



BROWKO STUDIO URODY

Radwanice 55-10

ul. Zbigniewa Herberta 5a

## **Szanowni Klienci!**

W trosce o bezpieczeństwo i zdrowie naszych Klientów i pracowników, a także w celu stałego podwyższania jakości świadczonych usług prosimy o zapoznanie się z regulaminem świadczenia usług kosmetycznych

BROWKO STUDIO URODY przed przystąpieniem do korzystania z naszych usług.

## **Regulamin świadczenia usług kosmetycznych**

### **w BROWKO STUDIO URODY**

#### **§ 1**

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem Świadczenia usług”, określa zasady korzystania z usług i zabiegów świadczonych w:

BROWKO STUDIO URODY

Radwanice 55-010, ul. Zbigniewa Herberta 5a

Tel: 517-306-190

Nip: 8961259453

zwanego dalej „Studio Urody / Gabinet”.

Klienci mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem przed przystąpieniem do skorzystania z dowolnej usługi z oferty naszego Studio Urody, zwanej dalej „Zabiegiem”.

Przystąpienie do Zabiegu jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień Regulaminu. Każdy Klient ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień od momentu przystąpienia do Zabiegu.

Regulamin wraz z opisem Usługi stanowi umowę na świadczenie usług.

## § 2

### DEFINICJE

1. **Klient** – oznacza osobę fizyczną, która ukończyła 18 lat, posiada pełną zdolność do czynności prawnych, która spełnia wymagania opisane w Regulaminie wizyt i korzysta z Usługi.
2. **Dziecko/osoba niepełnoletnia** - klient, który nie ukończył 18 lat i korzysta z usług Salonu za zgodą rodzica/opiekuna                      prawnego.
3. **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin wizyt, sporządzony i stosowany przez Usługodawcę.
4. **Salon** – oznacza lokal, w którym Usługodawca wykonuje zabiegi i świadczy usługi.
5. **Usługa/Zabieg** – oznacza usługę świadczoną przez Usługodawcę na rzecz Klienta, określoną w § 7 niniejszego Regulaminu wizyt.
6. **Zadatek** – forma zabezpieczenia rezerwacji wizyty w danym terminie, którą stanowi procentowo określona kwota Zabiegu, szczegółowo opisana w § 16 niniejszego Regulaminu.
7. **Usługodawca** – oznacza:

Anna Gal prowadząca/y działalność gospodarczą pod firmą Browko Studio Urody Anna Gal pod adresem Radwanice 55-010 ul. Zbigniewa Herberta 5 a, NIP: 8961259453, zgodnie z dokumentem wygenerowanym z systemu Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, Dane kontaktowe: adres e-mail: studiobrowko@gmail.com, numer telefonu: 517306190.

## § 3

### KLIENCI

8. Klientem może być dowolna, pełnoletnia osoba fizyczna.
9. Dopuszcza się korzystanie z Zabiegów przez osoby niepełnoletnie, za wyraźną zgodą ich rodzica, opiekuna lub przedstawiciela prawnego.

Pracownik Studia Urody jest uprawniony do żądania w każdym czasie:

- przedłożenia stosownej zgody na piśmie,
  - nawiązania połączenia z osobą uprawnioną do jej wyrażenia lub celem potwierdzenia wyrażenia zgody lub do odmowy świadczenia Zabiegu.
10. Klient jest zobowiązany do podania informacji na temat swojego stanu zdrowia, jeśli jest to konieczne do podjęcia decyzji o wykonaniu określonego zabiegu oraz podpisania oświadczenia o prawdziwości podanych informacji.
  11. Klient jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia Usługodawcy o pogorszeniu swojego stanu zdrowia podczas wykonywanego Zabiegu.

## § 4

### PRACOWNICY

1. Pracownik to osoby świadczące pracę na rzecz naszego Studia Urody, wynikającą z zastosowania ogólnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Usługodawca oświadcza, że pracownicy są odpowiednio przeszkoleni do pracy na zajmowanym przez nich stanowisku, jak również posiadają wszelkie wymagane uprawnienia i kwalifikacje oraz certyfikaty, atesty i zezwolenia na pracę w charakterze odpowiadającym ich stanowisku.
3. Pracownik, przez przystąpieniem do Zabiegu, obowiązany jest zapoznać Państwa z wymaganą dokumentacją oraz żądać od Państwa wyrażenia stosownych zgód na piśmie przed przystąpieniem do Zabiegu niezbędnych do wykonania zabiegu.
4. Pracownik przed przystąpieniem do Zabiegu, obowiązany jest dysponować odpowiednio przygotowanym stanowiskiem pracy i odpowiednio wyposażonym w materiały i narzędzia jednorazowe, materiały wielorazowe wysterylizowane, środki ochronne oraz sprzęt niezbędny do wykonania zabiegu.
5. Pracownik odpowiedzialny jest za sprzęt, jego poprawność działania i użycia.
6. Pracownik, przed przystąpieniem do Zabiegu, jest obowiązany do dokonania dezynfekcji stanowiska, rąk i przedramion do wysokości łokci oraz narzędzi wielokrotnego użytku. Te same czynności pracownik wykonuje w czasie zabiegu, jeśli przerywa jego ciągłość oraz po zakończeniu Zabiegu.
7. Pracownik obowiązany jest do wykonania zabiegu w sposób prawidłowy zgodnie z obowiązującymi procedurami i zgodnie ze sztuką zawodową zachowując przy tym odpowiednie warunki higieniczno-sanitarne oraz przepisy BHP i PPOŻ.
8. Pracownicy Salonu z otwartymi ranami i skaleczeniami lub sączącymi się zmianami skórnymi, niedającymi się właściwie zabezpieczyć przed kontaktem z ciałem Klienta, są wyłączani od świadczenia usług do czasu całkowitego usunięcia powyższych odstępstw.
9. W przypadku niekontrolowanego zranienia Klienta podczas Zabiegu, Zabieg jest natychmiastowo przerywany a miejsce zranienia jest niezwłocznie myte, dezynfekowane i zabezpieczane sterylnym opatrunkiem stosowanym do skali zranienia. Przerwany zabieg jest dokończany w dogodnym dla Klienta terminie, bez dodatkowej opłaty, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i wyłącznie po całkowitym wyleczeniu.
10. Wszelkie odstępstwa od powyższych zasad Klienti powinni niezwłocznie zgłosić właścicielowi.

## § 5

### OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY

1. Usługodawca przed wykonaniem Zabiegu jest obowiązany:
  - a) przeprowadzić z Klientem wywiad dotyczący jego stanu zdrowia.
  - b) uzyskać od Klienta pisemne oświadczenie o stanie zdrowia – poprzez wypełnienie ankiety zabiegowej.
  - c) do przedstawienia Klientowi ewentualnych skutków ubocznych, przeciwwskazań do wykonania Zabiegu oraz zaleceń pozabiegowych,
  - d) do przestrzegania zasad higieny i bezpieczeństwa podczas wykonywania Usług,
  - e) do dezynfekowania lub sterylizowania wykorzystywanych narzędzi.

## § 6

### HIGIENA I BEZPIECZEŃSTWO

1. Zasady obowiązujące w naszym Gabinetcie szczegółowo omówione są w „Zestawie Procedur postępowania w Gabinetcie” dotyczą ogólnych zasad higieny, zasad bezpieczeństwa, zasad BHP i PPOŻ do zapoznania się na żądanie mogą być Państwu udostępnione w każdej chwili i mają one zastosowanie do wszystkich Zabiegów w naszym Gabinetcie.
2. Pracownicy Gabinetu z otwartymi ranami i skaleczeniami lub sączącymi się zmianami skórnymi, niedającymi się właściwie zabezpieczyć przed kontaktem z ciałem Klienta, są wyłączani od świadczenia usług kosmetycznych do czasu całkowitego usunięcia powyższych odstępstw.
3. W przypadku zranienia Klienta podczas Zabiegu, Zabieg jest natychmiastowo przerywany, uruchomiona zostaje procedura postępowania poekspozycyjnego, a miejsce zranienia jest niezwłocznie myte, dezynfekowane i zabezpieczane sterylnym opatrunkiem stosownym do skali zranienia. Zabieg przerwany jest dokańczany, jeśli to możliwe po zabezpieczeniu miejsca zranienia lub w innym dogodnym dla klienta terminie.
4. W Gabinetcie mają zastosowanie wyłącznie preparaty do dezynfekcji dopuszczone do użytku zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami.

## § 7

### ŚWIADCZENIE USŁUG KOSMETYCZNYCH

1. Usługodawca świadczy usługi znajdujące się w aktualnym cenniku usług na stronie [www.annabrowko.pl](http://www.annabrowko.pl) i w gabinecie Browko Studio Urody.
2. Klient przed wyborem Usługi może zapoznać się z jej opisem, czasem trwania oraz ceną.
3. Przed rezerwacją wizyty Klient jest również informowany o najbliższym możliwym terminie Usługi oraz o wyprzedzeniu, z jakim należy dokonywać rezerwacji wizyty.
4. Przed przystąpieniem do Zabiegu Klient ma obowiązek zapoznać się z dokumentacją dostarczoną przez pracownika min. tzw. ANKIETĄ ZABIEGOWĄ i udzielić informacji o swoim stanie zdrowia, przebytych i obecnych chorobach oraz trybie życia wypełnić stosowne dokumenty zgodnie z prawdą oraz wyrazić zgodę na wykonanie zabiegu.
5. Klienci, przed rozpoczęciem Zabiegu, mają obowiązek powiadomienia Pracownika o wszelkich dolegliwościach i przeciwwskazaniach, które mogą wpłynąć na przebieg Zabiegu, w szczególności o: chorobach serca, używaniu rozrusznika serca, chorobach nowotworowych, stanach zapalnych w fazie ostrej, przebytej Żółtacze i innych chorobach zakaźnych, ciąży lub okresie połogowym, posiadanych protezach lub wkładkach (np. domacicznych), przyjmowaniu leków zmniejszających krzepliwość krwi oraz niestandardowych reakcjach na widok krwi lub przerwanej ciągłości tkanek ciała.
6. Pracownik ma prawo odmówić wykonania zabiegu, jeśli obecny stan zdrowia Klienta jest przeciwwskazaniem do jego wykonania, zabieg może źle wpłynąć na stan zdrowia klienta ze względu na przebyte lub obecne choroby i jego tryb życia, lub stwarza ryzyko wystąpienia skutków ubocznych lub jeśli klient stanowi zagrożenie dla innych klientów i osób przebywających w otoczeniu.
7. Każdy Klient jest zaznajamiany ze wskazaniami, przeciwwskazaniami, skutkami ubocznymi i zaleceniami po zabiegowymi, a przystępując do Zabiegu mają ich pełną świadomość i je akceptują. W przypadku najpoważniejszych Zabiegów i powikłań Pracownik ma prawo odebrać w tym przedmiocie pisemne potwierdzenie oraz odmówić wykonania Zabiegu przy braku woli złożenia takiego oświadczenia przez Klienta.

8. Każdorazowo, gdy Zabieg jest wykonywany powtórnie Klient winien potwierdzić aktualność stanu zdrowia i przekazanych informacji i aktualizować go każdorazowo złożonym podpisem w tabeli kontynuacji zabiegu.
9. Klient jest obowiązany do przygotowania się do zabiegu. Zachowania higieny i czystości osobistej przed przystąpieniem do zabiegu. Usunięcia biżuterii z części ciała poddawanej zabiegowi lub wszystkich części, jeśli jest taka konieczność do wykonania do zabiegu. Usunięcia części garderoby z części ciała poddawanej zabiegowi. Podczas wykonywania zabiegu wszelkie kosztowności oraz przedmioty cenne winny być przechowywane przez Klienta na jego odpowiedzialność.
10. Klient jest obowiązany nie utrudniać i nie opóźniać wykonania zabiegu szczególnie rozmowami telefonicznymi chyba, że za wyraźną zgodą Pracownika.
11. Klienci zobowiązani są do natychmiastowego poinformowania Pracownika o dyskomforcie odczuwanym podczas zabiegu, złego samopoczucia lub pogorszeniu stanu zdrowia.
12. W razie wątpliwości w zakresie bezpieczeństwa przeprowadzenia Zabiegu, Pracownik może odmówić jego przeprowadzenia.
13. Pracownik ma prawo odmówić przeprowadzenia Zabiegu także w przypadku, gdy poweźmie wątpliwość, czy Klient nie planuje wyłudzić Zabiegu oraz gdy stwierdzi pozostawanie Klienta pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

## § 8

### PŁATNOŚĆ

1. Klient jest obowiązany do zapłaty za wykonane usługi kosmetyczne.
2. Cennik Zabiegów jest wywieszony w Browko Studio Urody oraz dostępny w Internecie pod adresem: **[www.annabrowko.pl](http://www.annabrowko.pl)**
3. W Browko Studio Urody udostępnia się następujące sposoby zapłaty:
  - a) gotówką
  - b) kartą płatniczą
4. W przypadku wcześniejszej wpłaty zadatku cena za wykonaną Usługę zostanie pomniejszona o wpłacony Zadatek.
5. Studio Urody zastrzega sobie prawo do przeprowadzania czasowych promocji na Zabiegi Świadczone w Studio Urody . Skorzystanie z obniżonej ceny lub promocyjnej oferty może być obwarowane odrębnymi zasadami, które zostaną podane do publicznej wiadomości. Z tytułu promocji Klientom, którzy ponieśli pełną cenę Zabiegu nie przysługują żadne roszczenia.

Zasady dotyczące ich zakupu oraz czasu trwania, zostaną uregulowane w odrębnym regulaminie.
6. W Studio Urody na niektóre zabiegi dostępne są także Karnety, płatne z góry, uprawniające do skorzystania z określonej liczby zabiegów w określonym czasie.

## § 9

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Osoby niepełnoletnie w wieku do 18 lat mogą korzystać z oferty gabinetu kosmetycznego wyłącznie za wiedzą i zgodą rodziców lub prawnych opiekunów, którzy biorą za nie pełną odpowiedzialność, podpisując stosowne oświadczenie.
2. Gabinet kosmetyczny nie ponosi odpowiedzialności za dzieci pozostawione bez opieki w gabinecie.
3. Za uszkodzenia bądź zniszczenia dokonane przez dzieci lub młodzież odpowiedzialność ponoszą rodzice bądź ich prawni opiekunowie.
4. Klientka czy klient ponosi odpowiedzialność finansową za świadome uszkodzenie bądź zniszczenie wyposażenia gabinetu kosmetycznego.
5. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe pozostawione poza wyznaczonym miejscem do przechowania bez nadzoru. Klient powinien zatrzymać je przy sobie.
6. Gabinet ponosi odpowiedzialność za powierzone do przechowania okrycia wierzchnie, o ile w Gabinecie znajduje się wydzielone miejsce na ich pozostawienie lub inne rzeczy, jeśli przyjęto je wyraźnie na przechowanie. Gabinet nie ponosi jednak odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione w okryciu wierzchnim lub w Gabinecie poza miejscami przeznaczonymi do ich pozostawienia.
7. Gabinet ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Zabiegu przez Pracowników.
8. Niezastosowanie się Klienta do postanowień Regulaminu lub złożenie nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie swojego stanu zdrowia i przeciwwskazań lub w wywiadzie, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności za wykonany Zabieg po stronie Gabinet.
9. Gabinet nie odpowiada za niezadowolenie Klienta z efektu końcowego Zabiegu, wynikającego z subiektywnych odczuć Klienta, jeśli został on wykonany w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką zawodową w sposób nieustępujący ogólnie przyjętym standardom.

## § 10

### PRZYGOTOWANIE DO ZABIEGU

1. Przed rozpoczęciem pracy pracownik sprawdza stan swojego stanowiska pracy, w razie potrzeby uzupełnia zapas materiałów jednorazowych, ochronnych, narzędzi wysterylizowanych i jednorazowego użytku.
2. Pracownik przed przystąpieniem do zabiegu przygotowuje gabinet min. np. fotel kosmetyczny, maszyny, kosmetyki niezbędne do wykonania zabiegu.
3. Pracownik przed przystąpieniem do wykonania zabiegu przekazuje klientowi ANKIETĘ ZABIEGOWĄ do wypełnienia. W celu ustalenia, czy ze względu na stan zdrowia Klienta, przebyte choroby, czy tryb życia nie zachodzą przeciwwskazania do przeprowadzenia zabiegu oraz w celu ustalenia zaleceń po zabiegowych.

4. Przed każdym kolejnym przystąpieniem do świadczenia usługi kosmetycznej pracownik myje ręce mydłem, następnie środkiem dezynfekującym zgodnie z procedurą i techniką dezynfekcji rąk i płucze pod bieżącą ciepłą wodą. Te same czynności pracownik wykonuje w czasie zabiegu, jeśli przerywa jego ciągłość, jak i po zakończeniu zabiegu.
5. Zabiegi związane z naruszeniem ciągłości tkanek wykonuje się w sterylnych rękawiczkach jednorazowego użycia, fartuchu, okularach ochronnych i maseczce.
6. Do zabiegów wykorzystuje się sterylne i jednorazowe: tampony, rękawiczki, ręczniki, waciki, ligninę, gaziki, serwety, które po użyciu podlegają utylizacji zgodnie z przepisami o odpadach niebezpiecznych.
7. Narzędzia kosmetyczne wielokrotnego użytku po zabiegu poddawane są dezynfekcji, sterylizacji zgodnie z instrukcją użytkowania narzędzi kosmetycznych wielokrotnego użytku. (instrukcja – poniżej) Stoły, blaty, fotele, podłogi dezynfekowane są środkami do dezynfekcji powierzchni o szerokim spektrum działania.
8. Pracownicy salonu utrzymują dłonie i paznokcie w takim stanie, aby nie były one przyczyną zadrapań i skaleczeń. Zabrania się pracownikom noszenia biżuterii w postaci pierścionków, czy bransoletek w czasie pracy.
9. W przypadku zranienia podczas zabiegu należy przerwać zabieg, umyć, zdezynfekować i zabezpieczyć opatrunkiem zranione miejsce.
10. Pracownicy z sączącymi się zmianami oraz skaleczeniami na rękach niedającymi się właściwie zabezpieczyć są wyłączeni od świadczenia usług kosmetycznych do czasu wyleczenia.
11. W razie wątpliwości co do bezpieczeństwa przeprowadzenia zabiegu – pracownik ma prawo odmówić jego wykonania.
12. Pracownik porządkuje stanowisko pracy po każdym przeprowadzonym zabiegu.
13. Podczas wykonywania zabiegu kosmetycznego zakazane jest wykonywanie i odbieranie połączeń telefonicznych przez wykonującą zabieg kosmetyczkę. Jest to spowodowane koniecznością przzerwania zabiegu i odejścia od klientki czy klienta. W tej sytuacji w możliwie jak najkrótszym czasie po zakończeniu zabiegu należy wykonać połączenie telefoniczne do dzwoniącej osoby.
14. Podczas wykonywania zabiegu manicure czy pedicure, stylizacji brwi lub rzęs dopuszcza się jedynie możliwość odebrania połączenia telefonicznego, ale tylko za zgodą klientki czy klienta, u którego jest wykonywany zabieg. Odebrane połączenie powinno trwać możliwie jak najkrócej, tylko w celu udzielenia niezbędnej informacji lub powiadomienia osoby dzwoniącej o późniejszym wykonaniu połączenia do osoby dzwoniącej, już po zakończeniu zabiegu.

## § 11

### PRZYGOTOWANIE KLIENTKI

1. Klienci przed rozpoczęciem zabiegu powinni zdjąć całą biżuterię. Założyć bieliznę zabiegową (pelerynkę ,majtki jednorazowe ) jeśli wymaga tego zabieg.
2. Wykonanie zabiegu w Browko Studio Urody wymaga wypełnienia ANKIETY ZABIEGOWEJ i pisemnej zgody Klienta na wykonanie zabiegu.
3. Klienci przed rozpoczęciem zabiegu mają obowiązek powiadomienia pracownika o wszelkich dolegliwościach mogących stanowić przeciwwskazanie do przeprowadzenia zabiegu kosmetycznego (Klienci są w szczególności zobowiązani do poinformowania o: chorobach serca, używaniu rozrusznika serca, chorobach nowotworowych, stanach zapalnych w fazie ostrej, HIV, przebytej żółtacze, chorobach tarczycy, ciąży lub okresie połogowym, posiadanych protezach, wkładkach domacicznych). Są to bardzo istotne informacje, szczególnie w przypadku kwalifikacji do zabiegów elektrostymulacji oraz z użyciem fal radiowych.
4. Klienci zobowiązani są poinformować pracownika o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania zabiegów.
5. Niezastosowanie się Klienta do wymagań regulaminu skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności BROWKO STUDIO URODY z ewentualnych powikłań po przeprowadzonym zabiegu.
6. W przypadku wystąpienia powikłań, lub niepożądanych efektów po zabiegu Klient powinien osobiście przyjść do salonu w przeciągu 24h po wykonanym zabiegu.
7. Po wykonanych zabiegach z użyciem kwasów i wszelkiego typu złuszczeniach naskórka Klient powinien stosować wyłącznie kosmetyki skonsultowane, lub przepisane przez pracownika salonu oraz używać preparaty z wysokim filtrem chroniących przed ekspozycją słoneczną.
8. W gabinecie kosmetycznym BROWKO STUDIO URODY podczas wykonywanych zabiegów uprasza się klientów o zachowanie ciszy (w miarę możliwości wyciszenie telefonu ).

## § 12

### REZERWACJE WIZYT

1. Usługodawca prowadzi rezerwację i zapisy na wizyty w Browko Studio Urody lub pod numerem tel. 517306190 bądź poprzez stronę [moment.pl/studio-browko](http://moment.pl/studio-browko).
2. Klient powinien uprzednio umówić termin wykonania Zabiegu w Gabinetzie osobiście, telefonicznie , online lub za pośrednictwem innych udostępnionych przez Gabinet sposobności.
3. Gabinet umożliwia klientką rezerwację terminu poza godzinami pracy w sytuacjach wyjątkowych, tylko w przypadku gdy brak jest wolnych miejsc w godzinach pracy i jest możliwość by osoba wykonująca zabieg była dłużej w pracy. Koszt usługi jest płatny dodatkowo + 50 - 300 zł od ceny podstawowej zabiegu. Za wizyty umawiane poza godzinami pracy pobierany będzie Zadek w wysokości 50-500 zł (wysokość kwoty jest uzależniona od rodzaju zabiegu).



4. Istotne jest by Klient (ka) poinformował podczas rezerwacji terminu jeśli zażywa np. min. leki hormonalne, antybiotyki i inne... Choruje na choroby przewlekłe ( min. choroby nerek, tarczycy, wątroby, choroby immunologiczne, łuszczyca, egzema, nowotwory, przerwana ciągłość naskórka, opryszczka w obszarze zabiegowym i inne... ) bądź jest w ciąży, karmi piersią.

Klientkę (a) podczas rezerwacji terminu stylizacji paznokci prosimy o poinformowanie nas o :

- złamanych paznokciach lub samodzielnie skróconych (wymagających przedłużenia)
- odstępie czasowym od ostatniej wizyty
- stanach chorobowych
- zażywaniu leków
- stosowaniu preparatów (środki chemiczne)
- samodzielnym manicure (min. wycinanie skórek)
- samodzielne zdejmowanie stylizacji
- obgryzaniu paznokci

Klientkę(a) podczas rezerwacji terminu stylizacji rzęs prosimy o poinformowanie nas o:

- zażywaniu leków
- stosowaniu kosmetyków (kremy, maskary, cienie, kredki, linery itp.)
- stopniu ubytku rzęs
- odstępie czasowym od ostatniej wizyty
- stanach chorobowych

Klientkę(a) podczas rezerwacji terminu na zabiegi kosmetyczne prosimy o poinformowanie nas o:

- zażywaniu leków
- stanach chorobowych
- jakie wcześniej wykonywane były zabiegi i w jakim odstępie czasowym
- problemach skórnych
- o tym jakie kosmetyki używa w pielęgnacji domowej

**Są to istotne informacje niezbędne do zaplanowania możliwości wykonania usługi oraz czasu trwania zabiegu**

### § 13

#### PRZYPOMNIENIE O WIZYCIE

Po zarezerwowaniu terminu wizyty z systemu Gabinetu na 2 dni przed Zabiegiem wysyłany jest sms z przypomnieniem o terminie wizyty. Po otrzymaniu sms-a z przypomnieniem o terminie wizyty prosimy o odpowiedź zwrotną **Tak, będę / Nie, nie będę** najpóźniej do 8 rano dnia następnego od otrzymania smsa.

W przypadku braku odpowiedzi do następnego dnia rano (do 8:00) od otrzymania sms-a rezerwacja terminu wizyty zostanie automatycznie anulowana.

## § 14

### NIEPRZYBYCIE NA WIZYTĘ / ODWOŁANIE WIZYTY

1 Nieprzystąpienie do Zabiegu w umówionym terminie mimo potwierdzenia wizyty telefonicznie lub sms, uprawnia Salon do niedokonywania dalszych rezerwacji dla tego Klienta. Rezerwacja następnego terminu możliwa będzie wyłącznie po wpłaceniu **ZADATKU** w kwocie 50-500 zł (wysokość kwoty uzależniona od rodzaju zabiegu). I opłaceniu w **100% wartości zabiegu**, na który klient(a) się nie stawił.

2 Odwołanie lub zmiana terminu Zabiegu na mniej niż 24h przed jego rozpoczęciem przez klienta (e), uprawnia Salon do naliczenia przy następnym terminie do zabiegu + 50 zł i więcej od podstawowej ceny Zabiegu.

W przypadkach gdy sytuacja będzie się powtarzać przed każdą wizytą, Klientki nie będą mieć możliwości kolejnych rezerwacji zabiegów bez wpłacenia wcześniejszego zadatku w kwocie 50-500 zł oraz opłacenia + 50 zł do ceny podstawowej zabiegu a nawet 100 % wartości usługi której termin ponownie zmieniły.

3 W przypadku braku odwołania zarezerwowanego terminu zabiegu w ramach bonu upominkowego, karnetu, karnetu rabatowego przed upływem 24 h przed zabiegiem, zabieg ten uznaje się za wykonany, jednak dopuszcza się możliwość przedłużenia karnetu lub zamiany usług w uzasadnionych przypadkach i wyjątkowych sytuacjach losowych za zgodą właściciela Studio Urody.

4 Odwołanie zabiegu może nastąpić poprzez powiadomienie telefoniczne lub sms pod numer Salonu 517306190 bądź osobiście w Salonie , minimum na 24h przed zabiegiem. Próba połączenia telefonicznego musi być skuteczna, tzn. odebrane połączenie telefoniczne przez pracownika gabinetu, lub uzyskana odpowiedź na wysłany sms do Salonu z numeru 517306190. Nieskuteczne próby nie będą uznane.

5 W przypadku braku odwołania wcześniej zarezerwowanego terminu zabiegu gabinet zastrzega sobie prawo do anulowania kolejnych wcześniej dokonanych rezerwacji następnych zabiegów. W takim przypadku konieczne jest telefoniczne potwierdzenie wcześniej dokonanej rezerwacji w dniu poprzedzającym umówiony zabieg. Dopuszczone jest wysłanie sms z zapytaniem, wtedy gabinet potwierdza rezerwację sms zwrotnym lub telefonicznie.

6 Salon zastrzega sobie prawo do zmiany / odwołania terminu zabiegu na 24 godziny przed jego terminem w :

- w nagłych przypadkach
- zdarzeniach losowych
- chorobie osoby wykonującej zabieg
- awariach ( min. brak prądu, wody, ogrzewania itd. )
- z przyczyn nie leżących po stronie salonu ( np. pandemia)

Salon jednocześnie uzgodni z Klientem nowy termin Zabiegu w późniejszym okresie możliwie najszybszym od zaistniałej sytuacji, o czym klienci zostaną wcześniej poinformowani. W pozostałych przypadkach klientki czy klienci będą informowani o zmianie terminu zabiegu przed upływem 24 godzin

przed wyznaczonym terminem. W związku ze zmianą terminu zabiegu klientka lub klient może wybrać najdogodniejszy dla siebie najbliższy wolny termin na zabieg.

- 7 W sytuacjach w których będzie to możliwe zaproponuje wykonanie Zabiegu przez innego pracownika, jeśli Klient wyrazi na to zgodę.
- 8 Jeżeli zmiana terminu dotyczy zabiegu w ramach karnetu, wtedy uznaje się przedłużenie ważności karnetu o ilość dni pomiędzy odwołanym zabiegiem a wyznaczonym nowym terminem zabiegu.

Pierwszeństwo na termin wykonania Zabiegu mają Klienci, którzy dokonali rezerwacji.

## § 15

### PRZYBYCIE NA WIZYTĘ / SPÓŹNIENIA

1. W celu zadbania o najwyższą jakość i punktualność usług świadczonych w Salonie Klient powinien stawić się w Salonie na zarezerwowane zabiegi ok 5-10 minut przed umówioną godziną, w celu przygotowania się do Zabiegu, min. skorzystania z szatni, toalety, uzupełnienia odpowiednich dokumentów.
2. O każdym potencjalnym spóźnieniu, Klient powinien poinformować pracowników Salonu telefonicznie z wyprzedzeniem co najmniej 30-60 min.

W przypadku znacznego spóźnienia na zabieg Salon zachowuje prawo do niewykonania Zabiegu na rzecz Klienta, który pojawi się z opóźnieniem przekraczającym 10 minut lub za wyraźną zgodą Klienta zabieg wykonać skracając go o opóźniony czas, ale bez szkody dla klientki czy klienta. Ewentualne skrócenie zabiegu będzie dotyczyć jedynie skrócenia etapów zabiegowych, przy zachowaniu wszystkich etapów wchodzących w skład danego zabiegu. Skrócenie zabiegu może nastąpić tylko w przypadku gdy nie ma możliwości przesunięcia wykonania zabiegu, lub takie przesunięcie będzie skutkowało znacznymi opóźnieniami pozostałych zabiegów.

Za tak wykonany Zabieg należy się cena w pełnej wysokości.

3. W przypadku opóźnienia zabiegu leżącego po stronie pracownika Salonu, zabieg będzie wykonany bez skracania etapów zabiegowych.
4. Każdy przypadek spóźnienia rozpatrywany jest indywidualnie, w zależności od aktualnego obłożenia grafiku Salonu.

## §16

### ZADATKI

Gabinet pobiera Zadatki za rezerwację terminów okresie :

przedświątecznym

przed długimi weekendami.

w przypadku zabiegów łączonych czy zabiegów trwających dłużej czasowo

w przypadku zabiegów wykonywanych w wyjątkowych sytuacjach poza godzinami pracy

przy pierwszej wizycie w Salonie

w przypadku gdy konieczne jest zamówienie preparatu potrzebnego do wykonania zabiegu pod klienta.

Zadatek można opłacić gotówką, kartą w Salonie lub jeśli wyrazi na to zgodę Salon przelewem.

Kwota Zadatku jest uzależniona od rodzaju wykonywanego zabiegu od 50 -500 zł.

Możliwe jest jednorazowe dokonanie zmiany terminu zaplanowanej wizyty, nie później niż 24 h przed umówionym zabiegiem. W przeciwnym razie zadatek przepada.

W okresie świątecznym bądź długich weekendów zadatek jest bezzwrotny w przypadku, gdy klientka odwoła termin w czasie krótszym niż na 5 dni przed wizytą.

## § 17

### ZAKUP BONU UPOMINKOWEGO, KARNETU

1. Za wykonane usługi obowiązują ceny według cennika dostępnego w gabinecie i na stronie [www.annabrowko.pl](http://www.annabrowko.pl)
2. Klient ma prawo do skorzystania z promocyjnych cen zgodnie z obowiązującymi w określonym czasie ulotkami rabatowymi. Przy czym w momencie zakupu bonu upominkowego czy karnetu na zabiegi klient dostaje obniżoną cenę, a w zamian zobowiązuje się do wykorzystania zabiegów w ramach karnetu w określonym czasie.
3. Karnety są ważne 30 do 180 dni, natomiast bony są ważne do 90 dni zgodnie z zapisem na bonie lub karnecie. Ważność karnetu jest liczona od momentu pierwszego zabiegu lub w przypadku bonu upominkowego od daty zakupu.
4. Klientka lub klient, którzy zakupili karnet lub bon upominkowy zobowiązani są do aktywowania karnetu tzn. skorzystania z pierwszego zabiegu w ciągu 30 dni od momentu zakupu.
5. Dopuszcza się możliwość przedłużenia karnetu lub zamiany usług w ramach karnetu, jedynie w uzasadnionych przypadkach – wyjątkowych sytuacjach losowych. Każdy taki przypadek będzie rozpatrywany indywidualnie i nie stanowi precedensu dla innych.
6. Regulamin szczegółowy dotyczący zakupu Bonów Upominkowych zamieszczony jest na stronie internetowej [www.annabrowko.pl](http://www.annabrowko.pl) i w siedzibie Browko Studio Urody.

## § 18

### REKLAMACJE

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji osobiście w salonie odnośnie sposobu wykonania Zabiegu lub jego efektów, w terminie nie później niż 2- 5 dni od jego wykonania lub wystąpienia niepożądanych efektów Zabiegu. Zabiegi na twarz do najpóźniej 2 dni po zabiegu, na ciało do 2 dni po zabiegu, zabiegi stylizacji paznokci ,ręś do max. 5 dni po wykonaniu zabiegu.

2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać dane osobowe Klienta umożliwiające jego identyfikację oraz zapewnienie kontaktu, oraz wypełniony dokument z opisem przyczyny reklamacji wraz z zakresem żądań oraz dołączenia do zgłoszenia dokumentacji zdjęciowej.
3. Podstawą do złożenia reklamacji jest dostarczenie dowodu zakupu w postaci oryginału paragonu fiskalnego lub innego dowodu zapłaty za usługi (potwierdzenie przelewu, wydruk za płatność kartą).
4. Reklamacje składa się w formie pisemnej dostarczając dokument do Browko Studio Urody.
5. Rozpatrzenie reklamacji odbywa się w okresie 14 dni od daty wpływu reklamacji do Studia Urody. Usługodawca poinformuje Klienta o jej rozpatrzeniu na podane w tym celu dane kontaktowe.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji klient jest zobowiązany do podpisania protokołu reklamacyjnego w gabinecie.
7. W przypadku uznania reklamacji przez Salon zwrot ceny zabiegu i uznane reklamacje wypłaca tylko i wyłącznie po osobistym podpisaniu protokołu reklamacyjnego w gabinecie kosmetycznym w formie gotówki – z potwierdzeniem przez reklamującego odbioru gotówki lub przelewem na konto bankowe podane przez reklamującego na piśmie. Lub umożliwi mu skorzystanie z nieodpłatnego Zabiegu korygującego, jeśli Klient (a) wybierze taką opcję.
8. W przypadku odmowy uznania reklamacji Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od tej decyzji w terminie 14 dni. W postępowaniu odwoławczym powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio.
9. W przypadku kwestionowania Zabiegu zaraz po jego wykonaniu, Klient nie jest zwolniony z zapłaty za wykonaną usługę – w przypadku zasadności jego żądań ewentualny zwrot zostanie dokonany w pełnej wysokości. Salon zastrzega sobie jednak możliwość zwolnienia Klienta z opłaty w przypadku oczywiście zasadnych podstaw reklamacji.

## § 19

### DANE OSOBOWE

Dane osobowe Klienta przetwarzane są zgodnie z treścią i w celach wskazanych w klauzuli informacyjnej, z którą Klient zapoznaje się podczas pierwszej wizyty w Salonie.

## § 20

### ODMÓWIENIE WYKONANIA ZABIEGU

Gabinet zastrzega sobie prawo do odmówienia wykonania zabiegu w przypadku gdy Klient(ka) stawi się na zabieg chora ( grypa, przeziębienie , inne...) i nas o tym nie poinformuje z odpowiednim wyprzedzeniem ( umożliwiającym zmianę terminu tak by nie blokować możliwości zapisu innej klientce i nie narażać personelu Gabinetu i innych klientek na zarażenie np. grypą) lub podczas umawiania wizyty.

Skutkiem powyższej sytuacji będzie naliczenie 100% wartości usługi. Gabinet może również odmówić wykonania zabiegu w przypadku wystąpienia przeciwwskazań do wykonania zabiegu, stwierdzenia że klient jest nietrzeźwy bądź pod wpływem środków odurzających.

I w przypadku gdy niemożliwe jest wykonanie usługi ponieważ wcześniej wykonywany zabieg nie był wykonywany w naszym Gabinecie a obszar poddany zabiegowi wymaga regeneracji, leczenia itd.

W sytuacji gdy wcześniej zabieg nie był wykonywany w naszym Gabinecie a możliwe jest wykonanie usługi przez nasz Gabinet informujemy, że może być konieczne np. w przypadku stylizacji paznokci, rzęs, makijażu permanentnym wykonanie stylizacji na nowo od podstaw ( z powodu niepoprawnie wykonanej aplikacji /zabiegu

przez osobę z poza naszego Gabinetu). W takim przypadku koszt usługi będzie naliczony wg. cennika jako nowa aplikacja. Browko Studio Urody zastrzegamy sobie prawo do doliczenia opłaty + 20 - 50zł do podstawowej wartości ceny usługi za usunięcie niepoprawnej stylizacji.

Natomiast w przypadku wykonania zabiegów nie wykonywanych w naszym Gabinetcie wymagających uzupełnienia jak np. stylizacja rzęs , stylizacja paznokci zastrzegamy sobie prawo do doliczenia opłaty + 20 - 40zł do podstawowej wartości usługi. ( z powodu niepoprawnie wykonanej aplikacji /zabiegu przez osobę z poza naszego Gabinetu)

Informujemy że w przypadku niektórych płytek paznokci (rosnących w dół, tłustych, i inne...) zastrzegamy sobie prawo do wybudowania lub przedłużenia paznokci na nowo (co 3-4 uzupełnienie) w celu uzyskania prawidłowego kształtu paznokcia i trwałości stylizacji.

Stosowanie kosmetyków / ubytek rzęs większy niż 60 % - Informujemy, że w przypadku ubytku rzęs przekraczającym 60%, który jest spowodowany niepoprawną pielęgnacją, bądź stosowaniem kosmetyków min. kremy, maskara, cienie, kredki, linery itp. Zastrzegamy sobie prawo do doliczenia do usługi kwoty adekwatnej do czasu potrzebnego na wykonanie stylizacji lub założenia aplikacji od podstaw.

## § 21

### POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. W pomieszczeniach zabiegowych salonu obowiązuje zakaz spożywania posiłków. Na terenie całego salonu obowiązuje całkowity zakaz palenia i używania tytoniu oraz wyrobów tytoniowych, w tym papierosów elektronicznych i spożywania napojów alkoholowych oraz innego rodzaju używek i środków odurzających.
2. Zabrania się wprowadzania zwierząt na teren Salonu.
3. Na czas trwania zabiegu prosimy wyciszyć telefon (w wyjątkowych sytuacjach korzystać z zestawu słuchawkowego)
4. W salonie używa się preparatów do dezynfekcji pozytywnie zaopiniowane przez Narodowy Instytut Zdrowia-Państwowy Zakład Higieny.
5. Pracownicy gabinetu są zobowiązanie do przestrzegania przepisów BHP i p.poż.
6. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie.
7. Wszelkie sprawy nieuwzględnione w regulaminie gabinetu będą zawsze rozpatrywane z chęcią osiągnięcia kompromisu i porozumienia satysfakcjonującego obie strony, tj. klientów i gabinet kosmetyczny.
8. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie rozstrzygają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

## § 22

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Każdy Klient ma prawo wglądu do Regulaminu, Cennika i certyfikatów, zestawu procedur postępowania w Gabinetcie, Zeszytu kontroli procesu dezynfekcji i sterylizacji, Zestawienia sterylnych narzędzi zabiegowych oraz certyfikatów, na jakie powołuje się Gabinet.

2. Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia Salonu, Klienci odpowiadają bez ograniczeń zgodnie z art. 415 kodeksu cywilnego. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialni są ich ustawowi przedstawiciele.
3. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie. Nowe postanowienia są wiążące od momentu ich opublikowania. Do rezerwacji i Zabiegów wykonanych przed zmianą stosuje się postanowienia dotychczasowe.  
Nowy regulamin wchodzi w życie z dniem wywieszenia go w Salonie.
4. Aktualny Regulamin wizyt jest wywieszony i dostępny w Salonie w miejscu widocznym i dostępnym dla Klientów.
5. Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu wizyt obowiązują postanowienia obowiązujące w chwili zawierania tych umów.
6. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych Usług winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie. W przypadku niedojścia do porozumienia spory będą rozstrzygane przez sąd właściwości ogólnej.
7. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego regulaminu, które to w dalszym ciągu będą obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.
8. Niniejszy Regulamin wizyt obowiązuje od dnia 11.01.2021 r.
9. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych usług kosmetycznych winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie.

Osoba odpowiedzialna za przygotowanie regulaminu:

.....

Osoba odpowiedzialna za aktualizację regulaminu:

.....

**Dziękujemy Browko Studio Urody**



**STUDIO URODY**

**Browko**