

## REGULAMIN SALONU MASAŻU I DAY SPA „MASTELL”

1. Właścicielem salonu masażu i day spa „MASTELL” jest Anna Dąbrowska, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą MASTELL ANNA DĄBROWSKA, ul. Spokojna 5, 01-044 Warszawa, NIP: 5311212095, e-mail: [anna.dabrowska@mastell.pl](mailto:anna.dabrowska@mastell.pl). W/w przedsiębiorstwo będzie dalej zwane „Mastell”.
- 1.1. Usługi Mastell wykonywane są w siedzibie (ul. Spokojna 5, 01-044 Warszawa), a także po wcześniejszym zamówieniu w miejscach wskazanych przez klientów.
- 1.2. Usługi mogą być zamawiane bezpośrednio w siedzibie, drogą telefoniczną, a także za pośrednictwem strony internetowej, przy czym zamawianie usług poza siedzibą regulują dodatkowo odrębne regulaminy zamieszczone na stronie internetowej [www.mastell.pl](http://www.mastell.pl).
2. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usług MASTELL. Reguluje on kwestie konieczne do zapewnienia bezpiecznego świadczenia usług i obowiązuje wszystkich Klientów, niezależnie od sposobu zamówienia usługi.
- 2.1. Przystępując do korzystania z usług Mastell, Klient jednocześnie oświadcza, iż zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia.
- 2.2. Korzystanie z usług Mastell możliwe jest po zakwalifikowaniu Klienta do zabiegu przez personel Mastell, wypełnieniu formularzy: Karty Klienta i oświadczenia o stanie zdrowia (Covid) oraz dokonaniu płatności za usługi.
- 2.3. Informacje zawarte w Karcie Klienta wykorzystywane są do oceny przeciwwskazań co do skorzystania z poszczególnych zabiegów. Mastell nie ponosi odpowiedzialności za niedopuszczenie Klienta do wykonania wybranego zabiegu, w przypadku stwierdzenia przez personel Mastell przeciwwskazań do poddania Klienta takiemu zabiegowi.
3. Podstawowe zasady wykonywania zabiegów.
- 3.1. Zgodę na zabieg może wyrazić Klient pełnoletni posiadający pełną zdolność do czynności prawnych.
- 3.2. Zgodę na zabieg może wyrazić również Klient małoletni, który ukończył 16 lat, u którego usługa ma być wykonana, jednakże, gdy osoba taka nie ukończyła 18 roku życia zgodę na wykonanie zabiegu małoletniego musi wyrazić również jego przedstawiciel ustawowy. Zgoda wyrażana jest poprzez umieszczenie podpisu pod Kartą Klienta.
- 3.3. Wykonywanie zabiegów na rzecz osób powyżej 7 roku życia, a poniżej 16 roku życia, jest możliwe wyłącznie w przypadku gdy usługę wykupi opiekun ustawowy oraz w jego obecności.
- 3.4. Mastell zastrzega sobie prawo do nie wykonania usługi Klientowi, którego stan wskazuje na spożycie alkoholu lub użycie innych środków odurzających.
4. Zabiegi wykonywane są w godzinach pracy salonu Mastell. Godziny pracy dostępne są w widocznym miejscu w salonie Mastell oraz na stronie internetowej [www.mastell.pl](http://www.mastell.pl). Mastell zastrzega sobie prawo do zmiany godzin pracy. Zmiana może oznaczać czasowe zamknięcie salonu, a także skrócenie lub wydłużenie godzin jego funkcjonowania. Używanie niektórych lub wszystkich części salonu może zostać czasowo zawieszona w związku z nagłą koniecznością dokonania naprawy, konserwacji lub wykonania innych niezbędnych prac.
5. Zabiegi wykonywane są według cennika ustalonego przez Mastell, obowiązującego w dniu wykonania usługi.
- 5.1. Nie dotyczy to sytuacji gdy umowa na dany zabieg została zawarta wcześniej lub gdy Klient korzysta z usługi na podstawie innego regulaminu obowiązującego przy przyjmowaniu zamówień.
- 5.2. Wszelkie ceny podane w cenniku oraz na stronie internetowej [www.mastell.pl](http://www.mastell.pl) są cenami brutto i są wyrażone w złotych polskich.
6. Zakupione zabiegi lub pakiety zabiegów należy wykorzystać w terminie nie przekraczającym 10 (słownie: dziesięciu) miesięcy od dnia dokonania zakupu. Po tym terminie zakupione zabiegi lub pakiety zabiegów tracą ważność – Klient nie ma możliwości skorzystania z nich ani zwrotu pieniędzy – umowa pomiędzy Mastell, a Klientem wygasa.
- 6.1. Zakupione zabiegi lub pakiety zabiegów nie podlegają zwrotowi.
- 6.2. Z pakietu lub usługi wykupionej w formie karty podarunkowej/vouchera cyfrowego może skorzystać tylko Klient, który wykupił pakiet lub został obdarowany.
- 6.3. Mastell nie odpowiada za brak miejsca w grafiku w wybranych godzinach lub u konkretnych terapeutów aby zrealizować pakiet lub kartę podarunkową/voucher z odpowiednią częstotliwością. Plan terapii należy rozpiścić przy pierwszej wizycie.
- 6.4. Udzielone Klientowi lub stosowane w danym okresie przez Mastell rabaty, zniżki, promocje nie sumują się.
7. Dopuszcza się zamianę wykupionego zabiegu lub pakietu zabiegów na inny zabieg lub zabiegi będące w ofercie Mastell, wyłącznie z przyczyn zdrowotnych Klienta.
- 7.1. Zamiana wykupionego zabiegu lub pakietu zabiegów, nie powoduje przedłużenia terminu ich ważności, o którym mowa w pkt 6 Regulaminu.

- 7.2. Przy wymianie uwzględnia się wartość usług wykupionych, oraz wartość usług, na które ma być dokonana zamiana. Zastosowanie znajduje cennik z daty dokonywania zamiany. Mastell dopuszcza udzielenie specjalnego – fakultatywnego - rabatu przy dokonywaniu przeliczeń.
  - 7.3. Ewentualna kwota pozostała na koncie Klienta, stanowiąca różnicę pomiędzy wartością zamienianych zabiegów, a wartością usług na które zostały one zamienione, nie podlega zwrotowi. Kwota ta może jednak zostać wykorzystana w ten sposób, że zostanie odliczona od należności za kolejną usługę.
  8. W celu zapewnienia bezpiecznego oraz komfortowego korzystania z naszych usług, Klienci zobligowani są do przestrzegania następujących zasad:
    - 8.1. Klient, który dokonał rezerwacji terminu na pierwszy zabieg zobowiązany jest przybyć na miejsce wykonania usługi z co najmniej 10 minutowym wyprzedzeniem.
    - 8.2. Klient, który dokonał rezerwacji na kolejny zabieg zobowiązany jest przybyć w miejsce wykonania usługi z co najmniej 5 minutowym wyprzedzeniem.
    - 8.3. Czas trwania każdej usługi liczony jest od momentu wejścia do gabinetu.
    - 8.4. W przypadku spóźnienia się Klienta na umówiony termin, czas spóźnienia odlicza się od czasu przewidzianego na zabieg bez możliwości obniżenia ceny zabiegu.
    - 8.5. Mastell zastrzega sobie prawo do uznania usługi za zrealizowaną, gdy odwołanie zabiegu przez Klienta nastąpi w terminie krótszym niż 24 (dwadzieścia cztery) godziny przed planowanym terminem lub Klient nie zgłosi się na planowaną wizytę, bez wcześniejszego jej odwołania. Za usługę zrealizowaną, w sytuacji wskazanej powyżej, rozumie się zdjęcie zabiegu z pakietu, jeśli usługa wykonywana jest w serii oraz przypadek na rzecz Mastell dokonanej przez Klienta przedpłaty.
  9. Przystępując do zabiegu Klient oświadcza, że:
    - 9.1. Karta Klienta została przez niego wypełniona zgodnie z prawdą oraz nie zataił jakichkolwiek informacji mogących mieć znaczenie dla oceny dopuszczalności wykonania poszczególnych usług.
    - 9.2. Przed przystąpieniem do korzystania z usług Mastell uwzględnił swój stan zdrowia i nie przystąpi do zabiegu, jeżeli ze względu na stan zdrowia, zabieg mógłby mieć negatywny wpływ na jego życie, zdrowie, komfort fizyczny lub psychiczny. Nie posiada schorzeń, które są przeciwwskazaniem dla danego zabiegu.
    - 9.3. Znana jest mu celowość oraz możliwe efekty wykonania zabiegu.
    - 9.4. Wszelkie kwestie związane pośrednio lub bezpośrednio z przygotowaniem oraz zastosowaniem wybranego zabiegu, w tym wszelkie przeciwwskazania, możliwe skutki uboczne, zostały mu wyjaśnione, które to w pełni zrozumiał.
    - 9.5. Został poinformowany o charakterystyce wybranych zabiegów, zrozumiał, że są działaniami należytej staranności oraz jest świadomy, że przedmiotowe zabiegi nie gwarantują osiągnięcia pewnych i widocznych rezultatów.
  10. Mastell doradza wszystkim Klientom, aby przed skorzystaniem z usług Mastell, przeszli standardowe badania lekarskie w celu sprawdzenia ogólnego stanu zdrowia i braku przeciwwskazań medycznych do odbycia zabiegu.
  11. Mastell ma prawo modyfikacji wykonywanej usługi lub odstąpienia od kontynuowania wykonania usługi, w każdym wypadku w którym stan zdrowia Klienta będzie to uzasadniał.
  12. Po przeprowadzeniu zabiegu, personel Mastell udzieli konsultacji w zakresie pielęgnacji domowej i zaleci Klientowi w tym celu preparaty, mające na celu zwiększenie lub wydłużenie planowanego efektu danej usługi.
    - 12.1. Przedmioty przeznaczone do sprzedaży detalicznej nie podlegają zwrotowi.
    - 12.2. Klient będący Konsumentem może skorzystać uprawnień wynikających z rękojmi za wady nabytych przedmiotów opisanych w art. 556 -576 kodeksu cywilnego. Wyżej wymienionych przepisów kodeksu cywilnego (rękojmi za wady) nie stosuje się w przypadku umów niezawieranych z konsumentami – odpowiedzialność Mastell z tytułu rękojmi zostaje w tym zakresie wyłączona. Jeżeli Klient będący Konsumentem zażądał - na podstawie przepisów dotyczących rękojmi za wady - wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca (Mastell) nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione. W przypadku odmowy uznania reklamacji, Kupujący ma prawo złożyć odwołanie od stanowiska Sprzedawcy, w którym odniesie się do sposobu usunięcia wady oraz argumentów za nim przemawiających. Sprzedawca odpowie na odwołanie w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania.
  - 12.3. Warunkiem koniecznym, do rozpatrzenia reklamacji, jest dostarczenie przez Klienta reklamowanego produktu wraz z dowodem jego zakupu do salonu Mastell oraz opisem reklamacji.
  - 12.4. Reklamowane produkty można dostarczyć do salonu Mastell, osobiście lub za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy kurierskiej.
13. Ze względów zdrowotnych, Klient umówiony na zabieg podczas pierwszej wizyty proszony jest o wypełnienie Karty Klienta. Zawiera ona informacje niezbędne dla bezpiecznej realizacji usług świadczonych przez Mastell. Obok imienia i nazwiska oraz numeru telefonu, Klient podaje informacje na temat schorzeń oraz dolegliwości mogących stanowić przeciwwskazanie do korzystania z niektórych usług, niektórych części usług lub wszystkich usług Mastell. Kartę Klienta wypełnia co do zasady Klient.
    - 13.1. W przypadku osób które ukończyły 16 rok życia, a nie ukończyły 18 roku życia, na Karcie Klienta musi zostać odnotowana zgoda opiekuna prawnego – w formie podpisu.
    - 13.2. W przypadku osób powyżej 7 roku życia a przed ukończeniem 16 roku życia, Kartę Klienta uzupełnia opiekun prawny, który musi być również obecny w czasie świadczenia usługi.

- 13.3. Mastell zastrzega możliwość żądania przedstawienia dodatkowych informacji w odniesieniu do Klientów chcących skorzystać z konkretnych zabiegów, w tym w oparciu o treść Karty Klienta.
- 13.4. Odpowiedzialność za prawidłowość i prawdziwość informacji wpisanych we wszystkich formularzach Mastell ponosi wyłącznie Klient.
14. Mastell może odmówić wykonania zabiegu, jeżeli w ocenie Mastell stan zdrowia Klienta sprzeciwia się przeprowadzeniu zabiegu, a także z innych uzasadnionych przyczyn. Jeśli Mastell odmówi wykonania zabiegu z przyczyn leżących po stronie Klienta, w tym odmowy wypełnienia i podpisania formularzy wskazanych w pkt. 1 powyżej, zatajenia przeciwwskazań do wykonania danego zabiegu, które zostaną ujawnione przez Mastell przed lub w trakcie zabiegu, Klient pokrywa koszty zabiegu.
15. Płatność za usługi będące w ofercie Mastell możliwa jest za pomocą gotówki, karty kredytowej lub debetowej oraz przelew. Za formę zapłaty za Usługi Mastell uznaje również Kartą podarunkową lub voucher w wersji cyfrowej Mastell.
  - 15.1. Płatność przelewem uznaje się za dokonaną w dniu zaksięgowania środków na koncie Mastell.
  - 15.2. Płatność za usługi znajdujące się w ofercie Mastell następuje przed przystąpieniem do wykonania zabiegu.
  - 15.3. Po dokonaniu płatności Klient otrzymuje paragon lub fakturę.
  - 15.4. Mastell zastrzega sobie prawo do uwzględnienia udzielonych Klientowi rabatów, zniżek, promocji oraz usług gratisowych wyłącznie w sytuacji, gdzie Klient podczas rezerwacji terminu poinformował o swoim uprawnieniu oraz podał niezbędne dane do jego weryfikacji, w tym w szczególności numer karty podarunkowej/vouchera w wersji elektronicznej.
  - 15.5. Wszelkie rabaty, zniżki, promocje, vouchery, zabiegi gratisowe oraz inne uprawnienia i przywileje podlegają odrębnym Regulaminom dostępnym na stronie internetowej [www.mastell.pl](http://www.mastell.pl).
16. W czasie korzystania z usług będących w ofercie Mastell Klient ma prawo do:
  - 16.1. poszanowania godności oraz uprzejmego traktowania przez personel Mastell;
  - 16.2. zachowania w tajemnicy przez personel Mastell danych Klienta dotyczących w szczególności stanu zdrowia, przeprowadzanych zabiegów i ich przebiegu;
  - 16.3. świadczenia usług przez personel o odpowiednich kwalifikacjach;
  - 16.4. wyrażania zgody na udzielenie określonych usług lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach.
17. Do obowiązków Klienta należy:
  - 17.1. przestrzeganie Regulaminu oraz pozostałych Regulaminów dostępnych na [www.mastell.pl](http://www.mastell.pl) – jeżeli jest nimi związany,
  - 17.2. poszanowanie godności i uprzejmego traktowanie personelu Mastell i innych Klientów Mastell,
  - 17.3. przestrzeganie zasad higieny osobistej,
  - 17.4. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa,
  - 17.5. przestrzeganie zakazu palenia tytoniu, spożywania alkoholu na terenie salonu Mastell oraz zażywania innych substancji w wyniku których, mogłoby dojść do zagrożenia zdrowia lub życia Klienta w związku z zabiegami, ryzyka jakichkolwiek powikłań podczas i po zabiegu,
  - 17.6. przestrzeganie zaleceń personelu Mastell.
18. Reklamacje dotyczące realizacji usług mogą być składane pod rygorem nieważności wyłącznie w formie pisemnej, listem poleconym na adres Mastell Anna Dąbrowska, ul. Spokojna 5, 01-044 Warszawa lub poprzez email [kontakt@mastell.pl](mailto:kontakt@mastell.pl) najpóźniej w terminie 14 dni roboczych od daty zakończenia umowy. Odmowa uwzględnienia reklamacji podlega uzasadnieniu. Klient po otrzymaniu decyzji ma prawo do złożenia odwołania, które również jest rozpoznawane w terminie 14 dni.
19. Mastell informuje Konsumentów, o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. Jednocześnie Sprzedawca wyjaśnia, że skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Szczegółowe informacje na temat w/w procedur dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Informacje te są również dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
20. W toku wykonywania umowy zawartej w związku ze świadczeniem usług Mastell, będą przetwarzane Pani/Pana dane osobowe. Informację na temat tego przetwarzania zawarte są w klauzuli informacyjnej dotyczącej danych osobowych stanowiącej integralną część Regulaminu.
21. Zmiana regulaminu odbywa się poprzez wywieszenie nowego regulaminu w siedzibie Mastell. Zmiana odnosi skutek względem osób korzystających z usług po jej dokonaniu – chyba że co innego wynika z treści Regulaminu. Archiwalne wersje regulaminów dostępne są na stronie internetowej Mastell.
22. Regulamin wchodzi w życie w dniu 13 października 2021 r.

**KLAUZULA INFORMACYJNA  
DOTYCZĄCA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Administratorem danych osobowych zbieranych oraz przetwarzanych w ramach działalności Mastell jest Anna Dąbrowska, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą MASTELL ANNA DĄBROWSKA, ul. Spokojna 5, 01-044 Warszawa, NIP: 5311212095, e-mail: anna.dabrowska@mastell.pl.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z regulacją ROZPORZĄDZENIA 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 (zwanego dalej RODO). Administrator wdrożył w tym celu odpowiednie środki organizacyjne i techniczne.
3. Zgodnie z wymaganiami w/w aktu prawnego informuje Panią/Pana, że:
  - a. Dane osobowe przetwarzane są w zakresie imienia, nazwiska, danych kontaktowych (telefon, e-mail), a także dla osób przystępujących do korzystania z usług w zakresie informacji wskazanych na Karcie Klienta. Dla osób poniżej 18 roku życia przetwarzanie obejmuje również dane opiekunów prawnych.
  - b. Dane osobowe przetwarzane są celach związanych ze świadczeniem usług Administratora na rzecz osób których dane dotyczą, w tym zapewnienia bezpiecznego dla zdrowia tych osób świadczenia usług oraz marketingu własnego produktów i usług własnych administratora. Dane osobowe szczególnych kategorii będą przetwarzane wyłącznie w celu zapewnienia osobie której dane dotyczą bezpiecznego dla zdrowia i życia korzystania z usług Administratora.
  - c. Podstawą przetwarzania danych jest :
    - i. W przypadku zamówienia usługi, wpisu w grafiku – realizacja umowy lub czynności zmierzające do zawarcia umowy – zgodnie z art. 6 ust. 1 lit b RODO;
    - ii. W przypadku osób przystępujących do korzystania z usługi (w tym wypełniających kartę klienta) - realizacja umowy (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit b RODO), a w zakresie zawartych na Karcie Klienta danych szczególnych kategorii, w tym w szczególności stanu zdrowia – wyrażona zgoda osoby której dane dotyczą oraz ochrona jej żywotnych interesów – odpowiednio art. 9 ust. 2 lit „a” oraz „c” RODO.
    - iii. W przypadku reklamacji – przyjęcie reklamacji oraz jej rozpatrzenie – tj. umowa w myśl art. 6 ust. 1 lit b RODO lub realizacja obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze art. 6 ust. 1 lit c RODO;
  - d. Podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek konieczne w celu zawarcia umowy lub rozpoznania reklamacji.
  - e. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu przedawnienia roszczeń cywilnych oraz podatkowych związanych z realizacją umów zawartych przed daną osobę.
  - f. Ma Pan/Pani prawo żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – ustanowionego zgodnie z art. 51 RODO – Prezesa urzędu Ochrony Danych Osobowych. Administrator nie przewiduje przekazywania danych podmiotom trzecim, nie prowadzi profilowania.
4. Dane osobowe mogą zostać udostępnione organom Państwa jeżeli zwrócą się o nie w odpowiednim trybie – przewidzianym ustawą.
5. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych zawiera Polityka prywatności dostępna pod adresem: <https://www.mastell.pl/polityka-cookies>, <https://www.mastell.pl/polityka-prywatnosci>