

## **Regulamin Salonu Lusterko**

### **Szanowni Klienci!**

W trosce o bezpieczeństwo i zdrowie Wasze i naszych pracowników, a także w celu stałego podwyższania jakości świadczonych usług prosimy o zapoznanie się z regulaminem świadczenia usług kosmetycznych w naszym salonie przed przystąpieniem do korzystania z nich .

Salon Lusterko powiązany ze stroną internetową [www.salonlusterko.pl](http://www.salonlusterko.pl) właścicielem firmy jest Marta Kaczkowska NIP: 844 207 31 87 e mail: [biuro@salonlusterko.pl](mailto:biuro@salonlusterko.pl)

Klienci Salonu Lusterko są zobowiązani do zapoznania się z regulaminem świadczenia usług przed rozpoczęciem zabiegu oraz do przestrzegania jego postanowień.

Skorzystanie z oferty Salonu Lusterko oznacza akceptację regulaminu bez konieczności jego podpisania.

### **§ 1. Godziny otwarcia**

1. Salon Lusterko świadczy usługi przy ul. Zaruskiego 11/3U, w poniedziałek w godz 10:00-20:00, od wtorku do piątku w godzinach 08:00-20:00 oraz w sobotę, w godz 09:00-18:00. W dni świąteczne ustawowo wolne od pracy oraz niedziele Salon jest nieczynny.

2. Zmiany w godzinach otwarcia salonu mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od nas: absencji pracownika lub losowych (typu: brak prądu, wody, gazu).

### **§ 2. Umawianie na wizyty**

1. Prosimy o szczegółowe planowanie swojej wizyty tj. zabiegu głównego i towarzyszących mu drobnych usług takich jak: depilacja wąsika, regulacja brwi, depilacja pach, henna, ściągnięcie hybrydy i inne. Spełnimy chętnie wszystkie życzenia pod warunkiem, że będziemy mieć wystarczającą ilość czasu, aby następny klient nie musiał czekać. Na wizycie wykonujemy tylko zaplanowane usługi i obsługujemy tylko zapisane osoby.

2. Wszystkie zapisy w Salonie Lusterko potwierdzane są dwukrotnie:

a. pierwsze potwierdzenie: w dniu zapisu poprzez otrzymanie biletu zabiegowego z rozpisany szczegółowo planem wizyty lub jeśli ma to miejsce telefonicznie, recepcjonistka podsumowując wizytę wymienia po kolei wszystkie usługi, które mają być wykonane, oraz potwierdza datę i godzinę wizyty

b. drugie potwierdzenie: otrzymają Państwo SMS na dwa dni przed planowaną wizytą. Jeśli już wtedy wiedzą Państwo, że nie przyjdą – prosimy niezwłocznie odwołać wizytę telefonicznie lub poprzez SMS zwrotny z informacją, o niemożliwości pojawienia się na wizycie, bardzo to szanujemy i doceniamy. Jeśli nie otrzymamy potwierdzenia traktujemy ją jako wizytę która się odbędzie

### **§ 3. Punktualne rozpoczynanie zabiegów**

W Salonie Lusterko obowiązuje plan pracy oparty o grafik. Prosimy o przybycie 5-10 minut wcześniej, aby móc przygotować się do zaplanowanego zabiegu: wypełnić kartę, skorzystać z szatni i toalety. Klienci umawiani są na konkretne godziny, prosimy o punktualność.

1. W wyjątkowych sytuacjach dopuszczalne jest spóźnienie klienta na zabieg bez konsekwencji jego skrócenia, to maksymalnie 10 minut. Spóźnienie powyżej 10 minut skutkuje skróceniem zabiegu o czas spóźnienia, a jego koszt to 100 % ceny. Spóźnianie klienta nie może przesunąć czasu następnego zabiegu. O spóźnieniu prosimy informować telefonicznie niezwłocznie przed planowaną godziną rozpoczęcia zabiegu.

2. W przypadku znacznego spóźnienia (powyżej 20 minut) klient musi liczyć się z odmową wykonania zabiegu w danym dniu i ustaleniem nowego terminu.

3. W wyjątkowych sytuacjach obsługa w Salonie Lusterko dopuszcza okres oczekiwania klienta w poczekalni do 15 minut.

#### **§ 4. Odwoływanie wizyt i nieprzychodzenie na umówiony termin**

1. W razie rezygnacji z wizyty należy powiadomić obsługę Salonu Lusterko nie później niż 48 h przed planowaną wizytą. Na liście rezerwowej oczekują osoby, które z chęcią przyjdą na zwolniony termin, pod warunkiem, że ich również odpowiednio wcześniej powiadomimy.

2. Osoby, które nie szanują naszej pracy i naszego czasu, tracą przywileje zapisów priorytetowych lub zapisów w nadgodzinach kosmologów. Trzykrotne niezastosowanie się do powyższych zasad skutkuje skreśleniem z listy klientów i odmówieniem wykonania usług w Salonie Lusterko.

#### **§ 5. Karnety na zabiegi (1-10 zabiegów)**

1. W razie rezygnacji z wizyty (karnet) należy powiadomić obsługę Salonu Lusterko nie później niż 48h przed planowaną wizytą.

2. W razie braku odwołania z wyprzedzeniem, wizyta (z karnetu) jest automatycznie ściągnięta przez system komputerowy jako wizyta, która się odbyła i przepada.

#### **§ 6. Strefa ciszy**

1. Salon Lusterko podzielony jest na dwie strefy:

a. głośną-recepcja, w tej strefie można wykonywać krótkie rozmowy telefoniczne, dokonywać zapisów i uzyskiwać pomoc we wszystkich sprawach,

b. cichą-zabiegową, w strefie cichej obowiązuje zakaz korzystania z urządzeń mogących zakłócić ciszę i relaks innych klientów oraz pracujących w skupieniu kosmologów. Dzwoniące telefony przeszkadzają w pracy, skracają czas Państwa zabiegu, zaburzają jego przebieg i psują atmosferę relaksu. Prosimy uszanować prośbę i wyciszyć telefon przed zabiegiem!

#### **§ 7. Wizyty w towarzystwie**

1. Na terenie Salonu Lusterko obowiązuje całkowity zakaz wprowadzania zwierząt.

2. Na terenie salonu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu.

3. Prosimy nie przychodzić na wizytę z małym dzieckiem, które może zakłócić ciszę i relaks innych klientów oraz pracujących w skupieniu kosmologów. W Salonie znajdują się urządzenia i substancje niebezpieczne dla dzieci. Nie ponosimy odpowiedzialności za pozostawienie dzieci bez opieki w salonie.

4. Za uszkodzenia bądź zniszczenia dokonane przez dzieci lub młodzież odpowiedzialność ponoszą rodzice bądź ich prawni opiekunowie.

5. Klientka bądź klient ponosi odpowiedzialność finansową za świadome uszkodzenie bądź zniszczenie wyposażenia w Salonie Lusterko.

6. Salon nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe pozostawione w miejscach bez nadzoru.

#### **§ 8. Formularze, kartoteki i poufność informacji**

1. Salon Lusterko działa zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych. Państwa dane nigdy nie zostaną udostępnione osobom trzecim.

2. Podczas pierwszej wizyty należy wypełnić formularz zgody na przetwarzanie danych osobowych i kartę konsultacyjną oraz zgodę na wykonanie zabiegu.

3. Danych używamy wyłącznie do kontaktu z Państwem i gwarantujemy ich nienadużywanie, zarówno w przypadku SMS, jak i mailingu.

4. Wszystkie Państwa zabiegi są ewidencjonowane, opisane w kartotece zabiegowej i strzeżone

tajemnicą zawodową. Osoby pracujące w Salonie posiadają odpowiednią kulturę osobistą i zapewniają całkowitą dyskrecję.

5. Formami kontaktu z Salonem są:

a. numer telefoniczny dostępny na naszej stronie internetowej, wizytówkach i ulotkach: 575 250 980

b. adres e-mail: [recepca@salonlusterko.pl](mailto:recepca@salonlusterko.pl)

c. fanpage na Facebooku: <https://www.facebook.com/salonlusterko/>

6. W sprawach związanych z wizytami i zabiegami prosimy kontaktować się oficjalnymi kanałami. Personel Salonu Lusterko nie może udostępniać prywatnych kontaktów.

### **§9. Bony, vouchery, zaproszenia**

1. Bony, vouchery i zaproszenia dostępne w Salonie Lusterko są wydawane na określony czas i dla konkretnej osoby, przypisane do systemu komputerowego i niewykorzystane zostają automatycznie anulowane wraz z końcem ważności.

2. Nie ma możliwości wykorzystania bądź przywrócenia bonu, vouchera lub zaproszenia, kiedy straci on swoją ważność.

3. Bony, vouchery i zaproszenia nie mogą być wymienione na gotówkę.

4. Bony, vouchery i zaproszenia mogą być wykorzystane wyłącznie przez osobę na którą zostały wypisane lub w wyjątkowych sytuacjach mogą być przepisane na inną osobę.

5. Bony, vouchery, zaproszenia nie podlegają zwrotowi, prosimy więc o przemyślane zakupy.

6. Zgodnie z życzeniem osoba obdarowana może dopłacić do kuponu, jeżeli wartość usług z których chce skorzystać opiewa na kwotę wyższą niż wartość kuponu.

7. Bony, vouchery, zaproszenia można wymienić na inne wybrane usługi z naszego cennika do kwoty odpowiadającej kwocie zakupu bonu, vouchera, zaproszenia.

8. Integralną częścią bonów upominkowych jest niniejszy regulamin, podczas składania zamówienia kupujący oświadcza, że zapoznał się z jego treścią i akceptuje go w całości .

### **§ 10. Reklamacje**

1. W przypadku niezadowolenia z naszych usług bardzo prosimy o poinformowanie menager Salonu Lusterko abyśmy mogli naprawić sytuację.

2. Bierzemy pełną odpowiedzialność za nasze działania i oferujemy jakość usługi na najwyższym poziomie.

3. Klienci powinni zgłaszać reklamację niezwłocznie po wystąpieniu niepożądanych objawów, nie później niż do 3 dni od wykonania zabiegu.

4. Klienci wykonujący manicure/pedicure mogą zgłaszać reklamację do 5 dni, po tym terminie nie zostanie ona uwzględniona.

5. Wszelkie reklamacje należy składać w recepcji salonu osobiście. Dopuszcza się złożenie reklamacji listem poleconym lub e-mailem. Podstawą do złożenia reklamacji jest dostarczenie dowodu zakupu w postaci oryginału paragonu fiskalnego.

6. Każda reklamacja pisemna jest rozstrzygana w terminie do 30 dni.

7. W sprawach nie uregulowanych w regulaminie rozstrzygają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

### **§11. Lista rezerwowa**

1. Oferujemy możliwość wpisania się na listę rezerwową.

2. W przypadku zwolnienia terminu na dany zabieg, zawsze kontaktujemy się z pierwszą osobą na liście.
3. Z uwagi na powyższe, prosimy, aby Państwo niezwłocznie powiadamiali obsługę Salonu Lusterko o niemożliwości pojawienia się na wizycie. Pozwoli to na korzystanie z naszych usług osobom oczekującym na liście rezerwowej.

### **§12. Zamawianie i odbiór kosmetyków**

1. Zamówione kosmetyki czekają na Państwa 10 dni lub do zgłoszonego przez Państwa dnia odbioru, przy zamówieniu kosmetyków pobieramy zaliczkę 30% wartości ceny.
2. Produkty, które nie zostaną przez Państwa odebrane trafiają na półkę i mogą być zakupione przez inne osoby, a wpłacona zaliczka przepada.
3. Produkty dostępne na półce nie mogą być rezerwowane na dłużej niż 1 dzień.
4. Nie przyjmujemy zwrotów kosmetyków.

### **§13. Standard obsługi**

1. Wszystkie procedury, zapisy oraz obsługa przed, w trakcie i po zabiegu prowadzone są z najwyższą starannością o komfort i bezpieczeństwo klienta.
2. W Salonie Lusterko zapewniamy:
  - a. bezpieczny atestowany i serwisowany sprzęt i urządzenia,
  - b. zdezynfekowane powierzchnie i sterylne narzędzia zabiegowe,
  - c. profesjonalny dobór pielęgnacji domowej dla intensyfikacji efektów zabiegów,
  - d. ściśle wyselekcjonowany i wykształcony personel,
  - f. atmosferę bezpieczeństwa i opieki,
  - g. pełną dyskrecję i wysoką kulturę osobistą pracowników,
  - j. dowolną formę płatności: gotówka, przelew, przedpłata, karta płatnicza,
  - k. pełną odpowiedzialność za nasze działania zabiegowe,
  - l. szacunek i spełnianie Państwa niestandardowych życzeń – oczywiście w miarę możliwości.

### **§14. Zmiany w Regulaminie**

2. O wszelkich zmianach w niniejszym Regulaminie będziemy Państwa informować na bieżąco na naszej stronie internetowej [www.salonlusterko.pl](http://www.salonlusterko.pl), Salon Lusterko zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie.
3. Każdy(a) klient/ka ma prawo do wglądu do regulaminu, cennika usług i certyfikatów uzyskanych przez pracowników gabinetu.
4. W Salonie mają zastosowanie wytyczne Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 17 lutego 2004 r. w sprawie szczegółowych wymagań sanitarnych jakim powinny odpowiadać zakłady fryzjerskie, kosmetyczne, tatuażu i odnowy biologicznej.
5. Wszystkie osoby przebywające w Salonie Kosmetycznym Lusterko zobowiązane są przestrzegać niniejszego regulaminu i stosować się do sugestii pracowników.
6. Niezastosowanie się klientki/a do wymagań regulaminu skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Salonu Lusterko za przeprowadzony zabieg.
7. W razie wątpliwości co do zdrowia klienta pracownik może odmówić wykonania zabiegu.
8. Salon nie bierze odpowiedzialności za powikłania po zabiegu lub brak pożądaných efektów zabiegu w przypadku nie stosowania się klienta do zaleceń pozabiegowych oraz nieodpowiedniej

pielęgnacji domowej.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.07.2020r. i obowiązuje do odwołania.