

## Regulamin FEMINARIUM BEAUTY CLINIC

W trosce o najwyższą jakość świadczonych przez nas usług stworzyliśmy spis jasnych i zrozumiałych zasad dla Państwa maksymalnych korzyści.

### **§1. Godziny otwarcia**

1. FEMINARIUM BEAUTY CLINIC jest czynne jest **od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 20.00 oraz w soboty w godzinach 8.00 – 16.00.**
2. W niedzielę FEMINARIUM jest nieczynne.
3. Stałe przerwy w pracy Kliniki to:
  - a. **poniedziałki: 13.30 – 14.30** – zebranie firmowe. W tym czasie nie obsługujemy klientów i nie odbieramy telefonów.
4. W okresie urlopowym Klinika pracuje w skróconych godzinach od 10.00 do 18.00. O planowanym okresie pracy w skróconych godzinach klienci będą powiadomieni z tygodniowym wyprzedzeniem:
  - a. mailowo
  - b. na stronie [www.feminarium.com/](http://www.feminarium.com/)
  - c. na Facebooku FEMINARIUM <https://www.facebook.com/Feminarium/>
5. Usługi są prowadzone w trybie stacjonarnym, wyjątkiem są sesje make-up.

### **§2. Umawianie na wizyty**

1. Prosimy o szczegółowe planowanie swojej wizyty tj. zabiegu głównego i towarzyszących mu drobnych usług takich, jak: depilacja woska, regulacja brwi, depilacja pach, henna, ściągnięcie hybrydy i inne. Spełnimy chętnie wszystkie życzenia pod warunkiem, że będziemy mieć wystarczającą ilość czasu, aby następny klient nie musiał czekać. Na wizycie wykonujemy tylko zaplanowane usługi i obsługujemy tylko zapisane osoby.
2. Wszystkie zapisy w FEMINARIUM **potwierdzone są trzykrotnie:**
  - a. pierwsze potwierdzenie: w dniu zapisu poprzez otrzymanie biletu zabiegowego z rozpisany szczegółowo planem wizyty lub jeśli ma to miejsce telefonicznie, recepcjonistka podsumowując wizytę wymienia po kolei wszystkie usługi, które mają być wykonane;
  - b. drugie potwierdzenie: otrzymają Państwo SMS na tydzień przed planowaną wizytą. Jeśli już wtedy wiedzą Państwo, że nie przyjdą – prosimy niezwłocznie odwołać wizytę. Można to zrobić poprzez SMS zwrotny z informacją, o niemożliwości pojawienia się na wizycie. Bardzo to szanujemy i doceniamy.
  - c. trzecie potwierdzenie: otrzymają Państwo od nas SMS dzień przed zabiegiem, na którego należy odpowiedzieć i potwierdzić swoją wizytę. **Jeśli nie otrzymamy potwierdzenia wizyty do godziny 15.00 dnia poprzedzającego wizytę, traktujemy ją jako anulowaną i wpisujemy na to miejsce osobę z listy rezerwowej.**

### **§3. Punktualne rozpoczynanie zabiegów**

W FEMINARIUM obowiązuje plan pracy oparty o grafik. Prosimy o **przybycie 5-10 minut wcześniej**, aby móc przygotować się do zaplanowanego zabiegu: wypełnić kartę, skorzystać z szatni i toalety. Klienci umawiani są na konkretne godziny i prosimy o punktualność.

1. W wyjątkowych sytuacjach dopuszczalne jest spóźnienie klienta na zabieg bez konsekwencji jego skrócenia, to maksymalnie 15 minut. Spóźnienie powyżej 15 minut skutkuje skróceniem zabiegu o czas spóźnienia, a jego koszt to 100 % ceny. Spóźnianie klienta nie może przesunąć czasu następnego zabiegu. O spóźnieniu prosimy informować niezwłocznie telefonicznie przed planowaną godziną rozpoczęcia zabiegu.

2. W wyjątkowych sytuacjach obsługa FEMINARIUM dopuszcza okres oczekiwania klienta w poczekalni do 15 minut. Prosimy pamiętać, że pracujemy na żywym człowieku i pewne nieplanowane zdarzenia losowe (zacerwienie, nadwrażliwość i inne) mogą zaistnieć podczas prawidłowo planowanych czasowo zabiegów. Prosimy o zrozumienie.

#### **§4. Odwoływanie wizyt i nieprzychodzenie na umówiony termin**

1. W razie rezygnacji z wizyty należy powiadomić obsługę FEMINARIUM nie później niż do godziny 15.00 dnia poprzedzającego planowaną wizytę. Na liście rezerwowej oczekują osoby, które z chęcią przyjdą na zwolnioną godzinę, pod warunkiem, że ich również odpowiednio wcześniej powiadomimy.
2. Osoby, które nie szanują naszej pracy tracą przywileje zapisów priorytetowych lub zapisów w nadgodzinach kosmologów. Kilkukrotne niestosowanie się do powyższych zasad skutkuje skreśleniem z listy klientów i odmówieniem wykonania usług w FEMINARIUM.

#### **§5. Abonamenty**

1. W razie rezygnacji z wizyty abonamentowej należy powiadomić obsługę FEMINARIUM nie później niż do godziny 15.00 dnia poprzedzającego planowaną wizytę.
2. W razie braku odwołania z wyprzedzeniem wizyta abonamentowa jest automatycznie ściągnięta przez system komputerowy jako wizyta, która się odbyła i przepada.

#### **§6. Strefa ciszy**

1. FEMINARIUM podzielone jest na dwie strefy:
  - a. głośną – recepcja. W strefie można wykonywać rozmowy telefoniczne.
  - b. cichą – zabiegową. W strefie cichej obowiązuje zakaz korzystania z urządzeń mogących zakłócić ciszę i relaks innych klientów oraz pracujących w skupieniu kosmologów. **Dzwoniące telefony przeszkadzają w pracy, skracają czas Państwa zabiegu, zaburzają jego przebieg i psują atmosferę relaksu. Prosimy uszanować prośbę i wyciszyć telefon przed zabiegiem!**

#### **§7. Wizyty w towarzystwie**

1. Na terenie FEMINARIUM obowiązuje całkowity **zakaz wprowadzania zwierząt**.
2. Prosimy nie przychodzić na wizytę z małym dzieckiem, które może zakłócić ciszę i relaks innych klientów oraz pracujących w skupieniu kosmologów. W Klinice znajdują się urządzenia i substancje niebezpieczne dla dzieci. FEMINARIUM **nie ponosi odpowiedzialności za życie lub uszczerbek na zdrowiu przebywającego w salonie dziecka**.
3. Towarzystwo osoby dorosłej. Jeśli jest takie Państwa życzenie, można przyjść na wizytę z osobą towarzyszącą, powoduje to jednak zaburzenie atmosfery relaksu. Sugerujemy rezerwację zabiegów w tym samym czasie z prośbą o wykonanie ich w gabinecie, gdzie dostępne są dwa fotele.

#### **§8. Formularze, kartoteki i poufność informacji**

1. FEMINARIUM działa zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych. Państwa dane nigdy nie zostaną udostępnione osobom trzecim.
2. Podczas pierwszej wizyty należy wypełnić formularz zgody na przetwarzanie danych osobowych i kartę konsultacyjną oraz zgodę na wykonanie zabiegu.
3. Danych używamy wyłącznie do kontaktu z Państwem i gwarantujemy ich nienadużywanie, zarówno w przypadku SMS, jak i mailingu.
4. Wszystkie Państwa zabiegi są ewidencjonowane, opisane w kartotece zabiegowej i strzeżone tajemnicą zawodową. Osoby pracujące w Klinice posiadają odpowiednią kulturę osobistą i zapewniają całkowitą dyskrecję.
5. **Formami kontaktu z Kliniką są:**

- a. numery telefoniczne dostępne na naszej stronie, wizytówkach i ulotkach: (56) 621 06 88, 793 017 636,
  - b. adres e-mail: [recepja@feminarium.com](mailto:recepja@feminarium.com)
  - c. fanpage na Facebooku: <https://www.facebook.com/Feminarium/>
6. W sprawach związanych z wizytami i zabiegami prosimy kontaktować się oficjalnymi kanałami. Personel FEMINARIUM nie może udostępniać prywatnych kontaktów.

#### **§9. Bony, vouchery, zaproszenia**

1. Bony, vouchery i zaproszenia dostępne w FEMINARIUM są wydawane na określony okres i dla konkretnej osoby, przypisane do systemu komputerowego i niewykorzystane zostają automatycznie anulowane wraz z końcem ważności.
2. Nie ma możliwości wykorzystania bądź przywrócenia bonu, vouchera lub zaproszenia, kiedy straci on swoją ważność.
3. Bony, vouchery i zaproszenia nie mogą być wymienione na gotówkę.
4. Bony, vouchery i zaproszenia mogą być wykorzystane wyłącznie przez osobę, do której są przypisane.

#### **§10. Reklamacje**

1. W przypadku niezadowolenia z naszych usług bardzo prosimy o poinformowanie obsługi FEMINARIUM, abyśmy mogli naprawić sytuację.
2. Bierzymy pełną odpowiedzialność za nasze działania i oferujemy jakość usług na najwyższym poziomie.
3. Każda reklamacja jest u nas rozstrzygana na korzyść klienta, jesteście Państwo najważniejszymi osobami w naszej Klinice.

#### **§11. Lista rezerwowa**

1. Oferujemy możliwość wpisania się na listę rezerwową.
2. W przypadku zwolnienia terminu na dany zabieg, zawsze kontaktujemy się z pierwszą osobą na liście.
3. Z uwagi na powyższe, prosimy, aby Państwo niezwłocznie powiadamiali obsługę FEMINARIUM o niemożliwości pojawienia się na wizycie. Pozwoli to na korzystanie z naszych usług osobom oczekującym na liście rezerwowej.

#### **§12. Zamawianie i odbiór kosmetyków**

1. Zamówione kosmetyki **czekają na Państwa 10 dni** lub do zgłoszonego przez Państwa dnia odbioru.
2. Produkty, które nie zostaną przez Państwa odebrane trafiają na półkę i mogą być zakupione przez inne osoby.
3. Produkty dostępne na półce nie mogą być rezerwowane na dłużej niż 1 dzień.
4. Nie przyjmujemy zwrotów kosmetyków. Wyjątek stanowią produkty marki Forever (do 25 dni od daty zakupu).

#### **§13. Standard obsługi**

1. Wszystkie procedury, zapisy oraz obsługa przed, w trakcie i po zabiegu prowadzone są z najwyższą starannością o komfort i bezpieczeństwo klienta.
2. W FEMINARIUM zapewniamy obsługę na najlepszym poziomie. Zapewniamy:
  - a. bezpieczny atestowany i serwisowany sprzęt i urządzenia,
  - b. zdezynfekowane powierzchnie i sterylne narzędzia zabiegowe,
  - c. profesjonalny dobór pielęgnacji domowej dla intensyfikacji efektów zabiegów,
  - d. ściśle wyselekcjonowany i wykształcony personel,
  - e. lekarską opiekę przed i pozabiegową – w razie potrzeby,
  - f. atmosferę bezpieczeństwa i opieki,

- g. pełną dyskrecję i wysoką kulturę osobistą pracowników,
- h. ogrzewane pomieszczenia, w których zimą utrzymujemy stałą temperaturę ok. 23°C i podgrzewane fotele zabiegowe; klimatyzowane pomieszczenia latem, gdzie temperatura utrzymywana jest na poziomie ok. 22°C,
- i. komfortowe, przestronne i intymne pokoje zabiegowe,
- j. dowolną formę płatności: gotówka, przelew, przedpłata, raty, karta płatnicza,
- k. **pełną odpowiedzialność za nasze działania zabiegowe,**
- l. **szacunek i spełnianie Państwa niestandardowych życzeń – oczywiście w miarę możliwości.**

#### **§14. Zmiany w Regulaminie**

1. Regulamin może ulec zmianie.
2. O wszelkich zmianach w niniejszym Regulaminie będziemy Państwa informować.

**Jeśli nie zaakceptują Państwo pisemnie powyższego Regulaminu, FEMINARIUM BEAUTY CLINIC nie będzie mogło świadczyć dla Państwa swoich usług.**