

# Regulamin

 Konsultacje online i mobilne



## §1

### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usług konsultacji kosmetologicznych online świadczonych przez Plan na cerę Magdalena Twarogowska, NIP: 8781777152, z siedzibą w Bydgoszczy ul. Filtrowa 34/52 (dalej: „Kosmetolog”).
2. Kontakt z Kosmetologiem możliwy jest pod adresem e-mail: plannacere@gmail.com oraz za pośrednictwem profilu na Instagramie: plannacere.
3. Warunkiem skorzystania z usług jest zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja przed dokonaniem rezerwacji konsultacji.

## §2

### **Zakres usług**

1. Kosmetolog świadczy usługi w formie online i mobilne dla konsultacji kosmetologicznej z indywidualnym planem pielęgnacji cery, obejmującym m.in.:
  - plan pielęgnacji domowej,
  - opis aktualnej kondycji skóry,
  - cele terapeutyczne,
  - propozycje zabiegów gabinetowych,
  - rekomendacje suplementów (jeżeli są zasadne) i wskazówki dotyczące zdrowego stylu życia.
2. Kosmetolog nie sprzedaje kosmetyków ani suplementów – wyłącznie je rekomenduje na podstawie wiedzy, doświadczenia i informacji przekazanych przez Klienta.
3. Z usług mogą korzystać wyłącznie osoby pełnoletnie, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
4. Konsultacje nie są przeznaczone dla osób w trakcie choroby nowotworowej lub leczenia onkologicznego. W takim przypadku Klient powinien skonsultować się w pierwszej kolejności z lekarzem prowadzącym / dermatologiem.

## §3

### **Charakter usług i zastrzeżenia**

1. Konsultacja kosmetologiczna nie jest świadczeniem medycznym i nie zastępuje wizyty u lekarza, w szczególności dermatologa, endokrynologa, alergologa czy lekarza rodzinnego.
2. Kosmetolog nie stawia diagnoz medycznych, nie prowadzi leczenia chorób skóry, ani nie modyfikuje zaleceń lekarskich i farmakoterapii.

3. Rekomendacje dotyczące pielęgnacji, zabiegów oraz ewentualnej suplementacji mają charakter informacyjny i edukacyjny. Efekty zależą od wielu indywidualnych czynników, w szczególności: stanu zdrowia, stosowanych leków, stylu życia, sposobu stosowania zaleceń, a także uwarunkowań genetycznych.
4. Kosmetolog nie ponosi odpowiedzialności za:
  - skutki nieprzestrzegania zaleceń przekazanych podczas konsultacji (w tym nie wykonania próby uczuleniowej),
  - skutki zatajonych lub nieprawdziwych informacji udzielonych przez Klienta (w ankiecie, korespondencji, w trakcie konsultacji),
  - nieprzewidziane reakcje organizmu na rekomendowane kosmetyki lub suplementy, jeżeli zostały one zastosowane zgodnie z zaleceniami producenta oraz informacjami przekazanymi przez Kosmetologa.
5. W przypadku jakichkolwiek niepokojących objawów (np. silne podrażnienie, nagłe pogorszenie stanu skóry, objawy ogólnoustrojowe) Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z lekarzem.

## §4

### **Rezerwacja konsultacji**

1. Rezerwacja konsultacji odbywa się poprzez:
  - wysłanie wiadomości e-mail na adres: plannacere@gmail.com, lub
  - wysłanie wiadomości prywatnej na Instagramie: plannacere.
2. W odpowiedzi Klient otrzymuje informację o dostępnych terminach oraz wysokości opłaty za konsultację.
3. Termin konsultacji powinien zostać ustalony w taki sposób, aby możliwe było:
  - wypełnienie i odesłanie ankiety,
  - wykonanie i przesłanie wymaganych zdjęć twarzy,
  - ewentualne wykonanie i przesłanie wyników badań krwi (jeżeli Klient się na nie zdecyduje np. morfologia, witamina D3 - metabolit 25(OH)D, żelazo, ferrityna), **najpóźniej na 3 dni robocze przed terminem konsultacji.**
4. Rezerwacja konsultacji jest wiążąca po:
  - ustaleniu terminu z Kosmetologiem,
  - dokonaniu płatności z góry za konsultację.

## §5

### **Płatności**

1. Płatność za konsultację odbywa się wyłącznie w formie przelewu tradycyjnego na rachunek bankowy wskazany przez Kosmetologa w wiadomości e-mail / na Instagramie.
2. Klient zobowiązany jest do dokonania płatności w terminie 48 godzin od potwierdzenia rezerwacji. Brak płatności w tym terminie może skutkować anulowaniem rezerwacji.
3. Na życzenie Klienta Kosmetolog może wystawić dokument sprzedaży (np. fakturę imienną po uprzednim podaniu wymaganych danych).

## §6

### Ankieta, zdjęcia i badania krwi

1. Po opłaceniu konsultacji Klient otrzymuje ankietę dotyczącą stanu zdrowia, cery, przyjmowanych leków, alergii oraz dotychczasowej pielęgnacji.
2. Klient jest zobowiązany do:
  - **przy konsultacji online i mobilnej:** rzetelnego i zgodnego z prawdą wypełnienia ankiety i przesłania jej najpóźniej 3 dni robocze przed terminem konsultacji na adres e-mail: plannacere@gmail.com,
  - **dodatkowo przy konsultacji online:** przygotowania 3 zdjęć twarzy (przód oraz oba profile), w dobrej jakości, przy naturalnym oświetleniu, bez makijażu i przesłania ich wraz z ankietą,
3. W zależności od problemu skóry Kosmetolog może zaproponować wykonanie badań krwi (np. przy nasilonym trądziku, problemach z zaczerwienieniami, suchością skóry i innych problemach wymagających szerszej diagnozy). Wykonanie badań jest opcjonalne, ale może znaczco ułatwić dobranie trafniejszych zaleceń.
4. Skan lub zdjęcie wyników badań krwi Klient przesyła drogą e-mailową, również najpóźniej 3 dni robocze przed konsultacją.
5. Brak przesłania ankiety i zdjęć w wymaganym terminie 3 dni roboczych przed konsultacją skutkuje automatycznym przełożeniem konsultacji na inny termin, ustalony wspólnie z Klientem. Dotychczas dokonana opłata nie przepada, ale konsultacja nie odbędzie się w pierwotnie zaplanowanym terminie.

## §7

### Zmiana terminu konsultacji

1. Klient ma prawo zmienić termin konsultacji bezpłatnie, pod warunkiem zgłoszenia takiej potrzeby najpóźniej 24 godziny przed pierwotnym terminem konsultacji.
2. Zmiana terminu następuje poprzez kontakt e-mail lub wiadomość na Instagramie i wymaga potwierdzenia przez Kosmetologa.
3. W przypadku zmiany terminu Klient jest zobowiązany do ponownego dostosowania się do wymogów przesłania ankiety, zdjęć oraz ewentualnych badań w terminie 3 dni roboczych przed nową datą konsultacji (o ile wcześniej nie były wysłane).

## §8

### Odwołanie konsultacji i nieobecność Klienta

1. Klient może odwołać konsultację bezkosztowo, jeżeli poinformuje o tym Kosmetologa najpóźniej 24 godzin przed planowanym terminem konsultacji.
2. Odwołanie konsultacji później niż 24 godzin, lecz przed planowaną godziną rozpoczęcia konsultacji skutkuje zatrzymaniem 15% opłaty za konsultację. Pozostała kwota może zostać zwrócona Klientowi lub – za zgodą Klienta – zaliczona na poczet innego terminu.

3. Odwołanie konsultacji po planowanej godzinie rozpoczęcia lub całkowita nieobecność Klienta (brak kontaktu) traktowane są jako odwołanie po terminie i skutkuje zatrzymaniem 100% opłaty.
4. Jeżeli Klient nie dołączy do konsultacji w ciągu 15 minut od umówionej godziny rozpoczęcia konsultacja uznawana jest za odbytą z winy Klienta i przepada, bez prawa do zwrotu opłaty.
5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach losowych Kosmetolog może indywidualnie zdecydować o odstąpieniu od powyższych zasad, co stanowi wyłącznie dobrą wolę, a nie stałą praktykę.

## §9

### **Odwołanie lub zmiana terminu przez Kosmetologa**

1. Kosmetolog zastrzega sobie prawo do:
  - zmiany terminu konsultacji,
  - odwołania konsultacji – w szczególnie uzasadnionych przypadkach (np. choroba, awaria sprzętu, problemy techniczne niezależne od Kosmetologa).
2. W przypadku odwołania konsultacji przez Kosmetologa Klient ma prawo:
  - do pełnego zwrotu wpłaconych środków, lub
  - do przełożenia konsultacji na inny dostępny termin – według wspólnego wyboru Klienta i Kosmetologa.

## §10

### **Przebieg konsultacji online i warunki techniczne**

1. Konsultacje odbywają się online za pośrednictwem wybranego komunikatora, najczęściej WhatsApp (połączenie wideo).
2. Klient jest zobowiązany zapewnić:
  - stabilne łącze internetowe,
  - sprawnie działające urządzenie (telefon, tablet, komputer),
  - aktualną wersję aplikacji WhatsApp,
  - spokojne i możliwie prywatne miejsce do rozmowy.
3. Kosmetolog **nie nagrywa** konsultacji.
4. Po konsultacji, w ciągu 5 dni roboczych, Klient otrzymuje drogą elektroniczną (e-mail) kompletny plan na cerę w formie PDF.

## §11

### **Suplementacja**

1. Kosmetolog wyłącznie rekomenduje suplementy diety, nie prowadzi sprzedaży suplementów ani nie pełni roli lekarza.
2. Suplementacja jest **zawsze opcjonalna** i dopasowana do indywidualnej sytuacji zdrowotnej Klienta.

3. Klient jest zachęcany do konsultacji z lekarzem przed wprowadzeniem nowej suplementacji, zwłaszcza w przypadku chorób przewlekłych, przyjmowania leków na stałe, ciąży lub karmienia piersią.

## §12

### **Warunki wykonywania usług w domu Klienta - mobilnie**

1. Klient zapewnia podstawowe warunki do przeprowadzenia konsultacji: dostęp do prądu, miejsca do spokojnej rozmowy oraz odpowiedniego oświetlenia.
2. Kosmetolog zapewnia własny sprzęt niezbędny do przeprowadzenia analizy skóry twarzy.
3. W trakcie wizyty obecność osób trzecich w pomieszczeniu powinna być ograniczona, aby zachować komfort pracy.

## §13

### **Reklamacje i drobne poprawki planu**

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą sposobu przeprowadzenia konsultacji lub zakresu usług w terminie 14 dni od dnia konsultacji, wysyłając wiadomość e-mail na adres: plannacere@gmail.com.
2. Reklamacja powinna zawierać: dane Klienta, datę konsultacji, opis zastrzeżeń oraz ewentualne materiały pomocnicze.
3. Kosmetolog rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania i informuje Klienta o sposobie jej rozstrzygnięcia drogą e-mailową.
4. Niezależnie od prawa do reklamacji, Klient ma prawo do jednej darmowej korekty planu lub zadania zbiorczych pytań drogą mailową, w terminie do 30 dni od dnia konsultacji.

Po upływie 30 dni ewentualne dodatkowe konsultacje / zmiany planu mogą wymagać umówienia odpłatnej konsultacji kontrolnej.

## §14

### **Ochrona danych osobowych**

1. Zasady przetwarzania danych osobowych Klientów, w tym danych zawartych w ankietach, zdjęciach oraz dokumentacji z konsultacji, określa odrębny dokument dotyczący ochrony danych osobowych (RODO) udostępniony przez Kosmetologa.
2. Korzystanie z usług wymaga zapoznania się z informacjami RODO i ich akceptacji.

## §15

### **Język usług i obszar świadczenia**

1. Konsultacje prowadzone są w języku polskim.
2. Z usług mogą korzystać Klienci mieszkający zarówno w Polsce, jak i za granicą, przy czym do umowy stosuje się prawo polskie zgodnie z §15.

## **§16**

### **Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów**

1. Do umów zawieranych pomiędzy Klientem a Kosmetologiem stosuje się prawo polskie.
2. Ewentualne spory wynikłe z korzystania z usług w pierwszej kolejności strony będą starały się rozwiązać polubownie, poprzez kontakt e-mailowy.
3. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, spór może zostać poddany pod rozstrzygnięcie właściwemu sądowi powszechnemu w Polsce, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## **§17**

### **Zmiany Regulaminu**

1. Kosmetolog zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych powodów, w szczególności: zmiany przepisów prawa, zmian w sposobie świadczenia usług, wprowadzenia nowych usług lub narzędzi technicznych.
2. Zmieniony Regulamin będzie publikowany w aktualnej wersji w miejscu, w którym jest udostępniany Klientom (np. na stronie internetowej [www.plannacere.pl](http://www.plannacere.pl) lub przesyłany Klientom na życzenie e-mailowo), wraz z datą wejścia zmian w życie.
3. O istotnych zmianach Regulaminu dotyczących sposobu rezerwacji, płatności lub zakresu usług Kosmetolog może informować dodatkowo poprzez:
  - informację w opisie profilu / relacjach na Instagramie,
  - informację e-mailową do Klientów, którzy mają już zarezerwowane konsultacje.
4. Do konsultacji zarezerwowanych przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym w dniu dokonania rezerwacji, chyba że Klient wyrazi zgodę na zastosowanie nowej wersji.