

**ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ В  
СТУДИЯХ МАНИКЮРА  
ЛЕНЫ ЛЕНИНОЙ**

**ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

1. Все студии сети Лены Лениной открыты для посещения 10:00-22:00, или иному графику работы торгового центра.
2. Мы заботимся о здоровье и безопасности наших клиентов:
  - 2.1. Весь персонал студии проходит регулярную проверку здоровья; все мастера имеют действующие медицинские книжки;
  - 2.2. Мы полностью соблюдаем требования Роспотребнадзора в отношении дезинфекции и стерилизации инструмента, проведения уборок помещения, проветриваний, применения рециркуляторов для очистки помещений от вирусов и бактерий и другие меры;
  - 2.3. Мы полностью соблюдаем новые требования Роспотребнадзора по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.
3. Просим Вас подтверждать запись – за день до вашей записи. Если администратор не дозвонился (или не получил ответа на сообщение о подтверждении записи) - студия может отменить Вашу запись в пользу другого клиента.
4. 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.
5. Просим Вас указывать все желаемые услуги при записи. Если вы желаете получить услуги, на которые не были записаны, администрация студии приложит все усилия, чтобы исполнить Ваше пожелание. 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 другое время для записи.
6. Оказание услуг без записи возможно при наличии свободных специалистов.
7. Просим Вас принимать во внимание, что некоторые услуги требуют определенных условий. Мы будем вынуждены отказать в услуге, если мастер заведомо видит, что ее выполнение вас не удовлетворит – не достаточна длина ногтей для френча, состояние ресниц не позволяет выполнить объемное наращивание и т.д.
8. Мы оставляем за собой право отказать 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!
9. 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.
10. Существуют услуги, результат которых закрепляется в течение 24 часов с момента оказания. Просим Вас неукоснительно соблюдать рекомендацию по уходу, выданную мастером по завершении процедуры (не использовать в течение 24 часов косметические средства для глаз при наращивании ресниц, или ламинированные ресниц и т.д.). Обращения о некачественном оказании услуги в случае несоблюдения рекомендаций по уходу не принимаются.
11. Если Вы хотите воспользоваться промокодами для получения скидки, просим Вас иметь с собой телефон, на который была получена рассылка. Администратор вправе отказать в предоставлении скидки, если указанный при записи номер будет недоступен во время вашего визита.
12. Скидки и акции в Студиях маникюра Лены Лениной не суммируются.
13. Программа лояльности в студиях маникюра Лены Леной может отличаться, а так же компания оставляет за собой право менять механику начисления/использования накопленных баллов, а так же их хранения.
14. Вход с животными в студии маникюра Лены Лениной запрещен.
15. Курить, в том числе электронные сигареты, в студиях маникюра Лены Лениной запрещено.
16. Просим с пониманием отнестись к тому, что мы оставляем за собой право отказать в обслуживании и/или

внести в черный список:

- 16.1. Клиентов моложе 18 лет без сопровождения родителей и их согласия на проведение услуги; администратор студии может попросить Вас предъявить паспорт, чтобы уточнить Ваш возраст;
- 16.2. Клиентов в состоянии видимого алкогольного или наркотического опьянения;
- 16.3. 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.);
- 16.4. Клиентов, систематически не являющихся по записи без отмены.
- 16.5. Клиентов, без оснований отказывающихся оплачивать оказанные услуги.

### **Приемка оказанных услуг**

1. Убедительно просим - 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. Вы можете оставить отзывы и предложения по качеству обслуживания:
  - Лично обратиться в салон, котором обслуживались.

### **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 сделать обращение по рекламации. Для каждой услуги устанавливаются различные гарантийные сроки, что объясняется особенностями услуг.

- 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 момент 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 предложена:
  - Бесплатная переделка\* (в студии, ранее оказавшей услугу).  
Обращаем Ваше внимание: переделка выполняется только по той части услуги, в которой присутствует недостаток, а не вся услуга. Например, скол гель-лака на 1 пальце.
  - Возврат денежных средств за ту часть услуги, по которой выявлен недостаток, только в случае если переделка невозможна. Возврат осуществляется при личном присутствии. При возврате денежных средств необходимо написать заявление на рекламацию.
- 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.

---

!!! 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. ГАРАНТИЯ на покрытие ELPAZA, BANDI, LUXIO, BEAUTIX – 5 ДНЕЙ

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов:

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

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов и претензии:

- Нарушение покрытия вследствие механического воздействия на ноготь
- 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)

## 2. НЕТ ГАРАНТИИ:

- на покрытие винилак, обычный лак, лечебные покрытия
- на покрытия, выполненные лаками, гель-лаками, гелями клиента
- на покрытия, если маникюр/педикюр был выполнен инструментами клиента

ВНИМАНИЕ !!! Претензии по качеству маникюра\ педикюра принимаются сразу после оказания услуги, в студии!!!

ВНИМАНИЕ !!! Материалы клиента используются только при согласовании с администратором, и гарантия не действует!

## 3. ГАРАНТИЯ– НАРАЩИВАНИЕ 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
- Дефекты, возникшие вследствие взаимодействия с активными/едкими моющими средствами, длительного пребывания рук в воде или паре в течение 24 часов после покрытия (бассейн, баня)

## 4. НЕТ ГАРАНТИИ:

- б.1. На ремонт трещины ногтевой пластины

## 5. ГАРАНТИЯ на НАРАЩИВАНИЕ РЕСНИЦ --- 5 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

## 6. НЕТ ГАРАНТИИ:

- На коррекцию наращенных ресниц
- На дизайн ресниц стразами, перьями
- На снятие наращенных ресниц

## 7. ГАРАНТИЯ на ЛАМИНИРОВАНИЕ РЕСНИЦ / БРОВЕЙ – нет. Претензия принимается только

**непосредственно после услуги.**

**8. До начала оказания услуг**

- ОКРАШИВАНИЕ РЕСНИЦ / БРОВЕЙ /
- ЛАМИНИРОВАНИЕ РЕСНИЦ / БРОВЕЙ/
- НАРАЩИВАНИЕ РЕСНИЦ/СНЯТИЕ НАРАЩЕННЫХ/РЕСНИЦ /
- ПЕРМАНЕНТНЫЙ МАКИЯЖ,
- МАССАЖ И ДРУГИЕ.

Мы уведомим Вас о возможных аллергических реакциях, а также попросим подписать документ «Информированное согласие» на оказание услуги. В случае несогласия с подписанием документа, мы оставляем за собой право отказать вам в обслуживании.

**С заботой о Вашей безопасности и здоровье, Студии маникюра Лены Лениной!**