

Regulamin świadczenia usług przez Klinikę medycyny estetycznej i antiaging Novique

Definicje

1. Klinika Novique lub IM Łukaszuk - spółka jawna, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod KRS: 0000431727, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 9571066149, REGON: 221733674;
2. Placówka Kliniki Novique- ul. Podleśna 10, 80-255 Gdańsk oraz każda inna lokalizacja, w której Klinika Novique świadczy lub świadczyć będzie usługi w ramach prowadzonej przez siebie działalności;
3. Usługi- Zabiegi i/lub Konsultacje i/lub Zajęcia wykonywane przez Klinikę Novique w ramach prowadzonej działalności, których istotą jest staranne działanie zgodnie ze sztuką i wiedzą, nie gwarantujące osiągnięcia rezultatu z uwagi na swój charakter. Informacja o rodzajach oferowanych Usług każdorazowo umieszczana jest na stronie internetowej Novique.pl w Cenniku, a także jest dostępna w Klinice Novique;
4. Konsultacja- Usługa medyczna i/lub kosmetyczna i/lub fizjoterapeutyczna polegająca na odbyciu przez Pacjenta/ Klienta wizyty w Klinice Novique u osoby o niezbędnych kwalifikacjach, podczas której dokonywana jest diagnoza stanu Pacjenta/ Klienta oraz wskazywane są zalecenia, a także możliwe metody do zastosowania względem Pacjenta/ Klienta w ramach oferowanych przez Klinikę Novique Usług;
5. Zabieg- Usługa medyczna/ kosmetyczna/ fizjoterapeutyczna inna niż Konsultacja i/lub Zajęcia, wykonywana w Klinice Novique przez specjalistyczny personel o niezbędnych kwalifikacjach, w ramach świadczonych Usług, w ramach aktualnego Cennika, o mniejszym lub większym stopniu skomplikowania, w tym w szczególności z wykorzystaniem znieczulenia ogólnego i/lub sali zabiegowej;
6. Zajęcia- Usługa fizjoterapeutyczna inna niż Konsultacja i/lub Zabieg, wykonywana w Klinice Novique przez specjalistyczny personel o niezbędnych kwalifikacjach, w ramach świadczonych Usług, w ramach aktualnego Cennika, o mniejszym lub większym stopniu skomplikowania, w tym z wykorzystaniem technik kinezyterapii;
7. Pakiet Usług- dwie Usługi lub więcej, dobierane według uznania Kliniki Novique i w niej oferowane łącznie przy zastosowaniu jednej ceny za wszystkie zabiegi wchodzące w skład tego pakietu Usług, do wykorzystania wyłącznie w okresie widniejącym w rozpisany harmonogramie Pakietu Usług, wydawanym w chwili zakupu; warunkiem uznania zakupionych przez Pacjenta/ Klienta Usług za Pakiet Usług jest konieczność dokonania płatności za te Usługi w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie;
8. Bon Podarunkowy- bon opatrzony nazwą „Bon Podarunkowy”, zawierający co najmniej swój unikatowy numer, datę jego wystawienia, okres ważności, wartość oraz logo Kliniki Novique, wydawany przez Klinikę Novique i upoważniający do skorzystania z Usług w Klinice Novique na warunkach określonych na samym Bonie Podarunkowym oraz w niniejszym Regulaminie; bon na okaziciela- bon upoważniający do skorzystania z niego przez osobę będącą w posiadaniu bonu; bon imienny- do skorzystania z niego upoważniona jest wyłącznie osoba, której dane wskazane zostały na bonie;
9. Cennik Usług- informacja na temat aktualnych cen oraz promocji w Klinice Novique na świadczone przez Klinikę Novique Usługi, dostępna na stronie internetowej Kliniki Novique oraz Placówce Kliniki Novique;
10. Regulamin- niniejszy Regulamin Świadczenia Usług;
11. Ustawa o prawach konsumenta lub Ustawa- Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dziennik Ustaw z roku 2014, poz. 827 z późniejszymi zmianami);
12. Umowa- umowa o świadczenie Usług zawarta przez Klinikę Novique;
13. Umowa na odległość- Umowa zawierana pomiędzy przedsiębiorcą a Konsumentem przy

wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta; momentem zawarcia Umowy na Odległość jest dokonanie przez Konsumenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub programu Versum, akceptacji istotnych postanowień Umowy, w tym w szczególności dokonanie akceptacji Regulaminu oraz wysokości i zasad wpłaty zaliczki na poczet wynagrodzenia za Usługę (jeżeli jest to wymagane w danym przypadku) lub pełnej opłaty za Usługę(jeżeli jest to wymagane w danym przypadku);

14. Strona Internetowa- oficjalna strona www Kliniki Novique mieszcząca się pod adresem:

www.novique.pl;

15. Klient- osoba fizyczna, prawna, inny podmiot posiadający zdolność do czynności prawnych, będąca stroną Umowy o świadczenie Usług przez Klinikę Novique, osoba fizyczna, na rzecz której wykonywane są usługi kosmetyczne i/lub fizjoterapeutyczne;

16. Pacjent- osoba fizyczna, na rzecz której wykonywane są Usługi medyczne;

17. Konsument- Klient będący osobą fizyczną dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową(art. 221 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny DZ. U. 16, poz. 93 ze zmianami)

ROZDZIAŁ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług stanowi ogólne warunki umowy, w rozumieniu art. 384 KC, na mocy której Klinika Novique świadczy na rzecz Klienta/ Pacjenta odpłatnie Usługę, w ramach której personel Kliniki Novique zobowiązany jest do działania z najwyższą starannością oraz w sposób zgodny z wszelkimi standardami, w tym szczególnymi standardami wiedzy medycznej/ kosmetycznej/ fizjoterapeutycznej.
2. Oferowane przez Klinikę Novique Usługi wykonywane są w Placówce Kliniki Novique.
3. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu, dla skorzystania z Usług oferowanych przez Klinikę Novique konieczne jest:
 - a) zapoznanie się oraz zaakceptowanie przez Klienta warunków niniejszego Regulaminu, a także
 - b) wypełnienie przez Pacjenta/ Klienta stosownych formularzy i oświadczeń, które są niezbędne dla prawidłowego wykonania Usługi, w tym w szczególności: karty klienta, świadomej zgody na zabieg czy ankiety wstępnej kwalifikacji związanej z pandemią Covid-19, a także
 - c) zgoda na wykonanie zdjęć obszaru zabiegowego przed i po zabiegu, a także
 - d) zachowanie niezbędnych środków ostrożności i respektowanie zaleceń sanitarnych personelu Kliniki Novique zgodnych z zaleceniami Ministra Zdrowia, w tym noszenie maseczki zakrywającej usta i nos, zgoda na bezkontaktowy pomiar temperatury, a także
 - e) zakwalifikowanie Pacjenta/ Klienta przez fachowy personel Kliniki Novique do danego zabiegu(Usługi).
4. Klinika Novique świadczy Usługi wyłącznie w godzinach pracy Kliniki. Informacja o godzinach otwarcia Kliniki Novique zamieszczona jest na Stronie Internetowej. Klinika Novique zastrzega sobie prawo do zmiany czasu pracy. Zmiana może oznaczać czasowe zamknięcie Placówki, a także czasowe skrócenie lub wydłużenie godzin jej funkcjonowania.
5. Informacja o Usługach świadczonych przez Klinikę Novique zamieszczona jest na Stronie Internetowej, a także dostępna jest w Placówce Kliniki Novique.
6. Informacja o aktualnych cenach świadczonych przez Klinikę Novique Usług znajduje się w Cenniku Usług zamieszczonym na Stronie Internetowej, na platformie Moment.pl, a także jest dostępna w Placówce Kliniki Novique. Usługi wykonywane są według Cennika Usług obowiązującego w dniu wykonania Usługi, chyba że strony postanowią inaczej. Wszystkie ceny podane w Cenniku Usług są wyrażone w złotych polskich. Podane ceny zabiegów są cenami orientacyjnymi, których doprecyzowanie następuje podczas kwalifikacji Pacjenta/ Klienta zgodnie z wytycznymi z Cennika.
7. Klinika Novique zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian zarówno w katalogu oferowanych Usług, jak i w Cenniku Usług.
8. W trosce o bezpieczeństwo Pacjentów/ Klientów, a także w trosce o jakość świadczonych usług, na terenie Kliniki Novique wprowadzony został monitoring wizyjny. Dotyczy on zarówno pomieszczeń ogólnodostępnych, parkingu podziemnego oraz ogrodu jak i bezpośredniego otoczenia budynku.

ROZDZIAŁ 2

Podstawowe zasady świadczenia Usług

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług, warunkiem wykonania przez Klinikę Novique Usługi jest wyrażenie przez Pacjenta/ Klienta świadomej zgody

na zabieg na formularzu stosowanym w Klinice Novique.

2. Zgodę na zabieg może wyrazić Pacjent/ Klient pełnoletni posiadający pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych.

3. W przypadku Pacjentów/ Klientów, którzy nie ukończyli 16 roku życia- formularz zgody na zabieg powinien zostać podpisany przez przedstawiciela ustawowego/rodzica małoletniego Pacjenta/ Klienta. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem może pojawić się konieczność wyrażenia zgody przez oboje rodziców.

4. W przypadku Pacjentów/ Klientów, którzy ukończyli 16 rok życia- formularz zgody na zabieg powinien zostać podpisany zarówno przez małoletniego Pacjenta/ Klienta jak i jego przedstawiciela ustawowego/rodzica. W uzasadnionych przypadkach przewidzianych prawem może pojawić się konieczność udzielenia zgody przez oboje rodziców.

5. Klinika Novique zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Usługi w następujących przypadkach:

- a) gdy Pacjent/ Klient nie wyraził zgody na wykonanie Usługi lub zgoda nie została udzielona w sposób prawidłowy, tj. zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
- b) jeżeli stan Pacjenta/ Klienta wskazuje na spożycie alkoholu, środków odurzających lub innych środków, które mogłyby w ocenie personelu Kliniki Novique wpłynąć na wystąpienie ewentualnych powikłań w związku z wykonywaną Usługą lub też uniemożliwić lub utrudnić wykonanie Usługi;
- c) jeżeli Pacjent/Klient nie zastosował się do zaleceń personelu Kliniki Novique co do konieczności przygotowania się w określony sposób do Usługi, w tym w szczególności wykonania niezbędnych badań oraz przedłożenia ich w Klinice Novique we wskazanym terminie;
- d) jeżeli w ocenie lekarza/kosmetologa/fizjoterapeuty Pacjent/Klient nie kwalifikuje się do danej Usługi, w tym w szczególności z uwagi na przedstawione przez Pacjenta/Klienta wyniki badań, a także z innych względów o charakterze medycznym/zdrowotnym;
- e) jeżeli Pacjent/Klient nie wyrazi zgody na monitoring lub też nie wyrazi zgody na działania/czynności, których podjęcie jest konieczne do prawidłowego wykonania przez Klinikę Novique Usługi, w tym w szczególności nie wyrazi zgody na wykonanie dokumentacji zdjęciowej lub też odmówi udzielenia informacji lub nie udzieli niezbędnych informacji koniecznych do prawidłowego wykonania Usługi przez Klinikę Novique, bądź nie wypełni wszystkich stosowanych i wymaganych od Pacjenta/ Klienta formularzy w Klinice Novique;
- f) jeżeli Pacjent/Klient spóźni się na Zabieg lub Konsultację lub Zajęcia powyżej 15 minut;
- g) jeżeli Pacjent/ Klient nie dokona płatności za Usługę w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

6. Klinika Novique zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany terminu wykonania Usługi w następujących przypadkach:

- a) gdyby wykonanie Usługi było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Kliniki Novique(np. awaria urządzeń, awaria mediów w Klinice Novique, choroba/ nieprzewidziana nieobecność osoby przeprowadzającej Zabieg/Konsultację/wykonywającej Usługę/ prowadzącej Zajęcia);
- b) gdyby konieczne okazało się wykonanie dodatkowych badań przez Pacjenta/Klienta przed wykonaniem Usługi.

7. Niezależnie od badań zleconych Pacjentowi/Klientowi przez Klinikę Novique w związku z planowanym Zabiegiem, Klinika Novique doradza, aby Pacjenci/Klienci zamierzający skorzystać z Usług Kliniki Novique poddali się standardowym badaniom lekarskim w celu sprawdzenia ogólnego stanu zdrowia i braku przeciwwskazań medycznych do skorzystania z Usług oferowanych przez Klinikę Novique.

8. Pacjent/Klient ma obowiązek zastosować się do wszystkich zaleceń udzielonych mu w związku z planowaną/wykonaną Usługą przez personel Kliniki Novique oraz dochować terminów i zasad kontroli po wykonanej Usłudze.

ROZDZIAŁ 3

Zasady umawiania/ odwoływania wizyt

1. Umówienie Konsultacji lub Zabiegu może nastąpić osobiście w Klinice Novique, telefonicznie, za pośrednictwem mediów społecznościowych, np. Facebooka(<https://www.facebook.com/NoviqueMedycynaEstetyczna/>), mailowo, poprzez skierowanie zapytania na adres Kliniki Novique: rejestracja@novique.pl, poprzez formularz kontaktowy na Stronie Internetowej Kliniki Novique: www.novique.pl, a także poprzez aplikację Moment.pl (moment.pl/noviquemedycynaestetyczna).
2. Potwierdzenie planowanego terminu wykonania Usługi(odpowiednio: Konsultacji, Zająć lub Zabiegu) Pacjent/Klient może otrzymać telefonicznie, za pomocą smsa i/lub maila- wyłącznie na podany numer telefonu i/lub wskazany adres mailowy.
3. Dla zachowania poufności danych wrażliwych Pacjentów/Klientów, Klinika Novique zastrzega sobie prawo do udzielania wszelkich informacji dotyczących planowanych Konsultacji/Zabiegów/udziału w Zajęciach dla danego Pacjenta/Klienta wyłącznie po uprzednim dokonaniu identyfikacji Pacjenta/ Klienta, na podstawie posiadanych w Klinice Novique danych Pacjenta/Klienta.
4. Na umówioną Konsultację i/lub Zabieg i/lub Zajęcia Pacjent/Klient zobowiązany jest przybyć do Kliniki Novique co najmniej 10 minut przed wyznaczoną godziną Zabiegu i/lub Konsultacji i/lub Zająć, w celu odpowiedniego przygotowania się do planowanej wizyty i/lub dopełnienia niezbędnych formalności przed planowaną Konsultacją i/lub Zabiegiem i/lub Zajęciami.
5. W przypadku spóźnienia się Pacjenta/Klienta na Zabieg lub Konsultację lub Zajęcia, Klinice Novique przysługuje prawo do skrócenia ww. Zabiegu lub Konsultacji lub Zająć o czas spóźnienia się Pacjenta/Klienta. W przypadku jednak, gdyby spóźnienie Klienta/Pacjenta przekroczyło 15 minut, Klinice Novique przysługuje prawo do odmowy wykonania Usługi zgodnie z treścią Rozdziału 2 pkt 5 lit. (f) niniejszego Regulaminu.
6. Pacjent/Klient, który miał obowiązek wykonania odpowiednich badań przed wykonaniem przez Klinikę Novique Usługi, zobowiązany jest do przedłożenia wyników tych badań najpóźniej dwa dni przed planowanym Zabiegiem/Konsultacją osobiście w Klinice Novique lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez personel Kliniki Novique adres mailowy Placówki lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej. W przypadku nie przedłożenia wyników badań we wskazanym terminie, Klinice Novique przysługuje uprawnienie, o którym mowa w rozdziale 2 pkt 5 lit. c).
7. Pacjentowi/ Klientowi przysługuje prawo do odwołania Konsultacji i/lub zmiany terminu Konsultacji bez konsekwencji wskazanych w paragrafie 4 pkt 8,9 Regulaminu najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem Konsultacji(gdy przedmiotem Usługi miała być wyłącznie Konsultacja), w sposób, który przewidziany został w niniejszym Regulaminie dla umówienia Konsultacji.
8. Pacjentowi/ Klientowi przysługuje prawo do odwołania umówionego Zabiegu i /lub zmiany terminu Zabiegu bez konsekwencji wskazanych w rozdziale 4 pkt 8,9 Regulaminu, w następujących przypadkach:
 - a) zabiegi wykonywane w znieczuleniu ogólnym i/lub wymagające dla ich przeprowadzenia sali zabiegowej- Pacjent/Klient odwoła Zabieg co najmniej na jeden tydzień przed planowanym terminem Zabiegu;
 - b) inne Zabiegi niż wskazane w lit.a) powyżej- Pacjent/Klient odwoła Zabieg co najmniej na 72 godziny przed planowanym Zabiegiem.
9. Nie jest dopuszczalna zamiana przez Pacjenta/Klienta Usługi na inną bez zgody Kliniki Novique.
10. Pacjentowi/ Klientowi po wykonaniu Zabiegu w Klinice Novique, przysługuje prawo do jednej bezpłatnej wizyty kontrolnej w terminie do 30 dni od dnia wykonania Zabiegu, z wyjątkiem sytuacji, w której lekarz prowadzący/ kosmetolog/ fizjoterapeuta zdecyduje o większej ilości kontroli.

ROZDZIAŁ 4 Płatności i promocje

1. Płatności za Zabiegi świadczone przez Klinikę Novique dokonywane są przez Pacjentów/Klientów bezpośrednio po wykonaniu Zabiegu, tj. w dniu jego wykonania, chyba że Strona postanowi inaczej, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w niniejszym Regulaminie.
2. Płatności za Konsultacje dokonywane są bezpośrednio po wykonaniu Usługi w tym zakresie.
3. Wszystkie płatności dokonywane są gotówką lub kartą płatniczą(kredytową) w Placówce Kliniki Novique. Możliwe jest dokonanie płatności przelewem na wskazany przez Klinikę Novique rachunek, pod warunkiem, że płatność ta została zaksięgowana najpóźniej w dniu, na który zaplanowano termin Zabiegu/Konsultacji/Zajęć.
4. Opcja zapłaty przez Pacjenta/Klienta za wykonaną Usługę z odroczonym terminem płatności jest możliwa wyłącznie w drodze wyjątku, po indywidualnym uzgodnieniu takiej formy płatności z managerem Kliniki Novique, po uprzedni podpisaniu przez Klienta/Pacjenta zobowiązania do zapłaty na formularzu stosowanym przez Klinikę Novique.
5. Potwierdzeniem zakupu Usługi lub Produktów w Klinice Novique jest wystawiony paragon lub faktura VAT.
6. Klinika Novique przewiduje możliwość pobierania zaliczki na poczet wynagrodzenia za Usługę w wysokości 25% wartości zamówionej Usługi. O konieczności wpłaty zaliczki na poczet określonej Usługi Pacjent/Klient zostanie poinformowany przez Klinikę Novique na etapie umawiania wizyty. Wpłata zaliczki zostanie dokonana w terminie wskazanym w rozdziale 4 pkt 7. Wpłata zaliczki może być konieczna poprzez rezerwacji Usługi za pomocą aplikacji Moment.pl . Klient/Pacjent zostanie o tym poinformowany przed dokonaniem rezerwacji online.
7. W przypadku Usług, co do których Klinika Novique przewiduje konieczność/ możliwość dokonania wpłaty zaliczki przez Pacjenta/Klienta, zaliczka powinna zostać wpłacona przez Pacjenta/Klienta odpowiednio w następujących terminach:
 - a) co najmniej na 14 dni przed planowanym terminem Usługi w znieczuleniu ogólnym; lub
 - b) co najmniej na 7 dni przed planowanym terminem Usługi innej niż wskazana w lit. a) powyżej, a na poczet której Klinika Novique pobiera zaliczkę.
8. Klinice Novique przysługuje prawo do zachowania wpłaconej przez Pacjenta/ Klienta uprzednio zaliczki (przepadek zaliczki), w następujących przypadkach:
 - a) gdy Pacjent/Klient nie dochowa terminów wskazanych odpowiednio w rozdziale 3 pkt 7 i 8;
 - b) gdy znajdą przesłanki, o których mowa w rozdziale 2 pkt 5 lit. a) -c) oraz e) -g).
9. W przypadku, gdy Pacjent/Klient wykupuje w Klinice Novique Pakiet Usług, niezależnie od ewentualnej konieczności dokonania wpłaty, płatność za cały Pakiet Usług dokonywana jest najpóźniej w dniu pierwszej Usługi wykonywanej w ramach tego Pakietu Usług. W przypadku braku dokonania płatności w terminie, o którym mowa powyżej, wobec wszystkich Usług objętych pakietem zastosowanie znajdują ceny jak dla Usług indywidualnych realizowanych poza pakietem Usług. Pacjentowi/Klientowi przysługuje prawo do odwołania/zmiany terminu umówionej usługi w ramach Pakietu Usług na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku niedochowania zasad i/lub terminów przewidzianych Regulaminem dana Usługa w ramach Pakietu Usług przepada bez możliwości jej wykonania w innym terminie.
10. W przypadku, gdy wpłacona zaliczka podlega zwrotowi wobec odwołania przez Pacjenta/Klienta umówionego Zabiegu, zwrot dokonany zostanie w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia rezygnacji.
11. Zatrzymanie zaliczki przez Klinikę Novique w przypadkach przewidzianych w niniejszym Regulaminie nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych.

ROZDZIAŁ 5

Bony podarunkowe

1. Klinika Novique przewiduje możliwość wydawania swoim Klientom Bonów Podarunkowych, które upoważniają do skorzystania z Usług Kliniki Novique zgodnie z obowiązującym Regulaminem, Cennikiem oraz wartością posiadanego Bonu. Bony obejmują wszystkie Usługi świadczone przez Klinikę Novique, a znajdujące się w aktualnej ofercie Kliniki Novique.
2. Bony Podarunkowe wydawane są w formie papierowej dwustronnej i są bonami na okaziciela. W przypadku uzupełnienia przez Klienta danych(imienia i nazwiska) osoby obdarowanej na bonie w miejscu do tego wskazanym, bon staje się bonem imiennym. Wszelkie zmiany w treści bonu w tym skreślenia, przekreślenia, uzupełnienia, dopiski powodują nieważność bonu.
3. Bony Podarunkowe mogą opiewać na dowolną kwotę i/lub zostać wystawione na określoną Usługę o konkretnej wartości.
4. Bony Podarunkowe są ważne przez 3 miesiące od daty ich wystawienia- w tym okresie należy skorzystać z Usług na podstawie zakupionego Bonu Podarunkowego. Po upływie terminu ważności Bonu, niewykorzystana wartość Bonu Podarunkowego przepada. Bon Podarunkowy może zostać wykorzystany podczas jednej lub kilku wizyt w zależności od rodzaju wykupionych Usług.
5. Przy umawianiu się na Konsultację i/lub Zabieg i/lub na Zajęcia Pacjent/Klient powinien poinformować, że korzysta z Bonu Podarunkowego. Warunkiem skorzystania z Usług Kliniki Novique na podstawie Bonu Podarunkowego jest jego uprzednie okazanie w recepcji przed skorzystaniem z Usługi.
6. Jeżeli Bon Podarunkowy wystawiony został na określone Usługi, Klinika Novique dopuszcza możliwość zamiany tak wykupionej Usługi na inną/inne Usługi o wartości wskazanej na Bonie Podarunkowym.
7. Bony Podarunkowe nie podlegają zwrotowi ani wymianie na gotówkę. Nie ma również możliwości wydawania reszty w gotówce z Bonów Podarunkowych, które opiewają na kwotę wyższą niż wartość wykorzystanych Usług. Zgodnie z życzeniem Pacjenta/Klienta istnieje możliwość dopłaty do Bonu Podarunkowego, jeżeli wartość Usług, z których chce skorzystać Klient/Pacjent opiewa na wyższą kwotę niż wartość Bonu Podarunkowego.
8. Bony Podarunkowego można nabyć w Placówce Kliniki Novique lub online zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu (rozdział 4, pkt 3).
9. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym rozdziale, do Bonów Podarunkowych stosuje się wszystkie pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu; Klinika Novique zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Bonu Podarunkowego wykorzystywanego niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
10. Klinika Novique przewiduje możliwość stosowania rabatów, zniżek oraz innych akcji promocyjnych na świadczone przez Klinikę Novique Usługi. Informacja o aktualnych promocjach i ich warunkach będzie każdorazowo dostępna na Stronie Internetowej i/lub w Klinice Novique. Promocje nie łączą się.

ROZDZIAŁ 6

Procedura reklamacyjna

1. Reklamacje dotyczące realizacji Usług powinny być składane przez Pacjenta/Klienta na piśmie lub kierowane drogą mailową na adres: manager@novique.pl niezwłocznie po stwierdzeniu przez Pacjenta/Klienta nieprawidłowości.
2. W celu sprawnego rozpoznania reklamacji, zgłaszana przez Pacjenta/Klienta reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane osoby zgłaszającej reklamację: imię, nazwisko, numer telefonu;
 - b) informacje o Usłudze, jaka została wykonana;
 - c) przedmiot zgłoszenia i reklamacji.
3. Niezależnie od powyższego, Pacjent/Klient zobowiązany jest stawić się w Klinice Novique osobiście w terminie wskazanym przez Klinikę Novique(uzgodnionym z Klientem/Pacjentem) w celu umożliwienia personelowi Kliniki Novique weryfikacji zasadności zgłaszanych zastrzeżeń przez Pacjenta/Klienta, jeżeli w ocenie Kliniki Novique taka wizyta okaże się w danym przypadku konieczna na potrzeby oceny zasadności zgłaszanej reklamacji.
4. Reklamacje będą rozpoznawane w terminie do 14 dni roboczych od daty jej zgłoszenia lub odpowiednio od daty wizyty, o której mowa w pkt 3 powyżej.
5. Pacjent/Klient zostanie poinformowany o decyzji w formie pisemnej lub drogą mailową, na wskazany przez siebie adres e-mail.

ROZDZIAŁ 7

Dokumentacja Pacjenta/Klienta i zasady jej udostępniania

1. Dokumentacja Klienta/Pacjenta zgromadzona przez Klinikę Novique w związku z wykonaną na rzecz Klienta/Pacjenta Usługą stanowi własność Kliniki Novique.
2. Pacjentowi/Klientowi przysługuje prawo do wglądu do dokumentacji, o której mowa w pkt 1 powyżej, w zakresie, w jakim dotyczy ona jego stanu zdrowia oraz świadczonych na rzecz Pacjenta/Klienta Usług(tj. w zakresie, w jakim dokumentacja ta stanowi dokumentację medyczną w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa).
3. Klinika Novique zobowiązana jest udostępnić dokumentację medyczną:
 - a) Pacjentowi/Klientowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez Pacjenta/Klienta; po śmierci Pacjenta/Klienta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Klienta/Pacjenta za życia; oraz
 - b) innym podmiotom w sposób i na zasadach określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Udostępnienie dokumentacji medycznej Pacjenta/Klienta nastąpić może w następujący sposób:
 - a) poprzez wgląd do dokumentacji w Placówce Kliniki Novique;
 - b) poprzez sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii; lub
 - c) wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, jeśli uprawniony organ lub podmiot żąda udostępnienia oryginałów tej dokumentacji;
 - d) w postaci elektronicznej poprzez przekazanie papierowych wydruków na żądanie uprawnionych podmiotów lub organów lub dokonanie elektronicznej transmisji dokumentacji lub przekazanie informatycznego nośnika danych z zapisaną kopią dokumentacji.
5. Pacjent/Klient może wybrać formę udostępnienia mu dokumentacji medycznej. Jeżeli Pacjent/Klient lub inna osoba działająca w jego imieniu wystąpi o sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji, Klinice Novique przysługuje prawo do pobrania stosownej opłaty, zgodnie z treścią art. 28 ust. 1 Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
6. W przypadku udostępnienia dokumentacji prowadzonej elektronicznie w postaci papierowych

wydruków, potwierdzenia za zgodność z dokumentacją w postaci elektronicznej dokonuje osoba upoważniona przez Klinikę Novique i opatruje swoim oznaczeniem.

ROZDZIAŁ 8 Prawa i obowiązki Pacjenta/Klienta

1. Z uwagi na charakter świadczonych Usług w Klinice Novique na rzecz Klientów, Pacjent/Klient jest podmiotem praw i obowiązków, o których mowa w przepisach powszechnie obowiązujących, w tym w szczególności w ustawie z dnia 6 listopada 2008 roku o Prawach Pacjenta i rzeczniku Praw Pacjenta.

2. Mając na uwadze treść pkt 1 powyżej, Pacjentowi/Klientowi korzystającemu z Usług Kliniki Novique przysługuje prawo do:

- a) świadczenia Usług przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy medycznej/ kosmetycznej/fizjoterapeutycznej;
- b) życzliwego traktowania przez personel Kliniki Novique, poszanowania godności osobistej;
- c) poszanowania prywatności i zapewnienia intymności, zwłaszcza poprzez wykonywanie badań i Zabiegów w miejscu osłoniętym lub w miarę możliwości w osobnym pomieszczeniu, w obecności tylko niezbędnego personelu;
- d) przystępnej informacji o stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i/lub leczniczych i/lub kosmetycznych i/lub fizjoterapeutycznych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania lub zaniechania, wynikach leczenia i rokowaniach;
- e) ochrony i zachowania w tajemnicy wszystkich informacji dotyczących stanu zdrowia, faktów medycznych, rozpoznania, rokowań, leczenia i podjętych działań zabiegowych oraz wszelkich innych informacji natury osobistej, również w przypadku śmierci;
- f) wyrażenia zgody na informowanie wskazanych osób o swoim stanie zdrowia, chyba, że obowiązek udzielenia informacji wynika z przepisów ustawowych;
- g) zachowania w tajemnicy informacji związanych z Pacjentem/Klientem, a uzyskanych przez lekarza/kosmetologa/fizjoterapeutę w związku z wykonywaniem zawodu, a także pozostały personel Kliniki Novique w związku ze świadczonymi na rzecz Pacjenta/Klienta Usługami.

3. Korzystając z Usług Kliniki Novique Pacjent/Klient ma obowiązek w szczególności:

- a) stosować się do obowiązujących w Klinice Novique regulaminów organizacyjnych, regulaminów świadczenia Usług oraz innych wewnętrznych regulacji dotyczących zasad świadczenia Usług, które zostaną mu udostępnione w Klinice Novique lub które są dostępne dla Pacjentów/Klientów za pośrednictwem strony internetowej www.novique.pl;
- b) posiadania ważnych dokumentów pozwalających na zidentyfikowanie tożsamości Pacjenta/Klienta;
- c) przestrzegania zakazu wnoszenia i spożywania na terenie Placówki Kliniki Novique napojów alkoholowych, środków odurzających, palenia wyrobów tytoniowych oraz innych substancji, które mogłyby zagrażać życiu lub zdrowiu Pacjenta/Klienta, lub też powodować lub zwiększać ryzyko powikłań zarówno podczas, jak i po Zabiegu;
- d) na czas trwania Zabiegu/ Zajęć (Usługi) pozostawić swoje ubrania w miejscu do tego przeznaczonym, a przedmioty wartościowe i pieniądze zabrać ze sobą lub złożyć do depozytu pod rygorem braku odpowiedzialności Kliniki Novique za rzeczy, przedmioty wartościowe i pieniądze pozostawione bez nadzoru; jednocześnie na czas wykonywania Zabiegu (Usługi) Pacjent/Klient zobowiązany jest wyłączyć lub wyciszyć wszystkie urządzenia elektroniczne (w tym w szczególności telefon komórkowy);
- e) dbania o mienie Kliniki Novique pod rygorem odpowiedzialności karnej i cywilnej za jego zniszczenie lub uszkodzenie oraz przestrzeganie zasad bezpieczeństwa;

- f) przestrzeganie zaleceń personelu Kliniki Novique;
 - g) poszanowania godności i uprzejmego traktowania personelu Kliniki Novique.
4. Pacjentowi/Klientowi, którego prawa zostały w jakikolwiek sposób naruszone w związku z wykonywaniem na jego rzecz Usług przez Klinikę Novique, przysługuje prawo do złożenia pisemnej lub ustnej skargi managerowi Kliniki Novique.

ROZDZIAŁ 9

Umowy zawierane na odległość

1. Do Umów zawieranych z Kliniką Novique na Odległość zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień rozdziału 9 niniejszego Regulaminu.
2. Klinika Novique przewiduje możliwość zawarcia Umowy na Odległość wyłącznie za pośrednictwem poczty elektronicznej(adres: rejestracja@novique.pl).
3. Momentem zawarcia Umowy na Odległość jest zaakceptowanie przez Konsumenta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub aplikacji moment.pl istotnych postanowień Umowy, w tym w szczególności dokonanie przez Konsumenta akceptacji Regulaminu oraz wysokości i zasad dokonania wpłaty zaliczki na poczet Usługi(jeżeli jest to wymagane w danym przypadku).
4. Konsument, który zawarł Umowę na Odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w pkt 5 poniżej.
5. w przypadku, gdy na wyraźne żądanie Konsumenta wykonanie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość, o którym mowa w pkt 4 powyżej, Konsument wykonujący prawo odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość w takim przypadku(tj. po zgłoszeniu takiego żądania) ma obowiązek zapłaty za Usługi spełnione do chwili odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionej Usługi z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
6. W celu skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia od Umowy zawartej na Odległość, konieczne jest złożenie oświadczenia woli o jednoznacznej treści: na piśmie- za pośrednictwem poczty lub osobiście, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (adres e-mail: rejestracja@novique.pl); wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej na Odległość udostępniany jest przez Klinikę Novique Konsumentom zawierającym Umowę na Odległość.
7. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu.
8. W przypadku skutecznego odstąpienia przez Konsumenta od Umowy w trybie, wskazanym w pkt 4 powyżej, Klinika Novique zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane uprzednio wpłaty, w terminie nie dłuższym niż 14 dni, w sposób w jaki Konsument dokonał wpłaty, chyba że Konsument wskazał w oświadczeniu o odstąpieniu inny sposób zwrotu. W przypadku wskazania przez Konsumenta przekazu pocztowego jako sposobu zwrotu, koszt związany z takim zwrotem obciążał będzie Konsumenta.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy w trybie przewidzianym w pkt 5 powyżej, Klinika Novique ma prawo dokonać zwrotu zapłaty po uprzednim potrąceniu należnej ceny za Usługę wykonaną, zgodnie z postanowieniami pkt 5 niniejszego Rozdziału.

ROZDZIAŁ 10

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych zbieranych od Pacjentów/Klientów Kliniki Novique jest Właściciel Kliniki Novique(Właścicielem są Izabela Toporska- Łukaszuk i Mariusz Łukaszuk prowadzący działalność gospodarczą pod firmą IM Łukaszuk Spółka Jawna, wpisani do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, posiadający adres miejsca wykonywania działalności: ul. Budapesztańska 17/19, 80- 288 Gdańsk oraz adres do doręczeń ul. Podleśna 10, 80-255 Gdańsk, NIP: 9571066149, REGON: 221733674, adres poczty elektronicznej rejestracja@novique.pl zwani dalej Administratorem).
2. Dane osobowe w Klinice Novique przetwarzane są z poszanowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa(w szczególności zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE- Rozporządzenie RODO. Oficjalny tekst Rozporządzenia RODO: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>) w szczególności przy zastosowaniu odpowiednich środków organizacyjnych i technicznych służących ich zabezpieczeniu.
3. Klinika Novique przetwarza dane osobowe Pacjenta/Klienta przede wszystkim w celu wykonania umowy na Usługi oraz do komunikacji. Za zgodą wyrażoną przez Pacjenta/Klienta, Klinika Novique może przetwarzać dane osobowe w celu wskazanym w treści zgody.
4. Przed zebraniem danych osobowych, jak również przed odebraniem zgody na ich przetwarzanie, Klinika Novique podaje wszystkie wymagane prawem informacje i wskazuje:
 - a) swoją tożsamość i dane kontaktowe,
 - b) dane kontaktowe Administratora danych osobowych,
 - c) cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawę prawną przetwarzania, w tym prawnie uzasadnione interesy realizowane przez Administratora,
 - d) informacje o odbiorcach danych,
 - e) okres, przez który dane osobowe będą przechowywane,
 - f) informacje o prawie do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
 - g) informacje o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych, cofnięcia udzielonej zgody w dowolnym momencie, wniesienia skargi do organu nadzorczego,
 - h) informacje czy podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym lub umownym lub warunkiem zawarcia umowy oraz czy osoba, której dane dotyczą jest zobowiązana do ich podania i jakie są ewentualne konsekwencje niepodania danych,
 - i) informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu.
5. Informacje, o których mowa w punkcie 4 powyżej, Klinika Novique przedstawia Pacjentowi/Klientowi na piśmie i/lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych podawanych podczas kontaktu telefonicznego, za pośrednictwem poczty elektronicznej i/lub formularza kontaktowego na stronie internetowej Kliniki Novique, dostępne są pod adresem: www.novique.pl/kontakt
6. Klinika Novique przetwarza dane osobowe jedynie w celach, dla których zostały zebrane.

ROZDZIAŁ 11

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin wchodzi w życie 1.06.2020 roku.
2. Do niniejszego Regulaminu w zakresie nim nieuregulowanym zastosowanie znajdują w szczególności przepisy kodeksu cywilnego oraz inne przepisy powszechnie obowiązujące.
3. Klinika Novique zastrzega sobie prawo do dokonywania modyfikacji postanowień niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem, iż wprowadzone zmiany nie będą naruszały praw już nabytych przez Pacjentów/Klientów Kliniki Novique przed wejściem w życie zmian niniejszego Regulaminu.