Правила обслуживания клиентов
индивидуальным предпринимателем Новаковой А. Н.
редакция от 22.02.2023 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила обслуживания клиентов индивидуальным предпринимателем Новаковой А. Н. (далее – Правила) разработаны в целях повышения качества услуг, оказываемых индивидуальным предпринимателем Новаковой Алёной Николаевной и создания максимально комфортных условий гражданам при оказании парикмахерских услуг.

1.2. Настоящие правила разработаны на основании Федерального закона РФ от 07.02.1992. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утверждённых постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 года № 1025; ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия»; СанПиН 2.1.2.1199-03 «Парикмахерские. Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию».

1.3. В Правилах используются следующие термины и понятия:

- **Мастер** (исполнитель парикмахерских услуг) - индивидуальный предприниматель Новакова Алёна Николаевна, ОГРНИП 312312832500059, оказывающая парикмахерские услуги по уходу за волосами, выполняющая постижерные работы.
- **Клиент** - гражданин, получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать парикмахерские услуги у Мастера для личных нужд.
- **Услуги** (парикмахерские услуги, оказание услуг, обслуживание) - результат непосредственного взаимодействия Мастера и Клиента, а также собственной деятельности Мастера по удовлетворению эстетических и гигиенических потребностей Клиента.

2. Режим работы Мастера

2.1. Обслуживание Клиентов Мастером осуществляется исключительно по предварительной записи (бронированию времени обслуживания).

3. Предварительная запись

3.1. Предварительная запись (бронирование времени) на обслуживание Мастером осуществляется Клиентом одним из следующих способов:

- при личном обращении к Мастеру по фактическому адресу предоставления услуг Мастером;
- при обращении к Мастеру посредством телефонного звонка по имеющимся в свободном доступе (в т.ч. опубликованным в сети Интернет) номерам телефонов Мастера;
- при обращении к Мастеру через социальные сети Мастера в сети Интернет.

3.2. При предварительном бронировании времени на обслуживание обязательно проговаривайте с Мастером подробно все услуги, которые Вы хотите получить – это необходимо для резервирования определенного времени на Ваше обслуживание.

3.3. Мастер проявляет максимум уважения к своим Клиентам и заботится об их своевременном визите на предстоящую процедуру. Для этого накануне визита в вечерние часы или непосредственно в день визита утром Мастер в некоторых случаях может запросить подтверждение визита посредством телефонного звонка на оставленный Вами контактный номер телефона. В случае невозможности по каким-то причинам Вашего ответа на звонок, просим Вас перезвонить Мастеру для подтверждения Вашей записи и визита.

3.4. В случае если Вы не можете посетить Мастера в забронированное время, просим заблаговременно предупреждать об этом Мастера и изменять время Вашего визита.

3.4..1. В случае неоднократно повторяющихся (более одного раза) изменений забронированного времени визита или отмены визита дальнейшее бронирование времени на обслуживание у Мастера осуществляется только после внесения предоплаты (финансовой гарантии).

3.4..2. Предоплата (финансовая гарантия) в сумме 1000 (одна тысяча) рублей вносится любым удобным способом по согласованию с Мастером.

3.4..3. После внесения предоплаты изменения забронированного времени посещения не производятся. В случае отказа от забронированного времени предоплата Клиенту не возвращается и остаётся в распоряжении Мастера.

4. Посещение Мастера и оказание услуг

4.1. Клиентам рекомендуется приходить за 10-15 минут до назначенного времени.

4.2. Опоздание Клиента более чем на 10 минут от назначенного времени приравнивается к отказу Клиента от забронированного времени по инициативе Клиента, при этом Мастер вправе отменить бронирование времени для данного Клиента на основании пп. 3.5..1 – 3.5..4 настоящих Правил.

4.3. Не рекомендуется принимать алкоголь и иные наркотические средства накануне и в день посещения Мастера.

4.4. При обслуживании у Мастера запрещается курить, распивать спиртные напитки, нецензурно выражаться. Также не приветствуется курение перед посещением Мастера – отнеситесь с пониманием к данному пункту.

4.5. Перед началом оказания услуги Клиент обязан предупредить Мастера об индивидуальных особенностях своих физиологии/здоровья/состояния, которые имеют непосредственное отношение к оказываемым услугам, определяют возможность использования тех или иных парикмахерских средств или могут повлиять на результат

проведения процедуры (беременность, аллергия, приём гормональных лекарственных средств, предшествующие обслуживанию процедуры с волосами (окрашивание, осветление, лечебные/восстанавливающие процедуры), используемые средства для домашнего ухода и пр.).

4.6. В целях максимально качественного проведения процедуры Клиенту необходимо быть искренним при общении с Мастером по вопросам, которые имеют непосредственное отношение к оказываемым услугам, определяют возможность использования тех или иных парикмахерских средств или могут повлиять на результат проведения процедуры.

4.7. В случае, если до начала обслуживания Клиентом не озвучены какие-либо индивидуальные особенности своих физиологии/здоровья/состояния, которые имеют непосредственное отношение к оказываемым услугам, определяют возможность использования тех или иных парикмахерских средств или могут повлиять на результат проведения процедуры, но которые на момент обслуживания имеются у Клиента и могут быть выявлены в процессе оказания услуги или после оказания услуги, вся ответственность за конечный результат оказания услуги возлагается на Клиента.

4.8. Перед началом оказания услуги Клиент должен высказать Мастеру все свои пожелания относительного конечного результата услуги.

4.9. Для Клиентов с детьми обязанность следить за своими детьми полностью возлагается на самих Клиентов. Наличие специальных средств и инструментов может серьезно угрожать здоровью ребенка, строго воспрещается детям самостоятельно что-либо трогать и передвигаться в зоне обслуживания Мастера. Рекомендуем воздержаться от посещения Мастера с детьми дошкольного и младшего школьного возраста.

5. Отказ в обслуживании

5.1. Мастер вправе отказать Клиенту в обслуживании в следующих случаях:
- при обнаружении кожных заболеваний,
- при появлении Клиента в нетрезвом виде, в состоянии наркотического или иного опьянения,
- в грязной, неопрятной одежде;
- Клиентам с животными.

5.2. Мастер оставляет за собой право не принимать посетителей, чей внешний вид или поведение может помешать или угрожать Мастеру или другим людям.

5.3. В случае некорректного поведения Клиента, Мастер оставляет за собой право немедленно прекратить оказание услуг данному Клиенту без возмещения стоимости услуг.

6. Место оказания услуг

6.1. Оказание парикмахерских услуг Мастером осуществляется только по фактическому адресу предоставления услуг Мастером, указанному на информационных ресурсах Мастера (включая сайт studianova.ru и общедоступные ресурсы Мастера в социальных сетях). Мастер не оказывает услуги парикмахерского обслуживания на выезде, на дому, услуги мобильной парикмахерской.

7. Стоимость услуг и расчёт за оказанные услуги

7.1. Уточняйте предварительную стоимость Ваших процедур заранее.

7.2. Предварительная стоимость процедур (обслуживания) является приблизительной, усреднённой исходя из ранее оказанных подобных парикмахерских услуг другим Клиентам.

7.3. Конечная стоимость обслуживания может отличаться от предварительной и варьироваться в зависимости от состояния волос и кожи головы Клиента, ранее проведённых Клиентом процедур с волосами (окрашивание, осветление), использования при домашнем уходе за волосами не подходящих и/или не профессиональных (бытовых) химических средств (бытовые красители, шампуни, бальзамы, ополаскиватели, маски и пр.), внесение Клиентом корректировок (дополнительных пожеланий), не оговоренных перед началом обслуживания, количества использованных расходных материалов и др.

7.4. Расчёт за оказанные услуги осуществляется наличными средствами или путём перечисления денежных средств на банковскую карту Мастера.

8. Фото-видеосъемка

8.1. Осуществление фото-видеосъёмки в месте предоставления Мастером услуг разрешается Клиентам только по согласованию с Мастером.

8.2. Мастер или его доверенное лицо (приглашённый оператор) имеют право осуществлять обезличенную (при которой по изображению нельзя однозначно идентифицировать личность Клиента) фото-видеосъёмку состояния волос (причёски) Клиента до оказания процедуры и после проведения процедуры (итоговый результат проведения процедуры), а также весь процесс осуществления обслуживания Клиента.

8.3. Фото-видеосъёмка Клиента, при которой по изображению можно однозначно идентифицировать личность Клиента, допускается только с предварительного согласия Клиента.

8.4. Материалы фото-видеосъёмки могут быть использованы Мастером для демонстрации Клиенту состояния его волос (причёски) до и после оказания услуги.

8.5. Материалы фото-видеосъёмки могут быть использованы Мастером в качестве доказательства качества оказания услуги в случае поступления безосновательных претензий со стороны Клиента.

8.6. Материалы фото-видеосъёмки работы Мастера, равно как и любая другая фото-видеосъёмка, осуществлённая Мастером или его доверенным лицом (приглашённым оператором) является интеллектуальной собственностью Мастера.

8.7. Материалы обезличенной фото-видеосъёмки (при которой по изображению нельзя однозначно идентифицировать личность Клиента) могут быть использованы Мастером по своему усмотрению, в том числе для создания портфолио, оформления интерьера места предоставления Мастером услуг, использования в информационных, рекламных и промо-материалах в любом доступном виде (в электронном виде, путём размещения в сети Интернет, напечатанные на бумажных или иных носителях).

8.8. Фото-видеоматериалы, на которых можно однозначно идентифицировать личность Клиента, могут использоваться Мастером только с согласия Клиента и только для тех целей, для которых Клиент дал разрешение.

8.9. Добровольная фото-видеосъёмка Клиента вместе с Мастером («селфи», фотографирование через зеркало), равно как и фото-видеосъёмка с промо-материалами Мастера означают согласие Клиента на подобную фото-видеосъёмку и разрешение на использование данных материалов Мастером для создания портфолио, оформления интерьера Студии, использовании в рекламных и промо-материалах в любом доступном виде (в электронном виде, путём размещения в сети Интернет, напечатанные на бумажных или иных носителях).

9. Гарантии и урегулирование разногласий

9.1. Мастер гарантирует, что:

- предлагает только качественные профессиональные парикмахерские услуги,
- применяет в работе только профессиональную косметику для волос, соответствие которой установленным требования подтверждено сертификацией,
- сохраняет абсолютную конфиденциальность и неразглашение персональных данных Клиентов.

9.2. В случае обнаружения каких-либо недостатков оказанной услуги Клиент вправе потребовать безвозмездного устранения этих недостатков.

9.3. На основании Федерального Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1 ст. 5 «Права и обязанности исполнителя в области установления срока службы, а также гарантийного срока на товар/работу» установлены следующие гарантийные сроки:

- стрижка, укладка, прическа — до 3-х дней
- окраска волос – до 7-ми дней
- химическая завивка – до 14-ти дней
- кератиновое выпрямление – до 14-ти дней.

9.4. Все претензии по поводу оказания услуг Мастером рассматриваются на основании письменного заявления на имя Мастера с указанием даты и времени оказания услуги, вида оказанных услуг, причины претензии, сведений о посетителе (паспортные данные, домашний адрес, контактный телефон).

9.5. В случае возникновения разногласий между Мастером и Клиентом соблюдение претензионного порядка является обязательным. Срок ответа на претензию - 20 рабочих дней с момента получения письменной претензии.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие правила размещаются на сайте Мастера studianova.ru и/или в доступном для ознакомления месте в помещении, в котором Мастер предоставляет свои услуги.

10.2. Факт согласия Клиента на получение услуг Мастера означает принятие Клиентом настоящих Правил в полном объёме, изъявление его доброй воли в готовности следовать каждому пункту настоящих Правил при получении услуг Мастера.

10.3. Мастер имеет право в случае необходимости в одностороннем порядке дополнять и изменять настоящие Правила. Все изменения и дополнения становятся обязательными с момента размещения Правил на сайте Мастера studianova.ru и/или в доступном для ознакомления месте в помещении, в котором Мастер предоставляет свои услуги.