

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 вышеперечисленные 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 относиться 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 уведомив 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. Покрытие ногтевой пластины материалами клиентами (гель-лаком или гелем) оплачивается по стоимости покрытия LUXIO согласно действующему прайсу.
28. 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.
29. 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 окончанию 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.

С заботой о Вашей безопасности и здоровье, CITY NAILS