

REGULAMIN
świadczenia usług kosmetycznych w salonie Clarins Beauty Spa

§ 1. DEFINICJE.

Użyte w niniejszym Regulaminie lub Umowie świadczenia usług kosmetycznych określenia oznaczają:

1. **Clarins Beauty Spa** należące do **Cosmed Group Sp. z o.o. Strona** – Cosmed Group Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą przy ul. Podchorążych 83, 00-722 Warszawa, REGON:147332260, NIP: 5252590392, wpisana przez Sąd Rejonowy dla M.St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000515454,
2. **USŁUGA / ZABIEG** – usługa kosmetyczna, lub inna usługa dostępna w ofercie **Clarins Beauty Spa**, wykonywana przez PRACOWNIKA.
3. **KLIENT \ Strona** – osoba korzystająca lub zamierzająca skorzystać z USŁUGI oraz spełniająca warunki określone w niniejszym REGULAMINIE.
4. **STRONY** – KLIENT i **Clarins Beauty Spa** łącznie.
5. **SALON** – punkt, w którym **Clarins Beauty Spa** świadczy USŁUGI.
6. **REGULAMIN** – niniejszy regulamin regulujący zasady korzystania i REZERWACJI USŁUG regulujący kwestie nie uregulowane w UMOWIE. Niniejszy regulamin nie jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i dotyczy wyłącznie usług świadczonych w placówkach stacjonarnych (SALONACH).
7. **UMOWA** – umowa pomiędzy **Clarins Beauty Spa**, a KLIENTEM na USŁUGĘ, zawarta na warunkach wynikających z ustaleń STRON i niniejszego REGULAMINU.
8. **ZADATEK** – zadatek dany przez KLIENTA przy zawarciu UMOWY ma to znaczenie, że w razie niewykonania UMOWY przez jedną ze stron druga strona może bez wyznaczenia terminu dodatkowego od UMOWY odstąpić i otrzymać zadatek zachować, a jeżeli sama go dała, może żądać sumy dwukrotnie wyższej. W razie wykonania UMOWY zadatek ulega zaliczeniu na poczet świadczenia KLIENTA.
9. **REZERWACJA** – umówienie terminu i godziny wizyty w SALONIE, w celu skorzystania z USŁUGI.
10. **PRACOWNIK** – osoba wykonująca USŁUGI w SALONIE, na podstawie wiążącego ją z **Clarins Beauty Spa** stosunku pracy lub stosunku cywilnoprawnego.
11. **POSIADACZ BONU** – osoba na rzecz, której ma być świadczona USŁUGA, na mocy UMOWY zawartej pomiędzy **Clarins Beauty Spa** i KLIENTEM.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1. Niniejszy REGULAMIN określa zasady korzystania z USŁUG świadczonych w **Clarins Beauty Spa**.
2. KLIENT ma obowiązek zapoznania się z REGULAMINEM przed zawarciem UMOWY na świadczenie USŁUGI.
3. Dokonanie REZERWACJI lub wyrażenie zgody na wykonanie USŁUGI jest równoznaczne z zaakceptowaniem postanowień REGULAMINU.
4. Niniejszy REGULAMIN ma zastosowanie do UMÓW zawieranych pomiędzy **Clarins Beauty Spa**, a KLIENTEM.
5. Do zawierania UMÓW i potwierdzania REZERWACJI ze strony **Clarins Beauty Spa** uprawnieni są PRACOWNICY.
6. Wszelkie informacje, do których odwołuje się niniejszy REGULAMIN, w szczególności o cennikach, ofercie USŁUG, danych do kontaktu dostępne są na stronie internetowej **Clarins Beauty Spa** pod adresem: www.clarinsbeautyspa.pl, lub w SALONIE, lub telefonicznie oraz za pośrednictwem e-mail.

§ 3. KLIENCI.

1. KLIENTEM może być pełnoletnia osoba fizyczna.
2. KLIENTEM może być również osoba niepełnoletnia, która ukończyła lat 13, jednak za wyraźną zgodą przedstawiciela ustawowego / opiekuna / osoby wykonującej pieczę zastępczą, na wykonanie danej USŁUGI. Przedstawiciel ustawowy / opiekun / osoba wykonująca pieczę zastępczą jest zobowiązana do zapoznania się z niniejszym REGULAMINEM i jego akceptacji wraz z wyrażeniem zgody na wykonanie USŁUGI.
3. PRACOWNIK jest uprawniony do żądania w każdym czasie przedłożenia stosownej zgody lub nawiązania połączenia z osobą uprawnioną do jej wyrażenia. Brak zgody lub potwierdzenia jej wyrażenia, uprawnia **Clarins Beauty Spa** do odmowy REZERWACJI lub wykonania USŁUGI.
4. Przedstawiciel ustawowy / opiekun / osoba wykonująca pieczę zastępczą odpowiada solidarnie z KLIENTEM za zobowiązania do zapłaty ceny za USŁUGI lub naprawienia szkody.

§ 4. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG.

1. **BEZPIECZEŃSTWO ZABIEGU:**
1. Przed przystąpieniem do wykonywania USŁUGI, PRACOWNIK przeprowadza z KLIENTEM wywiad w celu ustalenia obecnego stanu zdrowia, przebytych chorób, trybu życia, oraz oceny czy nie ma przeciwwskazań do wykonania danej USŁUGI, a w szczególności czy wykonanie ZABIEGU nie stwarza ryzyka wystąpienia skutków ubocznych.
2. Każdy KLIENT zostaje poinformowany przez PRACOWNIKA o przeciwwskazaniach, skutkach ubocznych, oraz zaleceniach pozabiegowych. KLIENT wyrażając zgodę na wykonanie USŁUGI oświadcza, że zrozumiał przekazane mu przez PRACOWNIKA informacje i akceptuje ryzyka związane z wykonaniem USŁUGI.
3. W przypadku USŁUG rodzących poważne zagrożenia dla zdrowia KLIENTA, lub ryzyka powikłań, PRACOWNIK ma prawo odebrać od KLIENTA pisemne potwierdzenie wyrażenia zgody na wykonanie USŁUGI i akceptacji ryzyk, o których został poinformowany. PRACOWNIK ma prawo odmówić wykonania USŁUGI w przypadku braku woli złożenia takiego oświadczenia przez KLIENTA. W takiej sytuacji nie uznaje się UMOWY za niewykonaną lub nienależycie wykonaną przez **Clarins Beauty Spa**.

4. KLIENT przed rozpoczęciem wykonywania USŁUGI, jest zobowiązany powiadomić PRACOWNIKA o wszelkich dolegliwościach i przeciwwskazaniach, które mogą wpłynąć na przebieg USŁUGI, w szczególności o: chorobach serca, używaniu rozrusznika serca, chorobach nowotworowych, stanach zapalnych w fazie ostrej, przebytej żółtacze 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.
 5. Każdorazowo, gdy USŁUGA nie jest wykonana w serii, w której odstępy między kolejnymi USŁUGAMI wynoszą maksymalnie 7 dni lub przed rozpoczęciem kolejnej serii, która następuje po okresie dłuższym niż 14 dni, KLIENT jest zobowiązany potwierdzić aktualność wywiadu i przekazanych informacji.
 6. KLIENT zobowiązany jest do natychmiastowego poinformowania PRACOWNIKA o pogorszeniu swojego samopoczucia w trakcie wykonywania USŁUGI.
1. PRZYPADKI, W KTÓRYCH PRACOWNIK MOŻE ODMÓWIĆ PRZEPROWADZENIA ZABIEGU:
1. W przypadku wątpliwości PRACOWNIKA co do bezpieczeństwa ZABIEGU dla KLIENTA, może on odmówić jego przeprowadzenia. W takiej sytuacji nie uznaje się UMOWY za niewykonaną lub nienależycie wykonaną przez **Clarins Beauty Spa**.
 2. PRACOWNIK ma prawo odmówić przeprowadzenia ZABIEGU gdy stwierdzi, że KLIENT jest pod wpływem alkoholu lub środków odurzających. W takiej sytuacji nie uznaje się UMOWY za niewykonaną lub nienależycie wykonaną przez **Clarins Beauty Spa**. W przypadku nieprawidłowej oceny PRACOWNIKA, KLIENT jest zobowiązany do poddania się stosownemu testowi alkomatem lub innym urządzeniem.
1. POZOSTAŁE WARUNKI KONIECZNE DO WYKONANIA USŁUGI:
1. W celu wykonania USŁUGI, KLIENT zobowiązuje się przybyć do SALONU punktualnie lub 15 minut przed umówioną godziną. **Clarins Beauty Spa** zachowuje prawo do niewykonania USŁUGI, jeśli KLIENT przybędzie do SALONU z opóźnieniem przekraczającym 15 minut. W takim przypadku UMOWĘ uważa się za niewykonaną przez KLIENTA.
 2. KLIENT w czasie wykonywania USŁUGI nie może posiadać na sobie jakiegokolwiek biżuterii, zegarków lub innych przedmiotów. Wszelkie kosztowności KLIENT powinien zostawić w domu. **Clarins Beauty Spa** udostępni KLIENTOWI miejsce na przechowanie rzeczy, ale nie jest przechowawcą, wobec tego odpowiedzialność NICE SPA za utratę lub zniszczenie rzeczy przyniesionych przez KLIENTA jest wyłączona, a KLIENT przynosi te rzeczy wyłącznie na własne ryzyko i odpowiedzialność.
 3. Na życzenie KLIENTA, i za wyraźną zgodą PRACOWNIKA, USŁUGA może zostać wykonana mimo spóźnienia KLIENTA przekraczającego 20 minut, z zastrzeżeniem, że poszczególne etapy USŁUGI zostaną skrócone wedle uznania PRACOWNIKA, z wyjątkiem etapów, które mają określony, minimalny czas trwania. Za tak wykonaną USŁUGĘ należy się cena w pełnej wysokości.
1. Odmowa wykonania USŁUGI przez **Clarins Beauty Spa** lub PRACOWNIKA w przypadkach opisanych w niniejszym REGULAMINIE, nie stanowi niewykonania UMOWY przez **Clarins Beauty Spa**.
 2. W przypadku opóźnienia się USŁUGI z przyczyn leżących po stronie SALONU, w tym PRACOWNIKA, żaden z etapów USŁUGI nie zostanie skrócony.

§ 5. JAKOŚĆ USŁUG.

1. **Clarins Beauty Spa** swoje USŁUGI przeprowadza zgodnie z wypracowanym know – how i wysokim standardem.
2. PRACOWNICY są odpowiednio przeszkoleni do pracy na zajmowanym stanowisku, jak również posiadają wszelkie wymagane uprawnienia.
3. PRACOWNICY wykonujący USŁUGI są obowiązani do dbania o ich wysoki standard oraz zgodność z zasadami sztuki.
4. Wszelkie odstępstwa od powyższych zasad KLIENCI powinni niezwłocznie zgłosić właścicielowi, menedżerowi lub innemu członkowi obsługi **Clarins Beauty Spa**, który prowadzi w danym momencie dyżur w SALONIE.

§ 6. PŁATNOŚCI.

1. KLIENT jest zobowiązany do zapłaty za wykonane USŁUGI. Cennik USŁUG jest dostępny w Internecie pod adresem www.clarinsbeautyspa.pl oraz w aplikacji booksy.pl.
2. W SALONIE istnieje możliwość zapłaty za świadczone USŁUGI: gotówką, lub kartą płatniczą, bądź BLIK - iem z użyciem terminala.
3. **Clarins Beauty Spa** zastrzega sobie prawo do przeprowadzania czasowych promocji na USŁUGI świadczone w SALONIE. Skorzystanie z obniżonej ceny lub promocyjnej oferty może być obwarowane odrębnymi zasadami, które zostaną podane do publicznej wiadomości. Objęcie KLIENTA promocją musi wyraźnie wynikać z ustaleń SMS-owych lub e-mail. KLIENTOM, którzy mimo obowiązywania promocji uiszcili pełną cenę za USŁUGĘ nie przysługuje roszczenie o zwrot różnicy pomiędzy ceną uciszoną, a ceną pomniejszoną o wartość wynikającą z promocji lub obniżki.
4. **Clarins Beauty Spa** może także udostępniać KLIENTOM Vouchery płatne z góry, uprawniające do skorzystania z określonej liczby USŁUG w określonym czasie.
5. **Clarins Beauty Spa** zastrzega sobie możliwość zmiany cen USŁUG, jednak KLIENTA wiąże cena obowiązująca w dacie zawarcia UMOWY.

§ 7. ZAWARCIE UMOWY.

1. W celu zawarcia UMOWY, KLIENT winien zapoznać się z ofertą i cennikiem USŁUG SALONU. Może to nastąpić za pośrednictwem strony internetowej www.clarinsbeautyspa.pl/ lub telefonicznie.

2. Po wyborze USŁUGI i akceptacji ceny, KLIENT winien skontaktować się z SALONEM w celu potwierdzenia REZERWACJI wizyty.
3. Przed zawarciem UMOWY, **Clarins Beauty Spa** doręczy KLIENTOWI REGULAMIN, na e-mail wskazany przez KLIENTA, chyba, że doręczenie REGULAMINU już nastąpiło podczas wizyty KLIENTA w SALONIE. KLIENT jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym REGULAMINEM, a w przypadku braku jego akceptacji do niezwłocznego poinformowania o tym **Clarins Beauty Spa**, SMS-em lub w formie e-mail, pod rygorem nieważności oświadczenia KLIENTA.
4. KLIENT w celu umówienia się na wizytę poprzez aplikację Booksy, zobowiązany jest do potwierdzenia uzyskania treści REGULAMINU oraz zapoznania się z REGULAMINEM poprzez zaznaczenie pola wyboru „akceptacji” (odpowiednie pole w aplikacji Booksy). Klient otrzyma powiadomienie z Booksy oraz e-mail przypominający. Brak „akceptacji” REGULAMINU (zaznaczenia pola wyboru) skutkuje brakiem REZERWACJI (umówienia wizyty).
5. **Clarins Beauty Spa** jest uprawniona do żądania ZADATKU przy zawarciu UMOWY.
6. UMOWA na świadczenie USŁUGI zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez **Clarins Beauty Spa** REZERWACJI, a w przypadku, w którym **Clarins Beauty Spa** żądał ZADATKU, UMOWA na świadczenie USŁUGI zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez **Clarins Beauty Spa** REZERWACJI oraz wpłaty przez KLIENTA ZADATKU.

§ 8. REZERWACJA.

1. KLIENT może uprzednio umówić termin wykonania USŁUGI bezpośrednio w recepcji SALONU, telefonicznie lub mailowo. Kontakt na stronie: www.clarinsbeautyspa.pl
2. Dzień przed uzgodnioną wizytą w SALONIE **Clarins Beauty Spa** zostanie KLIENTOWI doręczony SMS z przypomnieniem o dokładnym terminie wizyty oraz sms z linkiem do REGULAMINU.
3. KLIENT jest uprawniony do rozwiązania UMOWY i rezygnacji z USŁUGI w terminie do 24 godzin przed terminem umówionej wizyty w SALONIE. Rezygnacja z USŁUGI w czasie krótszym niż:
 1. 24 godziny lecz nie krótszym niż 12 godziny przed terminem umówionej wizyty w SALONIE skutkuje uprawnieniem **Clarins Beauty Spa** do zachowania wpłaconego przez KLIENTA ZADATKU.
 2. 12 godziny przed terminem umówionej wizyty w SALONIE skutkuje uprawnieniem **Clarins Beauty Spa** do zachowania wpłaconego przez KLIENTA ZADATKU oraz żądania zapłaty przez KLIENTA kwoty 50 % ceny USŁUGI.
1. **Clarins Beauty Spa** zastrzega sobie prawo do odwołania terminu świadczenia USŁUGI w terminie do 24 godzin przed terminem umówionej wizyty w SALONIE. **Clarins Beauty Spa** jednocześnie uzgodni z KLIENTEM nowy termin USŁUGI. Odwołanie terminu świadczenia USŁUGI w terminie do 24 godzin przed terminem umówionej wizyty w SALONIE, nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY przez **Clarins Beauty Spa**.

§ 9. RABATY I GRATISY.

1. Rabaty przyznawane są KLIENTOM indywidualnie w zależności od częstotliwości wizyt i zakresu zakupywanych USŁUG i produktów. Rabatom podlegają USŁUGI oraz produkty detaliczne.
2. Rabat nie łączy się z innymi promocjami.
3. KLIENT nabywa prawo do rabatu z chwilą rozpoczęcia świadczenia USŁUGI przez PRACOWNIKA.
4. W sytuacjach losowych oraz niezależnych od **Clarins Beauty Spa**, jak np. choroba PRACOWNIKA, niedostępność personelu, **Clarins Beauty Spa** może zrezygnować z udzielenia rabatu.

§ 10. VOUCHERY / BONY UPOMINKOWE.

1. KLIENTCI są uprawnieni do nabywania Voucherów (zwane w niniejszym REGULAMINIE również „Bonami”), za określoną kwotę uwidocznioną na Bonie.
2. Bon można nabyć bezpośrednio w recepcji SALONU, drogą mailową, telefoniczną bądź w sklepie online. Za Bony zamówione internetowo lub telefonicznie płatności należy dokonać przelewem na wskazany numer konta, a następnie okazać potwierdzenie dokonania przelewu za pośrednictwem maila.
3. CZYM JEST BON I WARUNKI JEGO WYKORZYSTANIA:
 1. W trakcie REZERWACJI, KLIENT lub POSIADACZ BONU jest zobowiązany poinformować PRACOWNIKA, iż opłatę za umawiany ZABIEG stanowił będzie Bon.
 2. Warunkiem możliwości wykorzystania Bonu przez POSIADACZA BONU jest akceptacja przez niego warunków UMOWY i niniejszego REGULAMINU.
 3. Wszelkie postanowienia niniejszego REGULAMINU adresowane do KLIENTA stosuje się również do POSIADACZA BONU, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu.
4. Nabywając Bon, KLIENT:
 - a. nabywa gotowość **Clarins Beauty Spa** do świadczenia USŁUG na rzecz KLIENTA lub POSIADACZA BONU w okresie ważności Bonu, oraz
 - b. zobowiązuje się, że on lub POSIADACZ BONU, dokona REZERWACJI USŁUG na kwotę określoną w Bonie, w taki sposób ażeby mogły one zostać wykonane w terminie do 12 miesięcy od dnia wystawienia Bonu przez **Clarins Beauty Spa**, oraz
 - c. zobowiązuje się do poinformowania POSIADACZA BONU o treści UMOWY i niniejszego REGULAMINU.
 1. Bon:
 - a. należy okazać w recepcji przed skorzystaniem z ZABIEGU.
 - b. zachowuje ważność przez 12 miesięcy od dnia wystawienia go przez **Clarins Beauty Spa**.
 - c. może opiewać na dowolną kwotę, konkretne ZABIEGI lub pakiety USŁUG.
 - d. nie podlega zwrotowi ani wymianie na gotówkę.

- e. niewykorzystany z chwilą wygaśnięcia jego ważności traci możliwość zrealizowania.
- f. na wizytę ZAREZERWOWANĄ, która nie odbyła się z przyczyn zależnych od KLIENTA lub POSIADACZA BONU i nie została przez któregokolwiek z nich odwołana na minimum 24 godziny przed zarezerwowanym terminem, uznaje się za zrealizowany.
- 1. Istnieje możliwość zamiany ZABIEGU, na który wystawiony został Bon na każdy z ZABIEGÓW będący w ofercie SALONU. W przypadku różnicy cenowej za zmienione ZABIEGI POSIADACZ BONU zobowiązany jest do pokrycia różnicy cenowej (dopłaty), jeżeli wartość USŁUG, z których chce skorzystać opiewa na kwotę wyższą niż wartość Bonu. Jeżeli wartość USŁUG jest niższa niż wartość Bonu, POSIADACZ BONU, lub KLIENT nie ma prawa do żądania zwrotu różnicy cenowej.
- 2. W przypadku Bonu umówionego na wiele USŁUG dopuszczalna jest realizacja Bonu podczas kilku wizyt. Po zrealizowaniu jednej z USŁUG kwota pozostała na Bonie po wykonaniu USŁUGI, pozostaje do dalszego wykorzystania na ZABIEGI w SALONIE, w okresie ważności Bonu.
- 3. Bon imienny może być przeniesiony na inną osobę po wcześniejszym indywidualnym uzgodnieniu tego z PRACOWNIKIEM SALONU.

§ 11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

- 1. **Clarins Beauty Spa:**
 - 1. Ponosi odpowiedzialność za powierzone do przechowania okrycia wierzchnie.
 - 2. Poza przypadkiem okrycia wierzchniego, **Clarins Beauty Spa** udostępnia jedynie miejsce na przechowanie. W szczególności NICE SPA nie przyjmuje na przechowanie rzeczy wartościowych tj. biżuterii, pieniędzy, zegarków, toreb, plecaków. KLIENT jeżeli nie pozostawił ich w domu, może trzymać je przy sobie w sposób umożliwiający wykonanie USŁUGI. Pozostawienie takich przedmiotów przez KLIENTA w odzieży wierzchniej lub w miejscu przechowania odzieży wierzchniej następuje na jego wyłączną odpowiedzialność, a wszelka odpowiedzialność NICE SPA za te przedmioty jest wyłączona.
 - 3. Nie odpowiada za niezadowolone KLIENTA z efektu końcowego ZABIEGU (wynikającego z subiektywnych odczuć KLIENTA), jeśli został on wykonany w sposób profesjonalny, zgodny ze sztuką kosmetyczną i w sposób nieuchybny ogólnie przyjętym standardom
- 1. KLIENT:
 - 1. Ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone w wyposażeniu SALONU lub wizerunku **Clarins Beauty Spa**.
 - 2. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają solidarnie z KLIENTEM ich ustawowi przedstawiciele / opiekunowie / osoby wykonujące pieczę zastępczą.
- 1. Niezastosowanie się KLIENTA do postanowień REGULAMINU lub złożenie nieprawdziwych oświadczeń w przedmiocie swojego stanu zdrowia i przeciwwskazań lub w wywiadzie, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności **Clarins Beauty Spa** za wykonany ZABIEG.

§ 12. HIGIENA I BEZPIECZEŃSTWO.

- 1. Powierzchnie płaskie oraz inne elementy wyposażenia **Clarins Beauty Spa**, z którymi KLIENT nie ma bezpośredniego kontaktu podczas ZABIEGU, są dezynfekowane lub sterylizowane co najmniej raz dziennie.
- 2. PRACOWNICY 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 z otwartymi ranami i skaleczeniami lub sączącymi się zmianami skórnymi, niedającymi się właściwie zabezpieczyć przed kontaktem z ciałem KLIENTA, są wyłączani od świadczenia USŁUG 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 przerywany jest dokończony w dogodnym dla KLIENTA terminie, bez dodatkowej opłaty, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i wyłącznie po całkowitym wyleczeniu.
- 5. W **Clarins Beauty Spa** mają zastosowanie wyłącznie preparaty do dezynfekcji dopuszczone do użytku w gabinetach kosmetycznych.

§ 13. REKLAMACJE.

- 1. KLIENT ma prawo do złożenia reklamacji sposobu wykonania ZABIEGU lub jego efektów, w terminie 1 dnia od jego wykonania lub wystąpienia niepożądanych efektów ZABIEGU.
- 2. Reklamacje składa się w formie pisemnej, doręczając pismo osobiście w **Clarins Beauty Spa** lub za pośrednictwem listu poleconego nadanego na adres siedziby **Clarins Beauty Spa**. Wskazane jest dołączenie do zgłoszenia dokumentacji zdjęciowej.
- 3. Wszystkie reklamacje zostaną rozpoznane w terminie 14 dni.
- 4. W przypadku uznania reklamacji **Clarins Beauty Spa** dokona zwrotu ceny ZABIEGU KLIENTOWI i umożliwi mu skorzystanie z nieodpłatnego ZABIEGU korygującego, który wykona osoba przełożona nad PRACOWNIKIEM wykonującym pierwotny ZABIEG. **Clarins Beauty Spa** 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.
- 6. 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. **Clarins Beauty Spa** zastrzega sobie jednak możliwość zwolnienia KLIENTA z opłaty w przypadku zasadnych podstaw reklamacji.

§ 14. POSTANOWIENIA PORZĄDKOWE.

1. Na terenie każdego z SALONÓW **Clarins Beauty Spa** obowiązuje całkowity zakaz:
 1. 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.
 2. wprowadzania zwierząt, w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo zwierząt oraz KLIENTÓW.
1. W przypadku, w którym SALON dysponuje parkingiem, KLIENT jest uprawniony do nieodpłatnego skorzystania z miejsca postojowego ale wyłącznie przez czas wykonywania USŁUGI. Pozostawienie pojazdu poza czas wykonywania USŁUGI może skutkować naliczeniem przez **Clarins Beauty Spa** opłaty w kwocie 50,00 (słownie: pięćdziesiąt) złotych za każdą rozpoczętą godzinę postoją. Pojazdy KLIENTÓW zajmujące parking w sposób nieuprawniony przez czas ponad 2 (słownie: dwóch) godzin mogą zostać odholowane na zlecenie **Clarins Beauty Spa** lub uprawnionych służb (np. Policja, Straż Miejska), na koszt i ryzyko KLIENTA.
2. W przypadku, w którym SALON nie dysponuje parkingiem, lub na parkingu SALONU nie ma miejsca, KLIENT zobowiązuje się do zaparkowania pojazdu zgodnie obowiązującym przepisami. KLIENT jest zobowiązany do naprawienia **Clarins Beauty Spa** wszelkich szkód wywołanych niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem tego zobowiązania, a ponadto do poniesienia we własnym zakresie kosztów kar i ewentualnego holowania.
3. NICE SPA zastrzega sobie możliwość dokonania zgłoszenia nieprawidłowo zaparkowanego pojazdu KLIENTA do uprawnionych służb (np. Policja, Straż Miejska), jeżeli pojazd KLIENTA będzie stwarzał zagrożenie dla zdrowia i życia, lub mienia, lub godził w wizerunek SALONU **Clarins Beauty Spa**, lub zajmował w sposób nieuprawniony miejsce parkingowe ponad 2 (słownie: dwie) godziny.
4. W przypadku realizacji uprawnień określonych powyżej, wszelkie roszczenia KLIENTA wobec NICE SPA są wyłączone.

§ 15. SIŁA WYŻSZA.

1. Przez „Siłę Wyższą” rozumie się zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, występujące po zawarciu UMOWY, uniemożliwiające wykonanie lub należyte wykonanie przez Stronę jej zobowiązań wynikających z UMOWY, w szczególności takie jak katastrofy naturalne, wojny, ataki terrorystyczne, strajki, epidemie.
2. W przypadku wystąpienia Siły Wyższej, Strona dotknięta jej działaniem jest uprawniona do wstrzymania wykonania tych zobowiązań wynikających z UMOWY, na których wykonanie bezpośrednio oddziałują Siła Wyższa.
3. Strona nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w ramach UMOWY, w szczególności nie będzie zobowiązana do zapłaty kar umownych lub odszkodowań, podwójnego zadatku lub będzie uprawniona do zwrotu zadatku jeżeli sama go dała przy zawarciu UMOWY, jeżeli na możliwość wykonania lub należytego wykonania zobowiązań wynikających z UMOWY bezpośrednio oddziałują Siła Wyższa.
4. Jeżeli zaistnieje Siła Wyższa, Strona, której dotyczą okoliczności Siły Wyższej bezzwłocznie zawiadomi drugą Stronę o jej zaistnieniu i przyczynach.
5. Strona, której dotyczą okoliczności Siły Wyższej dołoży wszelkich starań, aby w niezwłocznie nie dłużej aniżeli w terminie do 2 dni od daty zawiadomienia przedstawić drugiej Stronie dokumentację, która wyjaśnia naturę i przyczyny zaistniałej okoliczności Siły Wyższej w takim zakresie, w jakim jest to możliwe osiągalne. Jeżeli po zawiadomieniu Strony nie uzgodnią inaczej w formie pisemnej, każda ze Stron będzie kontynuowała wysiłki w celu wywiązania się ze swoich zobowiązań.
6. W takim zakresie, w jakim niemożność wykonywania zobowiązań umownych wynika z Siły Wyższej oddziałującej na jedną ze Stron, druga Strona również nie będzie odpowiedzialna za wykonanie swoich zobowiązań.

§ 16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. Każdy KLIENT ma prawo wglądu do REGULAMINU, cennika i certyfikatów, na jakie powołuje się **Clarins Beauty Spa**.
2. **Clarins Beauty Spa** zastrzega sobie prawo do zmian w REGULAMINIE. Nowe postanowienia są wiążące od momentu ich opublikowania w **Clarins Beauty Spa**. Do REZERWACJI i ZABIEGÓW wykonanych przed zmianą stosuje się postanowienia dotychczasowe.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczonych USŁUG winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie.