

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:
 - 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, без которых невозможна переделка (например, снятие старого покрытия), также бесплатны.
 - 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.
 - 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, то 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 попросит 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

7 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