

Правила обслуживания

1. Общие правила обслуживания

1.1. Режим работы студий 9:00-23:00, кроме студий

- пр. Шувалова д. 16/9 10:00-22:00
- ул. Прилуская д. 20 10:00-22:00
- пр. Ленинский д. 64к1 10:00-22:00
- ул. Бухарестская д. 72к1 10:00-22:00
- ул. Ленсовета д. 80 10:00-22:00
- Сосновый бор, ул. Героев д.76 10:00-21:00

1.2. Мы заботимся о безопасности и здоровье клиентов:

1.2.1. Все сотрудники студии проходят регулярную проверку здоровья

1.2.2. Все мастера имеют действующие медицинские книжки

1.2.3. Мы соблюдаем требования РПН в отношении дезинфекции и стерилизации инструментов, проведения уборки помещений, проветриваний

1.2.4. Мы полностью соблюдаем новые рекомендации РПН по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции

1.3. Просим вас подтверждать запись за день до вашего посещения. Администратор студии отправляет вам сообщение в WhatsApp для подтверждения записи. В случае не подтверждения записи через WhatsApp, администратор студии предпринимает попытку связаться с вами по телефону и, если возможности подтвердить запись нет, мы оставляем за собой право отменить вашу запись в пользу другого клиента.

1.4. Просим вас приходить вовремя. Если вы опоздали более чем на 15 минут, администратор студии может перенести вашу запись на другое время/к другому мастеру или отказать вас в оказании части услуг, на которые вы были записаны, чтобы избежать задержек других клиентов, а также если время работы студии/мастера не позволяет полностью оказать услугу.

1.5. Просим вас при записи указывать все желаемые услуги. Если вы желаете получить дополнительные услуги, которые не были указаны при записи, администратор студии приложит все усилия, чтобы исполнить ваше пожелание. В случае нехватки времени у мастера до следующего клиента или до закрытия студии, мы оставляем за собой право отказать вам в предоставлении услуг, которые не были указаны в записи. Администратор обязательно предложит вам другое время для записи.

1.6. Если вы пришли без записи и свободных мастеров нет, студия не сможет оказать вам услуги, но администратор студии обязательно предложит вам время на другой день.

1.7. Просим вас принимать во внимание, что некоторые услуги требуют определенных условий. Мы будем вынуждены отказать вам в услуге, если мастер заведомо видит, что ее выполнение вас не удовлетворит (не достаточно

длина для френча, состояние ресниц не позволяет выполнить объемное наращивание и т.д.)

- 1.8. Мы оставляем за собой право отказать вам в предоставлении услуг, если мастер видит изменения кожных покровов или ногтей, свидетельствующие о возможном наличии инфекционных заболеваний. Мы заботимся о здоровье и комфорте всех наших клиентов.
 - 1.9. Существуют услуги, результат которых закрепляется в течении 24 часов с момента оказания. Просим вас соблюдать рекомендацию по уходу, выданную мастером по завершении процедуры (не использовать в течении 24 часов косметические средства для глаз при наращивании ресниц и т.д.) Обращения о некачественном оказании услуги в случае несоблюдения рекомендаций не принимаются.
 - 1.10. Просим с понимаем отнестись к тому, что мы не обслуживаем:
 - 1.10.1. Клиентов моложе 18 лет без сопровождения родителей и их согласия на проведения услуги; администратор студии может попросить вас предъявить паспорт, чтобы уточнить ваш возраст
 - 1.10.2. Клиентов в состоянии алкогольного или наркотического опьянения
 - 1.10.3. Клиентов, выражающих претензии в недопустимой форме (использование нецензурной лексики, на повышенных тонах), а также клиентов, мешающих своими действиями другим клиентам студии
 - 1.11. Студия имеет право при повторении более 3 ситуаций, описанных в п. 1.10.2. и 1.10.3., а также в случаях последовательной троекратной неявки по записи без отмены и предупреждения студии, отказа от оплаты услуг по любым причинам внести клиента в черный список и отказать ему в дальнейшем обслуживании.
2. Прием оказанных услуг и отзывы
 - 2.1. Просим вас внимательно осмотреть результат оказанной услуги по ее завершению перед оплатой. Все видимые недостатки работы должны быть озвучены администратору в студии. Фактом оплаты вы соглашаетесь с качеством оказанной вам услуги, и переделки результатов услуг и возврат денежных средств по услугам, не имеющим гарантийный срок, будет невозможен. Клиент, принявший работу без проверки, лишается права ссылаться на недостатки работы, которые могли быть установлены при обычном способе ее приемки (явные недостатки) ст. 720 п. 3 ГК РФ
 - 2.2. Просим вас ознакомиться с порядком работы с обращениями по услугам с гарантийным сроком
 - 2.3. Вы можете оставить отзывы и предложения по качеству обслуживания (на выбор):
 - Позвонив на горячую линию +7 (812) 333-33-43
 - В DIRECT нашей страницы в INSTAGRAM @kistochki_nails_spb
 - Сообщением в WhatsApp на номер +7 (981) 700-33-43
 - Направив письмо по электронной почте на адрес help@kistochki.ru

3. Гарантийное обслуживание

Мы рады предоставить вам гарантийные сроки, в рамках которых вы можете обратиться к нам в случае выявления недостатков по оказанной услуге.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя относительно недостатков работы. Гарантийный срок составляет 5 дней, не включает в себя день оказания услуги.

- Обращения, поступившие после истечения гарантийного срока, к рассмотрению не принимаются. Если вам необходимо сделать переделку, вы можете сделать ее в стандартном порядке по прайсу
- Обращения, поступившие в течение гарантийного срока, рассматриваются в течение дня. Просим вас, по возможности, заранее направлять фото, годное для принятия решения, для ускорения решения
- При положительном решении, в соответствии с ЗЗПП вам будет предложено
 - ✓ Бесплатная переделка. Студия обязуется выполнить переделку не позднее 1 дня с момента принятия решения по обращению. По вашему предпочтению может быть назначена более поздняя дата. Обращаем внимание, что переделка выполняется только по той части услуги, в которой присутствует недостаток, а не вся услуга. При этом, все сопутствующие работы, например, снятие старого гель-лака, также бесплатны.
 - ✓ Права потребителей при недостатках в качестве оказанной услуги урегулированы ст. 29 Закона о защите прав потребителей. Сначала потребитель вправе выбрать одно из:
 - устранения недостатков в услуге
 - уменьшения цены услуги
 - возмещения расходов потребителя на устранение недостатков.Требования о недостатках заявляются при оказании услуги, при принятии услуги (выдаче кассового чека), либо в течение гарантийного срока, если он установлен. Если нет, то до двух лет (потребитель в этом случае должен доказать что недостатки возникли до приемки услуги). Дальше – потребитель вправе отказаться от исполнения договора (т.е. расторгнуть договор) и вернуть деньги, если недостатки не устранены. Либо если недостатки носят существенный характер (оценочное понятие, экспертиза).
 - ✓ Возврат денежных средств за ту часть услуги, по которой выявлен недостаток, с возвратом объекта услуги (если это возможно) в первоначальное состояние (снятие гель-лака, снятие нарощенных ногтей, снятие ресниц и тд). Просим вас уведомить нас о дате визита для осуществления возврата ДС и возврата объекта услуги в

первоначальное состояние. Возврат осуществляется при личном присутствии наличными ДС. При возврате ДС необходимо написать заявление на имя руководителя студии. Заявление рассматривается в течении 10 дней.

- ✓ Возврат ДС в форме скидки на сумму возврата при следующем посещении. В этом случае вам не нужно приходить в студию за возвратом, достаточно уведомить нас, и мы сделаем соответствующую отметку в вашей карточке клиента.
- При переделке или возврате ДС моральная или иные компенсации не предусмотрены.
- Мы проинформируем вас при отрицательном решении.

ВНИМАНИЕ! Не все услуги имеют гарантийные сроки! Гарантийные сроки действуют только по услугам, указанным ниже. По всем остальным услугам претензии принимаются сразу по факту визита до оплаты.

3.1. До начала оказания услуг

- ✓ Окрашивание ресниц
- ✓ Окрашивание бровей
- ✓ Ламинирование ресниц
- ✓ Ламинирование бровей
- ✓ Коррекция бровей
- ✓ Нарощивание ресниц
- ✓ Снятие нарощенных ресниц

Мастер уведомит вас о существующих противопоказаниях и возможных аллергических реакциях, а также попросит подписать документ «Информированное согласие» на оказание услуги.

3.2. В случае выявления дефектов (недостатков) по полученной услуге просим вас своевременно, те до истечения указанного гарантийного срока обратиться к нам для решения:

- Позвонив на горячую линию +7 (812) 333-33-43
- В DIRECT нашей страницы в INSTAGRAM @kistochki_nails_spb
- Сообщением в WhatsApp на номер +7 (981) 700-33-43
- Направив письмо по электронной почте на адрес help@kistochki.ru

3.3. Гарантия на покрытие гель-лак

3.3.1. Покрытие выполнено с маникюром/педикюром 5 дней

3.3.2. Покрытие выполнено без маникюра/педикюра нет гарантии

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ:

- Вздутие покрытия
- Пузырьки в покрытии
- Растрескивание покрытия

- Сколы покрытия без дефектов ногтевой пластины

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ:

- Нарушение покрытия в следствии механического воздействия на ноготь (повреждена ногтевая пластина)
- Сколы покрытия с дефектами ногтевой пластины
- Не устраивает цвет/оттенок
- Изменение цвета покрытия
- Покрытие «не под кутикулу»
- Дефекты покрытия, возникшие в следствии взаимодействия с активными моющими средствами, длительного пребывания рук в воде или паре в течении 24 часов после нанесения покрытия (бассейн, баня)

3.4. НЕТ ГАРАНТИИ:

- На покрытие обычный лак, лечебные покрытия
- На покрытия, выполненные лаками, гель-лаками, гелями клиента
- На покрытия, если маникюр/педикюр был выполнен инструментами клиента
- На маникюр/педикюр обрезной/комбинированный/аппаратный. Претензии по качеству маникюра и педикюра принимаются сразу после оказания услуги, в студии!

ВНИМАНИЕ! Материалы и инструменты клиента используются только при согласовании в момент записи, и гарантия не действует.

3.5. Гарантия на гель и полигель – наращивание, коррекция, укрепление ногтей 5 дней

3.5.1. ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ:

- Отслойки и сколы геля/полигеля от собственного ногтя
- Растрескивание геля/полигеля

3.5.2. ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ:

- Дефекты, возникшие в следствии механического воздействия на ноготь (повреждена ногтевая пластина)
- Дефекты покрытия, возникшие в следствии взаимодействия с активными моющими средствами, длительного пребывания рук в воде или паре в течении 24 часов после нанесения покрытия (бассейн, баня)

3.6. НЕТ ГАРАНТИИ:

3.6.1. На ремонт трещины ногтевой пластины

3.7. ГАРАНТИЯ на укрепление ногтей

Гарантия действует:

- Вздутие покрытия

- Пузырьки в покрытии
- Растрескивание покрытия
- Сколы покрытия без дефектов ногтевой пластины
- Отслойка покрытия

Гарантия не действует:

- Нарушение покрытия в следствии механического воздействия на ноготь (повреждена ногтевая пластина)
- Сколы покрытия с дефектами ногтевой пластины
- Изменение цвета покрытия
- Дефекты покрытия, возникшие в следствии взаимодействия с активными моющими средствами, длительного пребывания рук в воде или паре в течении 24 часов после нанесения покрытия (бассейн, баня)