Regulamin rezerwacji konsultacji trychologicznych i płatności

Estetic Line Marta Keczmer

Wersja 1.2026 z dnia 21 listopada 2026 r.

Regulamin określa zasady rezerwacji i opłacania konsultacji trychologicznych wykonywanych przez Martę Keczmer, ich realizacji stacjonarnie i online oraz odwołań, reklamacji i zwrotów.

1 Usługodawca i kontakt

1. Usługodawcą jest Marta Keczmer prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Estetic Line Marta Keczmer, z siedzibą przy ul. Andrzeja Małkowskiego 30, 70-304 Szczecin, NIP 8522228574, REGON 812509436, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, dalej „Gabinet".

2. Strona internetowa Gabinetu: https://trychologmedyczny.com. Kontakt w sprawach rezerwacji, realizacji konsultacji, reklamacji i zwrotów: kontakt@trychologmedyczny.com, tel. 510 838 811. Korespondencję pocztową można kierować na adres siedziby.

3. Klientem jest pełnoletnia osoba zawierająca umowę z Gabinetem. Uczestnikiem jest osoba korzystająca z konsultacji; zwykle jest nią Klient, a w przypadku określonym w rozdziale 2 ust. 5 – osoba małoletnia. Konsultacje odbywają się online albo stacjonarnie w Szczecinie lub Poznaniu. Dokładny adres gabinetu stacjonarnego przekazywany jest przed dokonaniem płatności oraz w potwierdzeniu rezerwacji. Adres siedziby nie przesądza o miejscu konkretnej konsultacji.

2 Zakres konsultacji i osoby korzystające

1. Konsultacja stacjonarna obejmuje wywiad, badanie skóry głowy z wykorzystaniem trichoskopii, omówienie przedstawionych wyników badań oraz zalecenia pielęgnacyjne i plan dalszego postępowania, odpowiednio do indywidualnych potrzeb i możliwości oceny danego przypadku.

2. Konsultacja online obejmuje wywiad, omówienie przedstawionych wyników badań, zdjęć i obrazu przekazanego przez kamerę oraz zalecenia i plan dalszego postępowania w zakresie możliwym do ustalenia na odległość. Konsultacja online nie obejmuje badania trichoskopowego. Jakość materiałów i połączenia wpływa na zakres możliwej oceny. Osoba prowadząca informuje o potrzebie konsultacji stacjonarnej lub konsultacji lekarskiej, jeżeli wynika ona z ograniczeń oceny lub stwierdzonych potrzeb.

3. Cena konsultacji wynosi 350 zł i obejmuje wszystkie należne podatki. Planowany czas wynosi około 30 minut. Konsultacja obejmuje uzgodniony zakres i możliwość zadawania związanych z nim pytań w zarezerwowanym czasie. Rzeczywisty czas zależy od potrzeb i omawianych zagadnień. Przedłużenie konsultacji przez osobę prowadzącą nie powoduje dodatkowej opłaty.

4. Pisemne zalecenia nie stanowią automatycznego elementu każdej konsultacji. Jeżeli ich przekazanie przewidziano w ofercie zaakceptowanej przed płatnością albo uzgodniono podczas konsultacji, Gabinet przesyła je bez dodatkowej opłaty, na adres e-mail wskazany w formularzu, do 5 dni roboczych od zakończenia konsultacji. Dni robocze oznaczają dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce. Zakres i termin ewentualnego późniejszego omawiania nowych wyników badań ustala się odrębnie. Dodatkowa opłata wymaga wcześniejszego przedstawienia ceny i wyraźnego zamówienia dodatkowej usługi.

5. Konsultacje przeznaczone są dla osób pełnoletnich. Wyjątkowo, po uprzednim uzgodnieniu z Gabinetem przed rezerwacją i płatnością, można umówić osobę w wieku 16–17 lat. Umowę we własnym imieniu zawiera wówczas rodzic sprawujący władzę rodzicielską albo opiekun prawny jako Klient, na rzecz małoletniego Uczestnika. Rodzic albo opiekun wyraża zgodę na udział małoletniego i uczestniczy w konsultacji, także online. Formularz rozróżnia dane Klienta i małoletniego Uczestnika. Gabinet potwierdza tożsamość i umocowanie rodzica lub opiekuna w

zakresie niezbędnym do realizacji konsultacji, bez rutynowego wykonywania kopii dokumentów tożsamości. W ramach tej oferty nie przyjmuje się osób poniżej 16. roku życia.

3 Rezerwacja i zawarcie umowy

1. Termin i formę ustala się indywidualnie. Gabinet informuje podczas rozmowy lub korespondencji, że jest to wstępna rezerwacja bez obowiązku zapłaty. Odpłatna umowa zostaje zawarta dopiero w procesie opisanym poniżej; wcześniejsza rozmowa nie jest przedstawiana jako zawarcie wiążącej umowy.

2. Przed zamówieniem Klient otrzymuje zakres i cenę konsultacji, datę i planowane godziny rozpoczęcia oraz zakończenia, miejsce lub formę online, a także regulamin z pouczeniem i formularzem odstąpienia od umowy. Przed płatnością Klient może bezpłatnie pobrać ze strony regulamin wraz z pouczeniem i formularzem odstąpienia w formacie PDF, zachować go i odtworzyć. Zaakceptowana wersja regulaminu jest przesyłana jako załącznik do e-maila potwierdzającego opłaconą rezerwację, zgodnie z ust. 5. Jeżeli Gabinet proponuje zawarcie umowy przez telefon, jej treść i późniejsze oświadczenie Klienta utrwala się na trwałym nośniku zgodnie z przepisami.

3. Link do płatności przesyłany jest e-mailem i SMS-em. Klient ma 24 godziny od otrzymania pierwszej wiadomości zawierającej działający link na dokonanie płatności. Wiadomość wskazuje dokładną datę i godzinę końca tego terminu. Ponowne przesłanie tego samego linku nie przedłuża terminu, chyba że Gabinet wyraźnie to potwierdzi. Za dokonaną w terminie uznaje się również płatność prawidłowo zleconą i autoryzowaną przed jego upływem, którą PayU następnie potwierdzi jako skuteczną; samo otwarcie linku nie wystarcza. Klienta nie obciąża opóźnienie przekazania potwierdzenia przez operatora płatności.

4. Bezpośrednio przed złożeniem zamówienia Klient otrzymuje czytelne podsumowanie obejmujące co najmniej usługę i jej zakres, cenę końcową, termin oraz miejsce lub formę online. Klient akceptuje udostępniony regulamin i potwierdza obowiązek zapłaty przyciskiem „Zamawiam i płacę” albo równoważnym jednoznacznym oznaczeniem. Umowa zostaje zawarta z chwilą skutecznego dokonania płatności w tym procesie. Gabinet zachowuje potwierdzenie zamówienia i płatności oraz informację o wersji regulaminu zaakceptowanej przez Klienta.

5. Gabinet potwierdza opłaconą rezerwację e-mailem i SMS-em. E-mail zawiera zakres i cenę, datę i planowane godziny rozpoczęcia oraz zakończenia, adres gabinetu lub formę online oraz zaakceptowany regulamin w załączniku pozwalającym zachować niezmienioną treść. Klient powinien zgłosić zauważone błędy; ich niezgłoszenie nie pozbawia ustawowych praw.

6. Jeżeli Klient nie dokona płatności w terminie, z uwzględnieniem ust. 3, rezerwacja wstępna wygasa. Przed ponownym udostępnieniem terminu Gabinet uwzględnia dostępne informacje o płatnościach oczekujących na potwierdzenie. Płatność terminowo zlecona i autoryzowana, a następnie skutecznie potwierdzona przez PayU, zachowuje rezerwację. Jeśli mimo tego termin został udostępniony innej osobie, Klient może wybrać nowy uzgodniony termin albo pełny zwrot. Wpłata dokonana dopiero po upływie ważności linku wymaga uzgodnienia dostępnego terminu; przy braku porozumienia podlega pełnemu zwrotowi.

7. Konsultacje wyznaczane są po upływie ustawowego terminu odstąpienia od umowy, liczonego od jej zawarcia. Przy obliczaniu terminu stosuje się zasady wskazane w rozdziale 8, w tym przesunięcie jego końca przypadającego na sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy. Wszystkie godziny odnoszą się do czasu obowiązującego w Polsce.

4 Płatności i zwroty

1. Płatność pełnej ceny konsultacji następuje z góry, za pośrednictwem PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu. Dostępne metody płatności prezentowane są w procesie płatniczym PayU.

2. Klient otrzymuje przed zapłatą informację o całkowitej cenie. Dodatkowe odpłatne usługi wymagają odrębnego uzgodnienia i wyraźnego zamówienia przez Klienta. Zmiana cennika nie zmienia ceny już zawartej umowy.

3. Należny zwrot następuje niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia o ustawowym odstąpieniu albo wyboru zwrotu przy odwołaniu lub zmianie terminu przez Gabinet, w tym przy braku

możliwości realizacji opłaconej rezerwacji. Przy wpłacie po wygaśnięciu linku, jeśli nie uzgodniono nowego terminu, termin zwrotu biegnie od uzyskania przez Gabinet informacji o takiej wpłacie lub od zgłoszenia Klienta, zależnie od tego, co nastąpiło wcześniej. Termin nie zależy od późniejszego uznania przez Gabinet prawa do zwrotu. Jeśli przepisy wymagają wcześniejszego zwrotu, stosuje się te przepisy.

4. Zwrot następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, co do zasady przez PayU. Inny sposób jest możliwy za wyraźną zgodą Klienta, bez dodatkowych kosztów dla niego. Przy pełnym zwrocie Gabinet nie potrąca opłaty za obsługę płatności ani zwrotu.

5. Przy wypowiedzeniu umowy przez Klienta Gabinet przedstawia rozliczenie i zwraca należną część wpłaty niezwłocznie, najpóźniej do 14 dni od otrzymania wypowiedzenia. Przy nieobecności lub spóźnieniu uniemożliwiającym konsultację termin ten liczy się od planowanej daty konsultacji. Samo zgłoszenie roszczenia przez Gabinet nie uprawnia do zatrzymania pieniędzy bez podstawy prawnej. Rozliczenie lub potrącenie należności następuje na zasadach rozdziału 7. Jeżeli inne przepisy wymagają wcześniejszego zwrotu, stosuje się te przepisy.

5 Realizacja konsultacji i punktualność

1. Uczestnik powinien stawić się w uzgodnionym miejscu albo być gotowy do połączenia online o planowanej godzinie rozpoczęcia. Powinien przekazać potrzebne informacje zgodnie ze swoją wiedzą i uwzględnić wcześniej przekazane wskazówki przygotowania. Przy konsultacji małoletniego Klient zapewnia swój udział zgodnie z rozdziałem 2 ust. 5.

2. Potwierdzenie wskazuje planowane godziny rozpoczęcia i zakończenia. Indywidualny przebieg wcześniejszych konsultacji lub nieprzewidziane trudności mogą spowodować opóźnienie. Gabinet dąży do terminowego rozpoczęcia i niezwłocznie informuje o przewidywanej zwłoce oraz aktualizuje tę informację w razie potrzeby. Zastrzeżenie możliwych opóźnień nie oznacza dowolności godziny realizacji umowy.

3. Opóźnienie Gabinetu nie skraca czasu przeznaczonego na konsultację. Jeżeli konsultacja nie rozpocznie się w ciągu 60 minut od planowanej godziny, Klient może wybrać nowy wspólnie uzgodniony termin bez dopłaty albo pełny zwrot za niewykonaną konsultację. Prawo to przysługuje również przed upływem 60 minut, gdy Gabinet poinformuje, że opóźnienie przekroczy ten próg. Nie ogranicza to wcześniejszych uprawnień wynikających z przepisów, w szczególności gdy wykonanie konsultacji po uzgodnionym terminie utraciłoby dla Klienta znaczenie z przyczyn zakomunikowanych Gabinetowi przy zawieraniu umowy. Zasady te nie wyłączają ustawowych roszczeń związanych z opóźnieniem.

4. Spóźnienie Uczestnika nie wydłuża zarezerwowanego czasu, ale Klienta nie obciąża się okresem, w którym Gabinet sam nie był gotowy do konsultacji. Jeśli późniejsze przybycie lub połączenie nie opóźniło jej faktycznego rozpoczęcia, nie uzasadnia skrócenia ani obciążenia finansowego. Przy uzgodnionej zmianie godziny punktualność ocenia się względem nowej godziny. Konsultacja odbywa się, jeśli pozostały czas wystarcza do prawidłowej realizacji uzgodnionego zakresu. W przeciwnym razie osoba prowadząca wyjaśnia przeszkodę i stosuje się rozdział 7.

5. W wyjątkowych przypadkach osoba prowadząca może zaproponować przyjęcie spóźnionego Uczestnika na koniec zaplanowanych konsultacji tego dnia. Zależy to od możliwości organizacyjnych, wymaga uzgodnienia z Klientem i nie jest gwarantowane. Jeżeli pierwotna konsultacja odbędzie się w ten sposób, nie pobiera się drugiej opłaty za tę samą konsultację ani nie rozlicza równocześnie całego terminu jako niewykorzystanego.

6. Jeżeli konieczność odrębnej konsultacji wynika ze spóźnienia Uczestnika, za które Klient ponosi odpowiedzialność, nowy termin wymaga odrębnej rezerwacji i opłaty według ceny przedstawionej przed nowym zamówieniem. Poprzednią wpłatę rozlicza się zgodnie z rozdziałem 7. Zasada ponownej odpłatności nie obejmuje dokończenia usługi należnego w ramach pierwotnej umowy, usunięcia skutków nieprawidłowej realizacji przez Gabinet, uzgodnionej realizacji zastępczej ani przypadków technicznych z rozdziału 6 ust. 5. Samo spóźnienie nie zobowiązuje Klienta do zakupu kolejnej konsultacji.

6 Konsultacje online i problemy techniczne

1. Konsultacje online odbywają się przez Google Meet. Gabinet przekazuje link i instrukcję przed konsultacją. Przy trudnościach może zaproponować inny komunikator wraz z instrukcją, wymaganiami i informacjami dotyczącymi przetwarzania danych, o ile różnią się one od przekazanych wcześniej. Użycie alternatywnego komunikatora wymaga uzgodnienia z Klientem i nie powoduje dodatkowej opłaty. Jeśli uzgodnienie połączenia zastępczego nie jest możliwe, stosuje się ust. 5.

2. Do konsultacji potrzebne są: urządzenie z działającą kamerą, mikrofonem i głośnikiem albo słuchawkami, stabilny dostęp do internetu umożliwiający rozmowę wideo, aktualna przeglądarka obsługująca Google Meet lub odpowiednia aplikacja oraz dostęp do podanego adresu e-mail i numeru telefonu. Wymagane przez wybrany komunikator dodatkowe czynności Gabinet wskazuje przed jego użyciem.

3. Uczestnik powinien zapewnić warunki pozwalające na swobodną i poufną rozmowę. Zdjęcia i wyniki badań przekazuje wyłącznie uzgodnionym kanałem, po otrzymaniu informacji o przetwarzaniu danych i zapewnieniu właściwej podstawy ich przetwarzania. Nie umieszcza takich materiałów w formularzu służącym jedynie do rezerwacji lub płatności. Obraz z kamery i zdjęcia nie zastępują badania skóry głowy w gabinecie. Gabinet nie nagrywa konsultacji w ramach usługi objętej tym regulaminem.

4. W razie problemów technicznych Klient i Gabinet niezwłocznie kontaktują się telefonicznie lub SMS-em. Podejmują rozsądne próby przywrócenia połączenia albo uzgodnienia alternatywnego komunikatora. Braku połączenia nie uznaje się automatycznie za nieusprawiedliwioną nieobecność. Uwzględnia się możliwość kontaktu i okoliczności zgłoszonego problemu.

5. Jeżeli mimo tych prób konsultacja nie może się odbyć, Klient może wybrać nowy uzgodniony termin bez dopłaty albo pełny zwrot wpłaty za niewykonaną konsultację. Dotyczy to problemów po stronie Gabinetu oraz uzasadnionych problemów technicznych po stronie Klienta. Jeżeli konsultacja odbyła się częściowo, Gabinet proponuje dokończenie uzgodnionego zakresu bez dopłaty w nowym terminie. Jeśli Klient nie wybierze dokończenia, następuje rozliczenie uwzględniające zakres rzeczywiście i prawidłowo wykonanej usługi oraz ustawowe uprawnienia Klienta. Gabinet przekazuje proponowane rozliczenie i zwraca należną kwotę niezwłocznie, do 14 dni od otrzymania decyzji Klienta; brak uzgodnienia części spornej nie wstrzymuje zwrotu kwoty bezspornej.

6. Strona umożliwia nieodpłatne korzystanie z informacji o ofercie i formularzy komunikacji oraz zamówienie odpłatnej konsultacji według rozdziału 3. Z usługi formularza korzysta się od rozpoczęcia jego wypełniania do wysłania wiadomości lub opuszczenia formularza. Można zrezygnować w każdej chwili bez opłaty. Wysłanie wiadomości nie zamawia samo w sobie odpłatnej konsultacji. Wymagane są urządzenie z internetem i aktualna przeglądarka, a do odpowiedzi działający e-mail lub telefon. Zabronione są treści bezprawne. Reklamacje rozpatruje się według rozdziału 9. Opuszczenie strony lub formularza nie rozwiązuje umowy opłaconej konsultacji.

7 Odwołanie zmiana terminu i nieobecność

1. Odwołanie lub prośbę o zmianę terminu należy zgłosić niezwłocznie e-mailem na kontakt@trychologmedyczny.com, SMS-em albo telefonicznie pod numerem 510 838 811. Gabinet potwierdza uzgodnione zmiany e-mailem. W sprawach rozliczeń Klient może korzystać także z korespondencji pocztowej.

2. Ustawowe odstąpienie od umowy w terminie określonym w rozdziale 8 jest niezależne od zasad odwołania i zmiany terminu. Gabinet nie obciąża Klienta kosztami rezygnacji, najmu ani dojazdu z tytułu prawidłowego odstąpienia od umowy niewykonanej konsultacji.

3. Po upływie terminu ustawowego odstąpienia Klient może wypowiedzieć umowę. Gabinet może żądać zwrotu uzasadnionych wydatków poniesionych w celu należytego wykonania tej umowy oraz wynagrodzenia odpowiadającego faktycznie wykonanym czynnościom, w granicach dopuszczonych przez prawo. Przy wypowiedzeniu bez ważnego powodu może również dochodzić naprawienia wykazanej szkody na zasadach Kodeksu cywilnego.

4. Rozliczenie może uwzględniać nieodzyskiwalny koszt najmu przypadający na konkretną konsultację i uzasadnioną część wydatków na dojazd poniesionych dla jej realizacji. Gabinet wykazuje związek wydatków i

ewentualnej szkody z daną umową, uwzględnia zaoszczędzone koszty oraz możliwość i faktyczne wykorzystanie terminu na inną odpłatną konsultację. Nie nalicza tych samych pozycji podwójnie ani nie przypisuje jednemu Klientowi całości kosztów wspólnego wyjazdu lub dnia przyjęć. Utracone korzyści wymagają wykazania i nie są automatycznie równe cenie konsultacji.

5. Przy nieobecności lub spóźnieniu uniemożliwiającym realizację, mimo gotowości Gabinetu, można rozliczyć uzasadnione wydatki oraz wykazaną szkodę, za którą Klient odpowiada. Nieobecność nie oznacza, że konsultacja została wykonana. Łączne rozliczenie po stronie Klienta z tytułu jednej odwołanej, przełożonej albo niewykorzystanej konsultacji, obejmujące wydatki, wykonane czynności i ewentualną szkodę, nie przekracza ceny tej konsultacji. Limit nie jest zryczałtowaną opłatą należną w każdym przypadku. Gabinet przedstawia podstawę, kwotę i wyliczenie należności. Potrącenie wymaga spełnienia przesłanek prawnych i złożenia Klientowi odpowiedniego oświadczenia; samo wystawienie rozliczenia nie przesądza odpowiedzialności ani wysokości należności. Kwotę należną Klientowi zwraca się według rozdziału 4.

6. Nagła choroba uniemożliwiająca udział, wypadek i inne poważne nieprzewidziane zdarzenia mogą stanowić ważny powód wypowiedzenia; ocenia się konkretne okoliczności. Klient zgłasza przeszkodę możliwie szybko i przedstawia wyjaśnienie w niezbędnym zakresie. Nie wymaga się automatycznie L4, diagnozy ani pełnej dokumentacji medycznej. Wypowiedzenie z ważnego powodu nie rodzi obowiązku rekompensaty utraconego zarobku z samego tytułu wypowiedzenia; możliwe jest rozliczenie uzasadnionych wydatków i faktycznie wykonanych czynności w granicach prawa. Gabinet nie uzależnia ustawowych uprawnień od swojej uznaniowej zgody.

7. Przełożenie konsultacji na prośbę Klienta wymaga uzgodnienia nowego terminu oraz ewentualnego rozliczenia poprzedniego terminu na powyższych zasadach, zanim Klient zaakceptuje zmianę. Gabinet wskazuje, jaka część już wniesionej wpłaty zostaje zaliczona na nowy termin oraz czy i z czego wynika dopłata. Tych samych świadczeń ani kosztów nie pobiera się ponownie. Klient może odmówić nowego terminu i wypowiedzieć umowę; nie pozbawia go to ustawowych praw.

8. Gdy konsultacja nie może odbyć się z powodu nagłej choroby lub wypadku osoby prowadzącej, awarii technicznej, niedostępności gabinetu wskutek nieprzewidzianego zdarzenia albo innej poważnej przeszkody uniemożliwiającej jej przeprowadzenie, Gabinet niezwłocznie informuje Klienta. Klient wybiera nowy, wspólnie uzgodniony termin bez dopłaty albo pełny zwrot wpłaty za niewykonaną konsultację. Postanowienie nie wyłącza innych ustawowych roszczeń Klienta.

8 Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Dnia zawarcia umowy nie wlicza się do terminu. Jeżeli ostatni dzień przypada na sobotę albo dzień ustawowo wolny od pracy, termin kończy się następnego dnia, który nie jest sobotą ani dniem wolnym. Uprawnienie przysługuje także osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.

2. Wystarczy wysłać przed upływem terminu jednoznaczne oświadczenie o rezygnacji z umowy na kontakt@trychologmedyczny.com, SMS-em na 510 838 811 albo pocztą do Estetic Line Marta Keczmer, ul. Andrzeja Małkowskiego 30, 70-304 Szczecin. Można skorzystać z załączonego formularza, ale nie jest to obowiązkowe. Użycie słowa „odstępuję”, podanie podstawy prawnej lub wypełnienie formularza nie są konieczne; Gabinet ocenia treść i termin oświadczenia. Wiadomości „odwołuję konsultację” lub „rezygnuję”, jednoznacznie wyrażające wolę zakończenia umowy, są rozpatrywane także pod kątem ustawowego odstąpienia. Prośba wyłącznie o zmianę terminu nie stanowi sama w sobie odstąpienia.

3. Gabinet potwierdza otrzymanie oświadczenia przesłanego elektronicznie na trwałym nośniku, np. e-mailem. W razie skutecznego odstąpienia umowę uważa się za niezawartą, a cała wpłata za niewykonaną konsultację podlega zwrotowi na zasadach rozdziału 4.

4. Rezerwacja konkretnej daty ani zaakceptowanie regulaminu nie stanowią zrzeczenia się prawa odstąpienia. Konsultacje objęte tym regulaminem planowane są po upływie ustawowego terminu odstąpienia; przed jego upływem Gabinet nie realizuje konsultacji ani odrębnie odpłatnej analizy materiałów w jej ramach.

9 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące konsultacji, rezerwacji, płatności lub działania usług elektronicznych można składać e-mailem na kontakt@trychologmedyczny.com lub pocztą na adres siedziby Gabinetu. Kontakt telefoniczny jest również dostępny pod numerem 510 838 811.

2. W zgłoszeniu warto podać imię i nazwisko, dane umożliwiające identyfikację rezerwacji, opis problemu, oczekiwany sposób rozwiązania oraz dane do odpowiedzi. Brak określonego formularza lub wszystkich sugerowanych informacji nie powoduje automatycznej odmowy rozpatrzenia reklamacji. Gabinet może poprosić o informacje niezbędne do wyjaśnienia sprawy.

3. Gabinet udziela odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku, w szczególności e-mailem. Jeżeli nie odpowie w ustawowym terminie, reklamację uważa się za uznaną. Prośba o dodatkowe informacje nie zawiesza automatycznie tego terminu.

4. Reklamacje związane z konsultacją i rozliczeniem umowy rozpatruje Gabinet. Klient może również skorzystać z procedury reklamacyjnej PayU w zakresie usług płatniczych; nie jest to warunek uprzedniego zgłoszenia reklamacji do Gabinetu.

5. Konsument może korzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów dostępne są na stronie https://polubowne.uokik.gov.pl. Po nierozwiązaniu sporu w postępowaniu reklamacyjnym Gabinet przekazuje wymagane prawem informacje o właściwym podmiocie i swoim stanowisku w sprawie udziału w postępowaniu pozasądowym. Regulamin nie ogranicza prawa do dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.

10 Dane osobowe i postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych przez Gabinet jest Marta Keczmer prowadząca Estetic Line Marta Keczmer. Informacje o celach, podstawach, okresach przechowywania, odbiorcach danych i prawach osób Gabinet przekazuje w odrębnej polityce prywatności i właściwych klauzulach przed zebraniem danych. Dotyczy to również formularza, materiałów do konsultacji, poczty elektronicznej i komunikatorów.

2. Do organizacji i rozliczenia konsultacji Gabinet zbiera tylko dane niezbędne do tych celów. Przetwarzanie wywiadu, wyników badań i innych danych dotyczących zdrowia wymaga dodatkowo właściwej przesłanki z art. 9 RODO. Jeżeli podstawą jest wyraźna zgoda, Gabinet uzyskuje ją odrębnie przed rozpoczęciem takiego przetwarzania i informuje o prawie jej wycofania. Akceptacja regulaminu ani samo przesłanie wyników nie zastępują tej zgody. Zgoda marketingowa jest odrębna i dobrowolna. Dane małoletniego Uczestnika i dane zawierającego umowę Klienta są rozróżniane. Wyników badań, diagnoz i innych danych o zdrowiu nie należy umieszczać w formularzu PayU ani tytule płatności.

3. Wersję 1.2026 z 21 listopada 2026 r. stosuje się do zamówień, przed którymi udostępniono ją Klientowi. Nie zmienia wcześniejszych umów. Oznaczenie wersji podaje się przy zamówieniu, a zaakceptowaną treść przesyła w potwierdzeniu do zachowania i odtworzenia. Zmiany regulaminu lub cennika nie zmieniają zawartej umowy bez porozumienia stron.

4. W sprawach nieuregulowanych stosuje się właściwe przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta i ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Wybór prawa polskiego nie pozbawia konsumenta ochrony wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów mających zastosowanie do jego umowy.

5. Żadne postanowienie regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza ustawowych praw Klienta. W razie sprzeczności zastosowanie mają obowiązujące przepisy.

Formularz odstąpienia od umowy

Formularz należy wypełnić i przesłać wyłącznie w przypadku chęci odstąpienia od umowy.
Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.

Adresat: Estetic Line Marta Keczmer
ul. Andrzeja Małkowskiego 30, 70-304 Szczecin
E-mail: kontakt@trychologmedyczny.com

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy o świadczenie konsultacji trychologicznej.

Data zawarcia umowy: .....

Termin i forma konsultacji: .....

Numer rezerwacji lub transakcji, jeżeli jest znany: .....

Imię i nazwisko konsumenta: ……..

Adres konsumenta: ……

……

E-mail lub telefon do kontaktu: .....

Data: .....

Podpis konsumenta, tylko jeśli formularz jest przesyłany na papierze:

.....