



PROGRAM CERTYFIKACJI MULTICERT VERIFIED  
BEAUTY

# *Program Certyfikacji Multicert Verified Beauty – salony kosmetyczne i medycyna estetyczna*

Niezależny znak jakości dla branży kosmetyczno-estetycznej oparty o pakiet pięciu norm europejskich CEN i wymagania Rozporządzenia Kosmetycznego UE 1223/2009. Jeden certyfikat (pełna zgodność z

normami CEN) + opcjonalne rozszerzenia: akredytowany audit ISO

Wersja 1.0 · Kwiecień 2026

9001 przez partnera, kontrola tajemniczego klienta/client.

Multicert Sp. z o.o.

## Spis treści

1. Wprowadzenie i cel programu
2. Zakres certyfikacji
3. Pakiet norm referencyjnych
4. Proces certyfikacji w 6 krokach
5. Certyfikat i opcjonalne rozszerzenia
6. Cennik i terminy
7. Powołania normatywne i prawne
8. Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność
9. Kontakt i wniosek o certyfikację

## 01 Wprowadzenie i cel programu

Niniejszy program prowadzi certyfikację organizacji świadczących **usługi kosmetyczne, estetyczne i medycyny estetycznej** w oparciu o pakiet norm europejskich CEN dedykowanych dla branży urodowo-zdrowotnej oraz wymagania regulacyjne UE i krajowe.

Program adresowany jest do **salonów kosmetycznych, gabinetów medycyny estetycznej nieinwazyjnej, klinik chirurgii estetycznej, zakładów tatuażu i piercingu, solariów** oraz **ośrodków SPA i wellness** oferujących zabiegi kosmetyczne. Polski rynek to **~30 000 salonów kosmetycznych, ~10 000 gabinetów medycyny estetycznej, ~5 000 zakładów tatuażu** oraz **~3 000 solariów** — łącznie ponad 48 000 podmiotów świadczących usługi z zakresu urody.

Brak ogólnokrajowej regulacji jakościowej dla większości segmentów branży powoduje, że konsument często nie ma narzędzi do weryfikacji standardów higieniczno-zawodowych konkretnego salonu. **Multicert Verified Beauty** wypełnia tę lukę — niezależny znak certyfikacji wystawiany po audycie zgodności z normami CEN. Klient salonu z aktywnym certyfikatem widzi znak Multicert na drzwiach, w recepcji, na stronie internetowej i w mediach społecznościowych — co bezpośrednio przekłada się na zaufanie i decyzję zakupową.

Program stanowi część systemu znaków rodziny **Multicert Verified** — tej samej, która objęła wyroby budowlane (program MS-CPR 001:2026). Master brand **Multicert Verified** daje klientom rozpoznawalność niezależnie od konkretnej branży.

## 02 Zakres certyfikacji

Program obejmuje następujące typy podmiotów branży urodowo-zdrowotnej:

- **Salony kosmetyczne klasyczne** (manicure, pedicure, henna, depilacja, masaż twarzy, oczyszczanie skóry, makijaż profesjonalny) — wg PN-EN 17226:2019-11
- **Gabinety medycyny estetycznej nieinwazyjnej** (zabiegi laserowe, mezoterapia, kawitacja, radiofrekwencja, IPL, peelingi chemiczne, modelowanie sylwetki) — wg PN-EN 16844
- **Kliniki chirurgii estetycznej** (botox, kwas hialuronowy, lifting, korekta nosa, augmentacja, blefaroplastyka) — wg PN-EN 16372:2015-03
- **Zakłady tatuażu i piercingu** (tatuaż artystyczny, kosmetyczny, makijaż permanentny, kolczykowanie) — wg PN-EN 17169:2020-06 + Rozporządzenie REACH 2021/2030 dot. tuszów do tatuażu
- **Solaria i salony opalania UV** — wg EN 16489 + Dyrektywa 2006/25/WE w zakresie bezpieczeństwa fotobiologicznego
- **Ośrodki SPA i wellness** z usługami kosmetycznymi (sauny, baseny, masaże, hydromasaż, body wraps) — wg ISO 17679:2016 + ISO 21426:2018 dla SPA medycznych

**Wykluczenia z zakresu programu:** usługi medyczne wymagające osobnej certyfikacji wyrobu medycznego (MDR), działalność lekarska (regulowana Ustawą o zawodach lekarza), usługi fryzjerskie (osobny program możliwy w 2027 r.).

## 03 Pakiet norm referencyjnych

Multicert Verified Beauty łączy **pięć norm europejskich CEN** w jeden zintegrowany audit, dostosowując zakres do typu działalności klienta:

1. **PN-EN 17226:2019-11 — "Usługi salonów kosmetycznych"** (norma europejska CEN). Definiuje wymagania dla: kompetencji personelu (kwalifikacje + szkolenia + ochrona zdrowia), procesów zabiegów (protokoły higieny + dezynfekcja + sterylizacja narzędzi), zarządzania klientem (zgody pisemne + analiza skóry + przeciwwskazania), reklamacji oraz ciągłego doskonalenia.
2. **PN-EN 17169:2020-06 — "Bezpieczeństwo i higiena w zakładach tatuażu"**. Wymagania dla pomieszczeń (separacja stref czystej/skażonej), narzędzi (jednorazowe igły + sterylne tusze REACH), procedur (protokoły dezynfekcji + utylizacja zakaźnych odpadów + dokumentacja kliencka), kompetencji tatuatora (szkolenie BHP + ochrona przed zakażeniami krwiopochodnymi).
3. **PN-EN 16372:2015-03 — "Usługi chirurgii estetycznej"**. Wymagania jakościowe dla klinik: kompetencje lekarza (specjalizacja + dokumentowane szkolenia w zakresie chirurgii estetycznej), procedura konsultacji przedoperacyjnej (informed consent + dokumentacja foto + okres do namysłu), warunki sali zabiegowej (sterylność + sprzęt awaryjny), follow-up pooperacyjny.
4. **PN-EN 16844 — "Usługi medycyny estetycznej nieinwazyjnej"**. Wymagania dla zabiegów laserowych, IPL, mezoterapii, kawitacji, radiofrekwencji: kompetencje personelu (lekarz lub kosmetolog z dokumentowanym przeszkoleniem na konkretne urządzenie), procedura kwalifikacyjna pacjenta, zarządzanie urządzeniami medycznymi (kalibracja + serwis + dokumentacja).
5. **EN 16489 — "Usługi opalania UV"**. Wymagania dla solariów: bezpieczeństwo fotobiologiczne (klasyfikacja UV + maksymalna dawka rocznych + ostrzeżenia konsumenckie), kompetencje obsługi (szkolenie BHP), zakaz dostępu osób poniżej 18 r.ż. (Dyrektywa 2006/25/WE), dokumentacja klienta.

Program rozszerza wymagania CEN o trzy filary doprecyzowujące:

**Filar A — Compliance regulacyjny UE i krajowy:** Rozporządzenie Kosmetyczne UE 1223/2009 (kosmetyki używane w salonie + dokumentacja produktów + zgłoszenia CPNP), RODO i Ustawa o ochronie danych osobowych (zgody + przetwarzanie zdjęć + photo before/after), Rozporządzenie REACH 2021/2030 (tusze do tatuażu — od 4 stycznia 2022 r. nowe ograniczenia substancji), Ustawa o wyrobach medycznych (urządzenia laserowe + IPL od 2024 r. wymagają wpisu do rejestru URPL).

**Filar B — Zarządzanie konsumentem i reklamacjami:** wymagania ISO 10001 (kodeksy zachowań wobec klienta), ISO 10002 (postępowanie z reklamacjami — wewnętrzny system + ADR za pośrednictwem Inspekcji Handlowej), pre/post-zabiegowe zdjęcia z udokumentowaną

zgoda, anonimowa ankieta klientów (NPS — wskaźnik rekomendacji) jako standardowy element audytu.

**Filar C — Trust mark wizualny:** obowiązkowy element programu — klient otrzymuje pakiet brandingowy **Multicert Verified Beauty**: znak SVG/PNG do umieszczenia na drzwiach (pakiet plakatów A4), na stronie internetowej (badge HTML), w stopce e-maila (logo + link weryfikacji), w mediach społecznościowych (Instagram/Facebook stories template), w Google Business Profile. Pakiet zawiera także "Code of Conduct" — kodeks zachowań do wywieszenia w salonie.

## 04 Proces certyfikacji w 6 krokach

Standardowy cykl certyfikacji Multicert Verified Beauty:

1. **Konsultacja wstępna** (bezpłatna, 1h) — Doradczynie Klienta ocenia profil działalności i rekomenduje zakres certyfikacji i ewentualne rozszerzenia oraz pakiet norm właściwy dla profilu usług.
2. **Pre-audyt diagnostyczny** (opcjonalny, 1 dzień) — identyfikacja luk w obecnych procedurach, ocena gotowości do audytu, plan działań naprawczych. Rekomendowany dla podmiotów bez wcześniejszych certyfikacji.
3. **Etap 1 — Audyt dokumentacyjny** (1 dzień, zdalny lub on-site) — przegląd dokumentacji: protokoły higieny, dezynfekcji, sterylizacji, karty bezpieczeństwa kosmetyków, zgody klientów, dokumentacja personelu (kwalifikacje + szkolenia BHP), analiza zgodności z RODO i Rozporządzeniem Kosmetycznym.
4. **Etap 2 — Audyt operacyjny on-site** (1-2 dni) — wizyta w salonie/klinice/zakładzie, obserwacja zabiegu (lub jego symulacji), kontrola wizualna pomieszczeń (separacja stref + sterylność + warunki BHP), wywiady z personelem, wywiady z klientami (kontrola tajemniczego klienta — opcjonalne rozszerzenie).
5. **Raport i wystawienie certyfikatu** (3-4 tygodnie po Etap 2) — szczegółowy raport z niezgodnościami i obserwacjami (jeśli dotyczy), działania korygujące (zwykle 30 dni), decyzja certyfikacyjna, wystawienie certyfikatu Multicert Verified Beauty wraz z pakietem brandingowym (znak SVG/PNG, plakaty drukowane A4, badge HTML, materiały social media).
6. **Audyty nadzorcze** (raz w roku, 1 dzień) — weryfikacja utrzymania standardów, próbka dokumentacji klienckiej, ewaluacja zgłoszeń reklamacyjnych. Recertyfikacja co 3 lata.

**Termin pełnej certyfikacji:** 4-16 tygodni zależnie od skali i profilu; z rozszerzeniem o akredytowany audit ISO 9001 przez partnera — bliżej górnej granicy. Pre-audyt skraca cykl o 1-2 tygodnie.

## 05 Certyfikat i opcjonalne rozszerzenia

Certyfikacja prowadzi do **jednego certyfikatu** Multicert Verified Beauty — zgodność z właściwymi normami CEN dla profilu działalności (PN-EN 17226 salony kosmetyczne, PN-EN 17169 zakłady tatuażu, PN-EN 16372 chirurgia estetyczna, PN-EN 16844 medycyna estetyczna nieinwazyjna, EN 16489 solaria) oraz Rozporządzeniem Kosmetycznym UE 1223/2009 i RODO. Wymagana pełna zgodność, bez poziomów pośrednich. System reklamacji (ISO 10001/10002), anonimowa ankieta klientów (NPS — wskaźnik rekomendacji) i pakiet brandingowy są standardowymi elementami programu.

**Opcjonalne rozszerzenia** (nazwane, nie „wyższe poziomy”):

**z akredytowanym auditem ISO 9001:2015** — audit zintegrowany prowadzony przez partnerską jednostkę akredytowaną (LL-C, ČIA nr 150/2025); honorowany szerzej, m.in. w kontraktach z NFZ i sieciami hotelarskimi.

**z kontrolą tajemniczego klienta** — niezależna wizyta tajemniczego klienta w cyklu certyfikacji.

**Audyty nadzorcze** raz w roku: 35-45% kosztu certyfikatu pierwszego. **Recertyfikacja** co 3 lata: 60-70%. **Rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych** dla sieci: rabat 20-35% przy 5+ lokalizacjach. **Audit zintegrowany z istniejącym ISO 9001**: rabat 25-35%.

## 06 Cennik i terminy

### Cennik (orientacyjny)

- **Audit certyfikacyjny Multicert Verified Beauty:** 4 000-18 000 zł netto (zależnie od skali, liczby lokalizacji i profilu działalności)
- Rozszerzenie: audit akredytowany ISO 9001 przez partnera (LL-C, ČIA nr 150/2025): 20 000-35 000 zł netto łącznie
- Audyty nadzorcze: 35-45% ceny pierwszej
- Recertyfikacja po 3 latach: 60-70% ceny pierwszej
- Pakiet brandingowy: **w cenie**
- Rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych: 20-35% przy  $\geq 5$  lokalizacjach
- Audit zintegrowany z ISO 9001: rabat 25-35%

**Termin realizacji:** 4-16 tygodni zależnie od skali i profilu; z rozszerzeniem o akredytowany audit ISO 9001 — bliżej górnej granicy. Dla podmiotów z istniejącym ISO 9001 z zakresem usług kosmetycznych — skrócony cykl 4-8 tygodni (audit zintegrowany).

**Pakiet brandingowy Multicert Verified Beauty** (w cenie każdego poziomu): plik wektorowy znaku (SVG, EPS, PNG transparent), plakat A4 do wywieszenia w salonie (drukowany), badge HTML do strony internetowej, logotyp do stopki e-maila, template Instagram Stories (pakiet grafik dostosowany do potrzeb), Google Business Profile badge i instrukcja włączenia w wyszukiwarce, Code of Conduct framed (kodeks zachowań do wywieszenia, A4 oprawiony).

**ROI dla klienta:** średni wzrost cen usług o 10-25% przy aktywnym znaku Multicert Verified Beauty (badania konsumenckie 2025-2026 dla rynku certyfikacji branżowej w PL). Zwrot inwestycji typowo w 6-18 miesięcy od wystawienia certyfikatu.

## 07 Powołania normatywne i prawne

### Powołania normatywne

- **PN-EN 17226:2019-11** — Usługi salonów kosmetycznych — Wymagania i zalecenia (norma europejska CEN, wersja polska).
- **PN-EN 17169:2020-06** — Bezpieczeństwo zabiegów tatuażu i piercingu — Wymagania dla zakładów świadczących usługi.
- **PN-EN 16372:2015-03** — Usługi chirurgii estetycznej — Wymagania (norma europejska CEN).
- **PN-EN 16844** — Usługi medycyny estetycznej — Niemieckiej, niechirurgiczne — Wymagania.
- **EN 16489** — Usługi opalania UV — Wymagania dla świadczenia usług solaryjnych.
- **ISO 17679:2016** — Usługi turystyczne — Spa rekreacyjne — Wymagania (powołanie dla SPA wellness).
- **ISO 21426:2018** — Usługi turystyczne — Spa medyczne — Wymagania (powołanie dla SPA medycznych).
- **ISO 9001:2015** — Systemy zarządzania jakością — opcjonalny audit zintegrowany / akredytowany przez partnera.
- **ISO 10001 / 10002** — Zarządzanie jakością — kodeksy zachowań i postępowanie z reklamacjami (Filar B programu).

### Powołania prawne (Unia Europejska i prawo krajowe)

- **Rozporządzenie (WE) 1223/2009** — Rozporządzenie Kosmetyczne UE — wymagania dla produktów kosmetycznych używanych w salonie + dokumentacja PIF + zgłoszenia CPNP.
- **Rozporządzenie (UE) 2020/2081 + 2021/2030** — REACH — ograniczenia substancji w tuszach do tatuażu (od 4 stycznia 2022 r.).
- **Rozporządzenie (UE) 2017/745 (MDR)** — Rozporządzenie o wyrobach medycznych — urządzenia laserowe i IPL (od 2024 r. wpis do rejestru URPL).
- **Dyrektywa 2006/25/WE** — O minimalnych wymaganiach BHP w zakresie ekspozycji na sztuczne promieniowanie optyczne — bezpieczeństwo solariów.
- **Rozporządzenie (UE) 2016/679 (RODO)** — Ochrona danych osobowych klientów — zgody + przetwarzanie zdjęć before/after + dokumentacja zabiegów.
- **Ustawa z 7 kwietnia 2022 r. o wyrobach medycznych** — Wymagania dla użytkowników urządzeń medycznych klasy IIa-III (lasery, IPL, RF) — wpis do rejestru, dokumentacja, kalibracja.

## Wytyczne branżowe i wzorce dobrych praktyk

- **EuropeSpa Medical Wellness** — Międzynarodowy program certyfikacji ośrodków spa wellness (alternatywa premium dla EN 16489 / ISO 17679).
- **Deutscher Wellness Verband** — Niemiecki standard certyfikacji ośrodków SPA (referencja dla klientów ekspansji DACH).
- **Cosmetics Europe Quality Charter** — Karta jakości dla branży kosmetycznej — referencja dla compliance.
- **British Association of Aesthetic Plastic Surgeons (BAAPS)** — Wytyczne dla bezpieczeństwa chirurgii estetycznej — referencja dla Filaru B.
- **Polskie Stowarzyszenie Tatuatorów Profesjonalnych** — Branżowe standardy higieny i kompetencji w zakładach tatuażu (referencja dla PN-EN 17169).

## 08 Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność

Podstawą programu jest pakiet norm europejskich CEN (PN-EN 17226:2019-11 dla salonów kosmetycznych, PN-EN 17169:2020-06 dla zakładów tatuażu, PN-EN 16372:2015-03 dla chirurgii estetycznej, PN-EN 16844 dla medycyny estetycznej nieinwazyjnej, EN 16489 dla usług opalania UV) wraz z wymaganiami Rozporządzenia Kosmetycznego UE 1223/2009 i wymaganiami RODO. Program certyfikacji oparty jest o specyfikację własną Multicert opracowaną zgodnie z najlepszymi praktykami branży oraz powołaniami na uznane normy i regulacje prawne.

**Status akredytacyjny (klauzula zgodna z ISO/IEC 17065 §7.8).** Niniejszy program certyfikacji prowadzony jest jako program własny jednostki Multicert Sp. z o.o., poza zakresem akredytacji Polskiego Centrum Akredytacji nr AC 210. Certyfikat wydawany jest na zasadach określonych w niniejszym programie oraz w **Regulaminie certyfikacji dobrowolnej Multicert (MS-REG 001:2026)**, dostępnym pod adresem [multicert.pl/dokumenty/regulamin-certyfikacji-dobrowolnej](https://multicert.pl/dokumenty/regulamin-certyfikacji-dobrowolnej). Multicert prowadzi działalność z zachowaniem zasad bezstronności, niezależności i poufności wymaganych przez normy **ISO/IEC 17065:2012** oraz **ISO/IEC 17021-1:2015**.

### Bezstronność i niezależność

Multicert deklaruje pełną bezstronność zgodnie z wymaganiami **ISO/IEC 17065 §4.2** oraz **ISO/IEC 17021-1 §5**. Audytorzy nie świadczą usług doradczych dla certyfikowanej organizacji w okresie 24 miesięcy poprzedzających audyt. Decyzję o przyznaniu certyfikatu podejmuje niezależny komitet certyfikujący.

### Reklamacje, odwołania i skargi

- **Reklamacje** dotyczące postępowania audytowego — adres [biuro@multicert.pl](mailto:biuro@multicert.pl), termin rozpatrzenia **30 dni roboczych**.
- **Odwołania** od decyzji certyfikacyjnej — rozpatrywane przez niezależny komitet odwoławczy, termin **60 dni roboczych**.
- **Skargi stron trzecich** dotyczące certyfikowanej organizacji — kanał [survey@multicert.pl](mailto:survey@multicert.pl); przy potwierdzeniu zasadności inicjowany jest audyt nadzorczy bez zapowiedzi.

## 09 Kontakt i wniosek o certyfikację

### PEŁNOMOCNIK KLIENTA

**Joanna Kałuża**

Doradca ds. certyfikacji systemów zarządzania i programów branżowych

Tel.: **+48 508 354 544**

E-mail: [joanna.kaluza@multicert.pl](mailto:joanna.kaluza@multicert.pl)

### DANE REJESTROWE JEDNOSTKI CERTYFIKUJĄCEJ

**Multicert Sp. z o.o.**

ul. Mydlarska 47A, 04-690 Warszawa

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS

KRS **0000681322** · NIP **9522163792** · REGON **367470425**

[multicert.pl](http://multicert.pl)

**Wniosek o certyfikację:** formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem [multicert.pl/wniosek-o-certyfikacje](http://multicert.pl/wniosek-o-certyfikacje). Wstępna wycena przygotowywana w ciągu 2 godzin w godzinach pracy biura, niezobowiązująca, oparta na indywidualnej analizie zakresu i specyfiki organizacji.