



MAKE MY DREAM

dental & beauty

REGULAMIN WYKONYWANIA ZABIEGÓW W KLINICE MAKE MY DREAM

(wersja obowiązująca od 1 lipca 2025 r.)

Definicje

- **Cennik usług** – aktualny wykaz cen usług i towarów oferowanych przez Klinikę Make My Dream, podany w złotych polskich (kwoty brutto), dostępny na stronie internetowej www.makemydream.pl oraz we wszystkich placówkach Kliniki.
- **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną bądź ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, korzystająca z usług Kliniki Make My Dream.
- **Klinika Make My Dream Sp.z o.o.** – każda placówka prowadzona przez Make My Dream Sp.z o.o., zarejestrowana jako podatnik VAT pod numerem NIP 7252335005, KRS 0001055780 (dalej: „Klinika”).
- **Biuro Zarządu** – placówka administracyjna Make My Dream Sp.z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Prymasa Tysiąclecia 83A/118.
- **Umowa** – umowa cywilnoprawna o świadczenie usług zdrowotnych lub kosmetycznych zawierana pomiędzy Klientem a Kliniką. Zawarcie Umowy następuje z chwilą rezerwacji terminu lub dokonania przedpłaty i jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.
- **Zabieg** – zabieg medycyny estetycznej, stomatologiczny bądź kosmetyczny wykonywany w Klinice.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Klinikę usług oraz sprzedaży towarów, w tym prawa i obowiązki stron Umowy, warunki realizacji Zabiegów, zasady przetwarzania danych osobowych i odpowiedzialności.
2. Regulamin stanowi wzorzec Umowy w rozumieniu art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego.
3. Korzystanie z usług Kliniki oznacza zawarcie Umowy oraz akceptację Regulaminu.
4. Regulamin jest dostępny w placówkach stacjonarnych oraz na stronie internetowej www.makemydream.pl.
5. Klinika zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w ofercie. Wykaz aktualnie dostępnych Zabiegów w poszczególnych placówkach znajduje się na stronie internetowej.

§ 2 Nagrywanie rozmów telefonicznych

1. Rozmowy telefoniczne z Kliniką są rejestrowane w celu zapewnienia wysokiej jakości obsługi, bezpieczeństwa, dochodzenia roszczeń oraz wypełniania obowiązków prawnych, zgodnie z RODO.



MAKE MY DREAM

dental & beauty

2. Informacja o nagrywaniu przekazywana jest na początku połączenia.
3. Osoba, która nie wyraża zgody na nagrywanie, powinna zakończyć połączenie i skontaktować się z Kliniką w innej formie (np. e-mail, formularz kontaktowy, wizyta osobista).

§ 3 Zasady korzystania z usług

1. Skorzystanie z usług możliwe jest wyłącznie po wcześniejszej rezerwacji terminu.
2. Klient może zrealizować wybraną usługę w dowolnej placówce, o ile Zabieg znajduje się w jej ofercie.
3. Do wykonania Zabiegu wymagane są:
 - pozytywna kwalifikacja przez personel medyczny lub kosmetyczny,
 - wypełnienie i podpisanie formularzy: Karta Klienta, Wywiad Medyczny oraz właściwa Zgoda na Zabieg.
4. Zabiegi są wykonywane wyłącznie w godzinach pracy placówek.
5. Klinika zastrzega prawo do modyfikacji oferty, godzin pracy i czasowego zawieszenia działalności (np. z przyczyn technicznych), co może skutkować zmianą terminu Zabiegu. W takiej sytuacji Klient może wybrać inny termin lub zażądać zwrotu uiszczonych środków.
6. Ceny Zabiegów mają charakter orientacyjny; ostateczna cena jest ustalana po konsultacji.
7. Wszystkie ceny są kwotami brutto.
8. Zakupione usługi (w tym pakiety) nie podlegają zwrotowi. Promocje, rabaty i vouchery nie łączą się, chyba że warunki promocji stanowią inaczej.

§ 4 Zasady wykonywania Zabiegów

1. Przed Zabiegiem Klient podpisuje świadomą zgodę, zgodę marketingową (dobrowolną) oraz zgodę na dokumentację fotograficzną (jeśli dotyczy).
2. Zgoda na Zabieg może być wyrażona:
 - osobiście – przez osobę pełnoletnią,
 - przez osobę małoletnią powyżej 16 lat – za zgodą przedstawiciela ustawowego,
 - wyłącznie przez przedstawiciela ustawowego – w przypadku osoby poniżej 16 lat.
 - zgoda osoby małoletniej powyżej 16 lat oraz jej przedstawiciela ustawowego wymagana jest równocześnie, zgodnie z art. 17 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
3. Klinika może odmówić wykonania Zabiegu, jeżeli Klient znajduje się pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających.
4. Zabiegi realizowane są według cennika obowiązującego w dniu wykonania.
5. Na prośbę Klienta lub z przyczyn technicznych (np. awaria sprzętu) dopuszcza się zamianę wykupionego Zabiegu lub pakietu na inny Zabieg z oferty Kliniki, o zbliżonej wartości i efektach terapeutycznych.
6. W razie awarii sprzętu Klinika proponuje:
 - Zabieg na innym urządzeniu o podobnym działaniu,
 - Zabieg zastępczy,
 - Nowy termin.



MAKE MY DREAM

dental & beauty

7. Brak akceptacji propozycji uprawnia Klienta do odstąpienia od Umowy i zwrotu wpłaconych środków.
8. Klient rezerwujący pierwszą wizytę zobowiązany jest stawić się w placówce co najmniej 10 minut przed umówioną godziną w celu dopełnienia formalności.
9. Klinika zaleca wykonanie podstawowych badań lekarskich przed skorzystaniem z usług w celu wykluczenia przeciwwskazań zdrowotnych.

§ 5 Rezerwacje i odwołania

1. Rezerwacji wizyty można dokonać osobiście, telefonicznie, e-mailowo lub poprzez platformę Booksy.
2. W przypadku dwukrotnej zmiany terminu wizyty, trzecia zmiana podlega opłacie w wysokości 100 zł.
3. Odwołanie wizyty na mniej niż 24 godziny przed planowanym terminem powoduje utratę zadatku w wysokości 100 zł.
4. W przypadku niestawienia się Klienta na wizytę lub odwołania jej z naruszeniem terminu określonego w § 5 ust. 3, wpłacony zadek przepada na rzecz Kliniki jako rekompensata poniesionych kosztów organizacyjnych.
5. W razie stawienia się na wizytę kwota należna za usługę zostaje pomniejszona o wpłacony zadek.
6. Klinika zatrzymuje zadek, jeżeli Klient nie zachowa terminu określonego w ust. 3.
7. Po Zabiegu personel może zaproponować Klientowi preparaty do pielęgnacji domowej.
8. Preparaty te można nabyć w placówce lub poprzez stronę www.makemydream.pl.
9. Klinika zastrzega sobie prawo odmowy wykonania Zabiegu, jeżeli:
 - Klient odmówi podpisania wymaganych dokumentów,
 - stan zdrowia Klienta uniemożliwia bezpieczne wykonanie Zabiegu,
 - wystąpią inne uzasadnione przyczyny.
10. Jeżeli wykonanie Zabiegu jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta, w tym z powodu odmowy podpisania dokumentów bądź zatajenia przeciwwskazań, Klient pokrywa pełne koszty usługi.
11. Spóźnienie Klienta o 15 minut lub więcej powoduje skrócenie Zabiegu o czas spóźnienia. Jeżeli pełne wykonanie usługi byłoby niemożliwe lub ryzykowne, Klinika może odmówić jej realizacji.
12. Klient może bezkosztowo odwołać lub zmienić termin wizyty najpóźniej 24 godziny przed umówionym terminem.
13. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Klinika może uwzględnić zmianę terminu po upływie terminu określonego w ust. 11.

§ 6 Promocje i płatności

1. Akceptowane formy płatności: gotówka, karty płatnicze (kredytowe/debetowe) oraz vouchery.
2. Płatność przelewem uznaje się za dokonaną w dniu zaksięgowania środków na rachunku bankowym Kliniki.
3. Obowiązek zapłaty powstaje z chwilą przystąpienia do realizacji Zabiegu; Klinika może żądać przedpłaty lub zadatku.



MAKE MY DREAM

dental & beauty

4. Rabaty, zniżki, promocje i vouchery są uwzględniane wyłącznie, jeżeli Klient zgłosi uprawnienie przy rezerwacji oraz przekaże dane do weryfikacji (numer, kod, hasło promocyjne).
5. Klinika oferuje płatność ratalną we współpracy z MediRaty. Szczegóły znajdują się w regulaminie partnera (www.mediraty.pl).

§ 7 Prawa i obowiązki Klienta

1. Klient ma prawo do:

- uprzejmego traktowania i poszanowania godności,
- zachowania w tajemnicy informacji o stanie zdrowia i przebiegu Zabiegów,
- świadczeń udzielanych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach,
- wyrażenia zgody na świadczenia zdrowotne lub odmowy po uzyskaniu informacji o metodach.

2. Klient zobowiązany jest do:

- przestrzegania Regulaminu,
- uprzejmego traktowania personelu i innych Klientów,
- zachowania higieny osobistej,
- posiadania dokumentu tożsamości,
- przestrzegania zasad bezpieczeństwa oraz zaleceń personelu,
- powstrzymania się od palenia tytoniu, spożywania alkoholu i użycia innych środków odurzających na terenie placówek.

3. W razie rażącego naruszenia porządku lub niestosownego zachowania Klinika może odmówić lub przerwać świadczenie usług, zatrzymując należność za usługę.

4. Klient ma prawo złożyć skargę ustnie lub pisemnie do Biura Zarządu, Al. Prymasa Tysiąclecia 83A/118, 01-242 Warszawa.

§ 8 Dokumentacja medyczna

1. Dokumentacja medyczna jest własnością Kliniki i prowadzona jest zgodnie z ustawą o prawach pacjenta.

2. Klient ma prawo wglądu, kopii oraz udostępnienia dokumentacji osobom uprawnionym.

3. Dokumentacja może być udostępniana podmiotom uprawnionym na mocy przepisów prawa.

4. Formy udostępnienia dokumentacji:

- wgląd w placówce,
- przesłanie kopii e-mailem na adres wskazany przez Klienta,
- wydanie oryginału za pokwitowaniem – z obowiązkiem zwrotu, jeżeli uprawniony organ żąda oryginału.

5. Dokumentacja medyczna przechowywana jest przez okres 20 lat, zgodnie z § 75 ust. 1 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 kwietnia 2020 r.



MAKE MY DREAM

dental & beauty

§ 9 Procedura reklamacyjna

1. Klient może złożyć reklamację w terminie 14 dni od daty wykonania usługi lub zakupu towaru.
2. Klinika zastrzega, że efekty Zabiegów mogą różnić się w zależności od indywidualnych predyspozycji organizmu Klienta.
3. Reklamację można złożyć:
 - pisemnie – w placówce,
 - e-mailem na adres kontakt@makemydream.pl,
 - listownie na adres Biura Zarządu.
4. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe, datę usługi / zakupu, opis i uzasadnienie żądania.
5. Klinika rozpatruje reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania i informuje Klienta pisemnie lub drogą elektroniczną.
6. Reklamacje towarów rozpatrywane są zgodnie z przepisami o rękojmi.
7. W przypadku uznania reklamacji Klinika może zaproponować:
 - ponowne wykonanie usługi,
 - usługę zastępczą,
 - rabat lub zwrot części bądź całości ceny.
8. Reklamacje złożone po upływie 30 dni od wykonania usługi nie będą rozpatrywane, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
9. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości kontaktu z Klientem wynikający z błędnego adresu e-mail lub braku odpowiedzi na korespondencję przesłaną w związku z reklamacją.

§ 10 Odpowiedzialność cywilna

1. Klinika świadczy usługi z należytą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i procedurami.
2. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za:
 - działania niepożądane wynikłe z zatajenia przez Klienta istotnych informacji (w szczególności przeciwwskazań zdrowotnych),
 - skutki uboczne i powikłania wynikające z indywidualnych predyspozycji organizmu,
 - brak oczekiwanych efektów Zabiegu, jeśli został wykonany zgodnie ze sztuką,
 - skutki nieprzestrzegania zaleceń pozabiegowych lub zasad higieny.
3. Klinika nie gwarantuje efektów zabiegów, które mają charakter subiektywny lub zależą od indywidualnych cech Klienta.
4. Klinika nie odpowiada za działania Klienta po zabiegu (np. złe użycie kosmetyków, brak przestrzegania zaleceń).
5. Klient zobowiązuje się do przestrzegania zaleceń pozabiegowych. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za skutki powstałe w wyniku ich niestosowania.
6. Odpowiedzialność odszkodowawcza Kliniki, w przypadku jej stwierdzenia, ogranicza się do wysokości wynagrodzenia otrzymanego za daną usługę.



MAKE MY DREAM

dental & beauty

§ 11 Przetwarzanie danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Make My Dream Sp. z o.o.
2. Dane są przetwarzane w celu realizacji usług, prowadzenia dokumentacji medycznej, rozliczeń, obsługi reklamacji, archiwizacji oraz ewentualnego dochodzenia roszczeń, w tym dane wrażliwe dotyczące zdrowia.
3. Dane przechowywane są przez okres wymagany przepisami o dokumentacji medycznej.
4. Klient ma prawo do:
 - dostępu do danych,
 - sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
 - wniesienia sprzeciwu lub żądania przeniesienia danych,
 - wniesienia skargi do Prezesa UODO.
5. Szczegółowe informacje znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej.

§ 12 Odstąpienie od Umowy

Zgodnie z ustawą z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827) Klient może odstąpić od Umowy w formie pisemnej w ciągu 14 dni od jej zawarcia, pod warunkiem że usługa nie została jeszcze wykonana.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem podanym na wstępie i obowiązuje do odwołania lub opublikowania nowej wersji.
2. Klinika zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu; zmiany obowiązują od dnia publikacji.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniach zdrowotnych, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
4. Spory wynikłe z realizacji usług będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia – przez sąd właściwy dla siedziby Kliniki.
5. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.