

ЗАТВЕРДЖУЮ

Фізична особа-підприємець

_____ **Наталія БОБЕР**

« ____ » _____ 2023 р.

ПРАВИЛА

внутрішнього розпорядку

(перебування та обслуговування клієнтів)

в масажному салоні «Золоті долоні» ФОП БОБЕР Н.В.

Київ - 2023 р.

ЗМІСТ

1. Загальні положення
2. Персонал
3. Порядок надання послуг
4. Прикінцеві положення

Скорочення:

МС – масажний салон (масажний салон «Золоті долоні»)

Правила – Правила внутрішнього розпорядку (перебування та обслуговування клієнтів)

Прейскурант – Перелік та вартість послуг

ФОП – фізична особа-підприємець Бобер Наталія Василівна

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Правила внутрішнього розпорядку (перебування та обслуговування клієнтів) в масажному салоні «Золоті долоні» **ФОП Бобер Н.В.** є нормативним документом, який регламентує внутрішній режим і особливості перебування та обслуговування клієнтів у масажному салоні «Золоті долоні» **ФОП Бобер Н.В.** (далі – ФОП) з метою забезпечення належного лікувально-профілактичного, санітарно-гігієнічного та епідеміологічного режиму МС.
- 1.2. Дотримання цих правил дозволяє клієнту зручно та ефективно взаємодіяти з персоналом МС.
- 1.3. Правила розроблені на підставі Закону України «Про захист прав споживачів», постанов і наказів державних органів, які регулюють діяльність суб'єктів господарювання сфери послуг.
- 1.4. Правила є обов'язковими для всіх клієнтів та відвідувачів МС.
- 1.5. Кожен клієнт має можливість ознайомитись з Правилами в Куточку або папці споживача, які знаходяться в приміщенні МС.
- 1.6. Інформація про ФОП, прейскурант, діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщена у Куточку споживача.

2. ПЕРСОНАЛ

- 2.1. Співробітники МС у своїй роботі завжди дотримуються принципів професійності, сумлінності, доброзичливості та професійної етики. Етичні та деонтологічні норми поширюються також і на відносини між членами трудового колективу.
- 2.2. При здійсненні процедур персонал чітко дотримується встановлених стандартів щодо алгоритмів виконання процедур.
- 2.3. Виконуючи свої посадові обов'язки, персонал МС діє згідно з вимогами чинного законодавства України з охорони праці, а також протипожежної і технічної безпеки.
- 2.4. Правові відносини між ФОП (роботодавцем) і найманим персоналом, а також позаштатними консультантами регламентуються чинним законодавством України, у т.ч. Кодексом законів про працю України, Колективним договором, трудовими договорами, Цивільним кодексом України, положеннями договорів щодо надання послуг, внутрішніми нормативними актами (наказами та розпорядженнями) тощо.
- 2.5. Функціональні обов'язки, кваліфікаційні та інші вимоги до штатних працівників МС визначаються посадовими інструкціями.
- 2.6. Штатний персонал, в т.ч. сумісники, які можуть залучатися до надання послуг клієнтам МС, зобов'язані суворо дотримуватися положень чинного законодавства (зокрема, Цивільного та Кримінального кодексів України) про збереження медичної таємниці та інформації про сімейне та інтимне життя клієнтів.

3. ПОРЯДОК НАДАВАННЯ ПОСЛУГ

- 3.1. Послуги МС здійснюються переважно ФОП. В окремих випадках послуги можуть надаватися із залученням інших медичних спеціалістів, за послуги яких клієнт сплачує окремо. При необхідності провести діагностичні дослідження, а

також медичні втручання, можуть проводитися в інших медичних закладах, з якими ФОП встановлено партнерські відносини.

- 3.2.** ФОП має право відмовити клієнту в наданні послуг у випадку, коли існують ліцензійні обмеження, кваліфікація персоналу або технічна оснащеність не дозволяють це зробити. У цьому випадку клієнтам рекомендуються інші заклади, де їм зможуть надати відповідні послуги чи допомогу.
- 3.3.** Послуги надаються за попереднім записом для візиту до ФОП. У випадку запізнення Клієнта, ФОП має право відмовити йому у наданні послуг відповідно до призначеного часу та на свій розсуд має право запропонувати Клієнту обслуговування в альтернативний часовий проміжок. У випадку нез'явлення Клієнта для надання послуг в узгоджений з ФОП і зарезервованій час без попереднього повідомлення про неможливість з'явитись для отримання Послуг, що має бути надано ФОП не пізніше ніж за 24 години до зарезервованого часу надання Послуг, ФОП має право змінити умови резервування часу і надання послуг для такого Клієнта.
- 3.4.** Клієнт має перед наданням Послуг попередити Виконавця про наявність у нього хронічних, інфекційних, дерматологічних захворювань, а також захворювань внутрішніх органів тощо, і утриматись від споживання послуг у випадку, якщо наявність таких захворювань несумісна з наданням Послуг. Клієнт зобов'язаний попередити працівників Виконавця про наявність у шкірі будь-яких філерів та інших препаратів.
- 3.5.** Виконавець має право не допускати Клієнта на територію ФОП Бобер Н.В. і припинити надання Послуг, якщо зовнішній вигляд чи поведінка останнього дає підстави вважати працівникам Виконавця, що Клієнт знаходиться під впливом алкогольних, наркотичних, лікарських засобів, здатних впливати на його поведінку та свідомість або Клієнт своїми діями порушує правила надання послуг ФОП Бобер Н.В., загрожує життю та здоров'ю, честі та гідності інших відвідувачів та працівників Виконавця.
- 3.6.** Враховуючи специфіку послуг, що надаються за Договором і їх взаємозв'язок із станом здоров'я Клієнта, Виконавець має право відмовити Клієнту в наданні Послуг у випадку, якщо Клієнт має медичні протипоказання щодо окремих процедур (в т.ч., але не виключно: вагітність, досягнення певного віку, наявність певного захворювання) або якщо надання послуг несумісно із дією ліків, що приймає Клієнт. Зокрема, Виконавець має право відмовити Клієнту в наданні Послуг за наявності таких протипоказань: захворювання на діабет, лактацію, астму, ангіну, епілепсію, грип, ГРЗ, серцеву або ниркову недостатність, кон'юнктивіт, тромбоемболію, наявність герпесу в гострій фазі, келоїдних рубців, захворювань шкіри, злоякісних пухлин, захворювання крові, фотодерматози, виявлення великої кількості невисів, набряків, наявність індивідуальної непереносимості препаратів, що використовуються під час процедур або алергічної реакції на них. Цей список можливих протипоказань не є виключним і Виконавець може відмовити Клієнту в наданні послуг і за наявності інших протипоказань, що несумісні із наданням послуг, не зазначених вище.
- 3.7.** Виконавець має право відмовити Клієнту в наданні послуг у випадку, якщо Клієнт відмовляється надати інформацію про стан свого здоров'я, що необхідна для визначення можливості виконання окремих процедур.
- 3.8.** Діти до 14 років допускаються до проведення процедур виключно за письмовою згодою одного з батьків або інших законних представників і за відсутності протипоказань щодо конкретної процедури.
- 3.9.** Вартість Послуг, що надаються Виконавцем визначається відповідно до Прайс-листа Виконавця, що розміщений в куточку споживача за місцем надання Послуг.
- 3.10.** Оплата послуг здійснюється Клієнтом відповідно до умов Договору.
- 3.11.** Перед проведенням окремих процедур Виконавець ознайомлює Клієнта про особливості їх надання, зокрема, але не виключно, про метод дії препаратів, що застосовуються під час процедури, протипоказання до таких препаратів або проведення процедури, можливі побічні ефекти препаратів та/або процедури, очікуваний ефект та очікувану тривалість його дії. Після проведення такого ознайомлення Клієнт підписує бланк Інформованої згоди, що надається Виконавцем.
- 3.12.** Тривалість надання Послуг визначається Виконавцем індивідуально для кожного Клієнта і залежить від низки факторів (вид процедури, її обсяг, вага, зріст, особливості шкіри Клієнта, його больового порогу та ін.). Приблизний час окремих процедур визначається в прайс-листі Виконавця. Вказаний час є орієнтовним і може бути як збільшений, так і зменшений Виконавцем в залежності від особливостей надання послуг конкретному Клієнту. При

цьому вартість Послуги, зазначена в Прайс-листі Виконавця не змінюється і підлягає сплаті з боку Клієнта в обсязі, вказаному в Прайс-листі.

- 3.13.** Виконавець не надає гарантії на результат Послуг, оскільки ефект від процедур залежить від особливостей організму Клієнта та виконання ним рекомендацій Виконавця, а також від конкретного виду процедури, оскільки окремі з послуг направлені на тимчасову ліквідацію рецидивуючих проявів хвороби або розладу організму (наприклад, видалення вугрів, що є проявом хронічної рецидивуючої хвороби). Послуги підлягають оплаті за фактом їх надання. Виконавець не повертає Клієнту кошти, сплачені за Послуги у випадку невідповідності результату надання Послуг очікуванням Клієнта.
- 3.14.** Клієнт повністю приймає на себе відповідальність за стан свого здоров'я і стан здоров'я його неповнолітніх дітей, які відвідують ФОП Бобер Н.В. в період дії Договору.
- 3.15.** Клієнт погоджується, що після надання йому косметологічних послуг очікуваний результат може бути досягнуто після спливу певного строку.
- 3.16.** Всі претензії у зв'язку з наданими Виконавцем послугами, повинні бути заявлені в письмовому вигляді протягом трьох днів з дати їх надання. У випадку відсутності претензій заявлених від Клієнта протягом цього строку, вважається, що Послуги надані Виконавцем якісно і відповідно до узгоджених Сторонами умов. Виконавець має право відмовити Клієнту у розгляді претензій заявлених після спливу триденного строку з моменту надання Послуг.
- 3.17.** Виконавець не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки, які можуть мати місце, в разі якщо Клієнт має протипоказання щодо отримання послуг станом свого здоров'я.
- 3.18.** Виконавець відповідає за забезпечення місця надання послуг в належному санітарному стані, а також забезпечує надання послуг за допомогою справного обладнання, що забезпечує належну якість надання Послуг. Виконавець також відповідає за обробку та стерилізацію інструментів, що використовуються при наданні Послуг та заміну одноразових комплектуючих, що використовуються в процесі здійснення процедури.
- 3.19.** Виконавець не несе відповідальності за неналежне виконання зобов'язання та недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача чи внаслідок дії непереборної сили.
- 3.20.** Виконавець відповідає за кваліфікацію його найманого персоналу, наявність у його працівників належної фахової і кваліфікаційної підготовки, а також за їх дії/бездіяльність під час виконання ними трудових обов'язків.
- 3.21.** Невиконання усних та/або письмових рекомендацій Виконавця може суттєво впливати на результат наданих Послуг. При недотриманні рекомендацій Клієнтом Виконавець не несе відповідальності за кінцевий результат надання Послуг.
- 3.22.** При використанні під час процедур окремих препаратів можливі прояви нечутливості організму Клієнта до препарату та/або його окремих складових, що може призводити до відсутності очікуваного ефекту від дії препарату. Виконавець не несе відповідальності у випадку, якщо очікуваного результату надання Послуг не було досягнуто в результаті прояву нечутливості Клієнту до препарату та/або його окремих складових.
- 3.23.** Сторони розуміють і визнають, що невідповідність результату надання тієї чи іншої Послуги результату, що очікував та бажав отримати Пацієнт при зверненні за наданням відповідної Послуги, саме по собі не є фактом надання такої Послуги неналежної якості.
- 3.24.** Якщо, у процесі надання послуг виникає потреба в їх коригуванні у бік збільшення чи зменшення обсягів, то відповідному коригуванню піддається остаточна їх вартість. Про такі зміни клієнтів інформують завчасно.
- 3.25.** Медичні послуги надаються у Медичному закладі амбулаторно в дні та години прийому, встановлені ФОП.
- 3.26.** Прийом клієнтів проводиться 5 днів на тиждень за наступним графіком:
- м. Київ, вул. Олександра Довженка, 2:***
вт-сб: 9:00 – 20:00
- 3.27.** У разі необхідності (у випадку аварій, відключення світла, тепла, води тощо) ФОП має право в окремі дні змінити часи прийому відвідувачів та клієнтів.

- 3.28.** Інформація про діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів.
- 3.29.** МС має право відмовити клієнту в наданні медичних послуг у наступних випадках:
- 3.29.1.** ліцензійні обмеження, кваліфікація медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють це зробити;
 - 3.29.2.** невиконання клієнтом приписів або порушення клієнтом встановленого для нього режиму;
 - 3.29.3.** грубе морально-етичне ставлення до працівників Медичного закладу;
 - 3.29.4.** клієнт становить загрозу для господарської діяльності ФОП;
 - 3.29.5.** клієнт не прийшов на прийом у призначений час і не попередив про це або запізнився.
- 3.30.** ФОП має право обмежити відвідування осіб, які порушують вимоги внутрішнього режиму МС, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. У разі необхідності припинити протиправні дії таких відвідувачів, персонал може звернутися по допомогу охорони або викликати співробітників поліції.
- 3.31.** Суворо заборонено проносити до МС: тварин, зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, квіти з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви. У разі виявлення зазначених предметів (речовин), вони підлягають тимчасовому вилученню, а після прийому повертаються клієнту.
- 3.32.** ФОП має право обмежити одночасне перебування на території закладу не більше 1 (однієї) супроводжуючої особи.

4. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 4.1.** Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу ФОП.
- 4.2.** За невиконання або неналежне виконання положень цих Правил медичний персонал несе дисциплінарну або матеріальну відповідальність за збитки (шкоду), заподіяні МС або клієнту.
- 4.3.** Правила ознайомлення, видачі та зберігання медичної документації регламентуються окремою інструкцією.
- 4.4.** Кожному клієнту доводяться основні положення цих Правил щодо його прав і обов'язків шляхом надання можливості ознайомитися з ними у Куточку споживача.
- 4.5.** Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.