REGULAMIN REZERWACJI I ŚWIADCZENIA USŁUG

Usługodawca: **S. Waters Holistic sp. z o.o.**
Data wejścia w życie: **26.08.2026 r.**

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Regulamin określa zasady korzystania z nieodpłatnej usługi elektronicznej umożliwiającej umawianie i rezerwowanie wizyt oraz zasady zawierania i wykonywania umów dotyczących usług świadczonych w placówce HOLINIKA. Obejmuje także wpłatę i rozliczanie Zadatku, zmianę i odwoływanie terminów oraz składanie reklamacji. Rezerwacji można dokonać telefonicznie, pocztą elektroniczną, osobiście w placówce albo za pośrednictwem formularza lub systemu rezerwacji udostępnionego na Stronie internetowej.
2. Usługodawcą jest S. Waters Holistic spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni, al. Zwycięstwa 241/13, 81-521 Gdynia, KRS 0001142351, NIP 5862412565, REGON 540176399, działająca pod marką HOLINIKA. Placówka znajduje się przy ul. Bosmańskiej 1A/2, 80-297 Dąbrowa koło Banina. Kontakt: kontakt@holinika.pl, recepcja@holinika.pl, tel. 794 588 488.
3. Użyte określenia oznaczają: Cennik – informację o cenach usług przekazaną przed rezerwacją; Podopieczny – osobę korzystającą z Usługi elektronicznej albo osobę, dla której rezerwowana i wykonywana jest Usługa stacjonarna; Strona internetowa – serwis https://holinika.pl wraz z udostępnionym formularzem, harmonogramem lub systemem rezerwacji; Usługa elektroniczna – nieodpłatną usługę polegającą na umożliwieniu umawiania i rezerwowania wizyt na odległość; Usługa stacjonarna – konsultację, terapię, test lub inną usługę wykonywaną w placówce, w tym konsultację, terapię wodorową, terapię BICOM albo test BICOM; Zadatek – kwotę oznaczoną przed wpłatą i w potwierdzeniu rezerwacji jako zadatek w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego.
4. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed rozpoczęciem korzystania z Usługi elektronicznej i przed zawarciem umowy dotyczącej Usługi stacjonarnej, w sposób umożliwiający jego zapisanie i wydrukowanie. Akceptacja Regulaminu jest konieczna do dokonania rezerwacji. Informacje o zakresie i przebiegu konkretnej Usługi stacjonarnej są przekazywane odrębnie, jeżeli wymaga tego jej charakter lub prawo.

§ 2. Rezerwacja terminu i zawarcie umowy

5. Rezerwacji można dokonać telefonicznie pod numerem 794 588 488, mailowo na adres recepcja@holinika.pl, osobiście w recepcji albo za pomocą formularza, harmonogramu lub systemu rezerwacji dostępnego na Stronie internetowej.
6. Przed potwierdzeniem rezerwacji Podopieczny otrzymuje informacje o rodzaju, terminie, miejscu i planowanym czasie usługi, jej cenie, wysokości i terminie wpłaty Zadatku, sposobie płatności oraz zasadach zmiany i odwołania wizyty. Podopieczny podaje prawdziwe i aktualne dane potrzebne do obsługi rezerwacji, w szczególności imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail, zapoznaje się z Cennikiem i Regulaminem oraz potwierdza rezerwację.
7. Przy płatności Zadatku przez link wysłany SMS-em lub e-mailem Usługodawca wystawia fakturę. Przed wysłaniem linku Podopieczny podaje imię i nazwisko albo nazwę nabywcy, adres oraz – w przypadku podatnika – NIP. Do czasu otrzymania kompletnych danych rezerwacja pozostaje wstępna. Zadatek wpłacony osobiście w placówce jest dokumentowany paragonem, chyba że Podopieczny zażąda faktury. NIP nabywcy będącego podatnikiem należy podać przed fiskalizacją pierwszej wpłaty.
8. Rezerwacja wymagająca Zadatku jest wstępna do czasu zaakceptowania warunków i zaksięgowania wpłaty. Jeżeli wizyta ma się odbyć za co najmniej 48 godzin, Zadatek musi zostać zaksięgowany w ciągu 48 godzin od rezerwacji. Jeżeli do wizyty pozostało mniej niż 48 godzin – w ciągu 12 godzin, nie później jednak niż przed jej rozpoczęciem. Brak wpłaty w terminie powoduje automatyczne anulowanie wizyty bez dodatkowych kosztów.
9. Przy rezerwacji na odległość, w tym przez Stronę internetową, Usługodawca przesyła na trwałym nośniku, np. e-mailem, SMS-em umożliwiającym zachowanie treści lub w pliku PDF, podsumowanie warunków, Regulamin oraz informację o prawie odstąpienia. Umowa dotycząca Usługi stacjonarnej zostaje zawarta po zaakceptowaniu warunków przez Podopiecznego i zaksięgowaniu Zadatku, a Usługodawca potwierdza jej zawarcie. Przy rezerwacji osobistej umowa zostaje zawarta w placówce po uzgodnieniu warunków i przyjęciu Zadatku.

10. Jeżeli termin nie jest dostępny albo wystąpi oczywisty błąd dotyczący terminu lub ceny, Usługodawca niezwłocznie proponuje inny termin albo zwraca Zadatek. Nie ogranicza to praw Podopiecznego wynikających z przepisów.
11. Osoba rezerwująca usługę dla innej osoby musi być uprawniona do działania w jej imieniu i przekazania jej danych. Osoba nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych może dokonać rezerwacji tylko w zakresie dozwolonym prawem i, jeżeli jest to wymagane, za zgodą przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego.

§ 3. Ceny i Zadatek

12. Cena usługi i wysokość Zadatku są podawane w złotych polskich, obejmują należne podatki i są przedstawiane przed rezerwacją. Wiążąca jest cena wskazana w potwierdzeniu rezerwacji, z wyjątkiem dodatkowych usług uzgodnionych później.
13. Usługodawca może uzależnić potwierdzenie rezerwacji od wpłaty Zadatku. Kwota ta jest zawsze oznaczona przed płatnością i w potwierdzeniu rezerwacji jako „Zadatek" w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego. Określenie „Zadatek" znajduje się także w nazwie usługi lub pozycji udostępnionej do płatności.
14. Zadatek można opłacić metodą udostępnioną przy rezerwacji, w szczególności przelewem, kartą, BLIK-iem, za pośrednictwem operatora płatności albo osobiście w placówce.
15. Zadatek jest zaliczany na cenę usługi, a pozostała kwota jest co do zasady płatna w placówce po jej wykonaniu. Zadatek udokumentowany fakturą jest rozliczany na fakturze końcowej. Przy płatnościach udokumentowanych paragonami faktura wystawiona na żądanie odnosi się do właściwego paragonu lub paragonów.
16. Zadatek wywołuje skutki określone w art. 394 Kodeksu cywilnego oraz w § 4 i § 5 Regulaminu. Zwrot jest dokonywany tą samą metodą płatności, chyba że Podopieczny zgodzi się na inny bezpłatny sposób, niezwłocznie i nie później niż w ciągu 14 dni od powstania obowiązku zwrotu.

§ 4. Zmiana terminu, rezygnacja, nieobecność i spóźnienie

17. Podopieczny może jeden raz bezpłatnie zmienić termin wizyty, jeżeli zgłosi zmianę najpóźniej 72 godziny przed jej rozpoczęciem. Zgłoszenia należy dokonać telefonicznie pod numerem 794 588 488 albo mailowo na adres recepcja@holinika.pl. Nowy termin jest ustalany z Recepcją, zależnie od dostępności specjalisty i gabinetu, a Zadatek zostaje na niego przeniesiony.
18. Jeżeli do wizyty pozostało mniej niż 72 godziny, Recepcja może wyjątkowo zgodzić się na zmianę terminu. Taka zmiana jest możliwa tylko raz i nie przysługuje, jeżeli termin był już wcześniej zmieniany.
19. Odwołanie wizyty, druga lub kolejna zmiana terminu, brak zgody Recepcji na zmianę zgłoszoną na mniej niż 72 godziny przed wizytą, niestawienie się albo spóźnienie uniemożliwiające wykonanie usługi są traktowane jako niewykonanie umowy z przyczyn leżących po stronie Podopiecznego. Usługodawca może wówczas zachować Zadatek. Po niestawieniu się na wizytę bez jej wcześniejszego odwołania Usługodawca może również odmówić przyjęcia kolejnej rezerwacji za pośrednictwem Strony internetowej.
20. W razie spóźnienia usługa może zostać skrócona o czas spóźnienia bez obniżenia ceny. Jeżeli spóźnienie przekracza połowę planowanego czasu albo uniemożliwia prawidłowe wykonanie usługi, Usługodawca może odmówić jej rozpoczęcia.
21. Powyższe zasady nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia od umowy ani innych praw Podopiecznego, których Regulamin nie może wyłączyć.

§ 5. Przesunięcie lub odwołanie terminu przez Usługodawcę

22. Usługodawca może przesunąć albo odwołać termin wizyty, jeżeli wykonanie usługi w zarezerwowanym terminie jest niemożliwe albo istotnie utrudnione. Informuje o tym Podopiecznego niezwłocznie, co do zasady nie później niż godzinę przed wizytą, chyba że przyczyna powstała później lub nie można było wcześniej jej przewidzieć, i proponuje nowy termin.
23. Po zaakceptowaniu nowego terminu Zadatek zostaje na niego przeniesiony. Jeżeli Podopieczny nie zaakceptuje propozycji, rezerwacja zostaje odwołana, a Zadatek rozliczony stosownie do przyczyny odwołania.
24. Jeżeli wizyta zostaje odwołana z przyczyn niezależnych od Spółki albo umowa zostaje rozwiązana za zgodą stron, Zadatek jest zwracany w jednokrotnej wysokości. Tak samo postępuje się, gdy za niewykonanie umowy

nie odpowiada żadna ze stron albo odpowiadają obie strony.

25. Jeżeli za niewykonanie umowy odpowiada Usługodawca, a strony nie uzgodnią nowego terminu, Usługodawca zwraca dwukrotność Zadatku zgodnie z art. 394 Kodeksu cywilnego. Zwrot następuje niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od poinformowania Podopiecznego o odwołaniu wizyty.

§ 6. Ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

26. Podopieczny będący konsumentem, a także przedsiębiorca zawierający umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością zawodową, może odstąpić od umowy zawartej na odległość w ciągu 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny – w zakresie przewidzianym ustawą o prawach konsumenta.
27. Oświadczenie można wysłać na adres kontakt@holinika.pl lub recepcja@holinika.pl albo na adres siedziby Usługodawcy. Wystarczy wysłać je przed upływem terminu. Można skorzystać z formularza stanowiącego Załącznik nr 1, ale nie jest to obowiązkowe.
28. Jeżeli usługa ma się rozpocząć przed upływem terminu na odstąpienie, Podopieczny musi wyraźnie tego zażądać na trwałym nośniku i potwierdzić, że po pełnym wykonaniu usługi utraci prawo odstąpienia. Prawo to wygasa dopiero po pełnym wykonaniu usługi i spełnieniu tych warunków.
29. Jeżeli Podopieczny odstąpi od umowy po rozpoczęciu usługi na jego wyraźne żądanie, może być zobowiązany do zapłaty za część wykonaną do chwili odstąpienia.
30. Płatności objęte skutecznym odstąpieniem są zwracane niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, z uwzględnieniem należności za wykonaną część usługi.
31. Ustawowe odstąpienie jest czym innym niż zmiana lub odwołanie wizyty na zasadach § 4. Skuteczne odstąpienie powoduje rozliczenie stron zgodnie z prawem, a zasady zatrzymania Zadatku nie mogą go ograniczać. Prawo to co do zasady nie dotyczy umowy zawartej osobiście w placówce.

§ 7. Reklamacje

32. Reklamacje dotyczące Usługi elektronicznej, rezerwacji, płatności, Zadatku, Strony internetowej, systemu rezerwacji albo wykonania Usługi stacjonarnej można przesłać na adres kontakt@holinika.pl lub na adres siedziby Usługodawcy.
33. Reklamacja powinna umożliwiać identyfikację rezerwacji oraz zawierać opis problemu, datę jego wystąpienia i oczekiwane rozwiązanie. Jeżeli jest to konieczne, Usługodawca może poprosić o uzupełnienie informacji. Odpowiedź zostanie udzielona na papierze lub innym trwałym nośniku w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji.
34. Konsument może dobrowolnie skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, w szczególności z pomocy rzecznika konsumentów lub Inspekcji Handlowej. Nie wyłącza to prawa do sądu.

§ 8. Wymagania techniczne i zasady korzystania

35. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z formularza, harmonogramu lub systemu rezerwacji i trwa do zakończenia procesu rezerwacji albo wcześniejszego zaprzestania korzystania z niego. Podopieczny może w każdej chwili zrezygnować z Usługi elektronicznej przez zamknięcie formularza lub przerwanie procesu rezerwacji. Usługa elektroniczna jest nieodpłatna; Podopieczny ponosi jedynie koszty transmisji danych wynikające z umowy z jego operatorem.
36. Do korzystania ze Strony internetowej potrzebne są urządzenie z dostępem do Internetu, aktywny adres e-mail, numer telefonu oraz aktualna wersja przeglądarki Edge, Chrome, Firefox, Opera lub Safari działająca w systemie Windows, macOS, Linux, Android albo iOS. Podopieczny powinien korzystać z serwisu zgodnie z prawem, nie przekazywać treści bezprawnych, nie podszywać się pod inne osoby ani nie zakłócać działania lub bezpieczeństwa serwisu. Usługodawca stosuje odpowiednie zabezpieczenia, jednak korzystanie z Internetu wiąże się m.in. z ryzykiem złośliwego oprogramowania, phishingu i nieuprawnionego dostępu do danych. Podopieczny powinien używać aktualnego oprogramowania i chronić dostęp do swojej poczty.

§ 9. Ochrona danych osobowych (RODO)

37. Administratorem danych osobowych jest S. Waters Holistic sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, al. Zwycięstwa 241/13, 81-521 Gdynia, KRS 0001142351, NIP 5862412565, REGON 540176399. Kontakt w sprawach danych

osobowych: kontakt@holinika.pl lub adres siedziby Administratora.

38. Administrator przetwarza dane identyfikacyjne i kontaktowe, dane dotyczące rezerwacji i płatności, dane potrzebne do dokumentów księgowych oraz treść korespondencji i reklamacji. Dane dotyczące zdrowia nie są potrzebne do samej rezerwacji. Jeżeli są niezbędne przy wybranej usłudze, są przetwarzane na podstawie odrębnej, wyraźnej zgody (art. 9 ust. 2 lit. a RODO), a w zakresie roszczeń – na podstawie art. 9 ust. 2 lit. f RODO. Zgoda ta nie jest łączona z akceptacją Regulaminu.
39. Dane są przetwarzane w celu rezerwacji, zawarcia i wykonania umowy, obsługi płatności, wystawienia faktury, kontaktu i reklamacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO; wykonania obowiązków prawnych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO; ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, zapewnienia bezpieczeństwa i przeciwdziałania nadużyciom – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO; a w przypadku marketingu wymagającego zgody – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
40. Dane mogą otrzymywać osoby upoważnione oraz podmioty wspierające Administratora, m.in. dostawcy poczty elektronicznej, SMS-ów, hostingu, IT i systemu rezerwacji, operatorzy płatności, księgowość, doradcy prawni, operatorzy pocztowi i organy publiczne. Jeżeli dane są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, odbywa się to na podstawie mechanizmu dopuszczonego przez RODO, np. decyzji o odpowiednim stopniu ochrony lub standardowych klauzul umownych.
41. Dane związane z umową są przechowywane przez czas jej obsługi, a następnie do upływu terminów przedawnienia roszczeń. Dane podatkowe i rachunkowe – przez okres wymagany prawem, a dane przetwarzane na podstawie zgody – do jej wycofania lub ustania celu przetwarzania.
42. Podopieczny ma prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania i przenoszenia oraz wniesienia sprzeciwu. Zgodę można wycofać w każdym czasie bez wpływu na wcześniejsze przetwarzanie. Podopieczny może też wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
43. Podanie danych jest dobrowolne, ale dane wymagane do rezerwacji i wykonania umowy są niezbędne do realizacji usługi. Przy płatności Zadatku przez link do wystawienia faktury potrzebne są imię i nazwisko albo nazwa nabywcy, jego adres oraz – w przypadku podatnika – NIP. Dane marketingowe są dobrowolne i nie są warunkiem rezerwacji. Jeżeli dane Podopiecznego podała osoba działająca w jego imieniu, Administrator przekazuje wymagane informacje najpóźniej przy pierwszym kontakcie z Podopiecznym.
44. Administrator nie podejmuje wobec Podopiecznego decyzji wywołujących skutki prawne lub podobnie istotnie na niego wpływających wyłącznie w sposób zautomatyzowany, chyba że wcześniej przekaże odrębną informację wymaganą prawem.

§ 10. Postanowienia końcowe

45. Polityka prywatności dostępna na Stronie internetowej uzupełnia informacje zawarte w § 9, ale nie zastępuje Regulaminu ani nie zmienia warunków umowy.
46. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności z powodu zmiany prawa, sposobu rezerwacji, metod płatności, danych Usługodawcy lub funkcji Strony internetowej. Zmiany nie naruszają praw nabytych i co do zasady dotyczą rezerwacji dokonanych po ich wejściu w życie.
47. Do wcześniejszych rezerwacji stosuje się Regulamin zaakceptowany przy ich dokonywaniu, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązującego prawa albo strony uzgodnią zastosowanie nowszych, korzystniejszych dla Podopiecznego warunków.
48. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta, ustawę o VAT, RODO oraz – gdy ma zastosowanie – ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Nie pozbawia to konsumenta ochrony wynikającej z przepisów, których nie można wyłączyć. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązania sporów, a właściwość sądu określają obowiązujące przepisy.
49. Regulamin wchodzi w życie z dniem 26.08.2026 r.