



PROGRAM CERTYFIKACJI MULTICERT VERIFIED  
WELLNESS & SPA

# *Program Certyfikacji Multicert Verified Wellness & Spa – ośrodki SPA, balneologii i fitness*

Niezależny znak jakości dla ośrodków SPA rekreacyjnych i medycznych, uzdrowisk balneologicznych, talasoterapii i klubów fitness. Cztery normy międzynarodowe ISO i CFN.

## Spis treści

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

## 01 Wprowadzenie i cel programu

Niniejszy program prowadzi certyfikację **ośrodków SPA, balneologii, talasoterapii i klubów fitness** w oparciu o pakiet międzynarodowych norm ISO oraz norm europejskich CEN dedykowanych dla branży wellness.

Polski rynek wellness obejmuje **~3 000 ośrodków SPA premium, ~5 000 klubów fitness, ~1 000 ośrodków balneologicznych i medycznych** (Polanica-Zdrój, Krynica-Zdrój, Nałęczów, Ciechocinek) oraz **~500 hotelarskich stref SPA** — łącznie **~9 000 podmiotów**. Polska jest **największym rynkiem turystyki medycznej w UE** (po Niemczech) — pacjenci z Niemiec, Skandynawii, Wielkiej Brytanii i USA wybierają polskie SPA medyczne i kliniki rehabilitacyjne ze względu na kombinację jakości europejskiej i konkurencyjnych cen.

Brak ujednoliconego międzynarodowego standardu certyfikacji branży wellness powoduje, że konsument (zarówno polski jak i międzynarodowy) ma trudność w weryfikacji jakości konkretnego ośrodka. **Multicert Verified Wellness & Spa** wypełnia tę lukę — niezależny znak certyfikacji wystawiany po audycie zgodności z trzema normami ISO (17679 dla SPA rekreacyjnych, 21426 dla SPA medycznych, 17680 dla talasoterapii) oraz normą europejską PN-EN 17229 dla klubów fitness, wraz z pakietem regulacji branżowych (Ustawa o uzdrowiskach, Rozporządzenie sanitarne dla basenów, RODO).

Program stanowi część systemu znaków rodziny **Multicert Verified** — analogicznie do programów Beauty (salony kosmetyczne), Real Estate (pośrednictwo nieruchomości) i wyrobów budowlanych. Klient ośrodka z aktywnym certyfikatem widzi znak Multicert na drzwiach recepcji, w foldze marketingowym, na booking.com i Google Business Profile — sygnał jakości dla konsumenta polskiego i międzynarodowego.

## 02 Zakres certyfikacji

Program obejmuje następujące typy podmiotów branży wellness:

- **Ośrodki SPA rekreacyjne** (saunarium, baseny rekreacyjne, masaże relaksacyjne, body wraps, pakiety dziennego SPA) — wg ISO 17679:2016
- **Ośrodki SPA medyczne i uzdrowiska balneologiczne** (Polanica, Krynica, Nałęczów, Ciechocinek, Iwonicz-Zdrój, Krynica Morska — leczenie naturalnymi tworzywami leczniczymi, fizjoterapia, rehabilitacja) — wg ISO 21426:2018 + Ustawa z 28 lipca 2005 r. o lecznictwie uzdrowiskowym
- **Ośrodki talasoterapii** (Świnoujście, Międzyzdroje, Sopot, Hel — terapie z wykorzystaniem wody morskiej, alg morskich, klimatu nadmorskiego) — wg ISO 17680:2015
- **Hotelarskie strefy SPA** (premium hotele 4-5★ z dedykowanymi strefami wellness, integracja z normą hotelarską ISO 22483) — wg ISO 17679 + ISO 22483
- **Kluby fitness i centra sportowo-rekreacyjne** (siłownie, studio fitness, kluby crossfit, centra cardio) — wg PN-EN 17229:2019-07
- **Ośrodki odnowy biologicznej dla sportowców** (przy klubach sportowych, akademiach, ośrodkach przygotowań olimpijskich)

**Wykluczenia z zakresu programu:** publiczne baseny pływackie regulowane Ustawą z 18 sierpnia 2011 r. o bezpieczeństwie osób przebywających na obszarach wodnych (osobny program kąpielisk możliwy w 2027 r.), gabinety lekarskie świadczące izolowane usługi medyczne (wymagana certyfikacja jako podmiot leczniczy), salony kosmetyczne (osobny program Multicert Verified Beauty).

## 03 Pakiet norm referencyjnych i regulacji

Multicert Verified Wellness & Spa łączy **cztery normy międzynarodowe (ISO + CEN) i cztery filary compliance:**

1. **ISO 17679:2016 — "Tourism and related services — Wellness spas — Service requirements"**. Międzynarodowa norma dla rekreacyjnych ośrodków SPA. Wymagania: kompetencje personelu (terapeuci, masażyści — kwalifikacje + szkolenia BHP), procesy zabiegów (protokoły higieny + dezynfekcja basenów + sterylizacja narzędzi), zarządzanie klientem (analiza potrzeb + przeciwwskazania + zgody), bezpieczeństwo basenów i saun, zarządzanie reklamacjami.
2. **ISO 21426:2018 — "Tourism and related services — Medical spas — Service requirements"**. Norma dla SPA medycznych i uzdrowisk balneologicznych. Wymagania dla obsługi pacjentów (medical assessment przed zabiegiem, dokumentacja medyczna, koordynacja z lekarzem prowadzącym), kompetencji terapeutycznych personelu (fizjoterapeuci + balneologowie), zarządzania naturalnymi tworzywami leczniczymi (wody mineralne, borowiny, gazy lecznicze — kontrola jakości + certyfikacja Państwowego Instytutu Geologicznego).
3. **ISO 17680:2015 — "Tourism and related services — Thalassotherapy — Service requirements"**. Norma dla ośrodków talasoterapii. Wymagania: kontrola jakości wody morskiej (parametry fizyko-chemiczne + mikrobiologiczne), zarządzanie zabiegami z algami morskimi (świeżość + jakość surowca), procesy hipertermii i krioterapii klimatycznej, kompetencje personelu (specjalizacja talasoterapeutyczna).
4. **PN-EN 17229:2019-07 — "Usługi centrów fitness — Wymagania"** (norma europejska CEN). Wymagania dla klubów fitness: bezpieczeństwo sprzętu (kalibracja + serwis + zgodność z dyrektywą maszynową), kompetencje trenerów (kwalifikacje + EuropeActive lub PSAW), bezpieczeństwo treningu (analiza kompozycji ciała + adaptacja programów + automatic external defibrillator AED), zarządzanie ryzykiem zdrowotnym członków.
5. **Filar A — Compliance regulacyjny i sanitarny:** Ustawa z 28 lipca 2005 r. o lecznictwie uzdrowiskowym, uzdrowiskach i obszarach ochrony uzdrowiskowej (dla SPA medycznych), Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 9 listopada 2015 r. w sprawie wymagań sanitarno-higienicznych dla obiektów świadczących usługi opieki zdrowotnej, Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 17 stycznia 2002 r. w sprawie warunków sanitarno-higienicznych basenów (parametry chemiczne wody + mikrobiologia + monitoring), RODO (przetwarzanie danych zdrowotnych + dokumentacja zabiegów + zdjęcia before/after), Ustawa z 18 marca 2010 r. o szczególnych formach sprawowania nadzoru nad jakością wody.
3. **Filar B — Bezpieczeństwo i ratownictwo (HSE):** obecność wykwalifikowanych ratowników wodnych (basen + sauna), system AED (automatic external defibrillator) + przeszkolony personel BLS (Basic Life Support), protokoły ewakuacji (sauna, kabina infrared, kriokomora), monitoring temperatur (saunarium nie powyżej 100°C dla suchych saun + 60°C dla parowych), bezpieczne odprowadzanie pary i ozonu w infrared.

7. **Filar C — Doświadczenie klienta (NPS + reklamacje):** ISO 10001/10002 — system reklamacji + ADR, anonimowa ankieta klientów (NPS — wskaźnik rekomendacji) jako standardowy element audytu, integracja z platformami booking.com / TripAdvisor / Google Reviews (monitoring + odpowiedzi na recenzje w 24h), dokumentacja zaopatrzenia (kosmetyki + algi + sole + olejki — Karta Bezpieczeństwa SDS).
3. **Filar D — Trust mark i pakiet brandingowy:** klient otrzymuje pakiet **Multicert Verified Wellness & Spa:** ikonę SVG/PNG do umieszczenia w foldze, na stronie internetowej, w stopce e-maila, plakat A4 do recepcji, badge HTML do strony, gotowy widget do osadzenia obok ofert na booking.com, logotyp do Google Business Profile, template Instagram / Facebook.

## 04 Certyfikat i opcjonalne rozszerzenia

Certyfikacja prowadzi do **jednego certyfikatu** Multicert Verified Wellness & Spa — zgodność z właściwymi normami dla profilu działalności (ISO 17679:2016 SPA rekreacyjne, PN-EN 17229:2019 centra fitness, oraz dla SPA hotelowych — ISO 22483) i wymaganiami sanitarnymi oraz RODO. Wymagana pełna zgodność, bez poziomów pośrednich. Bezpieczeństwo i ratownictwo (HSE/AED), system reklamacji (ISO 10001/10002), anonimowa ankieta klientów i pakiet brandingowy są standardowymi elementami programu.

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

**z auditem SPA medycznego** — zakres rozszerzony o ISO 21426:2018 (uzdrowiska balneologiczne) lub ISO 17680:2015 (talasoterapia), wraz z dokumentacją medyczną i integracją z systemami NFZ dla uzdrowisk z dofinansowaniem.

**z akredytowanym auditem ISO 9001:2015** — audit zintegrowany przez partnerską jednostkę akredytowaną (LL-C, ČIA nr 150/2025).

**z auditem hotelu (ISO 22483)** — audit strefy SPA prowadzony łącznie z całym hotelem (audit zintegrowany z Multicert Verified Hotels).

**Audyty nadzorcze** raz w roku: 35–45% kosztu certyfikatu pierwszego. **Recertyfikacja** co 3 lata: 60–70%. **Rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych** dla sieci hotelarskich: rabat 25–40% przy 5+ obiektach. **Audit zintegrowany z ISO 22483** (Multicert Verified Hotels): rabat 30–40%. **Audit zintegrowany z ISO 9001**: rabat 25–35%.

## 05 Cennik i terminy

### Cennik (orientacyjny)

- **Audit certyfikacyjny Multicert Verified Wellness & Spa:** 8 000-28 000 zł netto (zależnie od skali i profilu — SPA rekreacyjne / fitness / strefa hotelowa)
- Rozszerzenie: audit SPA medycznego (ISO 21426 / 17680) + akredytowany ISO 9001 przez partnera: 35 000-60 000 zł netto łącznie (uzdrowiska, talasoterapia)
- Audyty nadzorcze: 35-45% ceny pierwszej
- Recertyfikacja po 3 latach: 60-70% ceny pierwszej
- Pakiet brandingowy + integracja booking.com widget: **w cenie**
- Rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych: 25-40% przy  $\geq 5$  obiektach
- Audit zintegrowany z ISO 22483 Hotels: rabat 30-40% (zintegrowany audyt)
- Audit zintegrowany z ISO 9001: rabat 25-35%

**Termin realizacji:** 6-14 tygodni zależnie od skali i profilu; z rozszerzeniem o audit SPA medycznego (uzdrowiska, talasoterapia) — 14-20 tygodni (wymagane badania wody i borowin). Pre-audit diagnostyczny (opcjonalny, 1-2 dni) skraca cykl o 2-3 tygodnie.

**Pakiet brandingowy Multicert Verified Wellness & Spa** (w cenie każdego poziomu): plik wektorowy znaku (SVG, EPS, PNG transparent) z 3 wariantami kolorystycznymi, plakat A4 do recepcji (drukowany), badge HTML do strony internetowej, logotyp do stopki e-maila i materiałów drukowanych, gotowy widget HTML/JS do osadzenia obok ofert na booking.com (instrukcja integracji dla developera platformy), template Instagram / Facebook / TikTok dla działu marketingu (3-12 grafik), Google Business Profile badge i instrukcja włączenia, Code of Conduct framed (kodeks zachowań do wywieszenia w recepcji).

**ROI dla klienta:** średni wzrost cen pakietów wellness o **15-30%** przy aktywnym znaku Multicert Verified Wellness & Spa (badania konsumenckie 2025-2026 dla rynku turystyki wellness w PL i UE). Wzrost obłożenia o **10-20%** przez wpływ na ranking booking.com / TripAdvisor (znak certyfikacji jest ważnym sygnałem dla klientów międzynarodowych). Zwrot inwestycji typowo w **4-12 miesięcy**; dla uzdrowisk (rozszerzenie o audit SPA medycznego) — **6-18 miesięcy** (dłuższe cykle pacjenckie).

## 06 Powołania normatywne i prawne

### Powołania normatywne

- **ISO 17679:2016** — Tourism and related services — Wellness spas — Service requirements (norma międzynarodowa ISO dla SPA rekreacyjnych).
- **ISO 21426:2018** — Tourism and related services — Medical spas — Service requirements (norma dla SPA medycznych i uzdrowisk balneologicznych).
- **ISO 17680:2015** — Tourism and related services — Thalassotherapy — Service requirements (norma dla ośrodków talasoterapii nadmorskich).
- **PN-EN 17229:2019-07** — Usługi centrów fitness — Wymagania (norma europejska CEN).
- **ISO 22483:2020** — Tourism and related services — Hotels — Service requirements (powołanie dla SPA hotelarskich, integracja z programem Multicert Hotels).
- **ISO 9001:2015** — Systemy zarządzania jakością — opcjonalny audit zintegrowany / akredytowany przez partnera.
- **ISO 10001 / 10002** — Zarządzanie jakością — kodeksy zachowań i postępowanie z reklamacjami (Filar C programu).

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

- **Ustawa z 28 lipca 2005 r. o lecznictwie uzdrowiskowym** — Wymagania dla uzdrowisk balneologicznych i obszarów ochrony uzdrowiskowej (dla SPA medycznych — Polanica, Krynica, Nałęczów, Ciechocinek).
- **Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 9 listopada 2015 r.** — W sprawie wymagań sanitarno-higienicznych dla obiektów świadczących usługi opieki zdrowotnej (dla SPA medycznych).
- **Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 17 stycznia 2002 r.** — W sprawie warunków sanitarno-higienicznych basenów (parametry chemiczne wody + mikrobiologia + monitoring).
- **Rozporządzenie (UE) 2016/679 (RODO)** — Ochrona danych osobowych klientów i pacjentów — przetwarzanie danych zdrowotnych, dokumentacja zabiegów, zdjęcia before/after.
- **Ustawa z 18 marca 2010 r. o szczególnych formach sprawowania nadzoru** — Nadzór nad jakością wody — zastosowanie dla basenów wellness i talasoterapii.
- **Dyrektywa 2006/42/WE (Maszynowa)** — Bezpieczeństwo sprzętu fitness — kalibracja + serwis + ocena ryzyka maszynowego.
- **Ustawa z 18 sierpnia 2011 r.** — O bezpieczeństwie osób przebywających na obszarach wodnych — wymogi dla ratownictwa wodnego (basen, sauna, jacuzzi).

### Wytyczne branżowe i wzorce dobrych praktyk

- **EuropeSpa Medical Wellness** — Międzynarodowy program certyfikacji ośrodków SPA medycznych (Niemcy) — alternatywa premium, wartość referencyjna dla rynku DACH.

- **Deutscher Wellness Verband** — Niemiecki standard certyfikacji ośrodków SPA — referencja dla klientów ekspansji DACH.
- **EuropeActive** — Europejska federacja klubów fitness — kwalifikacje trenerów (referencja dla PN-EN 17229).
- **Polska Federacja Uzdrowisk** — Krajowa federacja uzdrowisk balneologicznych — kodeks etyczny i standardy branżowe.
- **European Spas Association (ESPA)** — Międzynarodowa federacja SPA — referencja dla mostów do norm ISO.
- **Global Wellness Institute** — Globalny think-tank branży wellness — raporty rynkowe i benchmarki.

## 07 Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność

Podstawą programu jest pakiet norm międzynarodowych ISO i europejskich CEN (ISO 17679:2016 dla SPA rekreacyjnych, ISO 21426:2018 dla SPA medycznych i uzdrowisk balneologicznych, ISO 17680:2015 dla talasoterapii, PN-EN 17229:2019-07 dla centrów fitness) wraz z wymaganiami Ustawy o lecznictwie uzdrowiskowym (2005) i rozporządzeniami sanitarnymi MZ. Program certyfikacji prowadzony jest w oparciu o formalną normę zewnętrzną (CEN/ISO/TS), co zapewnia międzynarodową porównywalność wymagań. Program stanowi własność jednostki Multicert Sp. z o.o.

**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.

## 08 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.