

# **REGULAMIN PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO**

**dla pacjentów**

**Instytutu Medycyny Estetycznej i Anti Aging**

*obowiązuje od 1.10.2021r.*

## **§ 1**

### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa zasady Programu Lojalnościowego dla pacjentów Instytutu Medycyny Estetycznej i Anti Aging (IMEiAA), zwanych również dalej uczestnikami.
2. Organizatorem Programu Lojalnościowego jest Instytut Medycyny Estetycznej i Anti Aging Aleksandra Sobczyk-Smreczyńska, NIP: 7542936871 REGON: 161558450, adres: ul. Bajkowa nr 1c, 45-940 Opole, mail: [aleksandra.a.sobczyk@gmail.com](mailto:aleksandra.a.sobczyk@gmail.com), tel. 501 404 089.

## **§ 2**

### **Uczestnictwo w Programie Lojalnościowym.**

1. Program skierowany jest do pacjentów – konsumentów (w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego), korzystających z usług (IMEiAA).
2. W programie może wziąć udział każda osoba pełnoletnia będąca pacjentem IMEiAA. Przystąpienie do programu jest dobrowolne i bezpłatne. W każdej chwili uczestnik może zrezygnować z udziału w programie.
3. Aby wziąć udział w programie, uczestnik programu obowiązany jest do podania swoich danych osobowych, wskazanych w formularzu zgłoszenia do programu lojalnościowego jako niezbędne.
4. W czasie trwania programu, jego uczestnicy będą otrzymywać informacje o promocjach, ofertach specjalnych i innych wydarzeniach. Powyższe informacje będą przesyłane drogą elektroniczną poprzez e-mail, sms-em lub telefonicznie – jeżeli uczestnik wyrazi na to zgodę.

## **§ 3**

### **Warunki uczestnictwa w Programie Lojalnościowym**

1. Program lojalnościowy zakłada przyznawanie punktów pacjentom za wykonane w IMEiAA zabiegi, gdzie za każde wydane 100 zł pacjent otrzymuje 2 punkty. Zasada ta nie obejmuje zabiegów z wykorzystaniem botoksu, kwasu hialuronowego (wypełniacz) i zabiegów w promocjach gdzie za każde wydane 100 zł pacjent otrzymuje 1 punkt.
2. Punkty można wymieniać na nagrody. Zastrzega się możliwość zmiany rodzajów przyznawanych nagród oraz możliwa jest okresowa zmiana wysokości przyznawanych

punktów (np. za zabiegi w promocji możliwe jest ustalenie przyznawania większej lub mniejszej ilości punktów).

3. Punkty z końcem każdego roku tracą ważność przy czym przyznane w roku 2021 zachowują ważność do końca 2022 roku.
4. Pacjent może otrzymać następującą nagrodę za zebrane punkty:
  - a. masaż twarzy - 14 pkt
  - b. mikrodermabrazja / peeling kawitacyjny twarz szyja dekolt - 50 pkt;
  - c. mezoterapia bezigłowa twarz, szyja, dekolt - 50 pkt;
  - d. spectrum mask - terapia PDT - 70 pkt;
  - e. peeling chemiczny dobrany do problemu skóry - 60 pkt;
  - f. karboksyterapia uda pakiet - 180 pkt;
  - g. storz uda przód / tył pakiet - 300 pkt.

#### **§ 4**

##### **Karty VIP**

Organizator przewiduje Karty VIP dla pacjentów, którzy wykonali w IMEiAA 12 zabiegów. Posiadacz Karty otrzymuje rabat 10 % na zabieg jeżeli w okresie 6 miesięcy przed zabiegiem pacjent wykonywał w IMEiAA minimum dwa inne zabiegi.

#### **§ 5**

##### **Promocja urodzinowa**

Organizator przewiduje promocję urodzinową dla pacjentów do wykorzystania w miesiącu urodzin. Pacjentowi przysługuje 15 % procent na zabieg jeżeli w okresie 12 miesięcy przed zabiegiem pacjent wykonywał w IMEiAA minimum trzy inne zabiegi.

#### **§ 6**

##### **Postanowienia końcowe**

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu. Nie będzie to miało wpływu na nabyte już prawa uczestnictwa w programie.
2. Przystąpienie do programu lub korzystanie z Kart VIP i promocji urodzinowej jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.

#### **§ 7**

**Polubowne sposoby rozpoznania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tychże postępowań**

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez uczestnika programu z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php); [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) oraz [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

2. Uczestnik programu posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a) uczestnik programu uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z programu lojalnościowego. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowych;

b) uczestnik programu uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między uczestnikiem programu, a Organizatorem. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;

c) uczestnik programu może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między uczestnikiem programu, a Organizatorem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl);

d) uczestnik programu może skorzystać z europejskiej platformy ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, ułatwiającej niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów między konsumentami i przedsiębiorcami, zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz. Urz. UE.L Nr 165, s. 1).

## **Polityka Prywatności i Ochrona Danych Osobowych**

1. Administratorem danych osobowych uczestników programu jest Organizator.

2. Dane osobowe będą przetwarzane:

- w celu wykonania umowy obejmującej udział uczestnika w programie [art. 6 ust. 1 lit. b) RODO], w tym prowadzenia konta uczestnika i naliczania punktów za udział w programie lojalnościowym;
- w celu umożliwienia korzystania przez pacjenta z zabiegów w IMEiAA w ramach programu w oparciu o wyraźną zgodę – w zakresie danych osobowych dotyczących zdrowia [art. 9 ust. 2 lit. a) RODO]; obejmuje to naliczanie punktów w programie za korzystanie z zabiegów, jak również możliwość korzystania z zabiegów w ramach korzyści wynikających z uczestnictwa w programie;
- dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, takich jak marketing bezpośredni usług własnych administratora, obsługa reklamacji, dochodzenie ewentualnych roszczeń lub obrona w zakresie ewentualnych wzajemnych roszczeń uczestnika, kontakt z uczestnikiem w razie nieprzewidzianych zdarzeń (np. błędu przy realizacji płatności, przy naliczeniu punktów), archiwizacja [art. 6 ust. 1 lit. f) RODO];
- w celach marketingowych poprzez e-mail, SMS lub telefon w oparciu o zgodę uczestnika [art. 6 ust. 1 lit. a) RODO].

3. Ponadto przepisy prawa mogą wymagać od Organizatora przetwarzania danych osobowych np. dla celów rachunkowych i podatkowych.

4. Podanie danych osobowych wymienionych w formularzu przystąpienia do programu lojalnościowego jest dobrowolne, ale podanie danych oznaczonych symbolem „\*” jest niezbędne w celu przystąpienia do programu i jego realizacji. Niepodanie tych danych uniemożliwi przystąpienie do programu. Podanie numeru telefonu lub adresu e-mail jest konieczne wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub na przesyłanie ofert w ramach marketingu bezpośredniego. Brak tych danych uniemożliwi przekazywanie uczestnikowi informacji o najnowszych promocjach.

5. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych dotyczących zdrowia, oznaczonej w formularzu przystąpienia do programu symbolem „\*” jest niezbędne, aby wziąć udział w programie. Brak wyrażenia tej zgody uniemożliwia wzięcie udziału w programie. Wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub na przesyłanie ofert w ramach marketingu bezpośredniego jest dobrowolne i niewyrażenie tych zgód nie wpływa na możliwość przystąpienia do programu i jego realizacji. Brak tych zgód uniemożliwi jednak przesyłanie uczestnikowi programu informacji o najnowszych promocjach. Uczestnik na bieżąco będzie informowany drogą mailową o aktualnie prowadzonych akcjach promocyjnych w IMEiAA, pod warunkiem, że wyrazi na to zgodę w chwili wypełniania formularza zgłoszeniowego lub w późniejszym czasie.

6. Administrator powierza wykonywanie niektórych usług swoim usługodawcom (odbiorcom danych). Z tego względu może być konieczne ujawnienie Państwa danych osobowych w niezbędnym dla danej usługi zakresie, w tym w szczególności usług objętych programem lojalnościowym, podmiotom świadczącym usługi pocztowe, kurierskie, informatyczne, hostingowe, księgowość, obsługi mailingu lub usługi marketingowe.

7. Dane osobowe uczestnika będą przetwarzane przez czas udziału w programie lojalnościowym, a także do upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń. Dane osobowe przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu cofnięcia zgody, a po cofnięciu zgody mogą być przetwarzane do upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń.

8. Uczestnikowi programu przysługuje prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.

9. Ponadto uczestnikowi programu przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania niezbędnego do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów, realizowanych przez Organizatora.

10. Uczestnik posiada prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych na potrzeby marketingu bezpośredniego.

11. Udzielone przez uczestnika zgody można cofnąć w dowolnym momencie, co nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

12. Powyższe uprawnienia można zrealizować, zgłaszając je na podany wyżej adres Organizatora lub poprzez e-mail na adres: [kontakt@imeiaa.pl](mailto:kontakt@imeiaa.pl)

13. Ponadto uczestnikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

14. Uczestnik powinien niezwłocznie informować Organizatora o zmianie swoich danych osobowych.