

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА КЛИЕНТИ НА МЦ ВЕРСУС 13 ЕООД

ЗАПАЗВАНЕ НА ЧАС

Запазването на час се извършва на място в центъра или на тел. 0700 20 600, 0878 55 55 71 или на друг телефон, поместен на www.versusbg.com.

Запазването на час през Facebook, Instagram, Viber, форма за запитване на сайта и чрез SMS, който е изпратен извън работното време на центъра, може да не бъде с необходимата бързина. В този случай, центъра не може да гарантира свободни часове в избраниите от клиента ден и час.

ОТМЯНА НА ЧАС

Безплатна отмяна на предварително записан час, може да се извърши само чрез телефонно обаждане на посочените по-горе номера до 13:00 ч. на обяд в деня предхождащ този на процедурата. В същият ден клиентът получава и SMS за подсещане за съответният записан час.

Свързване с Versus за записване/отмяна/промяна на час, може да се направи само на тел. 0878 55 55 71 и 0700 20 600. Не може да бъде изпратен отговор на SMS, изпратен от подател VERSUS, тъй като той е автоматичен. В този случай, статусът на съобщението ще е "Недоставен"/"Not delivered". Отмяна/Презаписване на час не може да бъде правена чрез SMS, facebook, Instagram, Viber.

ЗАПЛАЩАНЕ НА НЕНАВРЕМЕННО ОТМЕНЕН/ПРОПУСНАТ ЧАС

При ненавременно отписан/преместен (след 13:00 ч. на предния ден) или пропуснат час повече от 2 пъти, клиентът трябва да заплати в пълен размер стойността на записаните от него/нея процедури, като компенсация за пропуснатите ползи от заетото, но неизползвано време в графика на лазерен център Versus.

В тези случаи, Лазерен център Versus има правото да изиска авансово заплащане на 100% от стойността на процедура, за която клиентът има записан час. В случай на направена предплата на процедури (пакет процедури) или направено авансово плащане, сумата се приспада от нея и клиентът е длъжен да я възстанови при следващо посещение.

ЗАКЪСНЕНИЯ

Поради закъснение на клиента за часа, могат да не бъдат извършени всички процедури, за които е бил записан часът. При записан час за лазерна епилация на няколко зони, е възможно една или няколко от тях да не бъдат епилирани и за тях да бъде записан нов час. Зоните, за които е бил записан часа, но не са били епилирани, ще бъдат таксувани на 50% от стойността на процедурата им. При последвали повече закъснения (над 2 броя), зоните, за които не е извършена епилация ще бъдат таксувани на 100% от стойността им. При закъснение, персоналът посочва кои зони могат да бъдат епилирани (кои процедури могат да бъдат извършени) в оставащото време, а клиентът избира с кои от тях да се започне процедурата. Зоните/процедурите, които не бъдат епилирани/извършени в този ден, могат да бъдат презаписани в друг, удобен и на двете страни.

ПОДГОТОВКА НА ЗОНИТЕ

Всички клиенти на лазерен център Versus, без значение от броя извършени процедури до момента, броя на епилираните зони и други, имат задължението сами да подготвят всички зони, за които имат записан час за лазерна епилация.

Зоните трябва да бъдат старателно подготвени максимум 24 часа и минимум 8 часа преди процедурата. Подготовката на зони на тялото се извършва чрез бръснене с пяна/гел за бръснене (не се използва сапун, душ гел, олио за тяло и други). Да не се използва депилиращ крем за подготовка!

При недобре отстранени косми са възможни странични ефекти, за които лазерен център Versus не носи отговорност.

НЕПОДГОТВЕНИ ОТ КЛИЕНТА ЗОНИ

Когато клиентът дойде за процедура лазерна епилация с неподготвени (неизбръснати) зони, те ще бъдат презаписани за следващо посещение, когато космите са предварително подкъсени/обръснати старателно от клиента. В случай, че графикът на лазерен център Versus позволява и клиентът желае, те могат да бъдат подготвени на място от същият.

ЛИЧНИ ДАННИ

Лазерен център Versus е медицински център и е регистриран оператор на лични данни, вписан в "Регистъра на администраторите на лични данни и на водените от тях регистри" с идентификационен №381735. Като такъв и поради спецификата на извършваните от нас медицински услуги, ние сме задължени да събираме информация за здравното състояние на клиента/пациента.

Всички данни, включително и личните данни на клиентите, като ЕГН, телефонен номер и адрес, се пазят съгласно изискванията и разпоредбите на КЗЛД.

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ

Клиентите на Лазерен център Versus са длъжни да се запознаят педантично и в пълен обем с информацията, която се съдържа в Декларацията за информирано съгласие, която им се предоставя при първото им посещение.

Центърът не носи отговорност при некоректно или умишлено невярно попълване на анкетната част в декларацията от страна на клиент/пациент. При укриване или премълчаване на информация относно здравния статус, е възможна поява на странични ефекти, чиито последствия са изцяло по вина и за сметка на клиента.

Служителите на Лазерен център Versus имат право да откажат извършването на процедура/и в случаи, когато клиентът/пациентът:

- Откаже да прочете изцяло информацията в Декларацията за информирано съгласие;
- Прочете частично избрани откъси от Декларацията за информирано съгласие;
- Откаже да подпише Декларацията за информирано съгласие;
- Откаже да попълни всички важни полета, които касаят здравето или лични данни;
- Откаже да се запознае и/или да попълни междинни декларации, по време на курса от процедури.

Лазерен център Versus не носи отговорност за пропуснатото време и ползи на свои клиенти/пациенти в случаите, когато специалист на центъра е отказал извършването на процедура с оглед безопасното й протичане (при консултацията е констатирано здравословно състояние, което е противопоказание за извършване на процедура; наличие на тен в зоните, които ще бъдат епилирани; прием на медикаменти, които са несъвместими с лазерни процедури; раздразнение на кожата; бременност и кърмене, и други фактори, които не могат да бъдат предвидени от екипа на Versus).

Клиентите/Пациентите могат да се запознаят свободно с правилата и условията на лазерен център Versus, при които могат да бъдат извършвани лазерни процедури в уебсайта на центъра: www.versusbg.com или да потърсят конкретна информация на посочените телефони за връзка.

Целта на декларацията за информирано съгласие е да запознае клиента/пациента възможно най-добре с информацията относно:

- начина на подготовка за процедурите;
- естество и начин на протичане на процедурите;
- възможни и нормални реакции след процедура/ите;
- противопоказанията или кога не могат да бъдат извършени процедури;
- предпазните мерки, които може и/или трябва да се вземат от клиента;
- естеството на възможните реалистични резултати след всяка процедура и след завършен курс от процедури;
- възможните временни /нежелани/ странични ефекти, съпътстващи процедурите;
- ефекта от процедурите;
- с начина за поддръжка на резултатите и постигнатия ефект;
- с валидните за клиента отстъпки и промоции към момента и в бъдеще, ако такива са предвидени;
- начини за уведомяване и връзка с клиента.

ЦЕНИ И ОТСТЪПКИ

Цените са поместени на уебсайта на Лазерен център Versus – www.versusbg.com, както и в ценоразписа в центъра.

Промоциите се публикуват на различните места, за които важат, като съдържат пълните условия за тяхното правилно разбиране, както от страна на клиента, така и на служителите на Versus. При допуснати правописни и други фактически грешки, промоцията може да се сравни с тази, поместена на друг носител или място, където е вярна. Грешката трябва да бъде отстранена в рамките на същия работен ден.

Лазерен център Versus има право да промени промоциите по всяко време, но това няма да важи за клиентите, които вече са записали час по тези условия.

ИЗБОР НА СПЕЦИАЛИСТ

/*услуга, при която могат да възникнат неудобства за клиента/

Изборът на конкретен специалист се заплаща допълнително по ценоразпис. Запазването на такъв час трябва да се направи минимум 7 дни преди желаният ден за процедура. В случай, че се окаже, че специалистът е *възпрепятстван да извърши служебните си задължения в този ден, часът се прехвърля за друг ден, когато той е на разположение. В този случай, лазерен център Versus не дължи никакви компенсации на клиента/пациента.

ЧАСТИЧНИ ЗОНИ И ТАКСУВАНЕ НА ИМПУЛС

Частично заплащане - 1/3, 2/3 и 1/2 - е възможно само при следните зони:

- гръб
- гърди
- корем
- подбедрици
- бедра
- седалище
- рамене

Таксуването на частични зони е спрямо редовната цена на процедурата, не се изчислява на база на промоционална такава.

При по-малки зони, когато космите са малък брой и разпръснати или участъкът е малък, таксуването се извършва на импулс, по ценоразпис.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ ВЪЗМЕЗДНИ УСЛУГИ

Единични импулси – 2 лв./импулс.

Извършените услуги се заявяват при записването на час.

При незаявен предварително час, услугите са достъпни само, ако има свободно време в графика на центъра.

ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА ЛАЗЕРНА ЕПИЛАЦИЯ

Абсолютни:

- Прием на медикаменти и добавки, които засилват фоточувствителността на кожата (вит. А и Е, Геритамин, Герикапс, Рибено масло, някои антибиотици и много други) в последните 7 дни преди процедура;
- Херпеси, възпаления, раздразнения или рани в зоната (или в близост до нея);
- 20 дни преди и след химичен/абразивен пилинг в зоната/почистване на лицето при козметик/Филъри и др.;
- Върху татуировки, пигментации, бенки;
- При наличие на активен тен (слънчев, от солариум, автобронзанти, спрей тен) - до отшумяването му;
- При бременност или кърмене;
- Неоплазми, епилепсия, лупус, витилиго, след химио- и лъче-терапия, други заболявания и състояния.

Относителни (по преценка на специалиста):

- Разранявания, сухота на кожата, дерматитни и инфекциозни изменения в зоната за третиране;
- Интензивна пигментация (петна) в съответната зона;
- Използване на козметика с високо съдържание на вит. А и Е (масла – арганово, кокосово, какаово, др.);
- Повърхностни или възпалени вени; белези и келоиди.

Слънцеизлагане

- Епилираните зони да не се излагат на пряка слънчева светлина (в това число и използване на солариум) поне 30 дни преди и 10 дни след процедурата (броят дни са ориентировъчни). Времетраенето между излагането на слънце и лазерната епилация НЕ Е ТОЛКОВА ВАЖНО И НЕ СЕ ВЗИМА ПРЕДВИД ОТ СПЕЦИАЛИСТА, тъй като ОПРЕДЕЛЯЩО Е НАЛИЧИЕТО НА ТЕН, който е различен от Вашия естествен!

ОПЛАКВАНИЯ

Всеки клиент има право и може да се обърне към персонала, в случай на възникнал проблем или въпрос относно неговите процедури.

Възникнала нужда от корекция/пропуск в зоната/

Обикновено нужда от корекция възниква, когато:

- специалистът е третирал по-голям брой зони на клиента, където човешкият фактор, може да окаже влияние;
- ако клиентът не е бил спокоен и се е движил по време на процедура;
- ако космите са по-фини и светли, а кожата е с по-тъмен пигмент (с оглед да се избегнат изгаряния на кожата, се налага използване на по-слаби параметри), но те може да не са достатъчни за повлияване на космите.

В тези случаи:

- Необходимо е клиентът да запише час за консултация и извършване корекция. Запазването на час трябва да се извърши на посочените телефони в работното време на центъра;
- Корекцията може да бъде извършена безплатно до 20 дни и не по-рано от 10 дни от последната процедура;
- Корекцията се извършва след оглед на място – зоната не трябва да е бръсната, за да се види и документираща от специалиста къде точно са направени пропуски;
- Извършва се от свободен специалист на смяна. Апаратурата, с която се извършва корекцията, може да е различна;
- Ако клиентът е мърдал и е бил предупреден за възможни пропуски, корекцията е се таксува по ценоразпис, но минимум 30 лв., тъй като, в този случай, претенцията на клиентът не е основателна.

Когато е възникнал здравословен проблем или такъв, който клиентът смята, че касае лазерните процедури, ефекта от тях или след процедура е възникнал дискомфорт, е задължително клиентът:

- Да се свърже с нас възможно най-скоро на тел 0878 5555 71 или 0700 20 600, ако това е в работното време на центъра. Може да ни пише на имейл: office@versusbg.com или през формата за контакт на www.versusbg.com.
- Да опише подробно проблема;
- Ако е възможно, да изчака обаждане от служител на Лазерен център Versus, преди да предприеме други действия;
- След установяване на връзка с наш специалист, да изпълни стриктно указанията му за лечение;
- Да дойде за консултация на място в центъра, ако това се изисква от наш специалист;
- Да използва медикаментите, които наш специалист е препоръчал/изписал за облекчаване на дискомфорта. В противен случай, Лазерен център не може да носи вина за последиците от неспазване на предписанията.

Всяко забавяне, може да доведе до задълбочаване на проблема или до неговото по-бавно разрешаване във времето. При наличие на здравословен проблем препоръчваме клиентът/пациентът своевременно да се свърже с центъра и да спазва всички описани по-горе процедури.

Оплакване от обслужване:

При наличие на такъв проблем, е необходимо клиентът да се свърже с нас на имейл: office@versusbg.com или да попълни контактната форма на нашия сайт www.versusbg.com. Клиентът трябва да опише подробно ситуацията и какъв според него/нея е проблемът в детайли. След проверка на случая, служител на Лазерен център Versus ще се свърже с клиента. Разрешаването на проблема навреме е важно за нас! В рамките на от няколко часа до 1 работен ден от случилото се, е възможно да открием проблема и да го решим. При заявяване на проблем след изминал голям интервал е трудно той да бъде решен качествено.

Погрешно таксуване:

Поради човешкият фактор, било то от страна на клиента или обслужващия персонал на Лазерен център Versus, е възможно допускане на фактически грешки при работа с пари и цени. При откриване на такъв проблем, всяка от страните е длъжна своевременно да уведоми другата страна, като страната, която е ущетена има право да получи дължимата сума от другата страна по банкова сметка или друг начин, по който страните са се споразумели.

СТРАНИЧНИ ЕФЕКТИ

Странични ефекти, които могат да се получат по вина на клиента, най-често са причинени от:

- Недобре почистване на грим/лосиони за тяло/други субстанции по кожата преди лазерна процедура. Задължение на клиента/пациента е да почисти кожата в зоната преди процедура;
- Недобре подготвяне на зоната (наличие на косми с дължина, сухота и/или излющване на кожата в зоната и др.);
- След прием на определени медикаменти, които повишават фоточувствителността на кожата, за които центърът не е уведомен, при сгрешено наименование или грешно обявена доза;
- Скорошно излагане на слънце/солариум/автобронзанти или неизбледял тен на кожата, независимо от броя на изминалите дни от последното излагане на слънце/солариум;
- При болестни състояния на кожата или организма;
- При алергии /установени или такива, които се оказват на място – студова, слънчева и др./.

ВРЪЗКА С КЛИЕНТА

Всички известия от лазерен център Versus са безплатни.

SMS-ите не са гарантирани и могат да не бъдат получени поради технически причини, независимо от Лазерен център Versus. Центърът не носи отговорност, ако пропуснатият час е в следствие на неполучен подсещаш SMS. Спазването на записания час е отговорност на клиента/пациента.

Някои от начините за връзка и известяване, могат да бъдат изключени, като бъдат изрично посочени и заявени на място или от телефона/имейла на съответният клиент. С подписването на Декларацията за информирано съгласие, клиентите се съгласяват, че във времето могат да възникнат нови видове известяване. Всички известия са активни до тяхното изрично отказване или отписване, без значение колко време е изминало от първата или последната процедура на клиента.