

Regulamin Korzystania z Usług Salonu Fryzjerskiego Serafin Hair Buddy

§1. Informacje ogólne

Regulamin obowiązuje wszystkich klientów salonu.

Korzystając z usług salonu, klient akceptuje postanowienia regulaminu.

§2. Rezerwacje, godziny pracy, zadatki i odwołania wizyt

Rezerwacji wizyt można dokonywać od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00–20:00 oraz w soboty od 10:00 do 15:00.

Powyższe godziny dotyczą wyłącznie dostępności terminarza rezerwacji i nie oznaczają, że salon jest czynny stacjonarnie przez cały ten czas.

Wizyty odbywają się wyłącznie po wcześniejszym umówieniu terminu, zgodnie z ustaleniami z personelem.

Wizyty w inne dni możliwe są wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z salonem.

Spóźnienie powyżej 15 minut może skutkować skróceniem zabiegu lub anulowaniem wizyty.

Odwołanie wizyty bezpłatne jest do 4 dni (96) godzin przed terminem.

W celu potwierdzenia rezerwacji usług fryzjerskich salon zastrzega sobie prawo do pobierania zadatku w wysokości 30% brutto wartości usługi. Zadatek płatny jest w momencie dokonywania rezerwacji za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego, stacjonarnie, przelewem tradycyjnym lub przez BLIK. W dniu wizyty, kwota zadatku zostaje zaliczona na poczet ceny końcowej usługi.

Zadatek nie podlega zwrotowi w przypadku niepojawienia się klienta lub odwołaniu wizyty poniżej 96 godzin przed planowaną wizytą. Za nieobecność uważa się również spóźnienie uniemożliwiające wykonanie pełnej usługi (dla strzyżenia powyżej >15 minut, dla koloryzacji >25minut). Wyjątkiem są sytuacje losowe, na które klient nie ma wpływu. Ostateczna decyzja w zakresie ewentualnego zwrotu zadatku w indywidualnych przypadkach należy do salonu.

W przypadku błędnego wyboru usługi podczas rezerwacji przez klienta (np. wybór koloryzacji jednolitej zamiast balejażu, refleksów lub innej usługi wymagającej znacznie dłuższego czasu pracy), który skutkuje brakiem możliwości wykonania oczekiwanej usługi w zarezerwowanym terminie, salon nie ma obowiązku zwrotu wpłaconego zadatku.

W takiej sytuacji salon może:

- wykonać wyłącznie usługę zgodną z dokonaną rezerwacją,
- zaproponować nowy termin realizacji właściwej usługi.

Wpłacony zadatek zostaje wówczas przeniesiony na nowy termin i nie podlega zwrotowi. Zmiana zakresu usługi w dniu wizyty nie stanowi podstawy do zwrotu zadatku.

§3. Cennik i płatności

Ceny usług podane w cenniku są orientacyjne i mogą ulec zmianie w zależności od zużycia materiału, długości włosów i poziomu skomplikowania zabiegu.

W systemie rezerwacyjnym Booksy widoczne są tzw. widełki cenowe, które odzwierciedlają możliwy zakres ceny końcowej zależny od powyższych czynników.

Ostateczna cena jest ustalana podczas konsultacji przed wykonaniem usługi.

Salon akceptuje płatności gotówką, kartą oraz BLIKIEM.

§4. Koloryzacja – zasady, odpowiedzialność i ryzyko

W przypadku koloryzacji włosów, których historia nie jest znana (np. wcześniejsze farbowanie farbami drogerijnymi, henną, preparatami niewiadomego składu) lub których stan wskazuje na bardzo złą kondycję włosów, salon może odmówić wykonania usługi lub zaproponować inny wariant działania – np. etapową regenerację i wspólne podjęcie nowej strategii.

Jeśli klientka mimo zaleceń nalega na wykonanie zabiegu koloryzacji w sposób niezgodny z rekomendacjami stylisty, salon zastrzega sobie prawo do odmówienia realizacji usługi.

Efekt usługi fryzjerskiej zależy od wielu czynników indywidualnych, takich jak wcześniejsza historia włosów, ich kondycja, struktura, naturalny pigment oraz zastosowana pielęgnacja po zabiegu.

Inspiracje przedstawiane przez klienta (np. zdjęcia) mają charakter poglądowy i służą jako punkt odniesienia podczas konsultacji. Ostateczny efekt usługi może różnić się od przedstawionych materiałów, a jego odbiór wizualny może być również zależny od warunków oświetleniowych.

Reklamacje dotyczące koloryzacji rozpatrywane są tylko w przypadku przestrzegania wszystkich powyższych zaleceń i zgłoszenia ich w terminie do 3 dni roboczych od wykonania usługi. Szczółowe warunki dot. reklamacji opisane są w punkcie 6.

§5. Warunki zdrowotne i przeciwwskazania

Dla bezpieczeństwa klienta oraz personelu, przed każdą usługą prosimy o poinformowanie stylisty o wszelkich istotnych kwestiach zdrowotnych, takich jak:

- alergie (np. na składniki kosmetyków),
- choroby skóry głowy,
- ciąża, karmienie piersią,
- stosowanie leków lub preparatów dermatologicznych, ziołowych i innych leczniczych

W uzasadnionych przypadkach personel może zaproponować wykonanie próby uczuleniowej przed wykoaniem planowanego zabiegu.

Salon zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi, jeśli jej przeprowadzenie mogłoby stanowić zagrożenie dla zdrowia klienta lub stylisty.

§6. Reklamacje

Reklamacje dotyczące usług fryzjerskich można zgłaszać osobiście w salonie, telefonicznie lub mailowo – w terminie do 7 dni roboczych od wykonania usługi. Każda reklamacja jest rozpatrywana indywidualnie.

W celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji konieczna jest wizyta w salonie, umożliwiająca ocenę efektu usługi przez stylistę. Podczas wizyty reklamacyjnej sporządzana jest karta reklamacji, stanowiąca podstawę do dalszego rozpatrywania sprawy przez salon. W trakcie wizyty personel salonu może wykonać dokumentację zdjęciową.

Salon rozpatruje reklamację w terminie do 5 dni roboczych od dnia jej przyjęcia w salonie. Decyzja przekazywana jest klientowi telefonicznie, mailowo lub podczas wizyty w salonie.

W przypadku uznania reklamacji za zasadną salon może zaproponować:

- poprawkę usługi,
- inne rozwiązanie adekwatne do sytuacji,
- w szczególnych przypadkach – częściowy zwrot kosztów usługi.

Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest:

- stosowanie się do zaleceń pielęgnacyjnych przekazanych podczas wizyty,
- brak ingerencji w efekt usługi we własnym zakresie lub w innym salonie przed wizytą reklamacyjną,
- udzielenie przez klienta prawdziwych informacji dotyczących wcześniejszych zabiegów chemicznych, przeciwwskazań zdrowotnych lub alergii.

Reklamacja może zostać rozpatrzona wyłącznie w odniesieniu do aktualnego stanu włosów możliwego do oceny podczas wizyty w salonie. W przypadku ingerencji w efekt usługi we własnym zakresie lub wykonania kolejnych zabiegów w innym salonie przed wizytą reklamacyjną salon może odmówić rozpatrzenia reklamacji.

W szczególności w pierwszych dniach po zabiegu zaleca się unikanie:

- kontaktu z chlorowaną lub słoną wodą (np. basen, morze),
- intensywnego nasłonecznienia bez zabezpieczenia włosów,
- mycia włosów silnie oczyszczającymi szamponami (np. z dużą zawartością SLS/SLES),
- stosowania produktów ziołowych, przeciwłupieżowych, leczniczych lub dermatologicznych,
- stosowania produktów, które nie zostały zalecone przez stylistę.

Reklamacje nie będą uwzględniane, jeśli:

- klient nie poinformował o istotnych przeciwwskazaniach zdrowotnych lub chemicznych,
- klient nie zastosował się do zaleceń stylisty przed lub po zabiegu,
- usługa została wykonana na wyraźne życzenie klienta wbrew rekomendacjom stylisty i została podpisana zgoda na wykonanie usługi wbrew rekomendacji.

§7. Czas trwania usług i opóźnienia

Czas trwania usług fryzjerskich może różnić się w zależności od indywidualnych cech włosów klienta, reakcji na produkty oraz zakresu wykonanego zabiegu.

Salon dokłada wszelkich starań, aby wizyty rozpoczynały się punktualnie. Zastrzegamy jednak możliwość opóźnień do 20 minut względem zaplanowanej godziny rozpoczęcia usługi wynikających z różnych przypadków np.:

- nieprzewidzianych reakcji chemicznych (np. czas rozjaśniania, tonowania),
- błędnie wybranej usługi podczas rezerwacji przez klienta, która w efekcie prowadzi do wydłużenia czasu realizacji (np. refleksy → baleyage),
- opóźnień wynikających ze spóźnienia poprzedzającego klienta.

W przypadku opóźnienia przekraczającego 20 minut, klient zostanie o tym poinformowany drogą telefoniczną, SMS-ową lub poprzez aplikację do rezerwacji.

Zalecamy przy planowaniu dnia uwzględnić możliwe nieznaczne przesunięcia czasowe, wynikające ze specyfiki usług świadczonych przez salon.

§8. Odmowa wykonania usługi

Salon Serafin Hair Buddy zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi, jeśli w ocenie fryzjera zabieg mógłby:

- pogorszyć kondycję włosów lub skóry głowy klienta,
- skutkować efektem niezgodnym z oczekiwaniami mimo przeprowadzonej konsultacji,
- stanowić ryzyko zdrowotne lub wizerunkowe,
- zostać wykonany wbrew profesjonalnym standardom lub estetyce salonu.

Przeciwwskazaniem do wykonania usługi są również włosy w bardzo złym stanie oraz włosy przedłużane.

W takich przypadkach klient zostanie poinformowany o przyczynach odmowy i – jeśli to możliwe – zaproponowana zostanie alternatywna forma usługi lub nowy termin.

W przypadku, gdy klientka mimo przeciwwskazań zdecyduje się na wykonanie usługi na własną odpowiedzialność, salon zastrzega sobie prawo do wykonania takiej usługi wyłącznie po sporządzeniu pisemnej notatki informacyjnej, w której klientka potwierdza, że została poinformowana o możliwych ryzykach i bierze pełną odpowiedzialność za rezultat.

Notatka ta stanowi zabezpieczenie salonu i może mieć wpływ na rozpatrzenie ewentualnej reklamacji.

Salon zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi lub przerwania jej w przypadku rażącego naruszenia zasad kultury osobistej, agresji słownej, próby wymuszenia lub nadużywania zaufania personelu.

W takich przypadkach salon ma prawo żądać pełnej zapłaty za wykonywaną usługę, pomimo tego że stylistka z w/w powodów nie mógł jej przeprowadzić. W takich sytuacjach wystawiany jest paragon będący podstawą do złożenia ewentualnej reklamacji.

§9. Potwierdzenie wizyt i brak kontaktu

W trosce o płynność pracy salonu, przed każdą wizytą – w szczególności u nowych klientek – salon może kontaktować się telefonicznie lub wiadomością SMS w celu potwierdzenia obecności.

Jeśli klientka nie potwierdzi obecności najpóźniej na 4 dni przed wizytą i nie uda się nawiązać kontaktu, salon zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji i udostępnienia terminu innej osobie.

§10. Monitoring i Ochrona Danych Osobowych (RODO)

Na terenie salonu prowadzony jest monitoring wizyjny w celu zapewnienia bezpieczeństwa klientów, pracowników oraz ochrony mienia.

Monitoring obejmuje strefy wspólne salonu (np. recepcję, salę główną, magazyn) i nie rejestruje dźwięku.

Nagrania z kamer są przechowywane przez okres nie dłuższy niż 3 miesiące, chyba że stanowią dowód w sprawie prawnej.

Administratorem danych zarejestrowanych przez monitoring jest właściciel salonu.

Dane osobowe klientów (imię, nazwisko, numer telefonu, historia wizyt) są zbierane i przetwarzane wyłącznie w celu realizacji usług i prowadzenia rezerwacji.

Dane nie są przekazywane podmiotom trzecim, z wyjątkiem sytuacji wynikających z przepisów prawa.

Każdy klient ma prawo do wglądu, poprawy, usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania swoich danych.

W sprawach związanych z danymi osobowymi prosimy o kontakt na adres e-mail: serafinhairbuddy@gmail.com

§11. Odpowiedzialność i bezpieczeństwo

Za rzeczy pozostawione w salonie nie ponosimy odpowiedzialności.

Zalecamy niepozostawianie wartościowych przedmiotów bez nadzoru.

§12. Zachowanie w salonie

Klient zobowiązany jest do kulturalnego zachowania wobec personelu i innych klientów.

Na terenie salonu obowiązuje zakaz spożywania alkoholu, używania środków odurzających oraz palenia tytoniu.

Personel ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku naruszenia zasad regulaminu.

§13. Klienci niepełnoletni, dzieci i zwierzęta

Klienci niepełnoletni:

Dla osób poniżej 16. roku życia oraz w przypadku usług obejmujących koloryzację, dekoloryzację, rozjaśnianie lub inne zabiegi chemiczne i metamorfozy – obecność rodzica lub opiekuna w salonie podczas wizyty jest obowiązkowa.

Dopuszcza się samodzielne korzystanie z usług salonu przez osoby niepełnoletnie powyżej 16. roku życia, pod warunkiem uzyskania wyraźnej zgody rodzica, opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego. W przypadku usług standardowych, takich jak strzyżenie, zgoda może zostać udzielona telefonicznie lub pisemnie – okazywana na prośbę pracownika salonu.

W przypadku usług dla dzieci prosimy, aby podczas wizyty obecny był wyłącznie jeden rodzic lub opiekun. Dzięki temu zapewniamy komfort dziecku, fryzjerowi i spokojną atmosferę w salonie.

Klienci przychodzący do salonu z dziećmi proszeni są o zachowanie szczególnej ostrożności – dzieci mogą różnie reagować na otoczenie salonu, a za ich bezpieczeństwo i zachowanie odpowiadają ich opiekunowie.

Personel salonu zastrzega sobie prawo do przerwania lub odmowy wykonania usługi, jeśli zachowanie dziecka zagraża bezpieczeństwu, przebiegowi zabiegu lub komfortowi innych klientów

Zwierzęta są mile widziane w salonie, pod warunkiem że są pod stałą opieką właściciela i nie stanowią zagrożenia ani dyskomfortu dla innych klientów.

§14. Postanowienia końcowe

Regulamin dostępny jest w salonie oraz na stronie Booksy.

Salon zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany wchodzi w życie z dniem ich ogłoszenia w salonie oraz na stronie Booksy. Rezerwacje dokonane przed dniem wprowadzenia zmian realizowane są na zasadach obowiązujących w dniu ich dokonania.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Wszelkie spory wynikłe na tle niniejszego Regulaminu rozstrzygane będą przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby salonu.

WAŻNA INFORMACJA

Na wizyty w naszym salonie prosimy o nie zakładanie ubrań o wysokiej wartości lub z delikatnych materiałów, które mogą ulec łatwemu zaciągnięciu. Mimo wszelkich starań, stosowania peleryn i zachowania dużej ostrożności w trakcie zabiegów koloryzacji lub rozjaśniania może dojść do przypadkowego kontaktu z chemią fryzjerską. Salon nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia odzieży.