

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOSMETYCZNYCH

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych w firmie Akademia Piękna Papaya Victoria Dobrodziej z siedzibą w Lublinie przy ul. Głębokiej 10 lok. 43, 20-612 Lublin.
2. Regulamin ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa, wysokiej jakości usług oraz prawidłowej współpracy pomiędzy klientem a salonem.
3. Każdy klient korzystający z usług salonu jest zobowiązany do zapoznania się z treścią niniejszego regulaminu i jego przestrzegania.
4. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania z usług kosmetycznych świadczonych w salonie/gabiniecie kosmetycznym Akademia Piękna Papaya Victoria Dobrodziej, zwanego dalej „Salonem”.
5. Przystąpienie do Zabiegu jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień Regulaminu. Każdy Klient ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień od momentu przystąpienia do Zabiegu.
6. Regulamin jest dostępny w siedzibie salonu oraz na stronie internetowej www.akademiapieknapapaya.pl.

§2. Zakres usług

1. Salon świadczy usługi kosmetyczne, kosmetologiczne, pielęgnacyjne i estetyczne zgodnie z aktualną ofertą.
2. Zakres usług oraz ich cennik są dostępne w recepcji salonu oraz na stronie internetowej, stronie Facebook oraz Instagram.
3. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany oferty i cen usług bez wcześniejszego uprzedzenia, przy czym zmiany nie dotyczą rezerwacji dokonanych przed ich wprowadzeniem.

§3. Klienci

1. Klientami Salonu mogą być tylko osoby pełnoletnie, jednakże za pisemną zgodą rodzica/opiekuna osoby, które ukończyły 16 lat mogą skorzystać jedynie z zabiegów nieinwazyjnych, bezigłowych.
2. Klienci mają obowiązek: zachowania zasad kultury osobistej oraz poszanowania personelu i innych klientów przebywających w salonie; utrzymywania higieny osobistej oraz stosownego ubioru podczas wizyty; powstrzymania się od używania wulgaryzmów, agresywnego zachowania lub jakiegokolwiek formy przemocy słownej wobec pracowników; niekorzystania z usług salonu pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub substancji psychoaktywnych; zabezpieczenia rzeczy osobistych – salon nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty pozostawione bez nadzoru.

3. Klient ma obowiązek niezwłocznie poinformować pracownika salonu o wszelkich niepokojących objawach występujących w trakcie zabiegu lub bezpośrednio po jego zakończeniu.
4. Klient ma obowiązek punktualnego przybycia na umówioną wizytę; dopuszczalne spóźnienie nie może przekraczać **15 minut**. W przypadku przekroczenia tego czasu, Salon ma prawo odmówić wykonania usługi lub zaproponować wykonanie innego zabiegu, który będzie możliwy do wykonania w czasie, który pozostał do końca.

§4. Rezerwacja wizyt

1. Rezerwacji można dokonywać osobiście, telefonicznie, online za pośrednictwem portalu Booksy.pl.
2. Zasady umawiania wizyt przez Booksy.pl określa Regulamin korzystania z portalu booksy.pl dostępny na stronie internetowej aplikacji.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawidłowych danych kontaktowych w celu potwierdzenia wizyty.
4. Salon zastrzega sobie prawo do żądania zadatku na poczet usługi.
5. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty możliwe są najpóźniej **24 godziny** przed zaplanowanym terminem.
6. Nieodwołanie wizyty w wyznaczonym czasie spowoduje utratę zadatku lub odmową realizacji przyszłych rezerwacji.
7. Salon ma prawo do potwierdzenia wizyty wiadomością SMS lub przez system Booksy.pl.
8. Przed każdą wizytą odbywa się **bezpłatna konsultacja przedzabiegowa** (wywiad i omówienie przeciwwskazań).

§5. Zasady korzystania z usług

1. Klient zobowiązany jest do poinformowania personelu o wszelkich przeciwwskazaniach zdrowotnych, alergiach i chorobach mogących mieć wpływ na przebieg zabiegu.
2. Przeciwwskazaniami do zabiegów są m.in.:
 - **przeciwwskazania do peelingów chemicznych i zabiegów złuszczących są m.in.:** świeża opalenizna, uszkodzenia naskórka, rany, skaleczenia, nadwrażliwość skóry, aktywne infekcje (np. opryszczka), alergie na składniki aktywne preparatu, terapia retinoidami (do 6 miesięcy po zakończeniu);
 - **przeciwwskazania do zabiegów pielęgnacyjnych twarzy (np. oczyszczanie manualne, wodorowe, masaż) są m.in.:** stany zapalne i ropne skóry, świeże rany, skaleczenia, zabiegi chirurgiczne w obrębie twarzy w ostatnich 6 miesiącach, trądzik różowaty w fazie ostrej, skóra nadmiernie wrażliwa, alergiczna;

- **przeciwwskazania do stylizacji rzęs i brwi (lifting, laminacja, farbka, henna) są m.in.:** infekcje oczu (jęczmień, zapalenie spojówek, gradówka), uczulenie na klej, hennę, farbkę lub botox, uszkodzona skóra wokół oczu lub brwi, ciąża (względne przeciwwskazanie – ryzyko reakcji alergicznej);
 - **przeciwwskazania do stylizacji włosów afro i przedłużania metodą krytych ósemek są m.in.:** choroby skóry głowy (łuszczyca, grzybica, łupież tłusty), alergie na włosy syntetyczne, uszkodzona lub bardzo cienka struktura włosa, świeżo farbowane lub rozjaśniane włosy (do 7 dni przed zabiegiem).
3. Personel salonu ma prawo odmówić wykonania usługi w przypadku:
 - a) przeciwwskazań zdrowotnych,
 - b) nieprzestrzegania zasad higieny przez klienta,
 - c) niewłaściwego zachowania klienta wobec personelu lub innych klientów.
 4. W trakcie zabiegu klient zobowiązany jest stosować się do zaleceń personelu.
 5. Salon nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z zatajenia przez klienta informacji o stanie zdrowia.

§6. Płatności

1. Płatności za usługi dokonywane są gotówką, BLIKI-em, kartą płatniczą lub przelewem — zgodnie z dostępnymi formami płatności w salonie.

Płatność przelewem odbywa się na poniżej wskazany rachunek:

Nr rachunku bankowego 14 1160 2202 0000 0006 4431 7717 Millenium Bank S.A.

Victoria Dobrodziej prowadząca działalność gospodarczą pod firmą: Akademia Piękna Papaya Victoria Dobrodziej, NIP 7171765262, ul. Głębokiej 10 lok. 43, 20-612 Lublin.

W tytule należy wskazać „imię i nazwisko”, a także nazwę zakupionej usługi.

2. W przypadku rezerwacji online salon może wymagać płatności z góry.
3. Ceny podane w cenniku zawierają podatek VAT.
4. Salon nie wystawia faktur z datą wcześniejszą niż data wykonania usługi. Faktury VAT są wystawione po wcześniejszym poinformowaniu personelu, jeszcze przed wydrukowaniem paragonu fiskalnego.
5. Zakupione zabiegi nie podlegają zwrotowi.

§7. Reklamacje

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej wykonanej usługi.
2. Klient ma obowiązek przedstawić dowód wykonania zabiegu w Salonie (np. przez przedstawienie paragonu lub faktury VAT).

3. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej nie później niż **3** od dnia wykonania usługi - w siedzibie Salonu lub listem poleconym.
4. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie **14 dni** od jej złożenia.
5. W sytuacji, gdy Klient zgłasza zastrzeżenia co do wykonanego zabiegu bezpośrednio po jego zakończeniu, **nie jest zwolniony z obowiązku uiszczenia opłaty za usługę**. W przypadku uznania reklamacji salon może:
 - a) ponownie wykonać usługę,
 - b) zaproponować usługę alternatywną,
 - c) zwrócić część lub całość kosztu usługi.
6. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, klientowi przysługuje odwołanie w ciągu 14 dni od dnia otrzymania decyzji odmownej.

§8. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe klientów przetwarzane są zgodnie z przepisami RODO oraz Polityką Prywatności salonu.
2. Administratorem danych jest **Victoria Dobrodziej prowadząca działalność gospodarczą pod firmą: Akademia Piękna Papaya Victoria Dobrodziej, NIP 7171765262, ul. Głębokiej 10 lok. 43, 20-612 Lublin.**
3. Dane osobowe wykorzystywane są wyłącznie w celu realizacji usług i kontaktu z klientem.
4. Okres przetwarzania danych osobowych obejmuje czas obowiązywania umowy oraz, po jej wygaśnięciu, okres wymagany przepisami prawa lub do momentu upływu terminów przedawnienia roszczeń.
5. Dostęp do danych osobowych mogą uzyskać podmioty trzecie świadczące usługi na rzecz Administratora, w tym dostawcy systemów teleinformatycznych, wsparcia technicznego oraz usług związanych z podstawową działalnością Administratora, w tym z organizacją spotkań – w oparciu o zawarte umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, z zachowaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo danych.
6. Osobom, których dane są przetwarzane, przysługują prawa wynikające z obowiązujących przepisów, w tym prawo dostępu do danych, ich poprawiania, usuwania, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania.
7. Dane osobowe Klientów nie podlegają profilowaniu.
8. Klient jest uprawniony do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jako organu nadzorczego.

§9. Bezpieczeństwo i odpowiedzialność

1. Salon dokłada wszelkich starań, aby świadczone usługi były wykonywane zgodnie z zasadami higieny i bezpieczeństwa.

2. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z nieprzestrzegania zaleceń przed- i pozabiegowych.
3. Salon nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste pozostawione bez nadzoru na terenie obiektu.
4. **W przypadku nieprzestrzegania przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu lub podania nieprawdziwych informacji** dotyczących stanu zdrowia, przeciwwskazań lub danych przekazanych w wywiadzie przedzabiegowym, **Salon nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykonania zabiegu.**
5. Salon nie odpowiada za niezadowolenie Klienta z efektów zabiegu, jeżeli został on wykonany zgodnie z obowiązującymi standardami, zasadami sztuki kosmetycznej oraz z należytą starannością, a ewentualne niezadowolenie wynika jedynie z subiektywnej oceny Klienta.
6. Na terenie całego Salonu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych, jak również zakaz spożywania napojów alkoholowych oraz środków odurzających.
7. Salon przewiduje „kącik dziecięcy”, jednak Salon nie ponosi odpowiedzialności za dzieci pozostawione bez opieki dorosłego. Klienci ponoszą odpowiedzialność za zniszczenia sprzętu przez dzieci.
8. Klienci nie mogą samodzielnie posługiwać się sprzętem, aparaturą, zakłócać zabiegów innym klientom, wchodzić do gabinetu podczas trwającego zabiegu.
9. W Salonie obowiązuje zakaz przyrowadzenia zwierząt.

§10. Bezpieczeństwo i higiena pracy

1. Salon zobowiązuje się do świadczenia usług z zachowaniem **najwyższych standardów higieny, bezpieczeństwa oraz zasad wynikających z przepisów prawa**, w tym wymogów sanitarno-epidemiologicznych obowiązujących w placówkach kosmetycznych.
2. Wszyscy pracownicy Salonu są zobowiązani do:
 - a) wykonywania usług z należytą starannością, zgodnie z zasadami sztuki kosmetycznej i obowiązującymi normami sanitarnymi;
 - b) stosowania **jednorazowych lub sterylnych narzędzi i materiałów**, a w przypadku narzędzi wielokrotnego użytku – do ich **dezynfekcji i sterylizacji** po każdym użyciu;
 - c) dezynfekcji, utrzymywania czystości stanowiska pracy, sprzętu i powierzchni roboczych po każdym kliencie;
 - d) używania jednorazowych **rękawiczek ochronnych, maseczek, fartuchów i środków dezynfekujących** zgodnie z wymogami sanitarnymi;
 - e) niezwłocznego przerywania zabiegu w przypadku wystąpienia sytuacji mogącej zagrażać zdrowiu lub bezpieczeństwu klienta.
3. Klient ma obowiązek:
 - a) poinformowania personelu o stanie zdrowia, chorobach skóry, alergiach, przyjmowanych lekach i innych okolicznościach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo zabiegu;
 - b) przestrzegania zaleceń przedzabiegowych i pozabiegowych przekazanych przez personel;
 - c) nieprzychodzenia na zabieg w stanie wskazującym na spożycie alkoholu, środków

odurzających lub substancji psychoaktywnych;

d) zachowania zasad higieny osobistej i kultury podczas przebywania w salonie.

4. Zabiegi inwazyjne (m.in. mezoterapia igłowa, karboksyterapia, stymulatory tkankowe) wykonywane są **wyłącznie przez wykwalifikowanego kosmetologa posiadającego odpowiednie uprawnienia**.
5. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek reakcji niepożądanych podczas zabiegu, **personel ma obowiązek natychmiast przerwać procedurę** i zastosować odpowiednie środki zaradcze, a w razie potrzeby wezwać pomoc medyczną.
6. Salon stosuje **certyfikowane preparaty kosmetyczne i medyczne**, posiadające aktualne atesty i dopuszczenia do obrotu na terenie Polski i Unii Europejskiej.
7. Wszelkie odpady powstałe w wyniku wykonywania zabiegów są **utyliczowane w sposób bezpieczny** i zgodny z obowiązującymi przepisami.
8. W przypadku podejrzenia, że stan zdrowia klienta uniemożliwia bezpieczne wykonanie zabiegu, personel ma prawo odmówić jego przeprowadzenia lub zażądać wcześniejszej konsultacji lekarskiej.
9. Salon zapewnia odpowiednią wentylację, oświetlenie i warunki temperaturowe pomieszczeń, gwarantujące bezpieczeństwo klientów i pracowników.
10. Salon zastrzega sobie prawo do **czasowego wstrzymania świadczenia usług** w przypadku awarii, zagrożenia sanitarnego lub innych zdarzeń losowych mogących wpływać na bezpieczeństwo klientów.

§11. Vouchery, promocje i program lojalnościowy

1. **Vouchery podarunkowe** wydawane przez Salon stanowią środek płatniczy uprawniający do skorzystania z usług oferowanych przez Salon w kwocie lub zakresie wskazanym na voucherze.
2. Vouchery można wykorzystać **w terminie 6 miesięcy od daty zakupu**, po upływie którego tracą ważność i nie podlegają przedłużeniu ani wymianie na gotówkę.
3. Voucher może być zrealizowany wyłącznie w siedzibie Salonu lub poprzez system rezerwacji Booksy.pl, w zależności od rodzaju usługi.
4. Voucherem można płacić **za dowolny zabieg znajdujący się w aktualnej ofercie Salonu**, z wyjątkiem usług objętych wyraźnym wyłączeniem określonym przez Salon (np. promocje specjalne lub pakiety okolicznościowe).
5. Voucher można wykorzystać **jednorazowo lub częściowo** – w przypadku częściowego wykorzystania pozostała kwota do wydania zachowuje ważność do końca terminu obowiązywania vouchera.
6. Vouchery są **imienne**, jednak Salon dopuszcza możliwość ich **przekazania innej osobie** po uprzednim poinformowaniu Salonu i akceptacji przez personel.
7. Vouchery nie podlegają **wymianie na gotówkę** ani **zwrotowi**, z wyjątkiem sytuacji wynikających z przepisów prawa.

8. W przypadku odwołania wizyty opłaconej voucherem:
 - a) jeżeli odwołanie nastąpi **nie później niż 24 godziny przed wizytą**, voucher zachowuje ważność,
 - b) w przypadku nieodwołania wizyty lub nieobecności w umówionym terminie, **voucher uznaje się za zrealizowany**.
9. **Promocje, rabaty i zniżki** nie łączą się, chyba że regulamin danej promocji stanowi inaczej.
10. Vouchery **nie mogą być wykorzystywane łącznie z promocjami lub zniżkami**, o ile nie wskazano inaczej w warunkach danej akcji promocyjnej.
11. Szczegółowe zasady funkcjonowania **programu lojalnościowego**, w tym sposób naliczania i wykorzystania punktów, określa **odrębny regulamin** dostępny w siedzibie Salonu oraz online.
12. Salon zastrzega sobie prawo do **zmiany warunków dotyczących voucherów, promocji oraz programu lojalnościowego**, przy czym zmiany te nie dotyczą voucherów zakupionych przed dniem wejścia zmian w życie.

§12. Postanowienia końcowe

1. Salon zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym regulaminie. O zmianach Salon poinformuje klientów za pośrednictwem mediów społecznościowych, SMS-em lub mailowo.
2. Aktualna wersja regulaminu obowiązuje od dniar.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.