

## ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Вся представленная на сайте информация, касающаяся стоимости и наличия услуг в студиях носит информационный характер и ни при каких условиях не является публичной офертой, определяемой положениями Статьи 437(2) Гражданского кодекса РФ. Итоговую стоимость вашего визита, а также информацию о необходимых доплатах вам сообщит администратор салона, в котором вам будут оказывать услуги.
2. Все Beauty-студии сети Rich Nails открыты для посещения 10:00-22:00
3. Мы заботимся о здоровье и безопасности наших клиентов:
  - 3.1. Весь персонал студии проходит регулярную проверку здоровья; все мастера имеют действующие медицинские книжки;
  - 3.2. Мы полностью соблюдаем требования Роспотребнадзора в отношении дезинфекции и стерилизации инструментов, проведения уборок помещения, проветриваний, применения рециркуляторов для очистки помещений от вирусов и бактерий и другие меры;
4. Просим Вас подтверждать запись – за день до Вашего визита. Администратор студии предпринимает попытку связаться с Вами - 3 раза в течение 24 часов по телефону и мессенджерам и, если возможности подтвердить запись нет, студия может отменить Вашу запись в пользу другого клиента.
5. Просим Вас приходить вовремя. Если Вы опоздали более, чем на 15 минут - администрация студии может перенести Вашу запись на другое время / к другому мастеру или отказать Вам в оказании части услуг, на которые Вы были записаны, чтобы избежать задержек других посетителей, а также если время работы студии не позволяет полностью оказать услугу.
6. Просим Вас указывать все желаемые услуги при записи. Если Вы желаете получить услуги, на которые Вы не были записаны, администрация студии приложит все усилия, чтобы исполнить Ваши пожелания. Однако, в случае недостаточности времени у мастера до следующего клиента или до закрытия студии, мы оставляем за собой право отказать Вам в предоставлении услуг. Администратор обязательно предложит Вам другое время для записи.
7. Если Вы пришли в студию без записи, и свободных мест нет, студия не сможет оказать Вам услуги, но администратор студии обязательно предложит Вам время на другой день.
8. 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 достаточна длина ногтей для френча, не достаточна длина волос для желаемого эффекта, состояние ресниц не позволяет выполнить объемное наращивание и т.д.
9. Мы оставляем за собой право отказать Вам в предоставлении услуг, если мастером будут обнаружены изменения кожных покровов или ногтей, свидетельствующие о возможном наличии инфекционных заболеваний. Мы заботимся о здоровье и комфорте всех наших клиентов!
10. Существуют услуги, которые могут вызвать аллергические реакции. Студия может предложить Вам для подписания документ «Информированное согласие», согласно которому ответственность за индивидуальные реакции организма возлагается на клиента. Если Вы хотите проверить, есть ли у Вас аллергии на косметические средства, Вы можете либо обратиться к врачу и получить заключение до визита в студию, либо заранее (не менее чем за 24 часа до услуги) пройти в студии тест – косметическое средство будет нанесено мастером на безопасный участок кожи для оценки реакции, согласно инструкции производителя косметического средства.



**RICH NAILS**

СЕТЬ BEAUTY СТУДИЙ

**11.** Существуют услуги, результат которых закрепляется в течение 24 часов с момента оказания. Просим Вас неукоснительно соблюдать рекомендации по уходу, выданные мастером по завершении процедуры (не использовать в течение 24 часов косметические средства для глаз при наращивании ресниц, не мыть голову в течение 48 часов после кератинового выпрямления и т.д.). Обращения о некачественном оказании услуги в случае несоблюдения рекомендаций по уходу не принимаются.

**12.** Если Вы хотите воспользоваться промокодами для получения скидки, просим Вас иметь с собой телефон, который Вы использовали для записи. Администратор вправе отказать Вам в предоставлении скидки, если указанный при записи номер будет недоступен во время вашего визита.

**13.** Мы очень любим домашних питомцев, но вход с животными в наши студии запрещен. Мы заботимся о здоровье и комфорте всех наших клиентов!

**14.** Просим с пониманием отнестись к тому, что мы не обслуживаем:

14.1. Клиентов моложе 18 лет, без сопровождения родителей и их согласия на проведение услуги; Администратор студии может попросить Вас предъявить паспорт, чтобы уточнить Ваш возраст;

14.2. Клиентов в состоянии видимого алкогольного или наркотического опьянения;

14.3. Клиентов, выражающих претензии в недопустимой форме, – используя нецензурную лексику, на повышенных тонах, а также клиентов, мешающих своими действиями другим клиентам студии (шум, оскорбительное поведение, грязная/пачкающая одежда и т.д.);

**15.** Студия имеет право при повторении более 3-х раз ситуаций, описанных в п.14.2, 14.3, а также в случаях последовательной троекратной неявки по записи без отмены и уведомления студии за 24 часа, последовательного троекратного отказа от оплаты услуг по любым причинам внести клиента в черный список и отказать ему в дальнейшем обслуживании.

**16.** Во всех наших студиях запрещено курить, в том числе электронные сигареты.

### **Приемка оказанных услуг и отзывы**

**1.** Убедительно просим Вас внимательно осмотреть результат оказанной услуги сразу по ее завершении, перед оплатой. Все видимые недостатки работы должны быть озвучены администратору студии. Фактом оплаты Вы соглашаетесь с качеством оказанной Вам услуги, и переделки результатов услуг или 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.** Просим Вас ознакомиться с порядком обработки обращений по услугам с гарантийным сроком (см далее).

**3.** Вы можете оставить отзывы и предложения по качеству обслуживания (на выбор):

- Позвонив в колл-центр по телефону +7 (499) 444-02-13;

- Направив письмо по электронной почте на адрес [mail@richnails.club](mailto:mail@richnails.club);

### **Гарантийное обслуживание**

Мы рады предложить Вам следующие гарантийные сроки, в рамках которых Вы можете обратиться к нам, в случае выявления недостатков по оказанной услуге.

Гарантийный срок – это период времени, в который Вы можете обратиться к нам по вопросам переделки или возврату денежных средств, а также явиться лично в студию для исполнения студией своих гарантийных

обязательств. Для каждой услуги устанавливаются различные гарантийные сроки, что объясняется особенностями каждой услуги. Количество дней, указанное ниже по каждой услуге, включает в себя день оказания услуги.

- Обращения, поступившие после завершения гарантийного срока, к рассмотрению не принимаются. Если Вам необходимо сделать переделку, Вы можете сделать в стандартном порядке, по прайсу.
- Обращения, поступившие в течение гарантийного срока в студию, где была оказана услуга, рассматриваются в день обращения. Просим Вас, по возможности, заранее направлять фото, годное для принятия решения / для ускорения решения.
- При положительном решении, в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», Вам будет предложено на выбор:
  - Бесплатная переделка\* (в студии, ранее оказавшей услугу). Студия обязуется выполнить переделку не позднее 3 дней с момента принятия решения по обращению.
  - Обращаем Ваше внимание: переделка выполняется только по той части услуги, в которой присутствует недостаток, а не вся услуга. При этом, все необходимые сопутствующие работы (например, снятие старого покрытия) также бесплатны.
  - Возврат денежных средств за ту часть услуги, по которой выявлен недостаток, с возвратом объекта услуги (если это возможно) в первоначальное состояние (снятие ресниц, смывание красителя, снятие наращенных ногтей и т.д.). Просим Вас уведомить студию о дате визита для осуществления возврата денежных средств и возврата объекта услуги в первоначальное состояние. Возврат осуществляется при личном присутствии наличными денежными средствами с выдачей кассового чека или на банковскую карту – в зависимости от той формы оплаты, которая была Вами применена. При возврате денежных средств необходимо написать заявление на имя собственника студии.
  - Возврат денежных средств в форме скидки на сумму возврата при следующем посещении. В этом случае Вам не нужно приходить в студию за возвратом, достаточно уведомить администратора, который сделает соответствующую отметку в учетной программе.
- При переделке или возврате денежных средств моральная или иные компенсации не предусмотрены.
- Переделки и возвраты денежных средств производятся в той же студии, где была оказана услуга. Другие студии сети не уполномочены расценивать работу других студий, производить переделки или возвраты.
- При отрицательном решении администрация студии подробно проинформирует Вас о причине решения.

\*ПЕРЕДЕЛКА – это исправление результатов ранее некачественно оказанной услуги. Может включать в себя дополнительные действия по возвращению объекта услуги в прежнее состояние (снятие наращенных ресниц, снятие гель- лака и т.д.) и далее – оказание услуги заново (наращивание ресниц, покрытие ногтевой пластины гель-лаком и т.д.). Переделка относится только к той части услуги, которая была оказана некачественно. Если Вы желаете переделать всю работу полностью, та ее часть, на которую не распространяется гарантия, может быть переделана по прайсу.



**RICH NAILS**

СЕТЬ BEAUTY СТУДИЙ

**!!! 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.

**1.** До начала оказания услуг ОКРАШИВАНИЕ РЕСНИЦ / БРОВЕЙ / ВОЛОС, ЛАМИНИРОВАНИЕ РЕСНИЦ / БРОВЕЙ/ ВОЛОС, БОТОКС ВОЛОС, АРХИТЕКТУРА БРОВЕЙ, НАРАЩИВАНИЕ РЕСНИЦ / СНЯТИЕ НАРАЩЕННЫХ РЕСНИЦ / ПЕРМАНЕНТНЫЙ МАКИЯЖ И ДРУГИЕ. Мы уведомим Вас о существующих противопоказаниях и возможных аллергических реакциях, а также попросим подписать документ «Информированное согласие» на оказание услуги. В случае Вашего несогласия с подписанием документа мы оставляем за собой право отказать Вам в обслуживании. Как указывалось выше, Вы можете заблаговременно самостоятельно получить медицинское заключение или не менее чем за 24 часа мастер проведет Вам тест в студии по инструкции производителя косметического средства.

**2.** В случае выявления дефектов (недостатков) по полученной услуге просим Вас своевременно, то есть до истечения указанных гарантийных сроков, обратиться к нам для решения:

- По телефону или лично в студию, где Вам была оказана услуга
- В колл-центр по телефону +7 (499) 444-02-13
- В direct нашей страницы в INSTAGRAM @ richnails.moscow
- Написав нам на эл.почту mail@richnails.club

**3. ГАРАНТИЯ** на покрытие ADRICOCO, RICH NAILS, UNO, СВЕТООТРАЖАЮЩИЙ ГЕЛЬ-ЛАК, LUXIO

3.1. Покрытие выполнено с маникюром / педикюром **7 дней**

3.2. Покрытие выполнено без маникюра/педикюра **2 дня**

**ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ** на следующие виды дефектов:

- Вздутие покрытия
- Пузырьки в покрытии
- Растрескивание покрытия
- Сколы покрытия без дефекта ногтевой пластины
- Не устраивает расстояние от кутикулы (но не более 0.7мм) – **в течение 24 часов**

**ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ** на следующие виды дефектов и претензии:

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

**4. НЕТ ГАРАНТИИ:**

4.1. на покрытие обычным лаком, лечебные покрытия

4.2. на покрытия, выполненные лаками, гель-лаками, гелями клиента

4.3. на маникюр и педикюр классический, европейский, комбинированный, аппаратный, Smart -педикюр, экспресс-педикюр

**ВНИМАНИЕ !!!** Претензии по качеству маникюра и педикюра принимаются сразу после оказания услуги, в студии!!! **ВНИМАНИЕ !!!** Материалы и инструменты клиента не могут быть использованы в нашей сети, поскольку мы не можем гарантировать стерильность инструментов клиента!

## **5. ГАРАНТИЯ на ГЕЛЬ и ПОЛИГЕЛЬ – наращивание, коррекция, ремонт, укрепление ногтей 7 дней**

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов:

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

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов и претензии:

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

## **6. НЕТ ГАРАНТИИ:**

- 6.1. На ремонт трещины ногтевой пластины

## **7. ГАРАНТИЯ на укрепление ногтей – система укрепления и восстановления ногтей IBX Boost 6 дней**

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов:

- Вздутие покрытия
- Пузырьки в покрытии
- Растрескивание покрытия
- Отслойки покрытия
- Сколы покрытия без дефекта ногтевой пластины

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов и претензии:

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

## **8. ГАРАНТИЯ на НАРАЩИВАНИЕ РЕСНИЦ и ДИЗАЙН ЦВЕТНЫМИ РЕСНИЦАМИ 6 дней**

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов:

- Отклеивание отдельной ресницы с сохранением собственной ресницы (более 30% за 3 дня)
- Склеивание нескольких ресниц между собой

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов и претензии:

- Выпадение наращенной ресницы вместе с собственной (индивидуальная реакция ресниц, которая зависит от фазы роста ресницы)
- Индивидуальные аллергические реакции
- Скручивание ресниц по своей оси (процесс роста натуральных ресниц)
- Не нравится эффект / длина / изгиб
- Раздражение слизистой глаза

## **9. НЕТ ГАРАНТИИ:**

- 9.1. На коррекцию наращенных ресниц
- 9.2. На дизайн ресниц стразами, перьями
- 9.3. На снятие наращенных ресниц

## **10. ГАРАНТИЯ на ЛАМИНИРОВАНИЕ РЕСНИЦ / БРОВЕЙ 4 дня**

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов:

- Распрямление завитка (ресницы) не вследствие контакта с водой, посещения бани/бассейна;



**RICH NAILS**

СЕТЬ BEAUTY СТУДИЙ

- Неравномерный изгиб (ресницы)
- Изменение формы укладки бровей относительно полученной при оказании услуги (брови) **ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ** на следующие виды дефектов и претензии:
- Уменьшение эффекта вследствие контакта с водой, посещения бани, бассейна в течение 24 часов с момента получения услуги
- Уменьшение эффекта вследствие использования косметики в течение 24 часов с момента получения услуги

#### **11. ГАРАНТИЯ на КЕРАТИНОВОЕ ВЫПРЯМЛЕНИЕ ВОЛОС 3 дня**

**ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ** на следующие виды дефектов:

- Пушащиеся волосы
- Формирующиеся локоны

**ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ** на уменьшение эффекта от услуги вследствие:

- Мытья головы (допускается мыть голову не ранее, чем через 48 часов после получения услуги и только бессульфатным шампунем)
- Нахождения в помещении с повышенным уровнем влажности
- Нахождения на улице в условиях повышенной влажности
- Залома волоса при использовании резинок, заколок для волос, создания пучков
- Замятия, залома волос во время сна (рекомендуются наволочки из гладкой ткани – шелк, атлас)
- Ношения шапки
- Вытягивания волос утюжком