

Regulamin Świadczenia Usług Salonu NailSpa by Katarzyna Ewald

§1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, został przyjęty dla

RokitkiPark Katarzyna Ewald
Ul. Tczewska 41, 83-112 Rokitki
NIP 5932630831

2. Regulamin określa zasady korzystania z usług zwanymi dalej „Usługą lub „Usługami” świadczonymi w salonie zwanym dalej „Salonem”.
3. Salon powiązany jest ze stroną internetową: www.rokitkipark.pl , kontem na Facebooku: NailSpa by Katarzyna Ewald, profilem Instagram @nailspa.rokitkipark oraz adresem e-mail: recepcja@rokitkipark.pl
4. Aktualna wersja Regulaminu została zamieszczona w siedzibie Salonu.
5. Klienci korzystający z Usług lub dokonujący zakupu produktów dostępnych w ofercie Salonu mają obowiązek zapoznania się z treścią Regulaminu przed przystąpieniem do skorzystania z oferty Salonu, a przystąpienie jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień Regulaminu bez konieczności jego podpisania. Klient jest zobowiązany stosować się wprost do postanowień Regulaminu.
6. Działalność Salonu opiera się na kompleksowym świadczeniu Usług w zakresie pielęgnacji i stylizacji paznokci.
7. Salon w swojej ofercie posiada bony podarunkowe zwane dalej Voucherem – z wykorzystaniem na Usługi dostępne w Salonie.
8. Szczegółowy opis Usług świadczonych w Salonie dostępny jest w siedzibie Salonu, a także w mediach społecznościowych (Instagram, Facebook) przypisanych dla działalności Salonu. Ponadto, wszelkich informacji na temat oferty udziela personel Salonu.
9. Ceny oferowanych Usług są cenami brutto i zostały szczegółowo opisane w cenniku, który dostępny jest w siedzibie Salonu a także w mediach społecznościowych (Instagram, Facebook).
10. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany cen Usług znajdujących się w ofercie, wycofania niektórych Usług z oferty oraz wprowadzania nowych Usług i przeprowadzania akcji promocyjnych. Uprawnienie, o którym mowa powyżej nie ma wpływu na rezerwacje złożone przed wejściem w życie zmiany cen lub warunków akcji promocyjnych , będą one realizowane na zasadach dotychczasowych.
11. Czas trwania każdej akcji promocyjnej oraz rabatowej jest ograniczony w czasie na warunkach przewidzianych w regulaminie tej akcji.

12. Salon zastrzega możliwość zmiany cen, o czym poinformuje poprzez ujawnienie w cenniku a także portalach społecznościowy Facebook, Instagram.
13. Za Usługi płatności można dokonywać w formie gotówki, płatności BLIK lub płatności kartą.
14. Szczegółowe zasady korzystania z form płatności udostępnianych przed dostawców zewnętrznych określone są w regulaminach udostępnianych przez tych dostawców.
15. Korzystanie z oznaczonej formy płatności wiąże się z akceptacją postanowień regulaminów. Salon nie ponosi odpowiedzialności za realizację procesu płatności przez dostawców zewnętrznych.
16. Jeżeli Klient korzysta z Usługi jako przedsiębiorca – w razie chęci otrzymania Faktury (zamiast paragonu) zobowiązany jest podać właściwe dane nabywcy do wystawienia faktury.

§2.

Zasady świadczenia Usług

1. Klientem Salonu może być osoba pełnoletnia. Dopuszcza się możliwość świadczenia Usług w stosunku do osoby niepełnoletniej - powyżej 16 roku życia, za wyraźną zgodą jej rodzica, opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego. W takim przypadku osoba świadcząca Usługę jest uprawniona do żądania przedłożenia od niepełnoletniego Klienta zgody pochodzącej od rodzica, opiekuna prawnego lub przedstawiciela ustawowego w przedmiocie potwierdzenia możliwości świadczenia Usługi na rzecz osoby niepełnoletniej. W przypadku braku zgody lub odmowy wyrażenia zgody osoba świadcząca Usługę ma prawo odmówić świadczenia Usługi.
2. Świadczący Usługę ma prawo odmówić jej świadczenia w sytuacji gdy jej wykonanie może zagrażać zdrowiu Klienta.
3. Przed przystąpieniem do świadczenia Usługi Klient zobowiązany jest zapoznać się z przeciwwskazaniami do zabiegu. W przypadku występujących przeciwwskazań do wykonania Usługi, świadczący Usługę ma prawo odmówić wykonania Usług.
4. W razie wątpliwości w zakresie stanu zdrowia Klienta oraz możliwych przeciwwskazań do jej wykonania, świadczący Usługę może żądać od Klienta przedłożenia pisemnej opinii lub zgody lekarza prowadzącego w zakresie braku przeciwwskazań do jej wykonania.
5. Złożenie przez Klienta nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie stanu zdrowia oraz przeciwwskazań skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Salonu za wykonaną Usługę.
6. Klient przed rozpoczęciem Usługi zobowiązany jest powiadomić osobę świadcząca Usługę o wszelkich dolegliwościach mogących stanowić przeciwwskazanie do wykonania Usługi.
7. Klient zobowiązany jest poinformować świadczącego Usługę lub innego pracownika Salonu o pogorszeniu samopoczucia w trakcie jej realizacji.

8. Na terenie całego Salonu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, papierosów elektronicznych oraz innych wyrobów tytoniowych oraz spożywania napojów alkoholowych, a także wszelkiego rodzaju używek i środków odurzających.
9. Salon ma prawo odmówić wykonania Usługi Klientowi, którego stan zdrowia wskazuje na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających.
10. Klient zobowiązany jest stawić się na 5 minut przed czasem planowanej Usługi w celu zapoznania się i wypełnienia ankiety przed zabiegowej.
11. Salon dopuszcza możliwość spóźnienia się do 10 minut. W przypadku dłuższego spóźnienia świadczący Usługę ma prawo do odmowy wykonania Usługi lub wykonania jej w innym zakresie - na ile pozwoli czas. Spóźnienie nie powoduje obniżenia ceny za Usługę.
12. W razie dokonania rezerwacji terminu na kilka Usług w danym dniu, Klient zobowiązany jest stawić się na najwcześniej podaną godzinę. W razie późniejszego przybycia na pierwszą Usługę, Salon ma prawo nie zrealizować pozostałych zarezerwowanych Usług.
13. Nie ma możliwości przybycia na Usługę z dziećmi lub zwierzętami.
14. Salonu zastrzega, że na Usługi należy przychodzić bez osób towarzyszących.
15. Na terenie Salonu obowiązuje całkowity zakaz wprowadzania zwierząt.
16. Salon nie ponosi odpowiedzialności prawnej i/lub finansowej za utrudnienia, niewykonanie lub nienależyte świadczenie Usług, jeżeli jest to spowodowane okolicznościami niezależnymi od Salonu – skutek wystąpienia siły wyższej. Za siłę wyższą uznaje się wszelkie zdarzenie poza kontrolą Salonu, w tym m.in. zdarzenie losowe, epidemie, wojnę, powstanie, rozruchy, zamieszki, akty terroryzmu, pożar, wybuch, powódź, umyślną szkodę, strajk, lock-down, warunki atmosferyczne, akty i regulacje organów administracji państwowej lub samorządowej.
17. Klient zobowiązany jest do bezpośredniego kierowania wszelkich uwag do właściciela Salonu lub osoby zastępującej właściciela oraz powstrzymania się od zamieszczania opinii i komentarzy dotyczących Salonu i godzących w jego dobre imię na ogólnodostępnych forach, profilach, mediach społecznościowych.

§3.

1. W przypadku nie stawienia się na termin zarezerwowanej Usługi i/lub nie odwołanie zarezerwowanego terminu Usługi z zachowaniem terminu (najpóźniej 48h przed zaplanowaną wizytą) skutkuje przepadkiem zadatku na rzecz Salonu w wysokości uiszczonej przez Klienta.

§4.

Przeciwwskazania do zabiegów i działania niepożądane

1. Po wykonaniu Usługi, Klient zostaje poinformowany o wszelkich zaleceniach do których zobowiązany jest stosować się.
2. Świadczący Usługę ma prawo odmówić jej wykonania:
 - a) w razie nierealnych oczekiwań Klienta w zakresie jego wykonania,
 - b) jeśli Klient ma oznaki chorób skórnych, chorób zakaźnych lub innych, a także złe samopoczucie,

- c) jeśli Klient nie kwalifikuje się do wykonania Usługi, w tym w szczególności ze względów zdrowotnych,
 - d) w przypadku odmowy zapoznania się oraz wypełnienia przez Klienta dokumentów stanowiących kwalifikację do zrealizowania Usługi, dokumentacji RODO.
3. W razie wystąpienia reakcji niepożądanych lub jakichkolwiek powikłań wpływających na stan zdrowia, Klient zobowiązany jest niezwłocznie skonsultować się ze służbami zdrowia (lekarzem pierwszego kontaktu) oraz o tym fakcie niezwłocznie poinformować Salon.

§5.

Procedury świadczenia Usług

1. Salon świadczy Usługi w najwyższym standardzie według najszerszej wiedzy i umiejętności. Wszystkie osoby pracujące lub współpracujące z Salonem przy świadczeniu Usług na podstawie jakiejkolwiek umowy, zobowiązane są przestrzegać procedur sanitarno – higienicznych w nim obowiązujących.
2. Klient w razie powzięcia informacji w zakresie uchylania się przez personel Salonu od obowiązków o których mowa w ust. 1 zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić właścicielowi Salonu lub osobie zastępującej właściciela.
3. W Salonie stosowane są wyłącznie preparaty do dezynfekcji dopuszczone do profesjonalnego użytku.
4. Do świadczenia Usług wykorzystuje się jednorazowe narzędzia, które podlegają dezynfekcji i sterylizacji zgodnie z procedurami sanitarno - higienicznymi. Stoły, blaty, fotele, podłogi dezynfekowane są środkami do dezynfekcji powierzchni o szerokim spektrum działania.
5. Każdorazowo po wykonanej Usłudze porządkowane i dezynfekowane jest stanowisko pracy.

§6.

Vouchery

1. Bonem podarunkowym zwanym także Voucherem jest:
 - a) kupon na Usługę z oferty Salonu,
 - b) wystawiony na określoną kwotę,
 - c) nabyty przez zamawiającego dla osoby trzeciej zwanej dalej obdarowanym.
2. Voucher upoważnia do skorzystania z Usług dostępnych w ofercie Salonu, zgodnie z obowiązującym cennikiem i wartością posiadanego Vouchera.
3. Voucher jest ważny przez 6 miesięcy do czasu jego wykorzystania.
4. Voucher może zostać wykorzystany na jedną lub wiele Usług dostępnych w ofercie Salonu, w zależności od kwoty posiadanego Vouchera.
5. Salon ma prawo odmówić realizacji Vouchera w przypadku jego uszkodzenia, które uniemożliwia jego zidentyfikowanie w zakresie ceny oraz innych danych.

6. Osoba obdarowana Voucherem zobowiązana jest do rezerwacji terminu Usługi zgodnie z zapisami dotyczącymi rezerwacji i anulowania wizyt o których mowa w §3 Regulaminu.
7. Voucher nie podlega zwrotowi ani wymianie na gotówkę.
8. Zgodnie z życzeniem osoba obdarowana może dopłacić do kwoty posiadanego Vouchera jeżeli wartość wybranej Usługi lub produktu opiewa na kwotę wyższą niż wartość Vouchera.
9. W przypadku utraty lub zniszczenia Vouchera, Salon nie ponosi odpowiedzialności ani nie rekompensuje straty spowodowanej zaistniałą sytuacją.
10. Integralną częścią korzystania z Voucherów jest niniejszy Regulamin.

§7.

Reklamacje

1. Klientowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji od wykonanej Usługi.
2. Salon udziela 7 dniowej gwarancji na stylizacje wykonane z użyciem produktów utwardzanych w lampie UV oraz 3 dniowej gwarancji na stylizacje wykonane z użyciem produktów nieutwardzanych w lampie.
3. W razie stwierdzenia wady Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Salon o okolicznościach powstałej wady. Ponadto, Klient zobowiązany jest stawić się w Salonie w celu dokonania oceny powstałej wady. Salon nie ponosi odpowiedzialności za następstwa normalnego zużycia, a także nie stosowanie się przez Klienta do zaleceń po zabiegowych.
4. Jeśli Usługa wykonana przez Salon spełnia podstawy do pozytywnego rozpatrzenia wniesionej reklamacji, Klientowi przysługuje prawo do bezpłatnego wykonania Usługi w zakresie objętej stwierdzoną wadą. Salon wykona Usługę w całości tylko wtedy gdy naprawa w zakresie stwierdzonego uszkodzenia spowodowałaby niezadowalające efekty w zakresie całej Usługi.
5. Klient zobowiązany jest składać reklamacje w zakresie niezadowalających efektów Usługi bezpośrednio po jej wykonaniu. W razie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji w zakresie efektów oraz braku możliwości czasowych na niezwłocznie ich poprawienie, zostanie sporządzony dokument stwierdzający ten fakt.
6. W przypadku braku wniesienia reklamacji w zakresie efektów Usługi – bezpośrednio po jej wykonaniu jest równoznaczne z prawidłowym i zadowalającym dla Klienta efektem wykonanej Usługi.

§8.

Zadatek

1. Przy zapisie na **pierwszą wizytę** obowiązuje zadatek w wysokości **30% ceny usługi**. Zadatek jest bezzwrotny.
2. **Zadatek prosimy wpłacić na nr konta 41 1020 1909 0000 3902 0252 1219 - oraz przesłanie potwierdzenia płatności na nr telefonu 600 886 902 w ciągu 24**

godzin od zarezerwowania wizyty (w tytule prosimy wpisać swoje imię i nazwisko oraz datę i godzinę zaplanowanej wizyty) .

Dopiero po otrzymaniu potwierdzenia Salon potwierdza wizytę w Booksy.

§9.

Zapisy końcowe

1. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu, w całości lub w części. W przypadku wprowadzonych zmian Klienci Salonu oraz potencjalni Klienci zostaną poinformowani w formie, którą Salon stosuje do komunikacji.
2. Umowa zostaje zawarta z chwilą zrealizowania Usługi.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa.
4. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem:
https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.
5. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
6. Konsument posiada możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez skorzystanie:
 - a) z wniosku o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego,
 - b) z wniosku w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej oraz
 - c) z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
8. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji tj. 1 grudnia 2024 roku.

FORMULARZ REKLAMACJI USŁUGI STYLIZACJI PAZNOKCI

Imię i Nazwisko klienta:	
Adres klienta do korespondencji:	
Dotyczy usługi wykonanej w dniu:	
Uiszczona kwota za wykonaną usługę:	
Nr rachunku bankowego klienta:	
*Forma w jakiej życzę sobie o powiadomieniu mnie o sposobie rozpatrzenia reklamacji	

Niniejszym, zgłaszam reklamację w zakresie wykonanej usługi

.....,

której wada została stwierdzona w dniu:

i polega na:

Z uwagi na stwierdzoną wadę, na podstawie Ustawy z dnia 23 kwietnia – Kodeks cywilny wnoszę o:

- ☐ nieodpłatne wykonanie usługi na podstawie art. 561 § 1 Kodeks cywilny,
- ☐ obniżenie ceny za wykonaną usługę o
(słownie:.....) na podstawie art. 561 § 3 Kodeks cywilny.

.....

data i podpis klienta

**Zgodnie z wybraną formą proszę podać dane pod którymi możemy wysłać informacje o sposobie rozpatrzonej reklamacji, np. jeśli wybierasz formę za pośrednictwem poczty elektronicznej podaj adres e-mail.*

.....

miejscowość, data

Podmiot świadczący usługę:	
Adres do korespondencji podmiotu świadczącego usługę:	
Dotyczy usługi wykonanej w dniu:	

Imię i Nazwisko klienta:	
Adres klienta do korespondencji lub adres e-mail:	
Uiszczona kwota za wykonaną usługę:	
Data doręczenia reklamacji:	
Data rozpatrzenia reklamacji:	

INFORMACJA DLA KLIENTA O SPOSOBIE ROZPATRZENIA REKLAMACJI

W związku ze złożoną reklamacją w zakresie zabiegu
dotyczącą wady polecającej na:,
z zachowaniem 14 – dniowego terminu na rozpatrzenie reklamacji, niniejszym informuje, że
reklamacja została rozpatrzona pozytywnie/negatywnie.

Uzasadnienie w zakresie sposobu rozpatrzenia reklamacji:

.....
.....
.....
.....
.....

.....
data i podpis rozpatrującego reklamację