

Dr Irena Eris

Regulamin Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris w Hotelach SPA Dr Irena Eris i Dr Irena Eris Beauty Partner

W trosce o Państwa bezpieczeństwo i zdrowie naszych pracowników, a także w celu stałego podwyższania jakości naszych usług, prosimy o zapoznanie się z regulaminem świadczenia usług kosmetycznych w Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris/Dr Irena Eris Beauty Partner.

Goście Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris/Dr Irena Eris Beauty Partner są zobowiązani do zapoznania się z regulaminem świadczenia usług przed rozpoczęciem zabiegu oraz do przestrzegania jego postanowień.

Korzystanie z oferty Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris/Dr Irena Eris Beauty Partner oznacza akceptację regulaminu. Regulamin jest dostępny w każdym Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris/Dr Irena Eris Beauty Partner oraz na stronie internetowej <https://instytut.drirenaeris.com/>

§ 1. Godziny otwarcia

1. Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris świadczy usługi w Hotelu SPA Dr Irena Eris Wzgórza Dylewskie w Wysokiej Wsi 22, 14-100 Ostróda, codziennie w godzinach 9.00–21.00
2. Dni i godziny pracy salonu mogą ulec zmianie.

§ 2. Umawianie/odwołanie wizyty

1. Prosimy o szczegółowe planowanie swojej wizyty tj. zabiegu głównego i towarzyszących mu drobnych usług takich jak: depilacja woskowa, regulacja brwi, depilacja pach, henna, ściągnięcie hybrydy i inne.
2. W czasie wizyty wykonujemy tylko zaplanowane usługi i obsługujemy tylko zapisane osoby. Zabiegi dodatkowe będą wykonywane w czasie zaplanowanej wizyty tylko za zgodą klienta i kosmetologa, o ile procedura zabiegu i zaplanowany czas na to pozwoli.
3. Ustalenie wizyty możliwe jest:
 - telefonicznie
 - drogą mailową

- osobiście w recepcji Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris
4. Odwołanie wizyty: Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris zastrzega sobie prawo do odwołania terminu zabiegu lub zamiany osoby wykonującej zabieg w sytuacjach awaryjnych.
 5. Potwierdzenie wizyty (w przypadku gości niebędących gośćmi hotelowymi) odbywa się telefonicznie w dniu poprzedzającym zabieg.
 6. W przypadku braku odwołania lub zmiany terminu przynajmniej na 2 godziny przed rozpoczęciem zabiegu klient będzie zobowiązany do poniesienia kosztu zaplanowanego zabiegu/konto gościa zostanie obciążone kosztem zaplanowanego zabiegu.

§ 3. Punktualne rozpoczęcie zabiegów

1. Prosimy o przybycie 5 minut wcześniej. Klienci umawiani są na konkretne godziny, prosimy o punktualność.
2. W wyjątkowych sytuacjach dopuszczalne jest spóźnienie klienta na zabieg maksymalnie do 10 minut bez konsekwencji skrócenia zabiegu. Spóźnienie powyżej 10 minut skutkuje skróceniem zabiegu o czas spóźnienia, przy czym klient pozostaje zobowiązany do poniesienia kosztu w pełnej wysokości. Spóźnienie się klienta nie może mieć wpływu na opóźnienie w wykonaniu następnego zabiegu przez kosmetologa wykonującego zabieg u takiego spóźnionego klienta. O spóźnieniu prosimy informować telefonicznie niezwłocznie przed planowaną godziną rozpoczęcia zabiegu.
3. W przypadku, gdy spóźnienie przekracza 15 minut w zależności od rodzaju zabiegu klient powinien się liczyć ze skróceniem czasu realizacji zabiegu lub odmową jego wykonania, gdy czas pozostały dla danego zabiegu uniemożliwiona jego wykonanie.

§ 4. Strefa ciszy

1. Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris podzielony jest na dwie strefy:
 - głośnie – recepcja, gdzie Klient może wykonywać krótkie rozmowy telefoniczne, dokonywać zapisów i uzyskiwać pomoc personelu we wszystkich sprawach dotyczących wizyty w Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris.
 - cichą – zabiegową. W strefie cichej (tj. relaks, gabinety zabiegowe, szatnie, WC) obowiązuje zakaz korzystania z urządzeń mogących zakłócić ciszę i relaks innych klientów/gości oraz pracujących kosmetologów. Prosimy uszanować prośbę i wyciszyć telefon przed zabiegiem!

§ 5. Etykieta korzystania z zabiegów

1. Na terenie Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris obowiązuje całkowity zakaz:
 - wprowadzania zwierząt
 - palenia tytoniu
 - spożywania alkoholu i środków odurzających oraz przebywania osób pod wpływem alkoholu lub środków odurzających
2. Na terenie Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris w części zabiegowej/w strefie relaksu nie mogą przebywać dzieci poniżej 12 roku życia jak również Klienci z dziećmi poniżej 12 roku życia. Dzieci powyżej 12 roku życia przebywają na terenie Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris pod opieką rodziców lub opiekunów.
3. Nie wykonujemy usług u osób poniżej 12 roku życia.
4. Osoby niepełnoletnie powyżej 12 roku życia obsługiwane są tylko po wyrażeniu pisemnej zgody przez rodzica lub opiekuna prawnego. Formularz zgody na zabieg podpisywany jest przez rodzica bądź opiekuna prawnego przed wykonaniem usługi.
5. W gabinecie zabiegowym może znajdować się jedynie Klient i osoba obsługująca. Nie ma możliwości udziału osób trzecich podczas świadczenia usług za wyjątkiem opiekunów Klientów niepełnosprawnych, wymagających pomocy.
6. W przypadku Gości hotelowych prosimy o:
 - przychodzenie na zabiegi w szlafroku i kapciach hotelowych
 - w przypadku gości mieszkających w Siedliskach lub Domku Leśnym prosimy o korzystanie z szatni przy Centrum SPA.
 - pozostawienie w pokoju biżuterii oraz telefonów komórkowych i innych urządzeń elektronicznych.

§ 6. Formularze, kartoteki i poufność informacji

1. Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris działa zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych. Państwa dane nie będą udostępnione osobom trzecim, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nałożą na Kosmetyczne Instytuty Dr Irena Eris taki obowiązek.
2. Współadministratorami danych osobowych jest Dr Irena Eris SA 05-500 Piaseczno, ul. Armii Krajowej 12, e-mail: biuro.instituty@DrIrenaEris.com oraz Hotel SPA Dr Irena Eris Wzgórza Dylewskie, ul. Wysoka Wieś 22 14-100 Ostróda, adres e-mail: wzgorza.dylewskie@instytut.drirenaeris.com ; Hotel SPA Dr Irena Eris Krynica Zdrój, ul. Czarny Potok 30, 33-380 Krynica Zdrój, adres e-mail: krynica@instytut.drirenaeris.com ; Hotel SPA Dr Irena Eris Polanica Zdrój, ul. Dębowa 19 b, 57-320 Polanica Zdrój, adres e-mail: polanica@instytut.drirenaeris.com oraz

podmioty wchodzące w skład sieci franczyzowej Kosmetycznych Instytutów Dr Irena Eris oraz Beauty Partner Dr Irena Eris. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów Kosmetycznych Instytutów Dr Irena Eris znajduje się w zakładce <https://instytuty.drirenaeris.com/dane-osobowe>.

3. Podczas pierwszej wizyty należy wypełnić formularz zgody na przetwarzanie danych osobowych, kartę klienta oraz zgodę na wykonanie zabiegów. Podanie Pani/Pana danych oraz wypełnienie wymaganych dokumentów jest dobrowolne i jest warunkiem możliwości wykonania usługi.
4. Dane osobowe będą przetwarzane przez Współadministratorów wyłącznie w celu kontaktu z Panią/Panem i tylko w zakresie zgodnym z wypełnionym formularzem.
5. Wszystkie Pani/Pana zabiegi są ewidencjonowane, opisane w kartotece zabiegowej i strzeżone tajemnicą zawodową.
6. Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane przez wszystkie Instytuty Dr Irena Eris wchodzące w skład sieci franczyzowej Kosmetycznych Instytutów Dr Irena Eris w celu umożliwienia prawidłowej realizacji umowy.
7. Właściwymi formami kontaktu z Kosmetycznymi Instytutami Dr Irena Eris/Dr Irena Eris Beauty Partner są:
 - a. numer telefonu dostępny na stronie internetowej
 - b. adres e-mail

§ 7. Rozliczenia i płatności

1. Przed rozpoczęciem zabiegu Klient ma obowiązek zapoznania się z cennikiem usług dostępnym na stronie <https://instytuty.drirenaeris.com/> oraz w recepcji.
2. Podczas konsultacji przed rozpoczęciem zabiegu osoba wykonująca zabieg dobiera odpowiednią pielęgnację informując o kosztach poszczególnych usług wchodzących w skład wizyty, po czym pyta Klienta o akceptację zabiegu oraz jego ceny. Brak odmowy przez Klienta uznawany jest za akceptację zabiegu i jego ceny.
3. Ceny usług i produktów są podawane w wartościach brutto, zawierających podatek VAT.
4. Akceptowane są następujące formy płatności:
 - Karta płatnicza
 - Gotówka w PLN
 - Karta podarunkowa – Podarunek Piękności
 - Obciążenie konta pokoju hotelowego
5. Kartę podarunkową Klient ma obowiązek przekazać w recepcji Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris przed rozpoczęciem wizyty.

6. Inne formy płatności, kupony, vouchery, którymi Klient zamierza zapłacić za zabieg Klient przedstawia przed rozpoczęciem wizyty w recepcji Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris.
7. Uczestnik programu lojalnościowego, aby dodać punkty za wykonywany zabieg powinien poinformować obsługę o uczestnictwie w programie przed dokonaniem rozliczenia.
8. Dokumentowanie dokonanego zakupu, tj. wystawienie faktury, faktury uproszczonej, paragonu fiskalnego, odbywa się zgodnie z przepisami podatkowymi obowiązującymi w momencie sprzedaży.

§ 8. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje należy składać osobiście w recepcji Kosmetycznego Instytutu Dr Irena Eris w którym wykonywana była usługa. Dopuszcza się złożenie reklamacji listem poleconym lub e-mailem. Podstawą do złożenia reklamacji jest dostarczenie dowodu zakupu lub wykonania usługi.
2. Klient powinien zgłaszać reklamację niezwłocznie po wystąpieniu niepożądanych objawów.
3. Każda reklamacja jest rozstrzygana w terminie do 14 dni od dnia pełnego udokumentowania zgłaszanej reklamacji na piśmie i przesyłam Klientowi w terminie 7 dni od daty jej otrzymania.
4. W sprawach nie uregulowanych w regulaminie rozstrzygają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

§9. Standard obsługi

Wszystkie procedury, zapisy oraz obsługa przed, w trakcie i po zabiegu prowadzone są z najwyższą starannością o komfort i bezpieczeństwo klienta.

1. W Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris zapewniamy:
 - wyszkolony i profesjonalny personel
 - profesjonalny dobór pielęgnacji gabinetowej i domowej dla intensyfikacji efektów zabiegów
 - bezpieczny atestowany i serwisowany sprzęt i urządzenia
 - zdezynfekowane powierzchnie i sterylne narzędzia zabiegowe
 - atmosferę bezpieczeństwa i opieki
 - pełną dyskrecję i wysoką kulturę osobistą pracowników
2. Przed przystąpieniem do świadczenia usługi pracownik zobowiązany jest do przeprowadzenia z Klientem wywiadu i diagnozy skóry w celu ustalenia,

czy ze względu na stan zdrowia, przebyte choroby, czy tryb życia lub inne czynniki jak np. ciąża, nie zachodzą przeciwwskazania do przeprowadzenia zabiegu oraz w celu ustalenia zaleceń po zabiegu.

3. Klient zobowiązany jest do podpisania Karty Klienta oraz podania danych niezbędnych do kontaktu z nim (adres mail, numer telefonu).
4. Klient przed rozpoczęciem zabiegu zobowiązany jest do powiadomienia pracownika o wszelkich dolegliwościach mogących stanowić przeciwwskazanie do przeprowadzenia zabiegu.
5. Klient zobowiązany jest poinformować pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania zabiegu.
6. W razie wątpliwości co do przeciwwskazań u Klienta pracownik może odmówić wykonania zabiegu.
7. Dla kobiet w ciąży oraz dla osób z chorobami onkologicznymi skierowana jest oddzielna/specjalnie przygotowana oferta usług – o szczegóły prosimy pytać w recepcji placówki.
8. Pracownik ma prawo do odmowy wykonania usługi Klientowi pod wpływem alkoholu czy środków odurzających lub w przypadku podejrzenia pozostawiania Klienta pod wpływem ww. środków.

§10. Zasady ogólne

1. O wszelkich zmianach w niniejszym Regulaminie będziemy Państwa informować na bieżąco na naszej stronie internetowej <https://instytuty.drirenaeris.com/> Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris.
2. Dr Irena Eris SA zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie.
3. Każdy Klient ma prawo do wglądu do regulaminu, cennika usług.
4. Wszystkie osoby przebywające w Kosmetycznym Instytucie Dr Irena Eris zobowiązane są przestrzegać niniejszego regulaminu i stosować się do wskazań pracowników.
5. Osoba wykonująca zabieg ma obowiązek poinformować Klienta o wszelkich zaleceniach po zabiegu. W przypadku niezastosowania się Klienta do przekazanych zaleceń Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris nie bierze odpowiedzialności za ewentualne powikłania po zabiegu lub brak pożądaných efektów zabiegu.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.07.2022r. i obowiązuje do odwołania.