

REGULAMIN PROGRAMÓW ZABIEGOWYCH

Dane organizatora

Sanecka&Bajor Sp. z o.o., ul. Kolumbijska 3, 01-991 Warszawa, KRS: 0000773979, NIP: 1182190276, REGON: 382688204, prowadząca działalność podmiotu leczniczego pod marką Esthetic&Med, adres: Jaktorowska 5/lok. U2, 01-202 Warszawa, e-mail: estheticandmed@gmail.com, tel. +48 535 360 900, zwanym dalej „Esthetic&Med”,

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady nabywania i realizacji Programów Zabiegowych Esthetic&Med („Program”). Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej z osobą przystępującą do Programu („Pacjent”).
2. Program jest indywidualnie planowaną ścieżką opieki nad skórą i/lub wyglądem, obejmującą określony budżet oraz plan świadczeń ustalany po kwalifikacji. Program nie jest gwarancją wykonania każdej wstępnie rozważanej procedury i nie zastępuje indywidualnej kwalifikacji do zabiegu.
3. W zależności od wybranego Programu i indywidualnego planu, świadczenia mogą obejmować usługi wykonywane przez osoby wykonujące zawody medyczne oraz usługi kosmetyczne lub pielęgnacyjne. Do poszczególnych świadczeń stosuje się przepisy właściwe dla ich charakteru.
4. Programy są przeznaczone dla osób pełnoletnich. Udział osoby małoletniej może nastąpić wyłącznie wtedy, gdy jest to dopuszczalne dla danego świadczenia i po spełnieniu odrębnych wymogów prawnych oraz kwalifikacyjnych.
5. Aktualny wariant Programu, jego całkowita cena, okres obowiązywania oraz sposób płatności są wskazane w Umowie przystąpienia do Programu. Zmiana cennika Esthetic&Med po zawarciu Umowy nie zmienia ceny już nabytego Programu.

§ 2. Kwalifikacja i indywidualny plan

1. Przed wykonaniem świadczeń wymagających kwalifikacji Pacjent przechodzi konsultację odpowiednią do rodzaju planowanej procedury. Zakres kwalifikacji ustala specjalista wykonujący dane świadczenie.
2. Pacjent zobowiązuje się przekazać prawdziwe i aktualne informacje istotne dla bezpieczeństwa świadczeń, w szczególności dotyczące stanu zdrowia, przyjmowanych leków, alergii, przebytych zabiegów oraz aktualnych dolegliwości, jeżeli informacje te są wymagane w związku z danym świadczeniem.
3. Stwierdzenie przeciwwskazania do konkretnej procedury oznacza, że procedura nie zostanie wykonana do czasu ustąpienia przeciwwskazania albo zostanie zastąpiona innym świadczeniem, jeżeli jest to zasadne i zaakceptowane przez Pacjenta.
4. Przystąpienie do Programu nie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wykonanie konkretnego zabiegu. Przed każdym świadczeniem wymagającym odrębnej zgody Pacjent otrzymuje odpowiednią informację i wyraża zgodę w formie wymaganej dla danego świadczenia.
5. Indywidualny plan może być aktualizowany w toku Programu w zależności od reakcji skóry, sezonowości, stanu zdrowia, przeciwwskazań, efektów dotychczasowych działań albo zmian potrzeb Pacjenta.

§ 3. Zakres Programu i zmiany w planie

1. Zakres świadczeń oraz ich wartości rozliczeniowe są określone w Indywidualnym Planie Terapii / Opieki, stanowiącym załącznik do Umowy albo dokument uzupełniający przekazywany Pacjentowi najpóźniej przed realizacją pierwszego świadczenia objętego rozliczeniem z Programu.
2. Jeżeli z przyczyn medycznych, kosmetycznych, organizacyjnych lub technicznych wykonanie zaplanowanej procedury nie jest możliwe albo nie jest już zasadne, Esthetic&Med proponuje Pacjentowi świadczenie alternatywne o zbliżonym celu i wartości. Zmiana wymaga poinformowania Pacjenta i jego akceptacji.
3. Zmiana planu nie może powodować zwiększenia ceny Programu bez uprzedniej, wyraźnej zgody Pacjenta. Dodatkowe świadczenia spoza Programu są rozliczane odrębnie po zaakceptowaniu ich ceny.
4. Jeżeli strony uzgodnią zamianę na świadczenie droższe niż wartość przewidziana w Programie, Pacjent dopłaca wyłącznie różnicę uprzednio zaakceptowaną. Jeżeli świadczenie zastępcze ma niższą wartość, pozostała wartość pozostaje do wykorzystania w Programie albo podlega rozliczeniu przy jego zakończeniu.
5. Program jest imienny i co do zasady nie może być przeniesiony na inną osobę, ponieważ jego zakres wynika z indywidualnej kwalifikacji i planu Pacjenta.
6. W przypadku sporządzenia kilku wersji Załącznika nr 1 (w szczególności w wyniku aktualizacji planu), obowiązującą wersją jest ta opatrzona najnowszą datą.

§ 4. Okres realizacji i rezerwacja wizyt

1. Program jest ważny przez 12 miesięcy od daty podpisania Umowy. Dla Programów I–III rekomendowany okres realizacji wynosi około 6 miesięcy, jednak rzeczywisty harmonogram zależy od kwalifikacji, odstępów pomiędzy procedurami i reakcji Pacjenta.
2. Terminy świadczeń są ustalane wspólnie z Pacjentem i mogą być rezerwowane poprzez Booksy, telefonicznie, osobiście lub innym kanałem udostępnionym przez Esthetic&Med.
3. Pacjent powinien odwołać lub przełożyć wizytę z wyprzedzeniem zgodnym z aktualnymi zasadami rezerwacji wizyt Esthetic&Med. Samo niestawienie się na wizytę nie oznacza automatycznie uznania niewykonanego zabiegu za wykorzystany, z zastrzeżeniem ewentualnych odrębnie i prawidłowo zakomunikowanych zasad dotyczących opłat rezerwacyjnych.
4. W przypadku czasowego przeciwwskazania zdrowotnego, ciąży, karmienia piersią albo innej obiektywnej przeszkody uniemożliwiającej bezpieczną realizację planu, Pacjent powinien poinformować Esthetic&Med. Strony mogą przedłużyć okres Programu o czas uzasadnionej przerwy, w szczególności gdy bez przedłużenia realizacja planu byłaby niemożliwa.
5. Upływ okresu ważności kończy możliwość dalszej realizacji Programu na dotychczasowych warunkach, chyba że strony uzgodnią przedłużenie. Niewykorzystana, opłacona część Programu jest rozliczana zgodnie z § 6, a nie zatrzymywana jako kara za niewykorzystanie.

§ 5. Cena i płatności

1. Całkowita cena Programu jest ceną brutto i jest wskazana w Umowie. Pacjent przed zawarciem Umowy otrzymuje informację o cenie oraz wybranym sposobie płatności.
2. Dostępne sposoby płatności mogą obejmować: (a) płatność jednorazową, w tym z wykorzystaniem udostępnionej opcji odroczenia płatności; (b) finansowanie ratalne MediPay na podstawie odrębnej umowy z operatorem finansowania; (c) płatność w placówce: 30% ceny przy pierwszej wizycie / przystąpieniu do realizacji Programu i pozostała część w ratach płatnych przy kolejnych zaplanowanych wizytach, zgodnie z Umową.

3. W przypadku finansowania przez podmiot zewnętrzny decyzja o finansowaniu, jego koszty, harmonogram oraz warunki wynikają z odrębnej umowy Pacjenta z operatorem. Esthetic&Med nie zmienia tych warunków niniejszym Regulaminem.
4. Jeżeli Pacjent korzysta z płatności w ratach bezpośrednio w Esthetic&Med, harmonogram i wysokość rat są wskazane w Umowie. W razie opóźnienia Esthetic&Med może wstrzymać realizację kolejnych odpłatnych świadczeń do czasu uregulowania wymagalnej kwoty, po uprzednim poinformowaniu Pacjenta.
5. Esthetic&Med nie pobiera dodatkowej opłaty za samą zmianę planu wynikającą z kwalifikacji. Dodatkowa płatność może powstać wyłącznie wtedy, gdy Pacjent zaakceptuje świadczenie wykraczające wartością poza Program.

§ 6. Rezygnacja z Programu i rozliczenie niewykorzystanej części

1. Pacjent może zrezygnować z dalszej realizacji Programu w każdym czasie, składając oświadczenie osobiście, pisemnie lub drogą elektroniczną na adres estheticandmed@gmail.com.
2. W przypadku rezygnacji strony rozliczają świadczenia faktycznie wykonane do dnia zakończenia Programu według wartości rozliczeniowych przypisanych im w Indywidualnym Planie. Niewykorzystana część uprzednio zapłaconej ceny podlega zwrotowi.
3. Jeżeli przed rozpoczęciem realizacji Programu nie wykonano żadnego płatnego świadczenia, Pacjentowi przysługuje zwrot całej kwoty zapłaconej Esthetic&Med, z zastrzeżeniem odrębnych rozliczeń z operatorem finansowania, jeżeli płatność była finansowana przez podmiot trzeci.
4. Jeżeli suma wartości wykonanych świadczeń jest wyższa niż kwota dotychczas zapłacona przez Pacjenta w ramach płatności ratalnej, Pacjent jest zobowiązany do zapłaty różnicy odpowiadającej wyłącznie wartości świadczeń faktycznie wykonanych.
5. Zwrot należnej Pacjentowi kwoty następuje co do zasady w terminie 14 dni od uzgodnienia salda rozliczenia, na ten sam rachunek lub przy użyciu tego samego sposobu płatności, o ile strony nie uzgodnią inaczej. W przypadku finansowania zewnętrznego zwrot może zostać przekazany operatorowi finansowania, jeżeli wynika to z odrębnej umowy lub obowiązujących przepisów.
6. Esthetic&Med może zakończyć Program z ważnej przyczyny, w szczególności gdy dalsza realizacja byłaby niebezpieczna lub niedopuszczalna z uwagi na przeciwwskazania, gdy Pacjent uporczywie odmawia przekazania informacji niezbędnych do bezpiecznej kwalifikacji albo gdy zachowanie Pacjenta uniemożliwia bezpieczne i prawidłowe udzielanie świadczeń. W takim przypadku rozliczenie następuje na zasadach określonych powyżej, bez kary umownej za niewykorzystaną część Programu.
7. Jeżeli Esthetic&Med nie może zrealizować istotnej części Programu z przyczyn leżących po swojej stronie i nie zostanie zaakceptowane odpowiednie świadczenie zastępcze, Pacjent otrzymuje zwrot niewykorzystanej części ceny.
8. Pacjent może zrezygnować z Programu w każdym czasie. Oświadczenie może zostać złożone osobiście, pisemnie lub mailowo na adres estheticandmed@gmail.com.
9. W przypadku rezygnacji Pacjenta z Programu, zwrotowi podlega wartość niewykorzystanych świadczeń pomniejszona o zryczałtowane koszty administracyjne związane z obsługą rezygnacji w wysokości 10% tej kwoty.
10. Program jest ważny przez okres 12 miesięcy od daty podpisania Umowy. Po upływie tego terminu prawo Pacjenta do realizacji świadczeń wchodzących w skład Programu wygasa. W przypadku braku wykorzystania świadczeń w tym terminie, wpłacona kwota zostaje w całości zaliczona na poczet zryczałtowanego wynagrodzenia za gotowość Esthetic&Med do świadczenia usług, rezerwację zasobów oraz obsługę administracyjną Programu w okresie jego

obowiązki. Z chwilą upływu terminu ważności Programu, rozliczenie finansowe uważa się za ostatecznie zamknięte.

11. Brak podjęcia współpracy z winy Pacjenta (w tym uporczywe niestosowanie się do ustalonego harmonogramu) lub niezgłoszenie się Pacjenta na rozpoczęcie terapii w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia Umowy (dotyczy umów zawartych na odległość), traktowane jest jako przedwczesne rozwiązanie umowy przez Pacjenta. Rozliczenie w takim przypadku następuje zgodnie z zasadami określonymi w § 6 niniejszego Regulaminu.

§ 7. Umowy zawierane na odległość lub poza lokalem

1. Jeżeli Umowa została zawarta na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa, Pacjent będący konsumentem ma co do zasady 14 dni od dnia zawarcia Umowy na odstąpienie bez podawania przyczyny. Termin ten przestaje obowiązywać w momencie rozpoczęcia przez Pacjenta pierwszego zabiegu w ramach Programu.
2. W razie chęci rezygnacji po rozpoczęciu terapii, rozliczenie następuje na zasadach określonych w § 6 niniejszego Regulaminu.
3. Oświadczenie można przesłać m.in. na estheticandmed@gmail.com.
4. W przypadku rezygnacji Pacjenta z Programu po upływie terminu na odstąpienie od umowy, zwrotowi podlega wartość niewykorzystanych świadczeń pomniejszona o zryczałtowane koszty administracyjne związane z obsługą rezygnacji w wysokości 10% tej kwoty.

§ 8. Bezpieczeństwo, efekty i odpowiedzialność

1. Esthetic&Med realizuje świadczenia z zachowaniem należytej staranności odpowiedniej do ich charakteru oraz zgodnie z kwalifikacjami osób wykonujących dane świadczenie.
2. Efekt biologiczny i estetyczny może różnić się pomiędzy Pacjentami i zależy m.in. od indywidualnych cech organizmu, stanu skóry, stylu życia, pielęgnacji domowej, przestrzegania zaleceń oraz naturalnych procesów gojenia i starzenia. Materiały fotograficzne, wizualizacje i przykłady efektów nie stanowią gwarancji identycznego rezultatu u konkretnego Pacjenta.
3. Pacjent zobowiązuje się przestrzegać zaleceń przekazanych przed i po zabiegu oraz niezwłocznie informować Esthetic&Med o niepokojących objawach lub zmianach stanu zdrowia istotnych dla bezpieczeństwa kolejnych procedur.
4. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Esthetic&Med w zakresie, w jakim takie wyłączenie lub ograniczenie byłoby niedopuszczalne na podstawie prawa, ani nie narusza ustawowych praw Pacjenta i konsumenta.

§ 9. Zastrzeżenia, reklamacje i kontakt

1. Zastrzeżenia dotyczące rozliczeń, organizacji Programu lub wykonania Umowy można zgłaszać osobiście w Esthetic&Med, pisemnie na adres placówki albo mailowo na estheticandmed@gmail.com.
2. Esthetic&Med udziela odpowiedzi na zgłoszenie bez zbędnej zwłoki, co do zasady nie później niż w terminie 14 dni, chyba że charakter sprawy wymaga dodatkowych ustaleń; w takim przypadku Pacjent zostanie poinformowany o przyczynie i dalszym sposobie procedowania.
3. Niepokojące objawy po zabiegu należy zgłaszać zgodnie z otrzymanymi zaleceniami pozabiegowymi i kanałem wskazanym przez osobę wykonującą świadczenie. Zgłoszenia dotyczące bezpieczeństwa zdrowotnego nie powinny oczekiwać na zwykły tryb rozpatrywania reklamacji.

§ 10. Dane osobowe i postanowienia końcowe

1. Dane osobowe są przetwarzane w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy oraz — w przypadku świadczeń zdrowotnych — zgodnie z przepisami dotyczącymi praw pacjenta i dokumentacji medycznej. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych są przekazywane Pacjentowi w odrębnej klauzuli informacyjnej RODO.
2. Zgoda marketingowa, zgoda na publikację wizerunku oraz zgody na konkretne zabiegi nie są warunkiem przystąpienia do Programu, o ile ich uzyskanie nie jest wymagane przepisami dla danego, konkretnego celu. Są one zbierane odrębnie.
3. Nowa wersja Regulaminu ma zastosowanie do Umów zawieranych od dnia jej wejścia w życie. Zmiana Regulaminu nie może pogarszać warunków już zawartej Umowy bez podstawy prawnej lub wyraźnej zgody Pacjenta.
4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego. Ewentualne spory sądowe będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby firmy.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem: 01 /09 /2026 r.

Ważne

Regulamin Programu nie zastępuje: dokumentacji medycznej, formularza świadomej zgody na konkretną procedurę, zaleceń przed- i pozabiegowych, klauzuli RODO ani odrębnych zasad operatora finansowania.