów. Jeżeli Klient odstąpi skutecznie od umowy, a zadatek został uiszczony, Salon dokonuje jego rozliczenia zgodnie z art. 35 Ustawy, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia. Dokonanie rezerwacji wizyty jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.

§4. **Zmiany oferty, promocje i vouchery**

1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen Usług znajdujących się w ofercie, wycofywania niektórych Usług z oferty oraz wprowadzania nowych Usług i przeprowadzania akcji promocyjnych. Uprawnienie, o którym mowa nie ma wpływu na zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmiany ceny lub warunków akcji promocyjnych; będą one realizowane na zasadach dotychczasowych.
2. Czas trwania każdej promocji jest ograniczony.
3. Promocje Sprzedawcy nie łączą się ze sobą. W przypadku towarów przecenionych żaden dodatkowy rabat nie ma zastosowania. W przypadku równoległego prowadzenia kilku promocji Kupujący decyduje, z której promocji chce skorzystać.
4. Sprzedawca umożliwia dokonanie zakupu Voucherów na konkretne Usługi z oferty Sprzedającego lub określone kwotowo z możliwością wykorzystania na wybrane Usługi.
5. Voucher podlega wykorzystaniu bezterminowo.
6. Vouchery nie podlegają łączeniu.
7. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za utracenie lub zniszczenie Vouchera.
8. Posiadacz Vouchera jest zobowiązany do uprzedniej rezerwacji terminu Usługi. Podstawą do wykonania Usługi jest uprzednie okazanie Vouchera.
9. W przypadku, gdy cena za Usługę przewyższa wartość Vouchera posiadacz jest zobowiązany do zapłaty różnicy.
10. Salon ma prawo odmówić realizacji Vouchera w przypadku jego uszkodzenia, które to uniemożliwia jego odczytanie lub w przypadku braku uprzedniej rezerwacji.

§5. **Reklamacje**

1. Kupującemu przysługuje prawo wniesienia reklamacji w terminie 14 dni od uzyskania końcowego efektu zabiegu tj. wygojenia miejsca poddanego zabiegowi lub terminu w którym zgodnie z informacją powinny wystąpić efekty. O przewidywanym czasie wystąpienia końcowego efektu Kupujący zostanie poinformowany w dniu realizacji Usług.
2. Reklamacja nie zostanie pozytywnie rozpatrzona jeśli podstawą jej wniesienia jest nie stosowanie się do zaleceń po zabiegowych np.

stosowanie nie odpowiednich kosmetyków, pielęgnacji czy niewłaściwe postępowanie po zabiegu.

3. Wszelkie reklamacje należy składać osobiście lub na piśmie wraz z dokumentacją fotograficzną.
4. Reklamacje można zgłaszać: e-mail: kontakt@pracownia-sylwetki.pl oraz korespondencyjnie: ul. Podpromie 6/Lok. 7, 35-051 Rzeszów.
5. Na skutek zgłoszonej reklamacji w terminie późniejszym niż ten o którym mowa w ust. 1. nie zostanie uwzględniona.
6. Reklamacja zostanie rozpatrzona niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie do 14 dni od dnia jej zgłoszenia.
7. Przy rozpatrywaniu reklamacji dotyczącej osiągniętych efektów, Salon może odwoływać się do dokumentacji zdjęciowej prowadzonej przed, w trakcie i po wykonaniu Usługi, dokumentacji zabiegowej oraz weryfikować poprawność stosowania się przez Kupującego do udzielonych zaleceń po zabiegowych.
8. Salon w ramach reklamacji nie zwraca kosztów zabiegu wykonanych w innych Salonach.

§6. **Sprzedaż produktów, voucherów i usług za pośrednictwem Internetu oraz płatności elektroniczne**

1. Pracownia Sylwetki prowadzi sprzedaż na odległość za pośrednictwem strony internetowej https://pracownia-sylwetki.pl/sklep/, sklepu internetowego oraz innych kanałów sprzedaży online, obejmującą w szczególności:
   a) vouchery elektroniczne i kwotowe uprawniające do skorzystania z usług oferowanych przez Pracownię Sylwetki;
2. Sprzedaż voucherów odbywa się na podstawie zamówienia złożonego przez Klienta za pośrednictwem dostępnych funkcjonalności sklepu internetowego. Złożenie zamówienia stanowi ofertę zawarcia umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia przez Sprzedawcę, z zastrzeżeniem prawidłowego dokonania płatności, jeżeli jest ona wymagana do realizacji zamówienia.
3. Ceny produktów, voucherów i usług podawane są w złotych polskich (PLN) i zawierają należne podatki. Koszty dostawy produktów, jeżeli występują, są wskazywane Klientowi przed złożeniem zamówienia.
4. Płatności za zamówienia internetowe realizowane są za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych Tpay, obsługiwanego przez właściwego operatora płatności. Dostępne metody płatności prezentowane są Klientowi podczas składania zamówienia. Za moment dokonania płatności uznaje się moment otrzymania przez Sprzedawcę potwierdzenia prawidłowego zakończenia transakcji.

5. Tpay jest operatorem obsługującym proces płatności i nie jest stroną umowy sprzedaży produktów, voucherów ani umowy o świadczenie usług zawieranej pomiędzy Klientem a Pracownią Sylwetki. Wszelkie kwestie dotyczące realizacji zamówienia, zwrotów, reklamacji i odstąpienia od umowy należy kierować bezpośrednio do Sprzedawcy.
6. W przypadku braku zaksięgowania płatności zamówienie może nie zostać przekazane do realizacji. Zamówienia nieopłacone w terminie wskazanym podczas składania zamówienia mogą zostać anulowane.
7. Produkty fizyczne wysyłane są na adres wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia, w terminie podanym w ofercie lub potwierdzeniu zamówienia. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z przyczyn leżących po stronie przewoźnika, z zastrzeżeniem praw konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów.
8. Vouchery elektroniczne przekazywane są Klientowi w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej wskazany podczas składania zamówienia, po otrzymaniu potwierdzenia prawidłowej płatności. Voucher może być przedstawiony w formie elektronicznej lub wydrukowanej, zgodnie z warunkami jego realizacji.
9. Każdy voucher posiada określoną wartość lub wskazuje konkretną usługę. Voucher jest bezterminowy. Voucher można wykorzystać na usługi lub produkty wskazane w jego warunkach. W przypadku gdy wartość zakupionego vouchera jest wyższa od wartości realizowanej usługi, zasady wykorzystania pozostałej kwoty określa oferta lub warunki danego vouchera, z poszanowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
10. Zakupiony voucher nie podlega wymianie na środki pieniężne (gotówkę) – w całości ani w części.
11. Konsumentowi kupującemu voucher online przysługuje ustawowe 14 dni na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny (chyba że przed upływem tego czasu voucher zostanie w pełni zrealizowany za jego zgodą). Po upływie 14 dni od zakupu voucher nie podlega zwrotowi.
12. Gdy wartość wybranego zabiegu jest niższa niż wartość vouchera reszta (różnica) nie jest zwracana w gotówce, lecz pozostaje do wykorzystania na kolejne zabiegi. Gdy zabieg jest droższy niż wartość vouchera obowiązuje dopłata różnicy cenowej.
13. Realizacja vouchera na konkretny zabieg lub usługę wymaga wcześniejszej rezerwacji terminu, zgodnie z dostępnością wolnych terminów w Pracowni Sylwetki. Klient zobowiązany jest do przedstawienia numeru lub kodu vouchera podczas rezerwacji albo przed rozpoczęciem realizacji usługi.
14. Anulowanie lub zmiana terminu wcześniej zarezerwowanej wizyty odbywa się za pośrednictwem dostępnych kanałów kontaktu Pracowni Sylwetki, z uwzględnieniem zasad rezerwacji i odwoływania wizyt przedstawionych Klientowi przed dokonaniem rezerwacji. Zasady te nie ograniczają ustawowego prawa Klienta do odstąpienia od umowy ani innych uprawnień konsumenckich.
15. Klient będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni, bez podawania przyczyny, na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta. W przypadku umowy sprzedaży produktu termin ten liczy się od dnia objęcia produktu w

posiadanie przez Klienta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. W przypadku umowy o świadczenie usług lub zakupu vouchera termin liczony jest co do zasady od dnia zawarcia umowy.

16. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient powinien złożyć Sprzedawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy, przesyłając je na adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny wskazany w danych kontaktowych Pracowni Sylwetki. Klient może skorzystać z ustawowego wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
17. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży produktu Klient zobowiązany jest zwrócić produkt Sprzedawcy nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu, chyba że Sprzedawca zgodził się je ponieść lub nie poinformował Klienta o obowiązku poniesienia tych kosztów. Klient odpowiada za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
18. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, w szczególności w doniesieniu do:
    a) produktów dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
    b) produktów wykonanych według specyfikacji Klienta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
    c) usług, które zostały w pełni wykonane za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany o utracie prawa odstąpienia od umowy po wykonaniu usługi i przyjął tę informację do wiadomości.
19. W przypadku zakupu vouchera elektronicznego lub kwotowego Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta. Samo dostarczenie vouchera w formie elektronicznej nie oznacza automatycznej utraty prawa odstąpienia od umowy. Jeżeli voucher został wykorzystany w całości lub części przed upływem terminu na odstąpienie, rozliczenie stron następuje z uwzględnieniem zakresu spełnionego świadczenia oraz obowiązujących przepisów prawa.
20. Jeżeli Klient wyraźnie zażąda rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, a następnie skorzysta z prawa odstąpienia, może być zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do zakresu wykonanej usługi, na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.
21. Zwrot płatności w przypadku skutecznego odstąpienia od umowy następuje nie później niż w terminach przewidzianych przepisami prawa, 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 dodatkowymi kosztami. W przypadku produktów Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania produktu z

powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

22. Klient ma prawo składać reklamacje dotyczące zakupionych produktów, voucherów oraz usług świadczonych przez Pracownię Sylwetki. Reklamacje można składać drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy lub pisemnie na adres jego siedziby. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację zamówienia, opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz żądanie Klienta. Brak któregokolwiek z tych elementów nie pozbawia Klienta prawa do złożenia reklamacji.
23. Reklamacje dotyczące produktów rozpatrywane są na podstawie przepisów o zgodności towaru z umową oraz innych właściwych przepisów prawa. Reklamacje dotyczące voucherów i usług rozpatrywane są z uwzględnieniem charakteru świadczenia, warunków oferty oraz obowiązujących przepisów. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, jeżeli obowiązujące przepisy przewidują taki termin. Brak odpowiedzi w ustawowym terminie wywołuje skutki przewidziane przepisami prawa.
24. W przypadku uznania reklamacji Sprzedawca podejmuje odpowiednie działania zgodne z przepisami prawa, w szczególności dokonuje naprawy, wymiany produktu, obniżenia ceny, zwrotu płatności, ponownego wykonania usługi lub innego właściwego sposobu usunięcia niezgodności, stosownie do rodzaju umowy i żądania Klienta.
25. Anulowanie zamówienia przez Sprzedawcę może nastąpić w przypadku obiektywnej niemożności jego realizacji, w szczególności z powodu braku dostępności produktu lub trwałej niemożności wykonania zamówionej usługi. W takim przypadku Klient zostanie niezwłocznie poinformowany o zaistniałej sytuacji, a dokonana płatność zostanie zwrócona w odpowiedniej wysokości, z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa.
26. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z przepisami prawa pierwszeństwo mają przepisy prawa.
27. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
28. Do prawidłowego korzystania ze Sklepu Internetowego niezbędne jest spełnienie przez Klienta następujących minimalnych wymagań technicznych:

    a) posiadanie urządzenia umożliwiającego dostęp do Internetu (np. komputer, laptop, tablet lub smartfon),

    b) posiadanie aktywnego połączenia z siecią Internet,

    c) korzystanie z aktualnej wersji przeglądarki internetowej obsługującej standard HTML5, CSS i JavaScript, np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge lub Safari, d) włączona obsługa plików cookies oraz JavaScript w przeglądarce internetowej, e) posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej (e-mail), jeżeli jest on wymagany do złożenia zamówienia lub otrzymania informacji dotyczących jego realizacji. Sklep Internetowy może wymagać włączenia obsługi plików cookies i JavaScript w

celu zapewnienia prawidłowego działania jego funkcjonalności, w szczególności koszyka zakupowego, składania zamówień oraz obsługi płatności elektronicznych.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne lub ograniczenia wynikające z urządzeń, oprogramowania lub konfiguracji technicznej Klienta, które uniemożliwiają lub utrudniają korzystanie ze Sklepu Internetowego, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§7. **Odstąpienie od umowy, Zwroty**

1. Jeżeli rezerwacja została dokonana na odległość (np. przez system rezerwacyjny/telefon/e-mail), konsument może co do zasady odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny, zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta.
2. Jeżeli Klient zażąda rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia i Salon wykona usługę w całości – prawo odstąpienia nie przysługuje (art. 38 pkt 1). W przypadku odstąpienia po rozpoczęciu świadczenia, Klient obowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu spełnionego świadczenia do chwili odstąpienia (art. 35).
3. W niektórych przypadkach prawo odstąpienia nie przysługuje (pełny katalog – art. 38 Ustawy); Salon informuje o tym w toku rezerwacji, jeżeli ma to zastosowanie.
4. Odstąpienie od umowy należy złożyć na trwałym nośniku (np. e-mail)
5. W przypadku towarów zakupionych bezpośrednio w salonie, jeżeli zakup nastąpił w lokalu przedsiębiorstwa, ustawowe prawo zwrotu pełnowartościowego towaru bez podania przyczyny nie przysługuje. Ewentualne przyjęcie zwrotu takiego towaru może nastąpić na zasadach dobrowolnie ustalonych przez Pracownię Sylwetki. Powyższe postanowienia nie ograniczają praw konsumenta związanych z niezgodnością towaru z umową ani innych uprawnień wynikających z przepisów prawa.
6. W przypadku usług zakupionych w salonie nie przysługuje automatycznie ustawowe prawo do zwrotu pieniędzy wyłącznie z powodu zmiany decyzji klienta. Nie wyłącza to praw wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ani innych uprawnień ustawowych.

Wzór odstąpienia od umowy zawartej na odległość

(wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy zawartej na odległość)

Ja/My() niniejszym informuję/informujemy() o moim/naszym odstąpieniu od umowy świadczenia usług kosmetycznych/zabiegów zawartej na odległość.

1. Data zawarcia umowy / odbioru: .....
2. Imię i nazwisko konsumenta(ów): .....
3. Adres konsumenta(ów): .....
4. Telefon/e-mail: .....
5. Nr rezerwacji / termin wizyty: .....

Podpis konsumenta(ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....

Data: .....

(*) Niepotrzebne skreślić.

Pouczenie informacyjne

- Salon nie pobiera zaliczek, a wyłącznie zadatki. Wpłata z błędnym tytułem przelewu (np. „zaliczka") nie zmienia charakteru prawnego świadczenia – pozostaje ono zadatkiem.
- Zadatek podlega skutkom określonym w art. 394 KC.
- W przypadku niepojawienia się na wizycie lub odwołania wizyty na mniej niż 24 godzin przed terminem, zadatek przepada w całości.

§8. **Postanowienia końcowe**

1. Umowę uznaje się za zrealizowaną z chwilą wykonania Usługi.
2. Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ma na celu naruszenia praw Kupującego i Konsumenta, nie może być również w ten sposób interpretowane. W przypadku niezgodności jakiejkolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, Sprzedawca deklaruje stosowanie tego prawa w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. W przypadku istotnych zmian użytkownicy zostaną powiadomieni o nich za pośrednictwem Social media oraz Booksy.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednio obowiązujące przepisy prawa.
5. Konsument posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a w szczególności poprzez:
    - zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy,
    - zwrócenia się do wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Kupującym a Sprzedawcą,
    - skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) Rzecznika Praw Konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
6. Z innymi, szczegółowymi informacjami na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, Konsument może zapoznać się na stronie internetowej http://www.uokik.gov.pl.
7. Regulamin wchodzi w życie z chwilą jego publikacji, tj. w terminie: 01 grudnia 2025

……

data i podpis właściciela Salonu