



**REGULAMIN MEDICAL&SPA
w Uzdrowiskowym Instytucie Zdrowia w Ustroniu**

1. Przed rozpoczęciem korzystania z Medical & SPA (dalej „MS”) należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Klientów MS i służy zachowaniu bezpieczeństwa, porządku i czystości na całym terenie obiektu.
3. Przyjmuje się, że z chwilą rozpoczęcia korzystania z MS każdy Klient akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz zobowiązuje się stosować do wszelkich poleceń Obsługi MS związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa na terenie obiektu.
4. Obsługa MS sprawuje ogólny nadzór nad przestrzeganiem niniejszego Regulaminu oraz nad zachowaniem bezpieczeństwa, porządku i czystości na całym terenie obiektu. Obsługa MS jest uprawniona do wydania Klientom MS wiążących poleceń w zakresie przestrzegania niniejszego Regulaminu, zasad bezpieczeństwa, porządku i czystości na całym terenie obiektu.
5. MS co do zasady, czynne jest od poniedziałku do soboty w godzinach 08:30 - 19:00 i w niedzielę w godzinach 10:00 -16:00 lub w innych godzinach. Informacja o zmianach godzin pracy jest umieszczana na tablicach ogłoszeń oraz na stronie internetowej www.spa-ustron.pl.
6. MS jest strefą ciszy i relaksu. Dla zapewnienia wszystkim Klientom pełnego komfortu zabrania się używania własnych odbiorników MP3, MP4 i tym podobnych, aparatów fotograficznych i telefonów komórkowych. Na terenie MS obowiązuje cisza. Obsługa MS ma prawo, bez zwrotu poniesionych kosztów, wyprosić osoby, które w jakikolwiek sposób wpływają na dyskomfort innych Klientów. Jednocześnie MS nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia zrobione i udostępnione w sieci przez osoby postronne i niezwiązane z obiektem MS.
7. Na terenie MS obowiązuje zakaz:
 - palenia tytoniu,
 - spożywania alkoholu,
 - wnoszenia opakowań szklanych.
8. Z MS nie mogą korzystać osoby:
 - których stan wskazuje na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających,
 - z otwartymi ranami i stanami zapalnymi skóry,
 - z oznakami chorób stwarzających niebezpieczeństwo utonięcia,
 - których zachowanie stanowi zagrożenie dla innych Klientów i Obsługi MS,
 - których stan higieny odbiega od ogólnie przyjętych norm.
9. W celu zwiększenia efektywności zabiegów zalecamy:
 - a) poinformować terapeutę przed zabiegiem o:
 - zażywanych lekach,
 - przebytych chorobach,
 - ewentualnych przeciwwskazaniach,



- b) korzystać z basenu, jacuzzi i saun zawsze przed zabiegami,
- c) unikać obfitych posiłków minimum na godzinę przed zabiegiem,
- d) unikać kąpieli słonecznych bezpośrednio przed i po zabiegu.

10. Prosimy o stosowanie się do poleceń Obsługi MS oraz zaleceń pozabiegowych.

11. Dzieci poniżej 16 roku życia mogą przebywać na terenie MS wyłącznie w towarzystwie osoby dorosłej. Klient powinien mieć ukończone 16 lat lub pisemną zgodę opiekuna prawnego. Z masaży mogą korzystać jedynie osoby pełnoletnie. Pozostawienie dziecka poniżej 16 roku życia bez opieki dorosłego lub brak pisemnej zgody opiekuna na korzystanie z zabiegów, uprawnia Obsługę MS do wydania polecenia o opuszczeniu MS przez dziecko poniżej 16 roku życia.

12. Wszystkie cenne rzeczy należy pozostawić w depozycie w Recepcji MS. Obsługa MS nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w szafkach lub innych miejscach na terenie MS.

13. Klient proszony jest o przybycie do MS na 15 minut przed planowanym zabiegiem. W przypadku spóźnienia, jego czas zostaje odliczony od łącznego czasu zabiegu. W przypadku spóźnienia się Klienta powyżej 15 minut, Obsługa MS zastrzega sobie prawo anulowania rezerwacji i obciążenia rachunku Klienta pełnym kosztem usługi.

14. Na zabiegi Klient przychodzi z kartą zabiegową oraz opaską zbliżeniową.

15. Istnieje możliwość odwołania rezerwacji opłaconego zabiegu oraz zwrotu poniesionego kosztu na 24 godziny przed planowaną godziną jego wykonania.

16. Dzień przed zarezerwowanym, zaplanowanym i nieopłaconym zabiegiem, do Klienta wysyłany jest SMS z informacją potwierdzającą rezerwację oraz z prośbą o kontakt w celu potwierdzenia przybycia. Jeśli Klient nie skontaktuje się z recepcją MS rezerwacja zostanie anulowana.

17. Rezerwacja telefoniczna zabiegu jest równoznaczna ze zgodą Klienta na zwrotny kontakt telefoniczny lub e-mail przez obsługę MS.

18. Opłacenie wstępu do Strefy SPA & Wellness i/lub zakup innych usług z oferty MS lub świadczonych w Uzdrowskim Instytucie Zdrowia jest równoznaczny z wypełnieniem Karty Konsultacyjnej, udostępnieniem danych kontaktowych (nr telefonu, e-mail) oraz złożeniem przez Klienta oświadczenia, iż nie ma żadnych przeciwwskazań zdrowotnych do korzystania z usług oferowanych przez MS. Klient jest zobowiązany do złożenia pisemnego oświadczenia, zawartego w Karcie Konsultacyjnej, że zapoznał się i akceptuje warunki niniejszego Regulaminu oraz regulaminów poszczególnych pomieszczeń w strefie MS.

19. Przed skorzystaniem z usług MS należy przebrać się w kabinach przebieralni i pozostawić rzeczy osobiste w przeznaczonych do tego szafkach. Za zgubienie lub zniszczenie kluczyka do szafki Obsługa MS pobiera opłatę w wysokości 50 zł.

20. Klient nie ma możliwości wyboru osoby wykonującej zabieg.



21. Przed wejściem do Strefy Basenu i Saun obowiązuje zmiana obuwia w przebieralni na zastępcze (typu klapki). Należy starannie umyć całe ciało pod natryskami i opłukać stopy w brodziku, mając klapki na stopach. Strefa saun jest strefą nagości.
22. W Strefie Saun Klienci są zobowiązani do korzystania z ręczników. W przypadku ich braku, w Recepcji MS istnieje możliwość odpłatnego ich wypożyczenia.
23. Najwygodniejszym strojem Klienta udającego się na zabieg jest szlafrok. Bielizna zabiegowa wydawana jest wraz z ręcznikiem.
24. Do Saun i Łaźni Parowej należy wchodzić w ręcznikach lub pareo, osłaniających strefy intymne. Ręczniki, pareo lub szlafroki użyczane są tylko Klientom korzystającym z zabiegów pielęgnacyjnych na ciało. Pozostali Klienci mogą odpłatnie wypożyczyć szlafrok w Recepcji MS.
25. Na terenie MS należy zachować szczególną ostrożność w miejscach występowania mokrych nawierzchni. Klienta obowiązuje zakaz biegania po terenie całego kompleksu MS.
26. Przed zabiegami pielęgnacji ciała i masażami zalecany jest natrysk.
27. Obsługa MS zastrzega sobie prawo do przerywania zabiegu, jeśli zachowanie Klienta jest nieadekwatne do miejsca, w którym się znajduje (molestowanie seksualne, agresja, wulgarny język, przystąpienie do zabiegu pod wpływem alkoholu, środków odurzających, itp.). W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że osoba korzystająca/chcąca skorzystać z zabiegów znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających nie zostanie ona wpuszczona na teren MS lub wyproszona z obiektu. W przypadku gdy osoba korzystająca/chcąca skorzystać z zabiegów pomimo wydania przez Obsługę MS polecenia o opuszczeniu obiektu MSPC nie opuści basenu, Obsługa MS jest obowiązana wezwać Policję w celu poddania ww. osoby badaniu alkomatem lub badaniu na obecność innych środków odurzających.
28. Opłaty za zabiegi dokonujemy w momencie rezerwacji.
29. Gość Hotelu Wilga lub innych obiektów Uzdrowiska Ustroń może wydać dyspozycję przelania obciążenia na pokój, w którym jest zameldowany, za zakupione produkty i wykonane usługi w MS. Rachunek ten zostanie uregulowany w dniu wyjazdu. Osoby korzystające z oferty zabiegowej MS nie będące Gośćmi Hotelu Wilga lub innych obiektów Uzdrowiska Ustroń regulują należność w Recepcji MS.
30. Zalecamy rezerwację usług przynajmniej na kilka dni przed planowanym terminem. W przypadku braku wcześniejszej rezerwacji Klient może skorzystać z usług aktualnie dostępnych. Rezerwacja usługi następuje po sprawdzeniu przez obsługę dostępności terminu.
31. Rezerwacja jest potwierdzona pisemnie lub telefonicznie po podaniu przez Klienta adresu e-mail lub telefonu kontaktowego, na który Obsługa MS dokonuje potwierdzenia. Rezerwacje niepotwierdzone są anulowane na 24 godziny przed zabiegiem.
32. Istnieje możliwość zakupienia "Vouchera Upominkowego" - do wykorzystania w MS, w



- formie karnetu na serię zabiegów lub pakietu do jednorazowej realizacji. Przed wykupieniem zaproszenia obowiązuje zapoznanie się z Regulaminem Zaproszeń, Voucherów i Karnetów, który dostępny jest w Recepcji MS oraz na stronie internetowej www.spa-ustron.pl.
33. Osoby naruszające porządek publiczny lub przepisy Regulaminu będą usuwane z obiektu bez zwrotu poniesionych kosztów wstępu.
34. Za zniszczenia majątku MS spowodowane celowym działaniem lub zaniechaniem, ponoszona jest pełna odpowiedzialność finansowa Klienta. Klient MS ponosi odpowiedzialność finansową za wyrządzoną przez siebie szkodę, która obejmuje wartość rzeczywiście wyrządzonej szkody oraz koszty utraconych pożytków związanych z powstałą szkodą.
35. Należy zgłaszać Obsłudze MS wszelkie nieprawidłowości i usterki mające wpływ na bezpieczeństwo Klientów i eksploatację centrum rekreacyjnego.
36. W trosce o własne bezpieczeństwo oraz bezpieczeństwo innych, należy zastosować się do powyższych reguł. Wszystkie osoby znajdujące się na terenie MS są zobowiązane do przestrzegania niniejszego Regulaminu, a także Regulaminu poszczególnych pomieszczeń w strefie Basenu i Saun, Siłowni, pokojach zabiegowych oraz Uzdrowskim Instytucie Zdrowia. Wskazane jest podporządkowanie się sugestiom obsługi MS. Ewentualne skargi, wnioski i zażalenia należy zgłaszać Koordynatorowi MS. Książka skarg i wniosków znajduje się w Recepcji MS.
37. MS zastrzega sobie prawo do zmiany godzin otwarcia oraz grafiku zajęć wynikających z przyczyn technicznych lub innych zdarzeń okolicznościowych.
38. Nieprzestrzeganie niniejszego Regulaminu może być poczytane jako próba zakłócenia bezpieczeństwa na terenie MS, a tym samym uprawnia Obsługę MS do wydania polecenia o opuszczeniu obiektu MS oraz w przypadku rażącego naruszenia niniejszego Regulaminu do wezwania Policji. W takich przypadkach koszty wstępu nie podlegają zwrotowi.
39. American Heart of Poland S.A. nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia, szkody ich następstwa zaistniałe na skutek niezastosowania się użytkownika do zasad określonych w niniejszym Regulaminie.
40. Recepcja MS jest monitorowana. Monitoringiem wizyjnym objęta jest tylko recepcja.
41. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r., ochronie danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, Dz. Urz. UE 119 z 4.05.2016 (dalej jako RODO) informujemy że administratorem danych osobowych jest American Heart of Poland S.A. z siedzibą w Ustroniu, ul. Sanatoryjna 1. Kontakt z wyznaczonym Inspektorem ochrony danych jest możliwy w siedzibie administratora lub poprzez pocztę elektroniczną: rodo@ahop.pl.
- a) Dane osobowe (imię i nazwisko) przetwarzane są w celu rezerwacji zabiegów oraz świadczenia usług MS, a w przypadku udzielonej dobrowolnej zgody również w celach



marketingowych.

- b) Dane osobowe (wizerunek) są przetwarzane w celu bezpieczeństwa Klientów, ochrony pracowników i mienia American Heart of Poland S.A.
- c) Podstawą przetwarzania zapisu monitoringu jest art. 6 ust. 1 pkt. f) RODO prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest zapewnienie bezpieczeństwa mienia jak i bezpieczeństwa osób.
- d) Dane osobowe z monitoringu wizyjnego będą udostępnione jedynie podmiotom uprawnionym na podstawie prawa.
- e) Zapis z monitoringu będzie przechowywany na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od dnia nagrania, po tym okresie ulega usunięciu, za wyjątkiem sytuacji, w którym zarejestrowane zostało naruszenie bezpieczeństwa osób i mienia, w takim przypadku zapis z monitoringu jest zabezpieczany do czasu wyjaśnienia sprawy przez odpowiednie organy.
- f) Osoba, której wizerunek został utrwalony ma prawo dostępu do jego zapisu, przy założeniu, że nie naruszy to praw osób trzecich.
- g) Dane, o którym mowa w pkt. a) powyżej, zebrane na potrzeby świadczenia usług MS, będą przetwarzane przez okres określony w przepisach prawa, a w przypadku danych zebranych na podstawie zgody do czasu jej odwołania.
- h) Klientom przysługuje prawo dostępu do treści danych, o których mowa w pkt. a) powyżej, ich poprawiania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo otrzymania kopii danych osobowych przetwarzanych przez MS. W przypadku udzielenia zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych dodatkowo Klientowi przysługuje prawo wycofania udzielonej zgody w dowolnym momencie, żądania ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia oraz prawo do bycia zapomnianym.
- i) Dane Klienta, o których mowa w pkt. a) powyżej mogą zostać udostępnione lub przekazane następującym podmiotom/kategoriom odbiorców:
 - firmie wykonującej usługi ochroniarskie,
 - firmom świadczącym pomoc prawną,
 - firmom świadczącym usługi marketingowe dla MS.
- j) W przypadku stwierdzenia że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).

Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 07 grudnia 2022 r.



Uzdrowisko
Ustroń

*Dyrektor
Ośrodka uzdrowiskowo - rehabilitacyjnego*

Adam Rybicki



**American
Heart
of Poland**
GRUPA
American Heart of Poland

AMERICAN HEART
OF POLAND S.A.

ul. Sanatoryjna 1
43-450 Ustroń

tel. +48 33 856 56 50
fax. +48 33 854 38 25

REGON 072347621
NIP 5482277894 KRS 0000398373

