

## **REGULAMIN USŁUG ŚWIADCZONYCH W SALONIE FRYZJERSKIM** **Dom Urody, Mariola Lipińska**

### **DZIAŁALNOŚĆ SALONU**

1. Korzystanie z usług salonu Dom Urody jest dobrowolne.
2. Ogólne Warunki Umowy regulują kompleksowy pakiet profesjonalnych usług fryzjerskich, fachowe porady i konsultacje, możliwość zakupu kosmetyków detalicznych, bonów prezentowych, pakietów zabiegowych i innych usług zawartych w cenniku.
3. Niniejszy regulamin nie jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie usług świadczonych w placówkach stacjonarnych.
4. Dom Urody świadczy usługi przy ul. Zamenhofa 1/3, 90-431 Łódź i nie posiada żadnych innych filii.
5. Salon Dom Urody jest otwarty w następujące dni i godziny:  
Poniedziałek – Piątek od godz. 10:00 – 19:00,  
Sobota 9:00 – 15:00.
6. Godziny otwarcia mogą ulec zmianie w zależności od potrzeb klientów, w okresach świątecznych, bądź ustawowo wolnych od pracy.

### **DANE OSOBOWE KLIENTA**

1. Klient umawiając się na wizytę w Salonie Dom Urody, zobowiązany jest podać swoje prawdziwe imię i nazwisko oraz numer telefonu.
2. W przypadku gdy wiek lub tożsamość Klienta podlega wątpliwości, personel może poprosić o okazanie dokumentu tożsamości wraz ze zdjęciem.
3. W przypadku wystawienia Faktury Terminowej Płatności, Klient zobowiązany jest podać imię, nazwisko, adres meldunkowy, NIP, PESEL.
4. Dane osobowe Klienta/ Faktury Imiennej nie są przetwarzane/ przechowywane w Dom Urody. Faktury są przekazane do Biura Doradztwa i Obsługi Podatkowej, z którą Dom Urody ma podpisaną stosowną Umowę na przetwarzanie danych osobowych Klientów.
5. Udostępnienie danych osobowych, imię, nazwisko, numerów telefonu przez Klientów, przy zapisach na usługi jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Salon Dom Urody, zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (DZ.U. 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami), zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
6. Powyższe dane służą tylko i wyłącznie do obsługi Klienta, kontaktowania się w celu obsługi rezerwacji, układania terminarza, odwołania umówionej wizyty.
7. Dane osobowe, zostają przetwarzane tylko w formie papierowej, odpowiednio zabezpieczone.
8. Salon nie będzie przekazywał tych danych innym instytucjom, firmom i osobom trzecim.
9. Klient w każdym momencie ma możliwość wystąpić o usunięcie Danych Osobowych z bazy danych Klienta Dom Urody.

### **OBOWIĄZKI KLIENTA**

**Drogi Kliencie, prosimy o uwagę... proszę uważnie przeczytać i rozważyć świadome zaakceptowanie Ogólnych Warunków Umowy.**

1. Klient ma obowiązek zapoznania się z Regulaminem Salonu Fryzjerskiego Dom Urody przed umówieniem się na wizytę i przystąpieniem do:
  - \* dowolnego wybranego zabiegu fryzjerskiego,
  - \* zakupu kosmetyków do stylizacji, pielęgnacji włosów,
  - \* rezerwowaniu usług,
  - \* usług dla małoletnich,
  - \* płatności,,
  - \* złożenia reklamacji.
2. Klient decydując się na zabieg w Naszym Salonie Dom Urody ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień, od momentu wyrażenia świadomej zgody na zabieg / usługę, aż do jego zakończenia.
3. Przystąpienie do zabiegu/ usługi jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Wszystkie osoby znajdujące się na terenie Salonu są zobowiązane przestrzegać zasad niniejszego regulaminu i stosować się do sugestii personelu. Za naruszenie postanowień niniejszego regulaminu uważa się również działania lub zaniechania zmierzające do jego obejścia.
5. Klient ponosi odpowiedzialność finansową za zawinione uszkodzenie bądź zniszczenie wyposażenia Salonu.

## **UMAWIANIE WIZYT I ICH WYKONANIE**

1. Wizyta może zostać umówiona osobiście lub telefonicznie pod nr tel 509171233.
2. Warunkiem wykonania pełnej usługi jest punktualne przyście w wyznaczonym terminie i godzinie na wizytę.
3. Na zarezerwowane usługi należy się zgłosić najpóźniej na 5 minut przed umówioną godziną, w czasie pandemii przychodzić punktualnie na wyznaczoną godzinę.
4. Spóźnienia bez poinformowania nas o tym telefonicznie, akceptowane są tylko do 15 min.
5. W przypadku spóźnienia, Salon Dom Urody zastrzega sobie prawo do niewykonania pełnej usługi lub odmowy jej wykonania.

## **Zmiana terminu wizyt - niedotrzymanie terminów**

1. Klient powinien każdorazowo poinformować Salon (telefonicznie lub osobiście) o konieczności zmiany terminu lub odwołania umówionej wizyty bądź zabiegu, najpóźniej 12 godzin przed planowaną wizytą.
2. W przypadku braku odwołania zarezerwowanego terminu wizyty przed upływem 12 godzin przed zabiegiem, Salon może pobrać opłatę 50% wartości zamówionej usługi.
3. W przypadku, gdy Klient dwukrotnie nie stawił się na umówioną wizytę, przy umawianiu kolejnej wizyty, poproszony zostanie o dokonanie zapłaty zadatku, w kwocie 50 %, która przepada z chwilą niestawienia się w umówionym terminie.
4. W przypadku, gdy Klient trzykrotnie nie stawi się na umówioną wizytę, przy umawianiu kolejnej wizyty, Salon ma prawo odmówić zapisania na terminową wizytę.
5. Jeżeli osoba dysponująca Zaproszeniem Upominkowym, nie przyjdzie na umówioną godzinę i nie powiadomi o swojej nieobecności, Salon traktuje to jako usługę zrealizowaną.
6. W przypadku zgubienia, utraty, zniszczenia Zaproszenia Upominkowego, salon nie ponosi odpowiedzialności, ani nie rekompensuje w żaden sposób zaistniałej sytuacji.
7. Jeśli Klient przegapi termin ważności swojego Zaproszenia, to w ciągu 30 dni od upłynięcia tego terminu ma możliwość wznowić ważność Zaproszenia na 7 dni pod warunkiem uiszczenia opłaty manipulacyjnej w kwocie 50,00 zł niezależnie od wartości Zaproszenia/ Bonu Podarunkowego.

8. Po zakończeniu ważności Zaproszeń (waż.3 miesiące) będą one zamykane i nie będzie możliwa ich realizacja.
9. Nie dopuszcza się możliwości zwrotu gotówki za zakupione Zaproszenia Upominkowe. Zaproszeń nie wymieniamy na gotówkę.

### **Salon zastrzega sobie prawo**

1. Do odwołania rezerwacji z jednoczesną zmianą terminu rezerwacji lub możliwością umówienia nowego terminu w późniejszym okresie.
2. W sytuacjach nagłych, Klienci będą poinformowani o konieczności odwołania rezerwacji bądź zmianie terminu w najszybszym możliwym terminie.
3. W przypadku konieczności zmiany terminu rezerwacji wynikłej z okoliczności leżących po stronie Salonu, Klient wybiera najdogodniejszy dla siebie, najbliższy wolny termin.

### **Odmowa wykonania usługi**

1. Personel Salonu w uzasadnionych wypadkach zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi. Uzasadniona odmowa wykonania usługi nie stanowi wykroczenia zgodnie z ustawą z dnia 20.05.1971 r. Kodeks wykroczeń (DZ. 1971 nr 12 poz. 114 z późniejszymi zmianami). Uzasadniona odmowa wykonania usługi może wynikać między innymi z wątpliwości co do bezpieczeństwa wykonania usługi, braku odpowiednich narzędzi, materiałów, braku odpowiednich umiejętności i kwalifikacji, stanu w jakim znajduje się Klient (trzeźwość, choroby skóry), agresywne i wulgarne zachowanie Klienta, nieprzestrzeganie przez Klienta zasad higieny osobistej.

### **OBOWIĄZKI DOTYCZĄCE WYKONYWANEJ USŁUGI KLIENT / PERSONEL**

1. W przypadku wątpliwości lub obaw związanych z wykonywaną usługą personel Salonu jest obowiązany w sposób jasny, klarowny i rzetelny udzielić wyczerpującej informacji na temat wykonywanej usługi oraz ewentualnych skutków.
2. Przeciwwskazaniem do wykonania usługi są włosy w bardzo złym stanie oraz włosy przedłużane.
3. Klient przed rozpoczęciem wykonywania usługi powinien zdjąć biżuterię, zegarek, okulary.
4. Za przedmioty pozostawione na terenie Salonu Dom Urody, Salon i personel Salonu nie ponosi żadnej odpowiedzialności.
5. Klient ma obowiązek stosowania się do zaleceń przekazanych po wykonanej usłudze, zgodnie z instrukcją przekazaną podczas zabiegu przez personel.
6. Tylko właściwa pielęgnacja i stosowanie się do wskazanych zaleceń może zagwarantować najlepsze rezultaty i pożądane efekty po wykonanej usłudze.
7. Salon i personel nie bierze odpowiedzialności za powikłania lub brak pożądanych efektów w przypadku nie stosowania się do zaleceń.
8. Personel Salonu Dom Urody nie odpowiada za działania i zachowanie Klienta, który wykonuje niewłaściwe czynności na podstawie informacji zebranych w internecie np. płukanie włosów octem lub roztworem z sodą oczyszczoną itp. Dotyczy to również porad od osób trzecich, które nie posiadają wiedzy na temat produktów używanych w Dom Urody, a praktykują tzw. domowe sposoby teoretycznie ulepszające.
9. Pracownik ma prawo odmówić przeprowadzenia usługi w przypadku, gdy poweźmie wątpliwość, że Klient planuje wyłudzić Zabiegu/ Usługę.

### **USŁUGI WYKONYWANE U MAŁOLETNIICH KLIENTÓW**

1. Osoby niepełnoletnie mają możliwość korzystania z usług strzyżenia.
2. Dzieci do lat 10, mogą przebywać w Salonie tylko w obecności opiekunów.

3. Dopuszcza się korzystanie z usług Salonu przez osoby niepełnoletnie od lat 10, za wyraźną zgodą ich rodzica, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego. Personel Salonu jest uprawniony do żądania w każdym czasie przedłożenia stosownej zgody lub nawiązania połączenia z osobą uprawnioną do jej wyrażenia w celu potwierdzenia wyrażenia zgody lub odmowy wykonania usługi.
4. Osoby niepełnoletnie, poniżej 17 roku życia, nie mają możliwości wykonania zabiegów ingerujących w strukturę włosów np. koloryzacji, odkształcenia struktury włosa.
5. Pracownik Salonu jest uprawniony do żądania w każdym czasie przedłożenia stosownej zgody lub nawiązania połączenia z osobą uprawnioną do jej wyrażenia w celu potwierdzenia wyrażenia zgody lub odmowy świadczenia zabiegu.
6. Salon nie ponosi odpowiedzialności za dzieci pozostawione bez opieki w Salonie.
7. W Salonie obowiązuje zakaz zabaw i biegania. Wymagamy absolutnego spokoju oraz ciszy w trakcie wykonywania usług przez personel.
8. Za uszkodzenia bądź zniszczenia dokonane przez dzieci odpowiedzialność ponoszą rodzice bądź ich prawni opiekunowie.

## **CENNIK**

1. Zarezerwowanie usługi w Salonie Dom Urody jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta oświadczenia, iż zapoznał się z Cennikiem usług fryzjerskich oraz Regulaminem i akceptuje jego warunki.
2. Ceny wskazane w cenniku i na stronie internetowej nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
3. Za usługi świadczone w Salonie Dom Urody, Klient zobowiązany jest uiścić płatność gotówką lub przelewem na konto firmowe Dom Urody.
4. W przypadku płatności przelewem, warunkiem realizacji usługi jest zaksięgowanie środków na koncie przelewem Express
5. Zakres pracy i zużytych produktów zależy od indywidualnych predyspozycji oraz potrzeb Klienta, dlatego po szczegółowej konsultacji o cenie usługi, Klient zostanie poinformowany przed rozpoczęciem usługi. Dotyczy to zwłaszcza Usług Koloryzacji na bardzo długich włosach, wtedy takie usługi wyceniane są indywidualnie, po wcześniejszej konsultacji z Klientem.
6. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany cen w Cenniku.
7. W przypadku zmiany cen, Klient będzie informowany o tym przed umówioną wizytą.

## **WAŻNE UWAGI - Zdrowie**

1. Przystąpienie do wykonania usługi jest równoznaczne, ze złożeniem przez Klienta oświadczenia, iż nie ma, nie zataja żadnych przeciwwskazań zdrowotnych i medycznych do wykonania usługi.
2. W razie zatajenia istotnych informacji, ewentualne konsekwencje Klient ponosi na własną odpowiedzialność.
3. Przed przystąpieniem do świadczenia usługi, pracownik przeprowadza z Klientem konsultację w celu ustalenia, czy ze względu na stan zdrowia Klienta, przebyte choroby, czy tryb życia nie zachodzą przeciwwskazania do przeprowadzenia zabiegu lub koloryzacji oraz w celu ustalenia zaleceń po zabiegach.
4. Klient zobowiązany jest poinformować pracownika Salonu o wszelkich chorobach, stanach zapalnych w fazie ostrej, HIV, przebytej żółtaczkę, alergiach, przyjmowanych lekach, suplementach diety, ciąży, połogu, wykonanych zabiegach w domu lub w innym salonie oraz pozostałych przeciwwskazaniach do zabiegu.
5. Każdorazowo przed rozpoczęciem kolejnej serii, która następuje po okresie dłuższym niż 30 dni od poprzedniej wizyty, klient potwierdza, że nadal nie ma przeciwwskazań do wykonania danego zabiegu.
6. Klienci zobowiązani są poinformować pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania zabiegów.

7. Klienci, którzy mają problemy alergiczne i nie korzystali jeszcze z usług salonu lub nie stosowali produktów firm Dom Urody, zostaną poddani wykonaniu testu 24h przed wykonaniem właściwej usługi.
8. Regularni Klienci Salonu, którzy mają problemy alergiczne nie muszą dokonywać testu za każdym razem, natomiast mają obowiązek poinformować, przypomnieć personel Salonu o wszelkich problemach.
9. W uzasadnionych sytuacjach, w szczególności w przypadku wątpliwości co do bezpieczeństwa przeprowadzenia usługi, Salon Dom Urody zastrzega sobie prawo do odmowy przeprowadzenia usługi lub zmiany terminu rezerwacji.

### **SPRZEDAŻ KOSMETYKÓW**

1. Na terenie Salonu Dom Urody prowadzona jest sprzedaż produktów kosmetycznych, które nie podlegają zwrotom ani wymianie.
2. Klient kupujący kosmetyki do pielęgnacji lub stylizacji włosów, został zapoznany z ich przeznaczeniem, stosowaniem i ceną zakupu.
3. Klient świadomie podjął decyzję o jego zakupie.

### **NA TERENIE SALONU OBOWIĄZUJE ZAKAZ**

1. Palenie papierosów, papierosów elektronicznych i zażywania środków odurzających.
2. Wnoszenie i spożywanie napojów alkoholowych.
3. Głośnie i niekulturalne zachowanie.
4. Chodzenie w stroju innym niż obowiązujący w miejscach publicznych.
5. Korzystanie z urządzeń bez zgody personelu Salonu.
6. Wprowadzanie psów i innych zwierząt.
7. Handel i akwizycja.
8. Wnoszenie urządzeń rejestrujących obrazo i dźwięk – rejestrowanie obrazu lub jest możliwe tylko za zgodą właściciela Salonu.
9. Osobom pod wpływem alkoholu i narkotyków lub innych środków odurzających zabrania się przebywania na terenie Salonu Dom Urody.
10. Osoby takie oraz osoby zachowujące się niekulturalnie zostaną wyproszone z Salonu.

### **REKLAMACJA**

**Priorytetem w naszym salonie jest bardzo wysoka jakość obsługi Klienta.**

**Staramy się jak najlepiej spełniać Państwa oczekiwania w zakresie świadczonych usług.**

1. Ewentualne skargi, wnioski i zażalenia, Klient składa osobiście w Salonie Fryzjerskim Dom Urody, w którym została wykonana usługa, w celu dokonania oględzin włosów.
2. Odmowa lub brak stawiennictwa jest jednoznaczny z odrzuceniem złożonej reklamacji.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych usług kosmetycznych i fryzjerskich winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie.
4. Klient ma prawo do złożenia reklamacji na wykonane usługi niezwłocznie po zauważeniu wady, nie później niż 7 dni od daty wykonania usługi. Reklamacje będą rozpatrywane wyłącznie poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w formie Reklamacji.
5. Salon Fryzjerski Dom Urody zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w najszybszym możliwym terminie, nie dłużej jednak niż 14 dni od daty otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest drogą papierową lub mailową na adres wskazany przez Klienta.

6. Reklamacja może dotyczyć tylko i wyłącznie sytuacji, kiedy fryzjer wykona niewłaściwe strzyżenie lub w przypadku koloryzacji, jeżeli kolor wyjdzie o 1 ton inaczej w odcieniu, niż w palecie kolorów, wówczas klientowi przysługuje prawo do wykonania poprawki.
7. Nie zwracamy pieniędzy w ramach reklamacji! Salon może zaproponować korektę i dodatkowe korzyści w ramach zadośćuczynienia. Możemy w ramach absolutnego wyjątku i na znak uznania błędu w sztuce fryzjerskiej zwrócić 50% kwoty zapłaconej przez klienta, po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji.
8. Dom urody zastrzega sobie, że w kwestiach spornych, kiedy uzna, że reklamacja jest bezpodstawna, klient może dochodzić swoich praw w firmie Ubezpieczeniowej PZU, w której Salon ma Polisę Ubezpieczeniową lub Sądzie.

### **Reklamacje które nie zostaną uwzględnione po wykonaniu usługi**

1. Salon Fryzjerski Dom urody nie ponosi odpowiedzialności za to, że Klient nie zapoznał się z Cennikiem, Regulaminem Salonu i usługami wchodzącymi w zamawiany pakiet usług.
2. Klient nie zastosował się do wymagań regulaminu, w tym, w szczególności niepoinformowanie o przeciwwskazaniach zdrowotnych do korzystania z usług Salonu, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Salonu za ewentualne powikłania po przeprowadzonym zabiegu.
3. Personel nie bierze odpowiedzialności za powikłania po zabiegu lub brak pożądaných efektów zabiegu w przypadku nie stosowania się do zaleceń pozabiegowych oraz pielęgnacji domowej.
4. Stosowanie niewłaściwych kosmetyków.
5. Niewłaściwe lub nadmierne używanie narzędzi termicznych t.j. prostownica, lokówka itp.
6. Mycie lub nawilżenie włosów w słonej wodzie morskiej, wodzie chlorowanej np. basen.
7. Narażenie włosów na silne/nadmierne promieniowanie UV.
8. Szybkie wypłukanie, pigmentów koloru z łuski włosa, przy codziennym myciu, zwłaszcza szamponami nie dostosowanymi do danej koloryzacji.
9. Salon nie odpowiada za niezadowolenie Klienta z efektu końcowego Zabiegu/Usługi wynikającego z subiektywnych odczuć.

Zabiegi są wykonywane w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką, a każdy Klient jest uświadamiany, że efekty zabiegu są uwarunkowane osobniczo i mogą nie być w pełni satysfakcjonujące.

**Klienci Domu Urody**, nie odbierając nikomu prawa do krytyki, zwracamy się z uprzejmą prośbą, aby składane przez Państwa reklamacje nie naruszały dóbr osobistych personelu Salonu Domu Urody.

W szczególności prosimy, aby w reklamacjach nie używać słów obraźliwych, oraz zwrotów, które godzą w dobre imię Salonu i osób z nim współpracujących.

### **Proszę pamiętać**

1. art 212 kk & 1.- zabronione są m. in. zachowania, polegające na pomawianiu, poniżaniu,oczernianiu w opinii publicznej, lub też narażające na utratę zaufania publicznego potrzebnego do wykonywania danego zawodu, inną osobę, grupę osób, instytucję, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, podlega grzywnie albo karze ograniczenia wolności.
2. & 2. Jeśli sprawca dopuszcza się czynu określonego w & 1. za pomocą środków masowego komunikatora, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku. Zakazane jest również używanie w stosunku do innych osób słów powszechnie uznanych za obraźliwe, wulgarne, mających na celu ośmieszenie lub skompromitowanie danej osoby.

3. Każda forma i próby wyłudzenia pieniędzy (fikcyjne i nieprawdziwe reklamacje zgłaszane po długim okresie czasu od wykonania usługi) zostaną natychmiast zgłoszone do właściwego organu i na Policję.
4. Art. 195. & 1 I & 2. Jeśli sprawca działa w sposób określony &1 w celu wymuszenia zwrotu wierzytelności, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Salon nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe pozostawione poza wyznaczonym miejscem do przechowania bez nadzoru.
2. Nie odpowiadamy za rzeczy skradzione na terenie Salonu przez obce osoby.
3. Pracownik ma prawo odmówić przeprowadzenia usługi w przypadku, gdy poweźmie wątpliwość, że Klient planuje wyłudzić Zabiegu/ Usługę.
4. Salon nie ponosi odpowiedzialność za okrycia wierzchnie. Salon nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione w okryciu wierzchnim w szczególności rzeczy wartościowe.
5. Torby, plecaki i torebki, Klient powinien pozostawić w szafie dla klient

## **MONITORING**

1. Informujemy, że Salon Dom Urody objęty jest monitoringiem 24h/dobę, a personel należycie prowadzi kartotekę
2. klientów oraz w niektórych przypadkach, za zgodą Klienta wykonuje zdjęcia przed wykonaniem usługi oraz po jej wykonaniu.
3. Materiał z CCTV (kamery) jest archiwizowany, dla celów bezpieczeństwa Klientów oraz Salonu.
4. Materiały video nie są przetwarzane i nie są wykorzystywane w celach marketingowych. Stanowią jedynie dowód dla właściwego organu np. Policja.
5. Monitoring wprowadzono w celu zapewnienia bezpieczeństwa pracowników, klientów i ochrony mienia na podstawie prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora (art. 6 pkt 1 lit. f RODO).
6. Monitoring obejmuje wyłącznie pomieszczenia, które są przeznaczone do wykonywania usług.
7. Nagrania archiwizowane są przez okres 30 dni, po tym upływie nagrania są samoistnie usuwane.

**Salon Dom Urody zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu.  
Regulamin ważny do odwołania przez Właściciela Salonu Dom Urody.**