

ZASADY OBSŁUGI KLIENTÓW SALONU BEAUTY POINT

SPÓŹNIENIA

W trosce o sprawne funkcjonowanie salonu oraz komfort wszystkich klientów, prosimy o kontakt telefoniczny w przypadku spóźnienia na umówioną wizytę. Czas spóźnienia i jego konsekwencje zależą od rodzaju świadczonej usługi:

Brwi i rzęsy, manicure, makijaż permanentny brwi :

- Maksymalne dopuszczalne spóźnienie wynosi 10 minut.
- W przypadku spóźnienia przekraczającego 15 minut, specjalista zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi lub zaproponowania alternatywnej usługi, która będzie mniej czasochłonna.

Strzyżenie i koloryzacja włosów:

W przypadku spóźnienia przekraczającego 15 minut, specjalista może odmówić wykonania usługi lub zaproponować skróconą wersję usługi, która będzie możliwa w ograniczonym czasie.

Decyzja specjalisty dotycząca wykonania lub odmowy usługi może zależeć od takich czynników jak:

- Czas potrzebny na wykonanie danej usługi,
- Trudność techniczna zabiegu,
- Liczba zarezerwowanych wizyt w dalszej części harmonogramu.

Wszystkie decyzje podejmowane są z myślą o jakości świadczonych usług oraz z uwzględnieniem harmonogramu salonu i innych klientów.

ODWOŁYWANIE WIZYT

Prosimy o jak najwcześniejszy kontakt telefoniczny w celu odwołania lub zmiany terminu wizyty. Zastrzegamy sobie prawo do podjęcia działań w przypadku powtarzających się problemów z dotrzymywaniem terminów przez klientów.

Klient może zostać umieszczony na "czarnej liście", jeśli:

- Odwoła wizytę w ostatniej chwili, tuż przed planowanym zabiegiem.
- Nie stawia się na umówioną wizytę więcej niż 2-3 razy bez wcześniejszego kontaktu z salonem.
- Często zmienia termin zarezerwowanych wizyt.

Po umieszczeniu na "czarnej liście":

Każda kolejna rezerwacja będzie wymagała wpłaty zadatku w wysokości 50% kosztu usługi.

ODMOWA WYKONANIA USŁUGI

W naszym salonie dążymy do zapewnienia najwyższej jakości usług oraz bezpieczeństwa klientów. Nasi specjaliści zastrzegają sobie prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku ryzyka zdrowotnego dla klienta lub specjalisty, a także w sytuacjach, gdy stan włosów, brwi, rzęs, paznokci lub skóry nie spełnia wymaganych standardów. Decyzje te są podejmowane z pełnym profesjonalizmem i troską o bezpieczeństwo oraz satysfakcję klientów.

Brwi i rzęsy

- Usługa może zostać odmówiona, jeśli istnieje ryzyko zagrożenia zdrowia klienta.
- Specjalista ma prawo odmówić wykonania zabiegu, jeśli stwarza on zagrożenie dla jego zdrowia.
- Laminacja brwi/rzęs:
 - Zabieg laminowania nie zostanie przeprowadzony, jeśli stan brwi/rzęs jest uszkodzony
 - Laminowanie nie będzie wykonane, jeśli poprzedni zabieg miał miejsce mniej niż miesiąc temu.

Makijaż permanentny brwi

Usługa makijażu permanentnego może zostać odmówiona, jeśli klient nie przestrzegał zaleceń przekazanych przez specjalistę lub recepcję, w tym:

- Spożywania alkoholu dzień przed zabiegiem.
- Spożywania kawy bezpośrednio przed zabiegiem.
- Niezastosowania się do innych wskazówek dotyczących przygotowania do zabiegu.
- Zabieg może być również odmówiony, jeśli stan skóry klienta nie pozwala na bezpieczne przeprowadzenie makijażu permanentnego.

Strzyżenie:

- Strzyżenie końcówek i grzywki odbywa się wyłącznie na świeżo umytych włosach. W przypadku brudnych włosów, może być konieczne dodanie usługi "szybkie mycie włosów" (jeśli czas na to pozwala) lub odmowa wykonania usługi.
- Strzyżenie może zostać odmówione, jeśli przekracza kompetencje specjalisty.

Koloryzacja:

- Zabieg koloryzacji może zostać odmówiony, jeśli jego wykonanie mogłoby zagrozić zdrowiu klienta.
- Koloryzacja nie będzie przeprowadzona, jeśli stan włosów jest krytycznie zły.
- Jeśli fryzjer zaleci wypełnienie specjalnej ankiety przed koloryzacją włosów, a klient odmówi jej wypełnienia, fryzjer zastrzega sobie prawo do odwołania usługi koloryzacji.

Manicure:

Stylista ma prawo odmówić wykonania manicure, jeśli paznokcie klienta są w złym stanie zdrowotnym, w tym:

- Obecność infekcji, grzybicy lub innych schorzeń paznokci.
- Widoczne uszkodzenia lub stany zapalne paznokci i skórek.
- Reakcje alergiczne lub skórne na produkty używane podczas zabiegu.

Naszym celem jest zapewnienie bezpieczeństwa, wysokiej jakości usług oraz komfortu zarówno dla klientów, jak i naszych specjalistów.

REGULAMIN REKLAMACJI USŁUG

Salon Beauty Point gwarantuje wysoką jakość wykonanych usług. Jeśli klient stwierdzi, że usługa została wykonana nieprawidłowo, ma prawo zgłosić problem w określonym czasie:

- Strzyżenie włosów i farbowanie: nie później niż 7 dni od wykonania usługi.
- Stylizacja brwi: bezpośrednio po wykonaniu usługi.
- Laminacja brwi i rzęs: nie później niż 3-4 dni od wykonania usługi.
- Manicure: nie później niż 1,5 tygodnia od wykonania usługi.
- Makijaż permanentny brwi: nie później niż 3 tygodnie.

1. Zgłaszanie reklamacji:

Reklamacje można zgłaszać telefonicznie lub za pośrednictwem wiadomości prywatnych na Instagramie, Messengerze lub WhatsAppie.

2. Rozpatrywanie reklamacji:

Aby reklamacja mogła zostać rozpatrzona, konieczne jest osobiste zgłoszenie się do salonu oraz wypełnienie formularza reklamacyjnego, który zostanie przedstawiony przez nasz personel. Prosimy o przedstawienie problemu lub błędów związanych z wykonaną usługą bezpośrednio do specjalisty lub recepcji podczas wizyty.

3. Poprawki usług:

W przypadku uznania reklamacji za zasadną, dokonamy korekty usługi na koszt salonu w najbliższym możliwym terminie.

4. Opcje rekompensaty w przypadku braku możliwości poprawy:

Jeżeli nie będzie możliwości poprawienia usługi, oferujemy następujące opcje rekompensaty:

- Rabat na kolejną usługę.
- Obniżenie kosztów aktualnie wykonanej usługi.
- Zwrot środków, który będzie realizowany przez terminal na kartę bankową.

Wszystkie powyższe formy rekompensaty są realizowane bezgotówkowo.

Prosimy o kontakt w razie pytań i dziękujemy za współpracę. Dążymy do zapewnienia najwyższej jakości usług oraz pełnego zadowolenia naszych klientów.

ZADATEK NA USŁUGI DŁUGOTRWALE

W naszym salonie wymagany jest zatek na usługi trwające dłużej niż 2 godziny lub na te, które są rezerwowane z wyprzedzeniem dwóch tygodni lub więcej. Dotyczy to m.in. takich usług jak: farbowanie włosów, makijaż permanentny brwi, makijaż okolicznościowy oraz stylizacje fryzur.

Wysokość zadatku wynosi od 100 do 200 zł, w zależności od przewidywanego kosztu usługi. Zatek należy wpłacić w uzgodnionym terminie, który zostanie ustalony z recepcją salonu podczas rezerwacji oraz konsultacji.

Brak wpłaty zadatku może skutkować anulowaniem rezerwacji i odmową wykonania usługi.

ZWROT ZADATKU

Zatek może zostać zwrócony w pełnej wysokości, jeśli wizyta zostanie anulowana nie później niż 2 dni przed planowaną rezerwacją.

Zatek nie dotyczy rezerwacji na usługi dokonywanych na ten sam dzień.

REZERWACJE ONLINE

W przypadku rezerwacji wizyt za pośrednictwem platform, takich jak Booksy lub innych systemów rezerwacyjnych, nasza recepcja skontaktuje się z Państwem w celu potwierdzenia szczegółów. Prosimy o regularne sprawdzanie wiadomości w aplikacji, aby uniknąć ewentualnych nieporozumień i zapewnić sprawną organizację wizyty.

KONSULTACJA PRZED FARBOWANIEM WŁOSÓW I MAKIJAŻEM PERMANENTNYM BRWI

W naszym salonie oferujemy bezpłatną konsultację przed wykonaniem usługi koloryzacji włosów oraz makijażu permanentnego brwi. Podczas konsultacji oceniamy stan włosów lub skóry, omawiamy szczegóły zabiegu, dobieramy odpowiednie techniki i produkty, a także ustalamy ostateczną cenę i termin realizacji. Konsultacja pozwala również na omówienie wszelkich pytań i wątpliwości związanych z usługą, dzięki czemu klient może mieć pełne zrozumienie i pewność co do końcowego efektu.

Dodatkowo, podczas konsultacji istnieje możliwość wpłaty zadatku oraz rezerwacji terminu usługi, co gwarantuje zarezerwowanie wybranego miejsca w harmonogramie.

BON PODARUNKOWY

Bon podarunkowy wydany przez nasz salon jest ważny przez 3 miesiące od daty zakupu. Prosimy o uwzględnienie tego terminu przy rezerwacji usług.

