

Niniejszy Regulamin stanowi Ogólne Warunki usług świadczonych w Salonie Eric Stipa oraz odsprzedaży kosmetyków.

Decydując się na zabieg Klient akceptuje poniższy Regulamin

1. Salon Eric Stipa oferuje kompleksowy pakiet profesjonalnych usług fryzjerskich, fachowe porady i konsultacje, możliwość zakupu kosmetyków detalicznych, bonów prezentowych, pakietów zabiegowych i wielu innych usług zawartych w cenniku.
2. Salon Eric Stipa jest :
 - oficjalnym partnerem biznesowym marki L'Oreal Professionnel i należy do jej prestiżowej grupy Salonów Expert w Polsce.
 - zrzeszony w Cechu Rzemiosł Różnych w Wieliczce ul. Limanowskiego 11, 32-020.
 - prowadzony według zasad umowy franchizingowej z firmą francuską Eric Stipa, 4 Rue George Sand, 37000 Tours, Francja od 2002 roku.
3. Salon Eric Stipa otwarty jest według harmonogramu wyznaczonego przez Wynajmującego, czyli M1 Kraków /szczegóły <https://zakupywm1.pl/m1-krakow/> , tj. od poniedziałku do soboty w godzinach 9:00 – 21:00 i w niedziele handlowe w godzinach 10:00 – 20:00.

OBOWIĄZKI KLIENTA

4. Skorzystanie z usług Salonu jest dobrowolne. Przed rozpoczęciem zabiegu/ usługi Klienci Salonu są zobowiązani do zapoznania się z regulaminem świadczenia usług, przestrzegania jego postanowień i stosowania się do zaleceń personelu. Skorzystanie z oferty Salonu i podpisanie Karty Klienta oznacza akceptację regulaminu.

Salon Eric Stipa nie ponosi odpowiedzialności za niezapoznanie się przez Klienta z cennikiem. Wszystkie osoby znajdujące się na terenie Salonu są zobowiązane przestrzegać zasady niniejszego regulaminu i stosować się do sugestii personelu. Za naruszenie postanowień niniejszego regulaminu uważa się również działania lub zaniechania zmierzające do jego obejścia, za co personel może odmówić Klientowi wykonania usługi lub wyprosić z Salonu bez podania przyczyny.

5. Przed przystąpieniem do świadczenia usługi pracownik przeprowadza z Klientem konsultację w celu ustalenia, czy ze względu na stan zdrowia Klienta, przebyte choroby, czy tryb życia nie zachodzą przeciwwskazania do przeprowadzenia zabiegu lub koloryzacji oraz w celu ustalenia zaleceń po zabiegach. Klient zobowiązany jest poinformować pracownika Salonu o wszelkich chorobach, stanach zapalnych w fazie ostrej, HIV, przebytej

żółtacze, alergiach, przyjmowanych lekach, suplementach diety, ciąży, porożu, wstawionych protezach, zastawkach, rozruszniku serca, wykonanych zabiegach w domu lub w innym salonie oraz pozostałych przeciwwskazaniach do zabiegu. Każdorazowo przed rozpoczęciem kolejnej serii, która następuje po okresie dłuższym niż 30 dni od poprzedniej wizyty, klient potwierdza, że nadal nie ma przeciwwskazań do wykonania danego zabiegu.

6. Klient ma obowiązek stosowania się do zaleceń po zabiegowych zgodnie z instrukcją przekazaną podczas zabiegu przez personel. Tylko właściwa pielęgnacja i stosowanie się do zaleceń personelu Salonu może gwarantować najlepsze rezultaty i efekty po wykonanej usłudze w Salonie.

7. Personel Salonu Eric Stipa nie odpowiada za działania i zachowanie Klienta, który wykonuje niewłaściwe czynności na podstawie informacji zebranych w internecie np. płukanie włosów octem lub roztworem z sodą oczyszczoną itp. Dotyczy to również porad od osób trzecich, które nie posiadają wiedzy na temat produktów L'Oreal i Kerastase, Kevin Murphy, Olaplex, Cocochoco , a praktykują tzw. domowe sposoby teoretycznie ulepszające.

8. Klienci zobowiązani są poinformować pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania zabiegów.

9. Klienci, którzy mają problemy alergiczne i nie korzystali jeszcze z usług salonu lub nie stosowali produktów firm L'Oreal, Kerastase, Kevin Murphy, Olaplex, lub Cocochoco zostaną poddani wykonaniu testu 24h przed wykonaniem właściwej usługi. Regularni Klienci Salonu, którzy mają problemy alergiczne nie muszą dokonywać testu za każdym razem, natomiast mają obowiązek poinformować personel Salonu o wszelkich problemach.

10. Zakup usługi w Salonie jest równoznaczny ze złożeniem przez Klienta oświadczenia, iż nie ma żadnych przeciwwskazań zdrowotnych do korzystania z usług oferowanych przez Salon oraz, że zapoznał się z niniejszym regulaminem i akceptuje jego warunki. Forma słowna jest również akceptowana, ale podpis jest wymagany.

11. W uzasadnionych wypadkach, w szczególności w razie wątpliwości co do bezpieczeństwa przeprowadzenia zabiegu, pracownik ma prawo odmówić jego przeprowadzenia lub zmienić termin rezerwacji.

12. Dzieci (wiek do lat 8) – mogą przebywać w Salonie Fryzjerskim tylko w obecności oraz pod stałą opieką osoby towarzyszącej osobie poddanej zabiegowi. Salon nie ponosi odpowiedzialności za dzieci pozostawione bez opieki w salonie. Za uszkodzenia bądź zniszczenia dokonane przez dzieci odpowiedzialność ponoszą rodzice, bądź ich prawni opiekunowie. W Salonie obowiązuje zakaz zabaw i biegania! Wymagamy absolutnego spokoju oraz ciszy w trakcie wykonywania usług przez personel.

12.1. Dopuszcza się korzystanie z zabiegów przez osoby niepełnoletnie, powyżej 13 roku życia, za wyraźną zgodą ich rodzica, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego. Pracownik Salonu jest uprawniony do żądania w każdym czasie przedłożenia stosownej zgody lub nawiązania kontaktu z osobą uprawnioną do jej wyrażenia w celu potwierdzenia wyrażenia zgody lub odmowy świadczenia zabiegu.

Zwierzęta – obecność zwierząt w Salonie nie jest akceptowana.

W Salonie obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów, picia alkoholu oraz spożywania jakiegokolwiek posiłku przyniesionego przez klienta. W salonie klient może otrzymać bezpłatne napoje zimne (woda) lub gorące (kawa, herbata).

REKLAMACJE

15. Priorytetem w naszym salonie jest bardzo wysoka jakość obsługi Klienta. Staramy się jak najlepiej spełniać Państwa oczekiwania w zakresie świadczonych usług. Reklamacje mogą zostać zgłoszone w trybie 3 dni od chwili wykonania usługi **i tylko osobiście** w naszym salonie. Reklamacje mogą dotyczyć **tylko i wyłącznie sytuacji**, kiedy fryzjer wykona niewłaściwe strzyżenie lub w przypadku koloryzacji, jeżeli kolor wyjdzie o 3 tony inaczej w odcieniu, niż w palecie kolorów. Wówczas klientowi przysługuje prawo do wykonania poprawki. **Nie zwracamy pieniędzy w ramach reklamacji!** Możemy w ramach absolutnego wyjątku i na znak uznania błędu w sztuce fryzjerskiej zwrócić 50% kwoty zapłaconej przez klienta po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji. Każda forma i próby wyludzenia pieniędzy (fikcyjne i nieprawdziwe reklamacje zgłaszane po długim okresie czasu od wykonania usługi) zostaną natychmiast zgłoszone do właściwego organu i na Policję.

Reklamacje, które nie zostaną uwzględnione po wykonaniu usługi to: brak pielęgnacji włosów wg zaleceń fryzjera, stosowanie niewłaściwych kosmetyków lub preparatów, niewłaściwe lub nadmierne używanie narzędzi termicznych t.j. prostownica, lokówka itp., mycie lub nawilżenie włosów w słonej wodzie morskiej, narażenie włosów na silne/nadmierne promieniowanie UV lub woda chlorowana w basenie.

Informujemy, że salon jest monitorowany 24h/dobę, a personel należycie prowadzi kartotekę klientów oraz w niektórych przypadkach, za zgodą Klienta wykonuje zdjęcia przed wykonaniem usługi oraz po jej wykonaniu. Materiał z CCTV (kamery) jest archiwizowany dla celów bezpieczeństwa Klientów oraz Salonu. Materiały video nie są przetwarzane i nie są wykorzystywane w celach marketingowych. Stanowią jedynie dowód dla właściwego organu np. Policja.

Informujemy, że dobra osobiste naszych pracowników podlegają ochronie prawnej, w związku z czym apelujemy, aby składana przez Państwa reklamacja odpowiadała wymogom prawa. Wolność słowa, w tym głoszenia poglądów, podlega takim ograniczeniom, jakie są niezbędne do ochrony między innymi dobrego imienia osób trzecich. Przepisy Prawa w Polsce stoją na straży szacunku, dobrego imienia i godności każdej osoby. Zabronione są m.in. zachowania polegające na poniżaniu innych w opinii publicznej lub też narażające na utratę

zaufania potrzebnego do wykonywania danego zawodu. Zakazane jest również używanie w stosunku do innych osób słów powszechnie uznanych za obraźliwe, wulgarne, mających na celu ośmieszenie lub skompromitowanie danej osoby. Pragniemy podkreślić, iż nie odbierając nikomu prawa do krytyki, zwracamy się z uprzejmą prośbą, aby składane przez Państwa reklamacje nie naruszały dóbr osobistych naszych pracowników. W szczególności prosimy, aby w reklamacjach nie używać słów obraźliwych, oraz zwrotów, które godzą w dobre imię marki Eric Stipa i osób w niej zatrudnionych.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ SALONU

16. Niezastosowanie się Klienta do wymagań regulaminu, w tym w szczególności niepoinformowanie o przeciwwskazaniach zdrowotnych do korzystania z usług Salonu, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Salonu za ewentualne powikłania po przeprowadzonym zabiegu. Salon i personel nie bierze odpowiedzialności za powikłania po zabiegu lub brak pożądaných efektów zabiegu w przypadku nie stosowania się do zaleceń pozabiegowych oraz pielęgnacji domowej.

OFERTA SALONU

17. Ceny wskazane w cenniku i na stronie internetowej nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany ceny usługi, w szczególności w zależności od ilości zużytego materiału oraz indywidualnie udzielonego rabatu (w tym Karta Stałego Klienta).

18. W przypadku zmiany cen, Klient będzie informowany o tym przed zabiegiem lub w trakcie.

Promocje i rabaty udzielane przez Salon nie podlegają łączeniu.

Przeciwwskazaniem do wykonania usługi są włosy w bardzo złym stanie, włosy przedłużane, choroby skóry głowy oraz wszawica.

Za usługi świadczone w Salonie płatności można dokonywać gotówką, kartą płatniczą, kredytową, blikiem lub bonem prezentowym. W wyjątkowych sytuacjach istnieje możliwość płatności przelewem na wskazane konto. W przypadku płatności przelewem, warunkiem realizacji usługi jest zaksięgowanie środków na koncie natychmiast.

Salon dysponuje produktami chemii fryzjerskiej zakupionej u oficjalnych dystrybutorów w Polsce, na które posiada dowody zakupu. Dystrybutorzy ręczą certyfikatami za jakość oferowanych produktów.

ZMIANA TERMINU WIZYTY

21. Rezerwacje usługi można dokonywać pod numerami telefonów: 530 062 060, 12 296 59 70 lub online: https://booksy.com/pl-pl/1513_salon-fryzjerski-eric-stipa_fryzjer_8820_krakow. Na zarezerwowane zabiegi należy zgłaszać się w wyznaczonym czasie. W przypadku znacznego spóźnienia, może nastąpić konieczność skrócenia zabiegu lub jego anulowanie. O potencjalnym spóźnieniu należy jak najszybciej poinformować personel Salonu.

22. Klient powinien każdorazowo poinformować Salon (telefonicznie lub osobiście) o konieczności zmiany terminu lub odwołania umówionej wizyty bądź zabiegu, najpóźniej 12 godzin przed planowaną wizytą. W przypadku braku odwołania zarezerwowanego terminu wizyty przed upływem 12 godzin przed zabiegiem, Salon może pobrać opłatę 20% wartości zamówionej usługi. W przypadku, gdy Klient trzykrotnie nie stawi się na umówioną wizytę, przy umawianiu kolejnej wizyty pracownik ma prawo zapisać Klienta na czarną listę lub skreślić Klienta z listy Salonu.

23. Salon posiada w swojej ofercie bony prezentowe. W przypadku braku odwołania zarezerwowanego terminu zabiegu bądź wizyty w ramach bonu prezentowego przed upływem 24 godzin przed zabiegiem, usługę tę uznaje się za wykonaną, a kwota odpowiadająca cenie zabiegu ustalona w cenniku, bądź indywidualnie z klientem, podlega potrącenia z bonu 50%. W uzasadnionych przypadkach i wyjątkowych sytuacjach losowych, dopuszcza się możliwość przedłużenia bonu lub zamiany usług po indywidualnej konsultacji z personelem Salonu.

24. Salon zastrzega sobie prawo do odwołania zabiegu z jednoczesną zmianą terminu rezerwacji lub możliwością umówienia nowego terminu w późniejszym okresie. W sytuacjach nagłych, Klienci będą poinformowani o konieczności odwołania zabiegu bądź zmianie terminu zabiegu w najszybszym możliwym terminie, w pozostałych przypadkach – przed upływem 24 godzin przed wyznaczonym terminem. W przypadku konieczności zmiany terminu zabiegu wynikłej z okoliczności leżących po stronie Salonu, klient wybiera najdogodniejszy dla siebie najbliższy wolny termin zabiegu. Jeżeli zmiana terminu dotyczy zabiegu w ramach bonu, bon ulega przedłużeniu o okres równy w/w opóźnieniu.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

25. W pomieszczeniach zabiegowych salonu obowiązuje zakaz spożywania posiłków. Na terenie całego salonu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych.

26. Klient ponosi odpowiedzialność finansową za zawinione uszkodzenie bądź zniszczenie wyposażenia Salonu.

27. Salon nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe pozostawione poza wyznaczonym miejscem do przechowania bez nadzoru. Nie odpowiadamy za rzeczy skradzione na terenie Salonu przez obce osoby.

28. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Regulamin ważny do odwołania przez Właściciela i jest pozostawiony do publicznej wiadomości w formie elektronicznej na stronie **www.ericstipa.pl** oraz w formie papierowej w recepcji Salonu.