

## ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ

### ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Все студии сети City Nails открыты для посещения 10:00-22:00, кроме студий в торговых центрах – время их работы совпадает с временем работы торгового центра. В случае необходимости студия красоты оставляет за собой право в одностороннем порядке временно изменить график работы.
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. в студии полностью соблюдаются требования Роспотребнадзора в отношении дезинфекции и стерилизации инструмента, проведения уборок помещения, проветриваний, применения рециркуляторов для очистки помещений от вирусов и бактерий также соблюдаются и другие меры безопасности.
3. Просим Вас подтверждать запись за день до визита в студию. Администратор пытается связаться с Вами - 3 раза в течение 24 часов по телефону и через сообщения в мессенджере, и если возможности подтвердить запись нет, студия вправе отменить Вашу запись в пользу другого клиента.
4. Студия вправе отменить Вашу запись в следующих случаях: неудовлетворительное состояние мастера, технические неисправности, ремонтные работы в помещении студии и иное, что может повлиять на работу студии. По возможности администратор предложит Вам запись к другому мастеру / на другой день, а также через Колл-центр - в другую студию.
5. Просим Вас приходить в указанное время. Если Вы опоздали более чем на 15 минут, администрация студии вправе 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 оказать услугу в полном объеме.
6. Просим Вас указывать все желаемые услуги при записи. Если Вы хотите получить дополнительные услуги, на которые Вы не были записаны заранее, администрация студии приложит все усилия, чтобы это стало возможно. Однако, в случае недостаточности времени у мастера до следующего клиента или до окончания режима работы студии, студия оставляет за собой право отказать Вам в предоставлении дополнительных услуг. Администратор обязательно предложит Вам другое время для записи.
7. Если Вы пришли в студию без записи, и свободного времени на оказание желаемых услуг нет, администратор студии обязательно предложит Вам другое время, а также другую студию через обращение в Колл-центр.
8. Просим Вас принимать во внимание, что некоторые услуги требуют определенных условий. Студия будет вынуждена отказать Вам в услуге, если мастер заранее видит, что ему не удастся достичь желаемого Вами результата – недостаточна длина ногтей для френча, недостаточна длина волос для желаемого эффекта, состояние ресниц не позволяет выполнить объемное наращивание и т.д.
9. Студия оставляет за собой право отказать Вам в предоставлении услуг, если мастером будут обнаружены изменения кожных покровов и ногтей, свидетельствующие о возможном наличии инфекционных заболеваний. Если у Вас имеются вышеназванные признаки, рекомендуем заранее уточнить по телефону у администратора, могут ли желаемые услуги быть оказаны.
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. Клиент обязуется ознакомиться и подписать документ. Если Вы хотите проверить, есть ли у Вас аллергия 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.
11. Существуют услуги, результат которых закрепляется в течение 24 часов с момента оказания. Просим Вас неукоснительно соблюдать рекомендацию по уходу, выданную мастером по завершении услуги (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. По возможности постарайтесь не приходить на услуги с сопровождающими и с детьми. Наши студии не оборудованы детскими игровыми зонами; просим по возможности воздержаться от визита в студию с ребенком. Ответственность за пребывание в студии ребенка несет родитель.
15. Просим с пониманием отнестись к следующим требованиям, Студии не обслуживают:

- 15.1. Лиц в возрасте с 14 лет до 18 лет обслуживаются только в присутствии родителя или законного представителя и при его согласии; администратор Студии может попросить Вас предъявить паспорт, чтобы уточнить Ваш возраст;
- 15.2. Лиц в состоянии видимого алкогольного или наркотического опьянения;
- 15.3. Лиц, мешающих своими действиями другим клиентам Студии (шум, оскорбительное поведение, грязная/пачкающая одежда, нецензурная лексика и т.д.);
- 15.4. Клиентов, которые безосновательно отказывались ранее от оплаты услуг. В данном случае Студия имеет право взыскать денежные средства за услугу, иные убытки, моральный вред и судебные издержки с Клиента в судебном порядке, а также путем подачи соответствующего заявления привлечь Клиента к административной ответственности на основании статьи 7.27.1 КоАП РФ;
- 15.5. Клиентов, которые неоднократно не явились без отмены записи самостоятельно онлайн или не уведомили Студию не менее, чем за 2 часа до назначенного времени визита.
16. Студия имеет право при выявлении ситуаций, описанных в п.п. 15.2 - 15.5 отказать в последующей записи на услуги.
17. Во всех студиях сети запрещено курить, в том числе электронные сигареты и иные табачные изделия, а также принимать любые запрещенные вещества, в том числе наркотические средства.
18. Для контроля качества студия оставляет за собой право фотографировать работу (услугу) в любой момент (до/во время/после оказания услуги).
19. Администрация Студии не несет ответственность за ценные вещи, оставленные Клиентом на полках, мягкой мебели, в кабинетах и местах общего пользования.
20. Студия не несет ответственности за вред здоровью и/или имуществу, причиненный противоправными действиями третьих лиц.
21. В случае, если перечень заявленных услуг в процессе их оказания меняется по инициативе клиента или с согласия клиента, это означает, что клиент соглашается с конечной стоимостью услуги и оплачивает их в полном объеме согласно действующему прайсу. Клиент имеет право уточнять стоимость услуг до начала их оказания.
22. Согласно действующему законодательству РФ обнародование и использование изображения гражданина (в том числе его фотографий и видеозаписей) допускается только с его согласия. В случае, если клиент не желает, чтобы его фото/видео использовалось Студией, то он обязан заблаговременно сообщить об этом. В случае отсутствия дополнительного запрета от Клиента на опубликование фото/видео работы Студия имеет право по своему усмотрению в целях примеров работ использовать фото/видео Клиента. При этом Студия не имеет право публиковать лицо Клиента без его дополнительного согласия.
23. Клиент не имеет право:
  - 23.1. использовать инвентарь Студии красоты не по назначению, выносить имущество и инвентарь за пределы Студии красоты;
  - 23.2. входить в служебные и прочие технические помещения, самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование, крутить крепежи оборудования и т.д.
  - 23.3. размещать объявления, рекламные материалы, проводить опросы, распространять товары и вести иную деятельность, не связанную с целями посещения Студии красоты, без письменного разрешения администрации;
  - 23.4. проносить и употреблять на территории Студии красоты спиртные напитки, наркотические средства и лекарственные препараты, запрещенные к применению законодательством Российской Федерации, находиться на территории Студии красоты в нетрезвом виде или в состоянии наркотического опьянения.
24. Студия имеет право в любое время изменять данные Правила обслуживания без дополнительного уведомления Клиентов. Клиенты обязаны самостоятельно ознакомиться с актуальными Правилами до посещения Студии красоты на официальном сайте сети CITY NAILS или в Студии.
25. Студия обслуживает Клиента строго в установленное рабочее время Студии. В случае если услуга Клиенту будет оказываться дольше, чем время работы Студии, то Администрация Студии самостоятельно принимает решение об отказе Клиенту в предоставлении услуги или части заявленных услуг.
26. Покрытие ногтевой пластины производится исключительно совместно с оказанием услуги по маникюру или педикюру или приданию формы ногтевой пластины.
27. В случае возврата денежных средств за оказанную услугу Студия, на основании п.1 ст.31 Закона “О защите прав потребителей”, обязана вернуть Клиенту денежные средства в течение десяти календарных дней с момента получения заявления на возврат денежных средств. Студия не несет ответственности за задержку возврата денежных средств, вызванную работой банка Клиента.
28. Клиент вправе выбрать мастера при оформлении записи на Услугу. В случае, если Клиент не указал при записи “мастер важен” в комментариях к записи, Студия оставляет за собой право изменить мастера на другого для оптимизации записи. В случае, если Клиент указал точного мастера для оказания ему Услуги, но мастер не имеет возможности оказать эту Услугу из-за болезни или по иным причинам, то Студия оставляет за собой право изменить мастера для оказания Услуги Клиенту.

### **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 сразу по окончании услуги. 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):
  - в Колл-центр по телефону +7 (499) 686-18-66;
  - в direct нашей страницы в INSTAGRAM (Продукт компании Meta, которая признана экстремистской организацией на территории РФ) @citynails\_moscow;
  - направив письмо по электронной почте на адрес reputation@citynails.studio;
  - заполнив форму обратной связи на нашем сайте <https://citynails.studio>;
  - написав письмо во ВКонтакте @citynails\_moscow.

### **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 переделке 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, не включает в себя день оказания услуги.

- Обращения, поступившие после завершения гарантийного срока, к рассмотрению не принимаются. Если Вам необходимо сделать переделку, Вы можете сделать ее 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, на котором четко видны недостатки работы, для ускорения принятия решения.
- При положительном решении, в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», Вам будет предложено на выбор:
  - o Бесплатная переделка\* (в Студии, ранее оказавшей услугу). Студия обязуется выполнить переделку не позднее 3 дней с момента принятия решения по обращению.
  - o Обращаем Ваше внимание: переделка выполняется только по той части услуги, в которой присутствует недостаток, а не вся услуга. При этом, все необходимые сопутствующие работы, без которых невозможна переделка (например, снятие старого покрытия), также бесплатны.
  - o Возврат денежных средств за ту часть услуги, по которой выявлен дефект, 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 Клиента; денежные средства возвращаются тем же образом, которым производилась оплата за услугу (наличные, банковская карта). При возврате денежных средств необходимо написать заявление на имя собственника Студии.
  - o Возврат денежных средств в форме скидки или кешбеком на карту лояльности сети на сумму возврата, которым можно воспользоваться при последующем посещении Студии. В этом случае Вам не нужно приходить в Студию за возвратом, достаточно уведомить администратора, который сделает соответствующую отметку в учетной программе либо сделает начисление кешбека.
- 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 оценивать работу других Студий, производить переделки или возвраты.
- В случае отрицательного решения Администрация Студии предоставляет мотивированный отказ в устной или письменной форме. Изменение цветового покрытия возможно исключительно на аналогичный (тот же самый) цвет.

---

**\*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. 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. Студия уведомит 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 студия оставляет 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 оказанной услуге просим Вас своевременно, то есть до истечения указанных гарантийных сроков, обратиться к нам для решения:

- в Колл-центр по телефону +7 (499) 686-18-66;
- в direct нашей страницы в INSTAGRAM (Продукт компании Meta, которая признана экстремистской организацией на территории РФ) @citynails\_moscow;
- направив письмо по электронной почте на адрес reputation@citynails.studio;
- заполнив форму обратной связи на нашем сайте <https://citynails.studio>;
- написав письмо во ВКонтакте @citynails\_moscow.

### 3. **ГАРАНТИЯ на покрытие ГЕЛЬ-ЛАКОМ:**

3.1. покрытие выполнено с маникюром/педикюром

**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 (повреждение ногтевой пластины);
- 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 Vinylux, обычный лак, лечебные покрытия;
- 4.2. на покрытия, выполненные лаками, гель-лаками, гелями клиента;
- 4.3. на покрытия, если маникюр/педикюр был выполнен инструментами клиента;
- 4.4. на маникюр и педикюр обрезной, комбинированный, аппаратный, smart.

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

ВНИМАНИЕ! Материалы и инструменты клиента используются только при согласовании с администратором в момент записи.

### 5. **ГАРАНТИЯ на НАРАЩИВАНИЕ, КОРРЕКЦИЯ, РЕМОНТ, УКРЕПЛЕНИЕ НОГТЕЙ**

**7 дней**

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов:

- отслойки и сколы материала от собственного ногтя;
- растрескивание материала;
- вздутие покрытия;
- пузырьки в покрытии.

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов, возникшие вследствие:

- механического воздействия на ноготь;
- 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 НАРАЩИВАНИЕ РЕСНИЦ и ДИЗАЙН ЦВЕТНЫМИ РЕСНИЦАМИ**

**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;
- раздражение слизистой глаза (вследствие нарушения технологии оказания услуги).

**2 дня**

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов:

- 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 / дизайн / цвет.

**8. НЕТ ГАРАНТИИ:**

- 8.1.** на коррекцию наращенных ресниц;  
**8.2.** на дизайн ресниц стразами, перьями;  
**8.3.** на снятие наращенных ресниц.

**9. ГАРАНТИЯ на ЛАМИНИРОВАНИЕ РЕСНИЦ / БРОВЕЙ**

**4 дня**

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов:

- распрямление завитка (ресницы) не вследствие контакта с водой, посещения бани/бассейна;
- неравномерный изгиб (ресницы);
- изменение формы укладки бровей относительно полученной при оказании услуги (брови).

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ на следующие виды дефектов:

- 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.

**10. 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;
- залама волоса при использовании резинок, заколок для волос, создания пучков;
- замятия, залама волос во время сна (рекомендуются наволочки из гладкой ткани – шелк, атлас);
- ношения шапки;
- вытягивания волос утюжком.

**11. НЕТ ГАРАНТИИ:**

- 11.1. Окрашивание волос своим красителем.

**ВНИМАНИЕ!** Материалы клиента используются только при согласовании с администратором в момент записи.

Правила составлены согласно следующим нормативно-правовым документам: Постановление Правительства РФ От 15 августа 1997 г. N 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

**12. СИСТЕМА ЛОЯЛЬНОСТИ СЕТИ СТУДИЙ КРАСОТЫ CITY NAILS**

12.1 Кешбэк, который дифференцируется в зависимости от суммы, потраченной клиентом за один визит:

- 12.1.1** До 1 000 рублей – 1%;  
**12.1.2.** 1 001 – 3 000 рублей – 2%;  
**12.1.3.** 3 001 – 5 000 рублей – 3%  
**12.1.4.** Свыше 5 001 рубля – 5%.

12.2. Суммы считаются с учетом всех акций и спецпредложений сети.

12.3. Оплатить накопленным кешбэком можно до 50% от суммы чека.

12.4. Кешбэк можно воспользоваться в течение 90 дней с даты начисления.

12.5. Оплачивать можно только услуги; приобретенные товары оплачивать нельзя.

12.6. Бонусами можно оплачивать все услуги, в том числе и те, которые оказываются по акционной цене или спецпредложению.

**С заботой о Вашей безопасности и здоровье, CITY NAILS**