

# Regulamin świadczenia usług kosmetycznych

## §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania z usług kosmetycznych świadczonych w salonie/gabiniecie kosmetycznym OAZA PIĘKNA zwanego dalej „Salonem”.
2. Klienci Salonu mają obowiązek zapoznania się z Regulaminem przed przystąpieniem do dowolnego zabiegu kosmetycznego, zwanego dalej „Zabiegiem”.
3. Przystąpienie do Zabiegu jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień Regulaminu. Każdy Klient ma obowiązek stosować się wprost do jego postanowień od momentu przystąpienia do Zabiegu.

## §2 Klienci

1. Klientem Salonu może być dowolna, pełnoletnia osoba fizyczna.
2. Dopuszcza się korzystanie z Zabiegów przez osoby niepełnoletnie, powyżej 13 roku życia, za wyraźną zgodą ich rodziców, opiekuna lub przedstawiciela ustawowego. Pracownik Salonu jest uprawniony do żądania w każdym czasie przedłożenia stosownej zgody lub nawiązania połączenia z osobą uprawnioną do jej wyrażenia celem potwierdzenia wyrażenia zgody oraz do odmowy świadczenia Zabiegu, w przypadku braku zgody lub odmowy jej wyrażenia.

## §3 Pracownicy

1. Pracownicy są odpowiednio przeszkoleni do pracy na zajmowanym przez nich stanowisku, jak również posiadają wszelkie wymagane certyfikaty, atesty i zezwolenia na pracę w charakterze odpowiadającym ich stanowisku.
2. Pracownik, przed przystąpieniem do Zabiegu, obowiązany jest sprawdzić stan swojego stanowiska pracy i zadbać o posiadanie zapasu materiałów jednorazowych i ochronnych oraz wysterylizowanych narzędzi.
3. 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.
4. Pracownicy Salonu zobowiązani są utrzymać dłonie i paznokcie w takim stanie, aby zminimalizować ryzyko zadrapań i skaleczeń.
5. Pracownicy Salonu są zobowiązani do upięcia włosów, tak by zminimalizować ryzyko przedostania się ich w obszar wykonywania Zabiegu.
6. Pracownicy Salonu są zobowiązani do przestrzegania przepisów BHP i ppoż.
7. Wszelkie odstępstwa od powyższych zasad Klienci powinni niezwłocznie zgłosić właścicielowi, menedżerowi lub innemu członkowi obsługi Salonu, który prowadzi w danym momencie dyżur.

## **§4**

### **Higiena i bezpieczeństwo**

1. Powierzchnie płaskie oraz inne elementy wyposażenia Salonu, z którymi Klient nie ma bezpośredniego kontaktu podczas Zabiegu, są dezynfekowane lub sterylizowane co najmniej raz dziennie.
2. Pracownicy Salonu są zobowiązani do wykonywania systematycznych badań zdrowotnych w celu wyeliminowania wszelkich chorób, infekcji, schorzeń i dolegliwości, które mogłyby narazić Klientów na uszczerbek na zdrowiu lub przenieść się na Klientów.
3. 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 kosmetycznych do czasu całkowitego usunięcia powyższych odstępstw.
4. W przypadku zranienia Klienta podczas Zabiegu, Zabieg jest natychmiastowo przerywany, a miejsce zranienia jest niezwłocznie myte, dezynfekowane i zabezpieczane sterylnym opatrunkiem stosownym do skali zranienia. Zabieg przerwany jest dokańczany w dogodnym dla Klienta terminie, bez dodatkowej opłaty, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i wyłącznie po całkowitym wyleczeniu.
5. W Salonie mają zastosowanie wyłącznie preparaty do dezynfekcji dopuszczone do użytku w gabinecie kosmetycznym.

## **§5**

### **Świadczenie usług kosmetycznych**

1. Przed przystąpieniem do Zabiegu Pracownik przeprowadza z Klientem wywiad w celu ustalenia czy na stan zdrowia Klienta, przebyte lub obecne choroby, jak również tryb życia nie stanowią przeciwwskazań do odbycia Zabiegu lub nie stwarzają ryzyka wystąpienia skutków ubocznych oraz w celu ustalenia zaleceń pozabiegowych.
2. Każdy Klient jest zaznajamiany z przeciwwskazaniami, skutkami ubocznymi i zaleceniami pozabiegowymi, 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.
3. 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 żółtaczkę 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.
4. Każdorazowo, gdy Zabieg nie jest wykonany w serii, w której odstęp między kolejnymi Zabiegami wynoszą maksymalnie 7 dni lub przed rozpoczęciem kolejnej serii, która następuje po okresie dłuższym niż 14 dni, Klient winien potwierdzić aktualność wywiadu i przekazanych informacji.
5. Klient jest obowiązany do nieposiadania w czasie Zabiegu jakiegokolwiek biżuterii. Wszelkie kosztowności winny być przechowywane przez Klienta na jego odpowiedzialność.
6. Klienci zobowiązani są do natychmiastowego poinformowania Pracownika o pogorszeniu swojego

samopoczucia w trakcie wykonywania Zabiegu.

7. W razie wątpliwości w zakresie bezpieczeństwa przeprowadzenia Zabiegu, Pracownik może odmówić jego przeprowadzenia.

8. 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.

## **§6 Płatność**

1. Klient jest obowiązany do zapłaty za wykonane usługi kosmetyczne. Cennik zZbiegów jest wywieszony w Salonie oraz dostępny w Internecie pod adresem: [www.oazapiekna.eu](http://www.oazapiekna.eu)

2. W Salonie udostępnia się płatność gotówką w kasie.

3. Salon zastrzega sobie prawo do przeprowadzania czasowych promocji na Zabiegi świadczone w Salonie. 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.

4. W Salonie dostępne są także Karnety, płatne z góry, uprawniające do skorzystania z określonej liczby Zabiegów w określonym czasie.

## **§7 Odpowiedzialność**

1. Za wszelkie uszkodzenia wyposażenia Salonu Klienci odpowiadają bez ograniczeń. Za uszkodzenia spowodowane przez osoby niepełnoletnie odpowiedzialne ich ustawowi przedstawiciele.

2. Salon ponosi odpowiedzialność za powierzone do przechowania okrycia wierzchnie, o ile w Salonie znajduje się wydzielone miejsce na ich pozostawienie lub inne rzeczy, jeśli przyjęto je wyraźnie na przechowanie. Salon nie ponosi jednak odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczy pozostawione w okryciu wierzchnim lub w Salonie poza miejscami przeznaczonymi do ich pozostawienia, w szczególności rzeczy wartościowe, torby, plecaki i torebki, które Klient powinien zatrzymać przy sobie.

3. Salon ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Zabiegu przez Pracowników.

4. 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 Salonu.

Salon nie odpowiada za niezadowolenie Klienta z efektu końcowego Zabiegu, wynikającego z subiektywnych odczuć Klienta, jeśli został on wykonany w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką kosmetyczną i w sposób nieustępujący ogólnie przyjętym standardom.

## **Rezerwacje**

1. Klient może uprzednio umówić termin wykonania Zabiegu w Salonie, telefonicznie lub e-mailowo.

2. Nieprzystąpienie do Zabiegu w umówionym terminie lub odwołanie terminu na mniej niż 24 godziny przed jego rozpoczęciem, uprawnia Salon do niedokonywania dalszych rezerwacji dla tego Klienta i naliczenia mu za następny Zabieg ceny do 50% wyższej.

3. Na zarezerwowane Zabiegi należy się zgłosić najpóźniej na 5 minut przed umówioną godziną. Salon zachowuje prawo do niewykonania Zabiegu na rzecz Klienta, który pojawi się z opóźnieniem przekraczającym 15 minut.
4. Niezależnie od powyższego, za wyraźną zgodą Klienta, Zabieg może zostać wykonany nawet mimo spóźnienia, z zastrzeżeniem, że poszczególne etapy Zabiegu zostaną skrócone wedle uznania Pracownika, z wyjątkiem etapów, które mają określony, minimalny czas trwania. Za tak wykonany Zabieg należy się cena w pełnej wysokości.
5. W przypadku opóźnienia się Zabiegu z przyczyn leżących po stronie Salonu, w tym Pracownika, żaden z etapów nie zostanie skrócony.
6. Salon zastrzega sobie prawo do odwołania terminu Zabiegu na 24 godziny przed jego terminem. Salon jednocześnie uzgodni z Klientem nowy termin Zabiegu.
7. Pierwszeństwo na termin wykonania Zabiegu mają Klienci, którzy dokonali rezerwacji.

## **§9 Reklamacje**

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji sposobu wykonania Zabiegu lub jego efektów, w terminie 7 dni od jego wykonania lub wystąpienia niepożądanych efektów Zabiegu. Do zgłoszenia reklamacji konieczne jest udowodnienie wykonania Zabiegu w Salonie w dowolnej formie.
2. Reklamacje składa się w formie pisemnej osobiście w Salonie lub za pośrednictwem listu poleconego nadanego na adres Salonu. Wskazane jest dołączenie do zgłoszenia dokumentacji zdjęciowej.
3. Wszystkie reklamacje zostaną rozpoznane w terminie 14 dni.
4. W przypadku uznania reklamacji Salon dokona zwrotu ceny Zabiegu Klientowi i umożliwi mu skorzystanie z nieodpłatnego Zabiegu korygującego, który wykona osoba przełożona nad Pracownikiem wykonującym pierwotny Zabieg. Salon może zaproponować dodatkowe korzyści w ramach zadośćuczynienia.
5. 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.  
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.

### **Pozostałe postanowienia.**

I. Na terenie całego Salonu obowiązuje całkowity zakaz palenia i używania tytoniu oraz wyrobów tytoniowych i nikotynowych, w tym papierosów elektronicznych, jak również obowiązuje całkowity zakaz spożywania napojów alkoholowych oraz innego rodzaju używek i środków odurzających.

### **Zadatek.**

Zadatek jest jedyną formą potwierdzającą wcześniej umówiony termin. Jest on płatny natychmiastowo- okres oczekiwania na wpłatę to 5 dni. Przyjmujemy płatności od ręki lub na konto.

Jeśli zadek nie zostanie uiszczony w terminie 5dni zarezerwowany termin zabiegu/kursu przepada. Zadek przepada w przypadku odmówienia wizyty przez klienta, natomiast jeżeli z przyczyn losowych wizyta będzie odmówiona przez pracownika salonu to w takim przypadku zadek zostaje zwrócony lub zostanie przełożony termin wizyty/kursu na termin odpowiadającym obu stronom. Informujemy ,że w trosce o bezpieczeństwo i zadowolenie naszych klientów mamy prawo do odmówienia wykonania zabiegu.

Zapisując się na dany termin w pełni akceptujesz wszystkie warunki i sugestie dotyczące danego zabiegu.

Powyższe przepisy mają zastosowanie również w przypadku zadatkowania na kursy/szkolenia prowadzone w naszym salonie.

## **\$11.**

### **Postanowienia końcowe.**

1. Każdy klient ma prawo do wglądu do regulaminu, cennika i certyfikatów na jakie powołuje się salon lub pracownicy.
2. Salon zastrzega sobie prawo do zmian w regulaminie. Nowe postanowienia są wiążące od momentu ich opublikowania w salonie. Do rezerwacji i zabiegów wykonanych przed zmianą stosuje się postanowienia dotychczasowe.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych usług kosmetycznych winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie.  
Niniejszy regulamin obowiązuje od 20 kwietnia 2018r.

## **REGULAMIN ZABIEGÓW MAKIJAŻU PERMANENTNEGO**

### **Definicje**

1. Zabieg — zabieg mikropigmentacji polegający na wprowadzeniu do trzeciej warstwy naskórka za pomocą igły niealergizującego barwnika (pigmentu).
2. Korekta - każdy kolejny zabieg mikropigmentacji wykonywany po zabiegu podstawowym utrwalający jego efekty.
3. Makijaż permanentny (semipermanentny) - zabieg mikropigmentacji wykonywany w celu podkreślenia naturalnego piękna poszczególnych elementów ciała (oczy, brwi, ust) lub ich poprawienia (plamy i przebarwienia na skórze itp.).
4. Linergistka - osoba posiadająca licencję na wykonywanie zabiegów mikropigmentacji poświadczającą posiadanie odpowiednich umiejętności manualnych, wiedzy fachowej oraz doświadczenia w zakresie wykonywania zabiegów makijażu permanentnego.

### **Zasady ogólne**

1. Każdy Zabieg makijażu permanentnego jest wykonywany przez pracownika salonu wyłącznie za wyraźną zgodą osoby przystępującej i na jej odpowiedzialność.
2. Każdy Zabieg makijażu permanentnego jest przeprowadzany przy zastosowaniu sprzętu, pigmentów i kosmetyków, odpowiednich do makijażu permanentnego i będących na wysokim poziomie technologicznym.
3. Wraz z upływem czasu skóra ulega stopniowemu złuszczeniu (regeneracji) co skutkuje stopniowym blednięciem barwnika wprowadzonego do skóry7 podczas zabiegu.

4. Bez wykonania Korekty efekt zabiegu jest niepełny, a trwałość zabiegu krótsza. Brak możliwości poddania się wykonaniu pierwszej korekty nie może być podstawą do roszczeń co do efektu zabiegu. Niepoddanie się Korekcie uchyla wszelkie roszczenia osoby poddanej Zabiegowi wobec osoby wykonującej Zabieg.
5. Pierwszą korektę utrwalającą efekty7 zabiegu podstawowego należy wykonać po zregenerowaniu się skóry w miejscu wykonania zabiegu w przedziale czasowym, ustalonym przez osobę wykonującą Zabieg.
6. Jeśli jedna (pierwsza) Korekta utrwalająca z powodu słabego przyjmowania się barwnika w skórze okaże się niewystarczająca do uzyskania zadowalającego efektu, osoba wykonująca Zabieg, po uprzedniej konsultacji, może zdecydować o rekomendacji wykonania kolejnej (drugiej) Korekty utrwalającej.
7. Jeśli z jakiegoś powodu nie będzie możliwe wykonanie Zabiegu lub Korekty w ustalonym terminie zarówno ze strony osoby poddanej zabiegowi jak i Linergistki, należy o tym fakcie powiadomić drugą stronę telefonicznie lub mailowo przed umówionym zabiegiem, niezwłocznie po powzięciu takiej informacji, nie później niż na 24 godziny przed terminem Zabiegu lub Korekty.
8. Zabieg mikropigmentacji może być bolesny. Próg bólu jest różnie odczuwany przez różne osoby. Po Zabiegu może pojawić się opuchlizna i zaczerwienienie, utrzymujące się do kilku dni.
9. Kolor pigmentu po Zabiegu jest dużo mocniejszy. W przeciągu tygodnia blednie do ok. 50%.
10. Brak właściwej pielęgnacji ze strony osoby poddanej Zabiegowi może zniszczyć efekty pigmentacji. Metody pielęgnacji zostaną wskazane przez Linergistkę na życzenie osoby poddanej Zabiegowi.

### **Procedura wykonywania Zabiegów**

1. Podczas pierwszego spotkania Linergistka konsultuje z osobą zainteresowaną jej oczekiwania, a następnie na podstawie otrzymanych od klientki informacji, swojego doświadczenia oraz analizy kolorystycznej wykonuje wizualizację makijażu — wstępny szkic obrazujący wygląd makijażu po wykonaniu zabiegu mikropigmentacji, wykonywany za pomocą kredki, który jest następnie prezentowany do akceptacji. Osoba zainteresowana ma obowiązek wyrażenia swojej opinii i oczekiwań na temat sugerowanego przez Linergistkę wyglądu (kształtu i koloru) makijażu i w przypadku braku zastrzeżeń ma obowiązek wyrazić zgodę lub jej brak na wykonanie Zabiegu.
2. W przypadku zgłoszenia przez osobę -zainteresowaną zastrzeżeń stosunku do zaprezentowanej wizualizacji, Linergistka wykonuje ponownie wizualizację z uwzględnieniem otrzymanych uwag lub w razie sprzeczności z podstawowymi kanonami estetyki - odmawia wykonania wizualizacji i Zabiegu.
3. Po wyrażeniu zgody przez osobę zainteresowaną na wykonanie zabiegu makijażu permanentnego, zgodnie z zaprezentowaną wizualizacją, przystępuje się do wykonania Zabiegu.
4. Następnie, po nałożeniu znieczulenia, przy zastosowaniu sprawnego technicznie sprzętu, Linergistka wykonuje Zabieg - wprowadza do skóry bezpieczne, nie wywołujące alergii pigmenty zgodnie z zaprezentowaną uprzednio wizualizacją makijażu.
5. Po wykonaniu Zabiegu ustalany i rezerwowany jest termin wykonania pierwszej Korekty - minimum cztery tygodnie po zabiegu podstawowym i maksimum dwa miesiące po nim. W przypadku osób, dla których wizyta w powyżej określonym czasie może być niemożliwa, dopuszczalne jest wykonanie pierwszej korekty7 po upływie dwóch miesięcy.

6. Po upływie czterech tygodni, w umówionym terminie, Linergistka wykonuje pierwszą Korektę utrwalającą efekt Zabiegu.