

W trosce o bezpieczeństwo i zdrowie Klientów oraz pracowników, a także w celu stałego podwyższania jakości świadczonych usług prosimy o zapoznanie się z poniższym regulaminem przed przystąpieniem do korzystania z usług naszego salonu.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Obowiązuje od dnia 14.02.2026r

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług w salonie Melisa Studio Kosmetologii przy ul. Młynarska 12A we Wrocławiu zwanym dalej „salonem”.
2. Dane usługodawcy zwanego dalej „salonem”: „BNW” Budowa, Nadzór, Wykończenia Mateusz Ciołka, pod adresem ul. Młynarska 12A, 51-116 Wrocław (Melisa Studio Kosmetologii)
NIP: 895-224-01-64 tel. 694-050-652 e-mail: kontakt@melisastudio.pl
3. Korzystając z usług salonu, Klient oświadcza, że zapoznał się z regulaminem, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
4. Salon świadczy usługi zgodnie z aktualnym cennikiem i zakresem usług dostępnym na platformie booksy, stronie internetowej www.melisastudio.pl oraz w recepcji salonu.

§2. Rezerwacja i odwołanie wizyty

1. Rezerwacji można dokonać osobiście, telefonicznie, przez wiadomość SMS, media społecznościowe lub przez system rezerwacji booksy .
2. Klient jest zobowiązany do zapłaty za wykonaną usługę niezwłocznie po jej wykonaniu. W salonie udostępnia się następujące sposoby zapłaty: gotówka, karta, blik.
3. Klient ma prawo bezpłatnie odwołać lub zmienić termin wizyty najpóźniej do 24 godzin przed planowaną usługą. Klient ma obowiązek poinformować salon o odwołaniu zarezerwowanej wizyty.
4. W przypadku nieodwołania wizyty w terminie krótszym niż 24 godziny lub niestawienia się na umówioną wizytę bez uprzedzenia, salon może odmówić dalszych rezerwacji, jeśli sytuacja powtarza się. Każda taka sytuacja będzie rozpatrywana indywidualnie przez salon.
5. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wizyty z przyczyn niezależnych (np. awaria sprzętu, niedyspozycja personelu, siła wyższa) po wcześniejszym poinformowaniu Klienta.
6. W przypadku wybranych usług salon wymaga wpłaty przez Klienta kaucji na poczet rezerwacji terminu.



ZASADY DOTYCZĄCE KAUCJI REZERWACYJNYCH:

1. Rezerwacja terminu

- Usługi takie jak: stymulatory tkankowe, terapia blizn wymagają wpłacenia kaucji, aby potwierdzić rezerwację terminu wykonania usługi.
- Potwierdzeniem rezerwacji terminu jest wpłata kaucji w wysokości: 150,00 zł
- Kaucję Klient może zapłacić gotówką na recepcji salonu, blikiem lub przelewem na podany przez salon numer konta
 - numer konta do przelewu: 17 1050 1575 1000 0090 8326 3351
 - nazwa banku: ING Bank Śląski S.A.
 - dane do przelewu: Mateusz Ciołka
 - Tytuł przelewu: kaucja rezerwująca termin usługi dnia (wskazać datę usługi)

2. Umowa zawarta na odległość/prawo do odstąpienia

- Zgodnie z przepisami prawa, Klient rezerwujący wizytę telefonicznie, e-mail, poprzez system rezerwacji lub poprzez wiadomość na Facebooku/Instagramie ma 14 dni (liczonych od dnia zawarcia umowy) na odstąpienie od umowy i rezygnacji z zarezerwowanej usługi.
- Klient odstępujący od umowy zawartej na odległość musi powiadomić o tym salon pisemnie poprzez e-mail: kontakt@melisastudio.pl lub sms na numer tel. 694-050-652 przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy, powołując się na prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz podając dane do przelewu zwrotnego.
- Po prawidłowym odstąpieniu od umowy kaucja (jeżeli została wpłacona) zostanie w całości zwrócona Klientowi w terminie do 14 dni (kalendarzowych). Kaucja zostanie zwrócona przelewem.
- W przypadku gdy Klient nie powiadomi salonu o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość w terminie do 14 dni od dnia zawarcia umowy, kaucja będzie bezzwrotna.
- Klient traci prawo do odstąpienia od umowy, w przypadku gdy Salon w pełni wykonał usługę, o czym Klient jest każdorazowo informowany przed rozpoczęciem świadczenia usługi

3. Odwołanie wizyty / niestawienie się

- Odwołanie lub zmiana terminu możliwa jest najpóźniej 24 godziny przed zabiegiem.
- W przypadku:
 - odwołania po tym czasie,
 - niestawienia się bez kontaktu,
 - znacznego spóźnienia (powyżej 15 minut, jeśli uniemożliwia wykonanie usługi)

kaucja będzie bezzwrotna na rzecz salonu.

4. Przesunięcie wizyty

- Jednorazowe przesunięcie terminu jest możliwe, jeśli zostanie zgłoszone z wyprzedzeniem.
- W wyjątkowych sytuacjach (choroba, wypadek) salon może uwzględnić zmianę terminu mimo przekroczenia 24h.

5. Zwroty kaucji

- Zwrot kaucji przysługuje w przypadku odwołania usługi przez salon, poprawnego odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz w przypadku niewykonania usługi z powodu „siły wyższej”.
- Zwrot kaucji zostanie wykonany na numer konta podany przez Klienta, w terminie do 14 dni
- W pozostałych przypadkach kaucja nie podlega zwrotowi, lecz w wyjątkowych sytuacjach może być zaliczony na poczet innego terminu – po uzgodnieniu z salonem.



§3. Zasady świadczenia usług

1. Przed przystąpieniem do zabiegu Klient jest zobowiązany do podania informacji na temat swojego stanu zdrowia wypełniając świadomą zgodę na zabieg (weryfikującą stan zdrowia Klienta oraz ewentualne przeciwwskazania do zabiegu) i podpisując wymaganą dokumentację.
2. Każdy Klient jest zaznajamiany ze wskazaniami, przeciwwskazaniami, skutkami ubocznymi i zaleceniami po zabiegowymi, a przystępując do zabiegu ma ich pełną świadomość.
3. Każdorazowo, gdy zabieg jest wykonywany powtórnie Klient winien potwierdzić aktualność stanu zdrowia i przekazanych informacji lub aktualizować każdorazowo informacje medyczne, zwłaszcza przeciwwskazania.
4. Klientem salonu jest osoba pełnoletnia (powyżej 18 roku życia) lub niepełnoletnia (powyżej 16 roku życia), ale za zgodą przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego. W przypadku osoby niepełnoletniej salon jest uprawniony przed wizytą do wglądu stosownej zgody opiekuna prawnego oraz do odmowy świadczenia usługi w przypadku braku takiej zgody. Formularz zgody dostępny jest na recepcji salonu.
5. Dopuszczalne jest spóźnienie Klienta max do 15 minut, po tym czasie usługa może zostać odwołana lub skrócona. Każdy przypadek spóźnienia rozpatrywany jest indywidualnie przez salon.
6. Personel salonu ma prawo odmówić wykonania zabiegu w przypadku przeciwwskazań zdrowotnych, negatywnego wywiadu z Klientem, znajdowania się Klienta w stanie nietrzeźwości lub pod wpływem środków odurzających.

§4. Bezpieczeństwo i higiena

1. Salon oświadcza, że wszyscy pracownicy salonu są odpowiednio przeszkoleni i doświadczeni, posiadają aktualne badania zdrowotne, a usługi wykonywane są na najwyższym poziomie oraz z należytą starannością.
2. Personel przed przystąpieniem do realizacji usługi, zobowiązany jest przygotować odpowiednio swoje stanowisko pracy oraz zadbać o odpowiednią dezynfekcję wykonywaną przed każdym Klientem.
3. Personel zobowiązany jest do wykonania zabiegu w sposób prawidłowy zgodnie z obowiązującymi procedurami i zgodnie ze sztuką zawodową zachowując przy tym odpowiednie warunki higieniczno-sanitarne oraz przepisy BHP i PPOŻ
4. W salonie są używane jednorazowe narzędzia i materiały, oraz zgodnie z przepisami zdezynfekowane narzędzia wielorazowe.
5. Salon dbając o higienę i bezpieczeństwo Klientów z najwyższą starannością i zachowaniem procedur higieniczno-sanitarnych używa odpowiednich certyfikowanych preparatów do dezynfekcji zgodnie z obowiązującymi przepisami.



§5. Promocje i pakiety

1. Salon zastrzega sobie prawo do wprowadzenia tymczasowych promocji, konkursów, bonów podarunkowych czy pakietów usług. Zasady dotyczące ich zakupu oraz czasu trwania będą określone w drodze odrębnych regulaminów.
2. Klient ma prawo do skorzystania z promocyjnych cen zgodnie z obowiązującymi w określonym czasie promocjami, pakietami i ofertami rabatowymi. Promocje nie łączą się.
3. Aktualne ceny promocyjnych zabiegów to najniższe ceny w ciągu ostatnich 30 dni – chyba, że przy cenie określono inaczej.

§6. Reklamacje

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej wykonanej usługi. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie od czasu stwierdzenia wady wykonanej usługi.
2. Reklamacja przyjmowana do rozpatrzenia powinna być złożona przez Klienta osobiście w salonie na formularzu reklamacyjnym. Klient składając reklamację musi podać swoje dane osobowe, kontaktowe, przyczyny reklamacji oraz zakres oczekiwań reklamacyjnych.
3. Każdorazowo w przypadku złożenia reklamacji salon wykona dokumentację foto/video dotyczącą powodu reklamacji, która zostanie załączona do złożonego przez Klienta formularza reklamacyjnego.
4. Salon rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania i poinformuje Klienta o wyniku.
5. W przypadku uznania reklamacji salon może zaproponować: poprawę usługi, obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy.
6. Jeśli reklamacja zostanie odrzucona, salon poinformuje o tym pisemnie, uzasadniając swoją decyzję.

§7. RODO

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Mateusz Ciołka prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „BNW” Budowa, Nadzór, Wykończenia Mateusz Ciołka, pod adresem ul. Młynarska 12A, 51-116 Wrocław (Melisa Studio Kosmetologii), NIP: 8952240164.
Kontakt z administratorem danych możliwy jest pod adresem e-mail: kontakt@melisastudio.pl
2. Dane osobowe Klientów są przetwarzane w związku z rezerwacją wizyty i korzystaniem z usług Salonu, w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:
 - w celu rezerwacji wizyty, kontaktu z Klientem (np. przypomnienia o terminie), wykonania usługi – art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do wykonania umowy),
 - w celu wystawienia rachunku/faktury oraz spełnienia obowiązków podatkowych – art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek prawny),



- w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami – art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes administratora),
 - w celu publikacji wizerunku Klienta (np. na stronie internetowej, w mediach społecznościowych) – art. 6 ust. 1 lit. a RODO (dobrowolna zgoda).
3. Odbiorcami danych osobowych Klientów mogą być:
- podmioty przetwarzające dane na zlecenie administratora (np. firmy IT, księgowo, systemy rezerwacyjne, portale społecznościowe) – na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych,
 - organy publiczne, jeżeli wynika to z obowiązujących przepisów prawa,
 - operatorzy płatności i firmy kurierskie (jeśli usługa obejmuje wysyłkę),
 - podmioty z tzw. państw trzecich (np. USA) – w przypadku kontaktu przez platformy takie jak Facebook czy Instagram – z zastosowaniem odpowiednich mechanizmów zabezpieczających (np. standardowych klauzul umownych UE).
4. Dane osobowe Klientów będą przechowywane przez okres:
- niezbędny do wykonania usługi i obsługi ewentualnych reklamacji,
 - wymagany przepisami prawa (np. dane z faktur – 5 lat od końca roku podatkowego),
 - do czasu wycofania zgody (w przypadku przetwarzania na jej podstawie),
 - do czasu przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej umowy.
5. Każdy Klient ma prawo do:
- dostępu do swoich danych i uzyskania ich kopii,
 - sprostowania lub uzupełnienia danych,
 - żądania usunięcia danych (w przypadkach przewidzianych prawem),
 - ograniczenia przetwarzania danych,
 - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
 - przeniesienia danych do innego administratora,
 - cofnięcia zgody w dowolnym momencie – bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, które miało miejsce przed jej wycofaniem.
6. Zgoda może być cofnięta:
- poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści „STOP” na numer 694-050-652
 - drogą e-mailową na adres: kontakt@melisastudio.pl
 - osobiście w Salonie, na recepcji.
7. W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania danych osobowych przez Salon, Klient ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa.
8. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych dostępne są w Salonie oraz na stronie internetowej (jeśli dotyczy).

§8. Monitoring – klauzula informacyjna

1. Administratorem danych osobowych pochodzących z monitoringu wizyjnego jest Mateusz Ciołka prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „BNW” Budowa, Nadzór, Wykończenia Mateusz Ciołka, pod adresem ul. Młynarska 12A, 51-116 Wrocław (Melisa Studio Kosmetologii), NIP: 8952240164. Kontakt z administratorem możliwy jest pod adresem e-mail: kontakt@melisastudio.pl
2. Monitoringiem wizyjnym objęty jest lokal znajdujący się pod adresem: ul. Młynarska 12A, 51-116 Wrocław
3. Obszar objęty monitoringiem obejmuje w szczególności:
 - wejście do lokalu,



- recepcję,
 - monitoring nie obejmuje toalet ani pomieszczeń prywatnych.
4. Monitoring rejestruje jedynie obraz (bez dźwięku). Dane są automatycznie nadpisywane po maksymalnie 14 dniach, w zależności od pojemności rejestratora i częstotliwości nagrań. W przypadku zdarzenia wymagającego zabezpieczenia materiału, wybrane nagrania mogą być przechowywane dłużej – do czasu zakończenia sprawy lub postępowania.
 5. Celem prowadzenia monitoringu jest zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia, porządku publicznego oraz ochrona przed kradzieżą, wandalizmem i innymi zagrożeniami – zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes administratora) oraz, w odniesieniu do pracowników, zgodnie z przepisami Kodeksu pracy.
 6. Nagrania mogą zostać udostępnione w szczególności organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa (np. Policji, sądom, prokuraturze),
 7. Dane z monitoringu mogą być przetwarzane przez podmioty współpracujące z administratorem w zakresie obsługi systemów monitoringu – na podstawie umowy powierzenia danych osobowych. Dane z monitoringu nie są przekazywane do państw trzecich, ani nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji (profilowaniu).
 8. Osobie zarejestrowanej przez monitoring przysługuje prawo do:
 - dostępu do nagrań,
 - żądania ograniczenia przetwarzania,
 - sprzeciwu wobec przetwarzania (jeśli ma zastosowanie),
 - wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa), jeśli uzna, że dane są przetwarzane niezgodnie z prawem.
 9. Dodatkowe informacje można uzyskać, kontaktując się z administratorem danych pod adresem e-mail: kontakt@melisastudio.pl z dopiskiem „monitoring”.

§9. Postanowienia końcowe

1. Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia salonu przez Klienta, klienci odpowiadają bez ograniczeń zgodnie z art. 415 kodeksu cywilnego. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialni są ich ustawowi przedstawiciele.
2. Salon nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione w okryciu wierzchnim lub w salonie poza miejscami przeznaczonymi do ich pozostawienia, w szczególności rzeczy wartościowe, torby, plecaki i torebki, które Klient powinien zatrzymać przy sobie.
3. Na terenie całego salonu, obowiązuje całkowity zakaz palenia i używania tytoniu oraz wyrobów tytoniowych i nikotynowych, w tym papierosów elektronicznych.
4. Zabrania się wprowadzania zwierząt na teren salonu.
5. Salon zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym regulaminie. Zmieniony regulamin będzie publikowany w salonie i/lub na stronie internetowej.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz inne obowiązujące akty prawne.

