

REGULAMIN SALONU CHROMATIC | HAIR & NAILS – WARSZAWA

1. Rezerwacje terminów

- a. Salon otwarty jest od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00-20:00 i w soboty w godzinach 9:00-18:00. Salon jest nieczynny w niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy.
- b. Wizyty w Salonie można rezerwować telefonicznie, online (Booksy, Facebook, Instagram) lub osobiście.
- c. Prosimy o dokładne podanie preferowanego terminu oraz usługi.
- d. Rezerwacje są akceptowane na podstawie dostępności pracowników Salonu.
- e. Prosimy o przestrzeganie wcześniej ustalonego terminu wizyty. W przypadku niemożności dotrzymania terminu, prosimy o poinformowanie nas o anulowaniu lub potwierdzenie wizyty najpóźniej do godziny 15:00 dnia poprzedzającego zaplanowaną wizytę. Brak potwierdzenia skutkuje anulowaniem wizyty.
- f. Prosimy o punktualne przybycie na umówioną wizytę. Opóźnienie może skutkować skróceniem czasu usługi lub koniecznością jej odwołania, za co Salon nie ponosi odpowiedzialności.
- g. W przypadku opóźnienia z naszej strony, będziemy starać się jak najszybciej poinformować o zmianie planów.
- h. Salon może, po uprzednim poinformowaniu Klienta, odmówić wykonania usługi nieprawidłowo wybranej przez Klienta podczas rezerwacji online lub przełożyć jej termin. Taka sama zasada dotyczy sytuacji, w której Klient wybrał usługę, której po analizie stanu włosów, nie da się wykonać prawidłowo w wybranym terminie.

2. Higiena i bezpieczeństwo

- a. Dbamy o czystość i higienę w naszym Salonie. Narzędzia i przybory fryzjerskie są regularnie dezynfekowane. Narzędzia kosmetyczne poddawane są dwufazowej sterylizacji i przechodzą przez autoklaw. Pilniki, polerki, patyczki są jednorazowe.
- b. Prosimy o stosowanie się do zasad higieny osobistej.
- c. W przypadku stanu zdrowia, który może stanowić ryzyko dla innych Klientów lub personelu, prosimy o odłożenie wizyty do momentu wyzdrowienia.
- d. Zakazuje się przychodzenia do salonu z wszami. Jeśli klient lub dziecko ma wszy, należy odwołać wizytę.
- e. W przypadku zignorowania zakazu z punktu d), klient lub opiekun prawny dziecka musi liczyć się z tym, że jeśli fryzjer zauważy obecność wszy na jakimkolwiek etapie wykonywania usługi, usługa ta zostanie natychmiast przerwana. Fryzjer ma prawo zażądać zapłaty za wykonaną usługę oraz za dezynfekcję całego salonu. Osoba posiadająca wszy musi opuścić salon bez suszenia włosów.
- f. Prosimy pamiętać, że zakup usługi w salonie oznacza, że Klient zadeklarował (po uprzedniej konsultacji z pracownikiem) brak przeciwwskazań zdrowotnych do wykonania danej usługi. Bardzo ważne jest, aby Klient poinformował nas o wszelkich potencjalnych przeciwwskazaniach do wykonania usługi oraz o ewentualnych alergiach na kosmetyki. W przypadku niepodania takich informacji, ewentualne konsekwencje ponosi się na własną odpowiedzialność. Pracownicy salonu służą pomocą i doradztwem w przypadku jakichkolwiek wątpliwości.

3. Usługi

a. Z usług salonu mogą korzystać osoby pełnoletnie oraz osoby niepełnoletnie.

Usługi dla osób niepełnoletnich:

- Osoby niepełnoletnie poniżej 12 roku życia mogą korzystać z usług Salonu wyłącznie w obecności rodzica lub opiekuna prawnego.

- Osoby niepełnoletnie w wieku 12-18 lat mogą korzystać z usług Salonu wyłącznie za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego. Zgoda może być wyrażona na piśmie lub ustnie bezpośrednio w salonie.

Pracownik Salonu jest uprawniony do żądania przedłożenia stosownej zgody. W razie jej braku, pracownik jest uprawniony do niewykonania usługi. Salon nie ponosi odpowiedzialności za podanie fałszywych danych przez Klientów.

b. Lista usług oraz ich ceny są dostępne na Booksy Salonu (<https://chromatic.booksy.com/>).

c. Salon określa długości włosów zgodnie z następującymi kategoriami: krótkie (do ucha), średnie (od ucha do ramion), długie (od ramion do łopatek) oraz bardzo długie (poniżej łopatek).

d. Klienci posiadający gęste włosy, niezależnie od ich długości, są zobowiązani do wybrania usługi odpowiedniej dla gęstych/bardzo długich włosów.

e. W przypadku mężczyzn z włosami o długości do ramion, dłuższymi, bardzo długimi lub gęstymi, obowiązuje cennik jak za usługę damskiego strzyżenia.

f. Prosimy o zgłaszanie ewentualnych uwag odnośnie oczekiwanej usługi przed jej rozpoczęciem.

g. Po wykonaniu usługi, pracownik Salonu udziela Klientowi zaleceń i wskazówek dotyczących dalszej pielęgnacji włosów. Podkreślamy, że przestrzeganie tych zaleceń ma kluczowe znaczenie dla osiągnięcia optymalnych efektów zabiegu. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości lub potrzeby dodatkowych informacji, pracownicy Salonu są dostępni, aby udzielić wsparcia i odpowiedzi na wszelkie pytania Klienta.

h. W wyjątkowych przypadkach, w szczególności w razie wątpliwości co do bezpieczeństwa przeprowadzenia zabiegu, pracownik Salonu ma prawo odmówić jego przeprowadzenia lub zmienić termin rezerwacji. Przeciwwskazaniem do wykonania usługi mogą być m.in. włosy w bardzo złym stanie.

i. Usługa strzyżenia grzywki odbywa się bez mycia. Salon nie wykonuje nowych grzywek, jedynie stylizuje te które są już zrobione. Do stylizacji Klient musi mieć czystą głowę, bez lakieru, suchego szamponu, czy innych kosmetyków. Salon nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo wykonaną usługę, w przypadku, gdy Klient nie zastosuje się do wyżej wymienionych wymogów.

j. Po usługach koloryzacji i pielęgnacji włosów ważne jest jakimi kosmetykami myte są włosy w domu. Informujemy, że jeśli użyte są produkty oczyszczające, to kolor szybciej zmyje się z włosów. W przypadku stosowania przez Klienta produktów oczyszczających lub innych, które mogłyby wpłynąć na farbę, usługa koloryzacji nie podlega reklamacji, a Salon nie ponosi odpowiedzialności za niezadowolający efekt wykonanej usługi.

k. Przed rozpoczęciem każdej koloryzacji rozjaśniającej przeprowadzamy konsultację i pytamy jakim zabiegom były poddawane wcześniej włosy. Zaznaczamy, że jest to niezwykle ważne, żeby być z nami szczerym i nie zatajać faktów, które mogą być kluczowe podczas usługi. W przypadku zatajenia

czegokolwiek, co mogło mieć wpływ na realizację usługi, Salon nie ponosi odpowiedzialności za niepożądany rezultat wykonanej usługi lub skutki uboczne.

I. Po koloryzacji włosów zalecamy, aby nie myć ich przez 72 godziny.

4. Ceny i płatności

a. Lista usług oraz ich ceny są dostępne w cenniku i na Booksy Salonu (<https://chromatic.booksy.com/>).

b. Ceny zawarte w cenniku i na Booksy nie są ofertą handlową i mogą ulec zmianie.

c. Cena usług jest ustalana przed rozpoczęciem wykonania usługi.

d. W przypadku wykonywania usługi poza godzinami pracy salonu, obowiązuje dopłata w wysokości +100% ceny usługi.

e. Każdy przypadek jest indywidualny. W niektórych przypadkach ceny usług mogą różnić się od cen zamieszczonych w cenniku i na stronie, ze względu na zakres pracy i zużycie kosmetyków. O zmianie ceny i jej dokładnej wysokości Klient jest informowany przed wykonaniem usługi, tak aby miał możliwość zrezygnować z niej.

f. Salon nie ponosi odpowiedzialności za niezapoznanie się przez Klienta z cennikiem.

5. Zadatki

a. Przy rezerwacji terminu przez nowych klientów pobierany jest zadek w wysokości 50% wartości usługi, który należy wpłacić w ciągu 3 dni roboczych od wstępnej rezerwacji.

b. Pozostała kwota jest płatna w dniu wykonania usługi.

c. Wpłacony zadek gwarantuje potwierdzenie rezerwacji.

d. Zadek jest bezzwrotny w przypadku odwołania rezerwacji później niż 48 godzin przed ustalonym terminem wizyty. Klient ma prawo odwołać lub przełożyć wizytę, wyłącznie telefonicznie, najpóźniej 48 godzin przed planowaną wizytą. W przypadku odwołania lub zmiany terminu z zachowaniem tego terminu, zadek może zostać zaliczony na poczet nowej rezerwacji. Brak spełnienia tych warunków skutkuje utratą zadatku.

6. Vouchery podarunkowe

a. Voucher jest ważny przez rok od daty wydania.

b. Voucher nie podlega wymianie na inne produkty objęte zniżką i nie łączy się z innymi promocjami.

c. Vouchera nie można wymienić na gotówkę, inny voucher upominkowy ani zmodyfikować.

d. Jeśli voucher zostanie zgubiony, skradziony, zniszczony lub użyty bez zezwolenia, salon nie zobowiązuje się do wymiany.

e. Jeśli zakup przekroczy kwotę wskazaną na voucherze, osoba wykorzystująca kupon jest zobowiązana do zapłacenia różnicy w momencie zakupu.

f. Jeśli całkowita kwota zakupu będzie niższa od kwoty wskazanej na voucherze, niewykorzystana kwota przepada.

g. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany warunków dotyczących niniejszego vouchera bez wcześniejszego powiadomienia.

7. Karty lojalnościowe

- a. Karty lojalnościowe wydawane są wyłącznie na usługi manicure i pedicure.
- b. Karta jest ważna przez 12 miesięcy od daty pierwszej wizyty przypisanej do danej usługi.
- c. Karta jest imienna i przypisana do jednej osoby oraz jednego rodzaju usługi.
- d. Niedozwolone jest łączenie kart pomiędzy różnymi osobami.
- e. Niedozwolone jest łączenie usług (np. manicure z pedicure).
- f. Karta lojalnościowa nie podlega wymianie na ekwiwalent pieniężny.
- g. Zgubienie lub zniszczenie karty powoduje jej unieważnienie – salon nie wydaje duplikatów.

8. Zadowolenie klienta

- a. Jesteśmy otwarci na wszelkie sugestie i uwagi odnośnie naszych usług. Zachęcamy do dzielenia się swoją opinią.
- b. W przypadku niezadowolenia z efektu końcowego, prosimy o kontakt z nami w celu znalezienia satysfakcjonującego rozwiązania.

9. Reklamacje

- a. Klient może zgłaszać reklamacje na zasadach i w terminach określonych poniżej. Reklamacje mogą dotyczyć jakości usług świadczonych przez Salon.
- b. Reklamację Klient składa osobiście w salonie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: chromatic.salon@gmail.com. Przy tym, w przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej Salon zastrzega, iż w celu rozpatrzenia reklamacji może być niezbędna wizyta Klienta w Salonie i umożliwienie pracownikom dokonania oględzin włosów lub paznokci.
- c. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, adres poczty elektronicznej, na który ma zostać przesłana odpowiedź oraz opis przedmiotu reklamacji umożliwiający jej rozpatrzenie, a także datę zauważenia wady.
- d. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji uzależniona jest m.in. od tego, czy Klient stosował się do uwag i rekomendacji, które uzyskał w Salonie. Jeżeli nie stosował się do nich, to reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie. Reklamacja zostanie również rozpatrzona negatywnie, jeżeli Klient w znaczącym stopniu przyczynił się do powstania niepożądanego efektu.
- e. Reklamacje na usługi dotyczące paznokci można zgłaszać w następujących terminach:
 - Lakier klasyczny: do 2 dni od wykonania usługi.
 - Lakier hybrydowy: do 7 dni od wykonania usługi.
 - Żel, akryl: do 7 dni od wykonania usługi.
- f. Reklamacje na usługi koloryzacji można zgłaszać do 7 dni od wykonania usługi.
- g. Reklamacje dotyczące usług upięć okolicznościowych można zgłaszać wyłącznie przed opuszczeniem Salonu, w dniu wykonania usługi.

h. Reklamacje na inne usługi fryzjerskie można zgłaszać do 7 dni od wykonania usługi.

i. Salon rozpatruje reklamacje w najszybszym możliwym terminie, nie dłużej jednak niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta.

j. Niniejsze postanowienia dotyczące reklamacji nie wyłączają ani nie ograniczają praw Klienta wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

10. Zachowanie w salonie i zasady korzystania z usług salonu

a. Prosimy o zachowanie kultury osobistej oraz szacunku wobec personelu i innych Klientów. W Salonie stawiamy na atmosferę przyjazną i profesjonalną, dlatego oczekujemy od wszystkich naszych gości, aby zachowywali się w sposób odpowiedni i uprzejmy.

b. Nie tolerujemy agresywnego ani obraźliwego zachowania. Pracownik Salonu ma prawo odmówić wykonania usługi, jeśli widzi, że Klient zachowuje się nieuprzejmie lub agresywnie wobec personelu lub innych Klientów. Salon zastrzega sobie prawo do usunięcia osoby stosującej takie zachowanie z Salonu, bez możliwości uzyskania zwrotu kosztów usługi.

c. Personel ma prawo odmówić wykonania usługi klientom, którzy nie przestrzegają zasad panujących w salonie, w szczególności:

- brak kultury osobistej,
- przeszkadzanie innym osobom przebywającym w salonie,
- ignorowanie uwag personelu,
- przekraczanie granic w relacji klient–personel,
- nachalne, natarczywe lub obraźliwe zachowanie wobec pracowników,
- działania naruszające dobre imię salonu,
- sytuacje, w których zachowanie klienta negatywnie wpływa na komfort psychiczny lub poczucie bezpieczeństwa pracowników.

d. Zakazuje się wstępu do salonu z dziećmi jako osobami towarzyszącymi, jeżeli wizyta nie dotyczy bezpośrednio dziecka. W przypadku, gdy opiekun pełnoprawny przyprowadza dziecko na wizytę, prosimy o zachowanie nadzoru nad nim. Zalecamy, aby dzieci nie przeszkadzały innym klientom ani pracownikom salonu. W sytuacji, gdy dziecko spowoduje uszkodzenie sprzętów lub przedmiotów należących do salonu, opiekun pełnoprawny jest zobowiązany do pokrycia wszystkich kosztów związanych z naprawą lub wymianą uszkodzonych przedmiotów.

e. Salon zastrzega sobie prawo do przerwania wizyty lub odmowy rezerwacji w przypadku powtarzających się naruszeń regulaminu.

11. Ograniczenia

a. Nie wykonujemy zabiegów rozjaśniania włosów, koloryzacji, dekoloryzacji włosów ufarbowanych wcześniej chną/henną.

b. Przy ściąganiu koloru, rozjaśnianiu włosów oraz wykonywaniu koloryzacji trójwymiarowej (ombre, sombre, refleksy), klient jest zobowiązany do poinformowania pracownika salonu wykonującego dany zabieg o wcześniejszym farbowaniu włosów farbami drogeryjnymi. W takich przypadkach salon

zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi lub jej realizacji wyłącznie po podpisaniu przez klienta oświadczenia o zrzeczeniu się wszelkich roszczeń oraz przyjęciu odpowiedzialności za ewentualne niezadowolające rezultaty.

c. Jeśli Klient ma jakiekolwiek zastrzeżenia lub uwagi dotyczące obsługi lub warunków panujących w Salonie, zachęcamy do bezpośredniego zgłaszania ich personelowi w trakcie trwania usługi. Jesteśmy otwarci na wszelkie sugestie i będziemy starać się sprostać oczekiwaniom naszych Klientów.

12. Postanowienia końcowe

a. Zakup usługi oznacza zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz wyrażenie na niego zgody. Klient zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich zawartych w Regulaminie zasad i postanowień.

b. Udostępnianie danych osobowych (imię i nazwisko) oraz numerów telefonu, adresów e-mail przez Klientów przy rejestracji jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych przez Salon, 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).

c. Informujemy, że w Salonie stosujemy monitoring w celu zapewnienia bezpieczeństwa naszych pracowników, klientów oraz ochrony mienia na podstawie prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez administratora (art. 6 pkt 1 lit. f RODO). Nasze działania monitoringu są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa i służą wyłącznie ochronie interesów Salonu. Zdjęcia i nagrania wideo są przechowywane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa o ochronie danych osobowych i mogą być wykorzystane wyłącznie w celach bezpieczeństwa oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń.

d. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. W przypadku wprowadzenia zmian, Klienci zostaną o nich poinformowani poprzez umieszczenie aktualnej wersji Regulaminu na stronie internetowej Salonu. Kontynuowanie korzystania z usług Salonu po wprowadzeniu zmian oznacza akceptację nowej wersji Regulaminu.

e. W przypadkach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego.

Zachowanie powyższych zasad pozwoli nam wszystkim na stworzenie przyjemnej i bezpiecznej atmosfery w naszym salonie fryzjerskim. Dziękujemy za zrozumienie i współpracę ☺