

## **Regulamin świadczenia usług w salonie Instytut zdrowia i urody Twój Styl**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania z usług kosmetycznych świadczonych w salonie **Instytut zdrowia i urody Twój Styl**, zwanego dalej „Salonem”.
2. Klienci Salonu mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem przed przystąpieniem do dowolnego zabiegu kosmetycznego, zwanego dalej „Zabiegiem”.
3. Przystąpienie do Zabiegu jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień Regulaminu. Każdy Klient ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień od momentu przystąpienia do Zabiegu.

### **§ 2**

#### **Klienci**

1. Klientem Salonu może być dowolna, pełnoletnia osoba fizyczna.
2. Dopuszcza się korzystanie z Zabiegów przez osoby niepełnoletnie, powyżej 13 roku życia, za wyraźną zgodą ich rodziców, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego. Pracownik Salonu jest uprawniony do żądania w każdym czasie przedłożenia stosownej zgody lub nawiązania połączenia z osobą uprawnioną do jej wyrażenia celem potwierdzenia wyrażenia zgody oraz do odmowy świadczenia Zabiegu, w przypadku braku zgody lub odmowy jej wyrażenia.
3. Klient decydujący się na wykonanie usługi zawiera umowę ustną na przeprowadzenie usług wykonywanych w salonie **Instytut zdrowia i urody Twój Styl**.
4. Klient decydujący się na wykonywanie usługi po wcześniejszej konsultacji z osobą odpowiedzialną za jej wykonanie dobrowolnie akceptuje warunki regulaminu, cenę za usługę, oraz z pełną odpowiedzialnością akceptuje efekt końcowy w dniu rozpoczęcia pracy przez pracownika wybranego przez klienta. Jeśli efekt końcowy odbiega od ustalonego pomiędzy stronami Klientowi przysługuje Prawo Reklamacyjne opisane w § 9 w powyższym regulaminie.

### **§ 3**

#### **Pracownicy**

1. Pracownicy są odpowiednio przeszkoleni do pracy na zajmowanym przez nich stanowisku, jak również posiadają wszelkie wymagane certyfikaty, atesty i zezwolenia na pracę w charakterze odpowiadającym ich stanowisku.
2. Pracownik, przez przystąpieniem do Zabiegu, obowiązany jest sprawdzić stan swojego stanowiska pracy i zadbać o posiadanie zapasu materiałów jednorazowych i ochronnych oraz wysterylizowanych narzędzi.
3. Pracownik, przed przystąpieniem do Zabiegu, jest obowiązany do dokonania dezynfekcji stanowiska, rąk i przedramion do wysokości łokci oraz narzędzi wielokrotnego użytku. Te same czynności pracownik wykonuje w czasie zabiegu, jeśli przerywa jego ciągłość oraz po zakończeniu Zabiegu.
4. Pracownicy Salonu zobowiązani są utrzymać dłonie i paznokcie w takim stanie, aby zminimalizować ryzyko zadrapań i skaleczeń.
5. Pracownicy Salonu są zobowiązani do upięcia włosów, tak by zminimalizować ryzyko przedostania się ich w obszar wykonywania Zabiegu.
6. Pracownicy Salonu są zobowiązani do przestrzegania przepisów BHP i ppoż.
7. Wszelkie odstępstwa od powyższych zasad Klienci powinni niezwłocznie zgłosić właścicielowi, menedżerowi lub innemu członkowi obsługi Salonu, który prowadzi w danym momencie dyżur.

### **§ 4**

#### **Higiena i bezpieczeństwo**

1. Powierzchnie płaskie oraz inne elementy wyposażenia Salonu, z którymi

- Klient nie ma bezpośredniego kontaktu podczas Zabiegu, są dezynfekowane lub sterylizowane co najmniej raz dziennie.
2. Pracownicy Salonu są zobowiązani do wykonywania systematycznych badań zdrowotnych w celu wyeliminowania wszelkich chorób, infekcji, schorzeń i dolegliwości, które mogłyby narazić Klientów na uszczerbek na zdrowiu lub przenieść się na Klientów.
  3. Pracownicy Salonu z otwartymi ranami i skaleczeniami lub sączącymi się zmianami skórnymi, niedającymi się właściwie zabezpieczyć przed kontaktem z ciałem Klienta, są wyłączani od świadczenia usług kosmetycznych do czasu całkowitego usunięcia powyższych odstępstw.
  4. W przypadku zranienia Klienta podczas Zabiegu, Zabieg jest natychmiastowo przerywany, a miejsce zranienia jest niezwłocznie myte, dezynfekowane i zabezpieczane sterylnym opatrunkiem stosownym do skali zranienia. Zabieg przerwany jest dokańczany w dogodnym dla Klienta terminie, bez dodatkowej opłaty, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i wyłącznie po całkowitym wyleczeniu.
  5. W Salonie mają zastosowanie wyłącznie preparaty do dezynfekcji dopuszczone do użytku w gabinecie kosmetycznym.

## **§ 5**

### **Świadczenie usług fryzjersko-kosmetycznych**

1. Przed przystąpieniem do Zabiegu Pracownik przeprowadza z Klientem wywiad w celu ustalenia czy na stan zdrowia Klienta, przebyte lub obecne choroby, jak również tryb życia nie stanowią przeciwwskazań do odbycia Zabiegu lub nie stwarzają ryzyka wystąpienia skutków ubocznych oraz w celu ustalenia zaleceń pozabiegowych.
2. Każdy Klient jest zaznajamiany z przeciwwskazaniami, skutkami ubocznymi i zaleceniami pozabiegowymi, a przystępując do Zabiegu mają ich pełną świadomość i je akceptują. W przypadku najpoważniejszych Zabiegów i powikłań Pracownik ma prawo odebrać w tym przedmiocie pisemne potwierdzenie oraz odmówić wykonania Zabiegu przy braku woli złożenia takiego oświadczenia przez Klienta.
3. Klienci, przed rozpoczęciem Zabiegu, mają obowiązek powiadomienia Pracownika o wszelkich dolegliwościach i przeciwwskazaniach, które mogą wpłynąć na przebieg Zabiegu, w szczególności o: chorobach serca, używaniu rozrusznika serca, chorobach nowotworowych, stanach zapalnych w fazie ostrej, przebytej żółtaczce i innych chorobach zakaźnych, ciąży lub okresie połogowym, posiadanych protezach lub wkładkach (np. domacicznych), przyjmowaniu leków zmniejszających krzepliwość krwi oraz niestandardowych reakcjach na widok krwi lub przerwanej ciągłości tkanek ciała.
4. Każdorazowo, gdy Zabieg nie jest wykonany w serii, w której odstępy między kolejnymi Zabiegami wynoszą maksymalnie 7 dni lub przed rozpoczęciem kolejnej serii, która następuje po okresie dłuższym niż 14 dni, Klient winien potwierdzić aktualność wywiadu i przekazanych informacji.
5. Klient jest obowiązany do nieposiadania w czasie Zabiegu jakiegokolwiek biżuterii. Wszelkie kosztowności winny być przechowywane przez Klienta na jego odpowiedzialność.
6. Klienci zobowiązani są do natychmiastowego poinformowania Pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania Zabiegu.
7. W razie wątpliwości w zakresie bezpieczeństwa przeprowadzenia Zabiegu, Pracownik może odmówić jego przeprowadzenia.
8. Pracownik ma prawo odmówić przeprowadzenia Zabiegu także w przypadku, gdy poweźmie wątpliwość, czy Klient nie planuje wyłudzić Zabiegu oraz gdy

stwierdzi pozostawanie Klienta pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

## **§ 6**

### **Płatność**

1. Klient jest obowiązany do zapłaty za wykonane usługi fryzjersko-kosmetyczne. Cennik Zabiegów jest wywieszony w Salonie oraz dostępny w Internecie pod adresem: [www.instyuttwojstyl.pl](http://www.instyuttwojstyl.pl)
2. W Salonie udostępnia się następujące sposoby zapłaty: płatność gotówką w kasie, płatność kartą płatniczą w terminalu.
3. Salon zastrzega sobie prawo do przeprowadzania czasowych promocji na Zabiegi świadczone w Salonie. Skorzystanie z obniżonej ceny lub promocyjnej oferty może być obwarowane odrębnymi zasadami, które zostaną podane do publicznej wiadomości. Z tytułu promocji Klientom, którzy ponieśli pełną cenę Zabiegu nie przysługują żadne roszczenia.
4. W Salonie dostępne są także Karnety, płatne z góry, uprawniające do skorzystania z określonej liczby Zabiegów w określonym czasie.
5. Cennik usług jest formą ogólnodostępną dla każdego konsumenta decydującego się na wykonanie usługi, ceny za usługi które mają przedziały cenowe „od” są przedziałami ruchomymi ze względu na indywidualne potrzeby wykonywanych usług na którą konsument się decyduje .
6. W przypadku skorzystania przez konsumenta z kilku usług wskazanych w cenniku, ceny za poszczególne usługi sumują się .
7. Cennik usług podlega stałej aktualizacji, w przypadku wprowadzenia zmian będących wynikiem wzrostu cen towarów na których usługa jest wykonywana .

## **§ 7**

### **Odpowiedzialność**

1. Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia Salonu Klienci odpowiadają bez ograniczeń. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialne ich ustawowi przedstawiciele.
2. Salon ponosi odpowiedzialność za powierzone do przechowania okrycia wierzchnie, o ile w Salonie znajduje się wydzielone miejsce na ich pozostawienie lub inne rzeczy, jeśli przyjęto je wyraźnie na przechowanie. Salon nie ponosi jednak odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione w okryciu wierzchnim lub w Salonie poza miejscami przeznaczonymi do ich pozostawienia, w szczególności rzeczy wartościowe, torby, plecaki i torebki, które Klient powinien zatrzymać przy sobie.
3. Salon ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Zabiegu przez Pracowników.
4. Niezastosowanie się Klienta do postanowień Regulaminu lub złożenie nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie swojego stanu zdrowia i przeciwwskazań lub w wywiadzie, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności za wykonany Zabieg po stronie Salonu
5. Salon nie odpowiada za niezadowolenie Klienta z efektu końcowego Zabiegu, wynikającego z subiektywnych odczuć Klienta, jeśli został on wykonany w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką kosmetyczną i w sposób nieustępujący ogólnie przyjętym standardom.

## **§ 8**

### **Rezerwacje**

1. Klient może uprzednio umówić termin wykonania Zabiegu w Salonie, telefonicznie, internetowo lub e-mailowo.
2. Nieprzystąpienie do Zabiegu w umówionym terminie lub odwołanie terminu na mniej niż 24 godziny przed jego rozpoczęciem, uprawnia Salon do

niedokonywania dalszych rezerwacji dla tego Klienta i naliczenia mu za następny Zabieg ceny do 50% wyższej.

3. Na zarezerwowane Zabiegi należy się zgłosić najpóźniej na 5 minut przed umówioną godziną. Salon zachowuje prawo do niewykonania Zabiegu na rzecz Klienta, który pojawi się z opóźnieniem przekraczającym 10 minut.
4. Niezależnie od powyższego, za wyraźną zgodą Klienta, Zabieg może zostać wykonany nawet mimo spóźnienia, z zastrzeżeniem, że poszczególne etapy Zabiegu zostaną skrócone wedle uznania Pracownika, z wyjątkiem etapów, które mają określony, minimalny czas trwania. Za tak wykonany Zabieg należy się cena w pełnej wysokości.
5. W przypadku opóźnienia się Zabiegu z przyczyn leżących po stronie Salonu, w tym Pracownika, żaden z etapów nie zostanie skrócony.
6. Salon zastrzega sobie prawo do odwołania terminu Zabiegu na 24 godziny przed jego terminem. Salon jednocześnie uzgodni z Klientem nowy termin Zabiegu.
7. Pierwszeństwo na termin wykonania Zabiegu mają Klienci, którzy dokonali rezerwacji.

## **§ 9**

### **Reklamacje**

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji, na podstawie dowodu zakupu jakim jest paragon fiskalny lub faktura wydany na podstawie opłacenia powyższej usługi. Reklamacji podlega sposobu wykonania Zabiegu lub jego efektów, w terminie 7 dni od jego wykonania lub wystąpienia niepożądanych efektów Zabiegu. Do zgłoszenia reklamacji konieczne jest udowodnienie wykonania Zabiegu w Salonie w dowolnej formie.
2. Reklamacje składa się w formie pisemnej osobiście w Salonie lub za pośrednictwem listu poleconego nadanego na adres Salonu. Wskazane jest dołączenie do zgłoszenia dokumentacji zdjęciowej.
3. Wszystkie reklamacje zostaną rozpoznane w terminie 14 dni.
4. W przypadku uznania reklamacji Salon umożliwi klientowi skorzystanie z nieodpłatnego Zabiegu korygującego, który wykona osoba przełożona nad Pracownikiem wykonującym pierwotny Zabieg. Salon może zaproponować dodatkowe korzyści w ramach zadośćuczynienia.
5. W przypadku odmowy uznania reklamacji Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od tej decyzji w terminie 7 dni. W postępowaniu odwoławczym powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku kwestionowania Zabiegu zaraz po jego wykonaniu, Klient nie jest zwolniony z zapłaty za wykonaną usługę – w przypadku zasadności jego żądań ewentualny zwrot zostanie dokonany w pełnej wysokości. Salon zastrzega sobie jednak możliwość zwolnienia Klienta z opłaty w przypadku gdy efekt zabiegu w sposób rażąco odbiega od efektu który miał zostać uzyskany po wykonaniu usługi.

## **§ 10**

### **Pozostałe postanowienia**

1. Na terenie całego Salonu obowiązuje całkowity zakaz palenia i używania tytoniu oraz wyrobów tytoniowych i nikotynowych, w tym papierosów elektronicznych, jak również obowiązuje całkowity zakaz spożywania napojów alkoholowych oraz innego rodzaju używek i środków odurzających.

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. Każdy Klient ma prawo wglądu do regulaminu, cennika i certyfikatów na jakie powołuje się Salon lub Pracownicy.

2. Salon zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie. Nowe postanowienia są wiążące od momentu ich opublikowania w Salonie. Do rezerwacji i Zabiegów wykonanych przed zmianą stosuje się postanowienia dotychczasowe.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych usług fryzjersko- kosmetycznych winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie.
4. Niniejszy regulamin obowiązuje od 2024 r.