

REGULAMIN REKLAMACJI

Tomaszewska Clinic

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin postępowania reklamacyjnego (dalej: „Regulamin”) określa zasady, tryb oraz warunki składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług oferowanych przez Martynę Tomaszewską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Pretty Bar Martyna Tomaszewska z siedzibą w Kielcach (25-558) przy ul. Zagnańska, nr 90a, lok. LU3, NIP 6562336286 oraz REGON 380731367, działającą pod nazwą **Tomaszewska Clinic** (dalej: „Tomaszewska Clinic”) jako dodatkowym stałym miejscem wykonywania działalności gospodarczej pod adresem: ul. Zagnańska, nr 90a, lok. LU3, 25-558 Kielce.
2. Regulamin stanowi integralną część dokumentacji obowiązującej w Tomaszewska Clinic i jest dostępny do wglądu w Tomaszewska Clinic oraz w formie elektronicznej na stronie internetowej Tomaszewska Clinic, tj. www.tomaszewskaclinic.pl.
3. Osoba fizyczna zamierzająca skorzystać z oferty Tomaszewska Clinic przed przystąpieniem do wykonania usługi ma możliwość zapoznania się z treścią Regulaminu, a skorzystanie z usług wykonanych w Tomaszewska Clinic jest równoznaczne z jego akceptacją.
4. Regulamin został sporządzony z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).
5. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:
 - **Usłudze** – należy przez to rozumieć odpłatne świadczenie wykonywane przez Personel Tomaszewska Clinic na rzecz osoby fizycznej korzystającej z usług oferowanych przez Tomaszewska Clinic, polegające na wykonaniu zabiegów z zakresu: kosmetyologii, medycyny estetycznej, zabiegów laserowych, pielęgnacyjnych lub innych, zgodnie z aktualną ofertą Tomaszewska Clinic.
 - **Tomaszewska Clinic** – należy przez to rozumieć działalność gospodarczą prowadzoną przez Martynę Tomaszewską pod firmą **Pretty Bar Martyna Tomaszewska**, z siedzibą w Kielcach (25-558), przy ul. Zagnańskiej 90a, lok. LU3, NIP 6562336286 oraz REGON 380731367, działającą pod nazwą **Tomaszewska Clinic** jako dodatkowym stałym miejscem wykonywania działalności gospodarczej pod adresem: ul. Zagnańska, nr 90a, lok. LU3, 25-558 Kielce.
 - **Kliencie** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną korzystającą z Usług oferowanych przez Tomaszewska Clinic.
 - **Regulaminie** – należy przez to rozumieć niniejszy regulamin korzystania z usług świadczonych w ramach działalności Tomaszewska Clinic, określający w szczególności zasady rezerwacji wizyt, realizacji usług oraz wzajemne prawa i obowiązki Klientów i Tomaszewska Clinic.

- **Personel** – osoby, które świadczą pracę lub realizują obowiązki w Tomaszewska Clinic na podstawie zawartej z Tomaszewska Clinic umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, a także umowy o wolontariat, jak również praktykanci odbywający praktyki lub staże zawodowe.
-

§2. Prawo do złożenia reklamacji

1. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej jakości lub sposobu wykonania Usługi, w przypadku gdy Usługa została wykonana niezgodnie z zawartą umową, ofertą Tomaszewska Clinic lub powszechnie przyjętymi standardami wykonywania usług kosmetycznych i estetycznych.
 2. Reklamacja nie może stanowić podstawy do dochodzenia roszczeń z tytułu braku osiągnięcia określonego lub oczekiwanego efektu estetycznego, albowiem Usługi świadczone przez Tomaszewska Clinic mają charakter **zobowiązania starannego działania**, a nie zobowiązania rezultatu.
 3. Klient przyjmuje do wiadomości, że efekt Usługi może różnić się w zależności od indywidualnych cech organizmu, w szczególności takich jak: stan zdrowia, kondycja skóry, reakcje organizmu, styl życia oraz przestrzeganie zaleceń pozabiegowych.
-

§3. Termin i forma złożenia reklamacji

1. Reklamacja powinna zostać złożona niezwłocznie po wykonaniu Usługi, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia jej wykonania lub od dnia ujawnienia okoliczności będących podstawą reklamacji.
 2. Reklamacja może zostać złożona: osobiście w Tomaszewska Clinic, w formie pisemnej i dostarczona na adres Tomaszewska Clinic w formie elektronicznej na adres e-mail: biuro.tomaszewskaclinic@gmail.com.
 3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. imię i nazwisko Klienta,
 - b. datę wykonania Usługi,
 - c. nazwę Usługi,
 - d. opis zastrzeżeń,
 - e. ewentualną dokumentację zdjęciową.
-

§4. Rozpatrywanie reklamacji

1. Tomaszewska Clinic rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
2. W uzasadnionych przypadkach Tomaszewska Clinic może wezwać Klienta do osobistego stawiennictwa celem oceny zasadności reklamacji.

3. O wyniku postępowania reklamacyjnego Klient zostanie poinformowany w formie odpowiadającej formie złożenia reklamacji lub drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta.
-

§5. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Reklamacje nie obejmują:
 - a. naturalnych reakcji pozabiegowych mieszczących się w granicach normy,
 - b. efektów wynikających z indywidualnych predyspozycji organizmu Klienta,
 - c. skutków nieprzestrzegania zaleceń pozabiegowych,
 - d. powikłań, o których Klient został poinformowany i na które wyraził świadomą zgodę.
-

§6. Formy realizacji reklamacji

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Tomaszewska Clinic może, według własnego uznania:
 - a. zaproponować korektę Usługi,
 - b. zaproponować powtórzenie Usługi,
 - c. zaproponować inne rozwiązanie uzgodnione z Klientem.
 2. Tomaszewska Clinic nie dokonuje zwrotów środków pieniężnych za wykonane usługi.
-

§7. Postanowienia końcowe

1. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje procesu gojenia ani obowiązku stosowania się do zaleceń pozabiegowych.
2. Regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.