

REGULAMIN GABINETU PODOLOGICZNEGO
PODOSOFT GABINET PODOLOGICZNY - RENATA MĘŻYK

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin jest dokumentem określającym organizację i zasady funkcjonowania gabinetu podologicznego prowadzonego pod firmą: Podosoft Gabinet podologiczny - Renata Mężyk, ul. Lipowa 51/U1, 05-803 Pruszków, NIP: 7962658887, REGON: 524535899, a także warunki udzielania i korzystania z Usług Podologicznych.
2. Skorzystanie z Usługi Podologicznej jest równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
3. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
 - 3.1. **Cennik** – aktualny wykaz Usług Podologicznych i ich cen udostępniany przez Gabinet;
 - 3.2. **Dokumentacja Usługi Podologicznej** – dokumentacja wewnętrzna prowadzona przez Gabinet w związku z organizacją i realizacją Usług Podologicznych, w tym w szczególności informacje organizacyjne o wizytach, opis zgłaszanego problemu, oznaczenie obszaru objętego usługą, opis wykonanych czynności, zalecenia oraz dokumentacja fotograficzna, jeżeli została sporządzona;
 - 3.3. **Klient** – osoba fizyczna korzystająca z usług Gabinetu lub zamierzająca zawrzeć z Gabinetem umowę o świadczenie usług w przedmiocie Usług Podologicznych;
 - 3.4. **Konsultacja Podologiczna** – wizyta mająca na celu rozpoznanie zgłaszanego przez Klienta problemu podologicznego, omówienie celu i możliwego zakresu postępowania oraz organizację dalszego postępowania;
 - 3.5. **Podosoft/Gabinet** – Podosoft Gabinet podologiczny - Renata Mężyk, prowadzony pod adresem ul. Lipowa 51/U1, 05-803 Pruszków, NIP: 7962658887, REGON: 524535899;
 - 3.6. **Przeciwwskazania** – okoliczności mogące uzasadniać niewykonanie Usługi, ograniczenie jej zakresu, zmianę terminu Wizyty albo rekomendację konsultacji lekarskiej;
 - 3.7. **Przedsiębiorca** – przedsiębiorca prowadzący Gabinet, o którym mowa w ust. 1;
 - 3.8. **Regulamin** – niniejszy dokument;
 - 3.9. **Rezerwacja** – dokonane przez Klienta uzgodnienie terminu Wizyty, potwierdzone przez Gabinet;
 - 3.10. **Specjalista** – osoba wykonująca usługi podologiczne w Gabinetcie;
 - 3.11. **Strona Internetowa** – strona internetowa Gabinetu służąca w szczególności do kontaktu, przekazywania informacji oraz kierowania do rezerwacji online;
 - 3.12. **Usługa Podologiczna** – odpłatna usługa podologiczna świadczona przez Gabinet, zgodnie z zakresem działalności Gabinetu;
 - 3.13. **Voucher** – dokument na okaziciela uprawniający do skorzystania z określonej kategorii Usług Podologicznych na zasadach wskazanych w Regulaminie;
 - 3.14. **Wizyta** – ustalony termin wykonania Usługi Podologicznej albo konsultacji w Gabinetcie;

- 3.15. **Personel** – oznacza osoby, które świadczą usługi na rzecz Podosoft na podstawie zawartych z nią umów o pracę lub umów cywilnoprawnych.

II. CELE I ZADANIA GABINETU

1. Celem Gabinetu jest świadczenie Usług Podologicznych w sposób zorganizowany, bezpieczny i odpowiadający charakterowi prowadzonej działalności przez Podosoft.
2. Do podstawowych zadań Gabinetu należy, w szczególności:
 - 2.1. udzielanie Konsultacji Podologicznych;
 - 2.2. wykonywanie Usług Podologicznych zgodnie z aktualną ofertą Gabinetu;
 - 2.3. prowadzenie działań profilaktycznych i wspomagających w zakresie problemów stóp i paznokci;
 - 2.4. zapewnienie organizacyjnych warunków prawidłowej i ciągłej obsługi Klientów;
 - 2.5. prowadzenie Dokumentacji Usług Podologicznych;
 - 2.6. kierowanie Klientów do właściwych specjalistów albo lekarzy, jeżeli charakter zgłaszanego problemu wykracza poza zakres działalności Gabinetu.

III. RODZAJ USŁUG I ZAKRES DZIAŁALNOŚCI GABINETU

1. Gabinet świadczy Usługi Podologiczne o charakterze konsultacyjnym, profilaktycznym, wspomagającym, pielęgnacyjnym oraz zabiegowym w zakresie wynikającym z aktualnej oferty Gabinetu.
2. Zakres działalności Gabinetu obejmuje w szczególności:
 - 2.1. Konsultacje Podologiczne;
 - 2.2. opracowanie paznokci;
 - 2.3. opracowanie podeszwowej części stopy;
 - 2.4. kompleksowy zabieg podologiczny obejmujący paznokcie i podeszwę;
 - 2.5. terapię wrastających paznokci;
 - 2.6. opracowanie odcisków, modzeli, hiperkeratoz i innych zmian możliwych do zaopatrzenia w ramach działalności Gabinetu;
 - 2.7. działania profilaktyczne i wspomagające u osób z cukrzycą oraz stanem przedcukrzycowym;
 - 2.8. inne usługi objęte aktualną ofertą Gabinetu.
3. Usługi Podologiczne świadczone przez Gabinet nie zastępują konsultacji lekarskiej, diagnostyki lekarskiej ani leczenia prowadzonego przez podmiot do tego uprawniony.
4. W przypadku stwierdzenia okoliczności wskazujących na potrzebę konsultacji lekarskiej albo innej specjalistycznej interwencji Gabinet może odmówić wykonania Usługi Podologicznej, ograniczyć jej zakres albo zarekomendować Klientowi dalsze postępowanie poza Gabinetem.

IV. MIEJSCE I CZAS ŚWIADCZENIA USŁUG PODOLOGICZNYCH

1. Usługi Podologiczne świadczone są w Gabinetcie.
2. Gabinet świadczy Usługi Podologiczne w dniach i godzinach podawanych do wiadomości Klientów w Gabinetcie, telefonicznie, na Stronie internetowej albo w systemie rezerwacji online.

V. ORGANIZACJA I PRZEBIEG WIZYT

1. Korzystanie z Usług Podologicznych Gabinetu odbywa się co do zasady po uprzedniej Rezerwacji, dokonanej osobiście, telefonicznie, za pośrednictwem Strony Internetowej albo przez system rezerwacji online udostępniony przez Gabinet. Przyjęcie Klienta bez wcześniejszej Rezerwacji jest możliwe wyłącznie w miarę dostępności terminów i możliwości organizacyjnych Gabinetu.
2. Wizyty rezerwowane są na określoną godzinę i odbywają się przede wszystkim według wcześniej ustalonego harmonogramu, przy czym wskazana godzina ma charakter orientacyjny i organizacyjny. Z uwagi na indywidualny charakter przypadku, stopień jego zaawansowania, zakres niezbędnych czynności oraz przebieg wcześniej realizowanych Usług Podologicznych, rzeczywisty czas rozpoczęcia Wizyty oraz czas jej trwania mogą ulec zmianie. W chwili Rezerwacji nie zawsze jest możliwe precyzyjne określenie czasu trwania Wizyty.
3. Gabinet może przypominać o terminie Wizyty telefonicznie albo za pomocą wiadomości SMS, zależnie od dostępności i preferencji Klienta, przy czym nieotrzymanie przypomnienia nie zwalnia Klienta z obowiązku stawienia się na Wizytę ani z obowiązku jej odwołania zgodnie z Regulaminem.
4. Klient zobowiązany jest odwołać Wizytę najpóźniej na 1 dzień przed planowanym terminem. Zmiana terminu Wizyty jest możliwa po wcześniejszym uzgodnieniu z Gabinetem, w miarę dostępności nowych terminów.
5. W razie spóźnienia Klienta do 15 minut Gabinet może wykonać Usługę Podologiczną w ograniczonym zakresie, koncentrując się na obszarze najbardziej problematycznym. W razie spóźnienia przekraczającego 15 minut Gabinet może odmówić wykonania Usługi Podologicznej w danym terminie i zaproponować nowy termin Wizyty.
6. Klient może wskazać konkretnego Specjalistę, który ma wykonać na jego rzecz Usługę Podologiczną, przy czym zasadą organizacyjną Gabinetu jest prowadzenie danego procesu przez jednego Specjalistę.
7. W przypadku zajścia konieczności zmiany Specjalisty po stronie Gabinetu, wymagane jest uprzednie poinformowanie o tym fakcie Klienta, a w przypadku kontynuacji wcześniej rozpoczętego procesu także jego akceptacji, chyba że dotychczasowy Specjalista jest niedostępny, zachodzi potrzeba pilnego działania albo zmiana jest uzasadniona organizacją pracy Gabinetu i nie narusza bezpieczeństwa Klienta.

8. Przed wykonaniem Usługi Podologicznej Gabinet może przeprowadzić konsultację, wywiad oraz ocenę zgłaszanego problemu w zakresie niezbędnym do organizacji i bezpiecznego wykonania Usługi Podologicznej.
9. Szczegółowe zasady kwalifikacji do Usługi Podologicznej, treść zgód i oświadczeń oraz zasady dokumentowania indywidualnej Wizyty określają odrębne formularze i procedury obowiązujące w Gabinecie.
10. Po wykonaniu Usługi Podologicznej Klient może otrzymać zalecenia dotyczące dalszego postępowania, a Gabinet może dokumentować przebieg obsługi i wykonania Usługi Podologicznej w zakresie niezbędnym dla organizacji pracy, ciągłości postępowania oraz ochrony uzasadnionych interesów Gabinetu.

VI. KLIENCI O SZCZEGÓLNYM STATUSIE

1. Osoby małoletnie poniżej 18. roku życia korzystają z Usług Podologicznych Gabinetu w obecności przedstawiciela ustawowego albo opiekuna uprawnionego do działania w ich imieniu.
2. Gabinet może odmówić wykonania Usługi Podologicznej osobie małoletniej w razie braku obecności opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego.
3. W przypadku Klientów z cukrzycą, stanem przedcukrzycowym, zaburzeniami czucia, zaburzeniami krążenia, zaburzeniami gojenia, po urazach kończyn dolnych albo z innymi czynnikami ryzyka, zakres Usługi Podologicznej każdorazowo podlega indywidualnej ocenie organizacyjnej i ocenie bezpieczeństwa.
4. Jeżeli problem zgłaszany przez Klienta wymaga interwencji lekarskiej albo wykracza poza zakres działalności Gabinetu, Gabinet może odmówić wykonania Usługi Podologicznej, ograniczyć jej zakres albo zalecić uprzednią konsultację lekarską.

VII. DOKUMENTACJA USŁUGI PODOLOGICZNEJ

1. Gabinet może prowadzić dokumentację wewnętrzną dotyczącą obsługi Klienta i wykonanych Usług Podologicznych.
2. Dokumentacja, o której mowa w ust. 1 powyżej, może obejmować w szczególności:
 - 2.1. dane identyfikacyjne i kontaktowe Klienta;
 - 2.2. informacje organizacyjne o Wizytach;
 - 2.3. podstawowe informacje o zgłaszanym problemie;
 - 2.4. oznaczenie obszaru objętego Usługą Podologiczną;
 - 2.5. opis wykonanych czynności;
 - 2.6. zalecenia pozabiegowe;
 - 2.7. dokumentację fotograficzną.
3. Dokumentacja, o której mowa powyżej, ma charakter wewnętrzny i organizacyjny.
4. Gabinet prowadzi powyższą dokumentację za zgodą Klienta.

5. Szczegółowe zasady jej prowadzenia, zakresu oraz przetwarzania danych określają odrębne dokumenty obowiązujące w Gabinetcie.

VIII. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

1. Każdy Klient korzystający z usług Gabinetu zobowiązany jest do przestrzegania Regulaminu oraz innych wewnętrznych zasad organizacyjnych udostępnionych przez Gabinet.
2. Korzystając z usług Gabinetu, Klient ma obowiązek przede wszystkim do przestrzegania zakazu wnoszenia i spożywania na terenie Gabinetu napojów alkoholowych, środków odurzających, wprowadzania zwierząt, palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych oraz innych substancji, które mogłyby zagrażać życiu lub zdrowiu Klientów, lub też powodować lub zwiększać ryzyko powikłań, zarówno podczas, jak i po wykonaniu Usługi Podologicznej.
3. Podosoft nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy, przedmioty wartościowe i pieniądze pozostawione bez nadzoru i w miejscu do tego nieprzeznaczonym.
4. W razie dokonania przez Klienta szkody z winy Klienta w mieniu będącym własnością Podosoft, szkody te zostaną usunięte na koszt Klienta.
5. Klient zobowiązany jest do poszanowania mienia innych Klientów, zachowania zasady ciszy w poczekalni przeznaczonej dla Klientów, zachowania się w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Klientów Podosoft i zachowania czystości przestrzeni Gabinetu, z której korzysta.
6. Klient zobowiązuje się do przestrzegania norm społecznych w zakresie wzajemnego szacunku i kultury osobistej względem innych Klientów i Personelu.

IX. ODPLATNOŚĆ ZA USŁUGI PODOLOGICZNE

1. Usługi Podologiczne świadczone przez Gabinet są odpłatne zgodnie z aktualnym Cennikiem.
2. Cennik udostępniany jest w Gabinetcie oraz, jeżeli Gabinet tak postanowi, również na Stronie Internetowej albo w systemie rezerwacji online.
3. Zapłata za Usługę Podologiczną następuje bezpośrednio po jej wykonaniu.
4. Całkowity koszt Usługi Podologicznej jest ustalany z uwzględnieniem rodzaju Usługi Podologicznej, zakresu wykonywanych czynności oraz indywidualnych okoliczności danej Wizyty, o ile nie wynika on wprost z Cennika. Klient przed przystąpieniem Personelu do wykonywania Usługi Podologicznej musi wyrazić zgodę na całkowity koszt.
5. Gabinet może wprowadzić obowiązek dokonania przedpłaty albo opłaty rezerwacyjnej na zasadach podanych do wiadomości Klienta przed dokonaniem Rezerwacji.
6. Cennik stanowi integralną część Regulaminu, stanowiąc Załącznik nr 1 do Regulaminu.
7. Gabinet zastrzega sobie prawo zmiany Cennika. Zmiana Cennika nie dotyczy Wizyt już zarezerwowanych, chyba że Klient wyraźnie zaakceptuje nowe warunki.

8. Klient, jako potwierdzenie zakupu usługi w Podosoft, otrzymuje paragon lub fakturę VAT wystawioną za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur, o którym mowa w art. 106nd ust. 2 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

X. VOUCHERY

1. Gabinet prowadzi sprzedaż Voucherów na wybraną Usługę Podologiczną. Voucher sprzedawany jest wyłącznie w Gabinetcie.
2. Voucher:
 - 2.1. dotyczy określonej kategorii usług, zgodnie z oznaczeniem na Voucherze;
 - 2.2. jest Voucherem na okaziciela;
 - 2.3. może zostać wykorzystany jednorazowo.
3. Voucher nie podlega zwrotowi i wymianie na środki pieniężne. W przypadku niewykorzystania pełnej wartości Vouchera albo wartości Usługi Podologicznej objętej Voucherem Gabinet nie wydaje reszty ani nie pozostawia niewykorzystanej części do późniejszego wykorzystania.
4. Voucher zachowuje ważność przez 6 miesięcy od dnia zakupu.
5. Po upływie terminu ważności Voucher wygasa i nie może zostać zrealizowany, chyba że Gabinet z ważnych względów postanowi inaczej.
6. W przypadku niezrealizowania Vouchera przez jego posiadacza lub chęci skorzystania z niego po terminie ważności, jego posiadaczowi nie przysługują żadne prawa z tytułu posiadania Vouchera, nie może on też rościć sobie prawa do rekompensaty lub zwrotu opłaty za Voucher.
7. Posiadacz Vouchera zobowiązany jest do odwołania Wizyty z zachowaniem zasad określonych w Regulaminie.
8. W przypadku nieodwołania Wizyty w wymaganym terminie albo niestawienia się na umówioną Wizytę Gabinet może uznać Voucher za wykorzystany w całości w zakresie zarezerwowanego terminu.

XI. REKLAMACJE I ZASTRZEŻENIA DOTYCZĄCE USŁUG PODOLOGICZNYCH

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację albo inne zastrzeżenia dotyczące sposobu wykonania Usługi Podologicznej.
2. Reklamacja może zostać złożona osobiście, pisemnie albo drogą elektroniczną na adres e-mail Gabinetu: [1].
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 3.1. dane Klienta;
 - 3.2. datę Wizyty;
 - 3.3. opis zastrzeżeń;

- 3.4. preferowany przez Klienta sposób rozwiązania sprawy, tj.:
 - 3.4.1. nieodpłatne poprawienie przez Gabinet wykonanej Usługi Podologicznej (usunięcie wady);
 - 3.4.2. obniżenie ceny za Usługę Podologiczną;
 - 3.4.3. odstąpienie od umowy.
4. Gabinet rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Klient zostanie powiadomiony o zasadności lub braku podstaw do uznania jej za zasadną.
5. W celu prawidłowego i pełnego rozpatrzenia reklamacji Gabinet może zaprosić Klienta na wizytę kontrolną albo zwrócić się o przekazanie dodatkowych informacji niezbędnych do oceny zasadności reklamacji.
6. Postępowanie reklamacyjne nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności z przepisów Kodeksu cywilnego.

XII. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Podosoft.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z odrębnie przekazywaną Klientowi informacją o przetwarzaniu danych osobowych.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klientów, w tym danych dotyczących zdrowia, określają odrębne dokumenty obowiązujące w Gabinetcie, udostępnione każdorazowo do wglądu Klientów w Gabinetcie i na stronie internetowej .

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem  r.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odrębne przepisy.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia udostępnienia treści Regulaminu uwzględniającego jego brzmienie obowiązujące zgodnie z ust. 4 poniżej, przy czym do Wizyt zarezerwowanych przed wejściem w życie zmian stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym w dacie dokonania Rezerwacji, chyba że Klient wyraźnie zaakceptuje nowe brzmienie Regulaminu albo bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Podanie Regulaminu do wiadomości Klientów następuje poprzez udostępnienie go w Gabinetcie oraz na Stronie Internetowej Podosoft.