Публичный Договор № _____
об оказании бытовых (парикмахерских, маникюрно-педикюрных, ногтевых, визажных, косметико-эстетических услуг)

Индивидуальный предприниматель Дорофеева Наталья Андреевна (ИНН: 532123686682, ОГРНИП: 323530000015552) (далее – **Исполнитель**), адресует настоящий договор-оферта (далее по тексту – **Договор**) любому физическому лицу (далее – **Потребитель**), выразившему готовность заключить настоящий Договор на следующих условиях.

В соответствии с пунктом 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ, под публичной офертой признается такое предложение, которое содержит все существенные условия договора, а также из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить такой договора на тех условиях, что приведены в предложении с любым, кто отзовется.

Акцептом, т.е. принятие условий оферты, признаются действия, указанные в пункте 1.3 настоящего договора-оферты. Акцепт является полным и безоговорочным. Частичное принятие условие невозможно.

Акцептируя условия настоящего договора-оферты Потребитель выражает свое согласие на обработку персональных данных Исполнителем в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».

ТЕРМИНЫ

Абонемент – документ, подтверждающий факт внесения платежа в целях получения конкретной Услуги как Потребителем, так и третьим лицом (далее – Пользователем) в соответствии с правилами оказания бытовых услуг, разработанных и утвержденных Исполнителем. Сумма внесенных денежных средств является задатком по смыслу ст. 380 Гражданского кодекса РФ. Услуги оказываются только при предъявлении Абонемента.

Подарочный сертификат – документ, подтверждающий факт внесения платежа в целях получения конкретной Услуги третьим лицом (далее – Пользователем) в соответствии с правилами оказания бытовых услуг, разработанных и утвержденных Исполнителем. Сумма внесенных денежных средств является задатком по смыслу ст. 380 Гражданского кодекса РФ. Услуги оказываются только при предъявлении подарочного сертификата.

Пользователь - дееспособное лицо, достигшее 18-летнего возраста, в пользу которого приобретен подарочный сертификат, электронный подарочный сертификат, абонемент, а равно право на получение Услуги, оказываемой Исполнителем. В отношении Пользователя действуют те же правила, что и в отношении Потребителя.

Потребитель – дееспособное лицо, достигшее 18-летнего возраста и изъявившее желание приобрести товары и услуги, реализуемые Исполнителем.

1. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

1.1. Договор, является предложением (публичной офертой), адресованным неограниченному кругу лиц, желающим приобрести парикмахерские, маникюрно-педикюрные, ногтевые, визажные, косметико-эстетические услуги (далее бытовые услуги), оказываемые Исполнителем.

1.2. Бытовые услуги оказываются по адресу: салон красоты «Manifique», Великий Новгород, ул. Черняховского, 14; ул. Большая Санкт-Петербургская 28.

1.3. Условия Договора считаются принятыми Потребителем, если он:

- записался на дату и время для получения услуг Исполнителя;

- забронировал время для получения услуг Исполнителя;
- получил услуги (часть услуги) Исполнителя;
- оплатил разовую услугу, оказываемую Исполнителем;
- приобрел абонемент на услуги, оказываемые Исполнителем;
- приобрел подарочный сертификат на услуги, оказываемые Исполнителем;
- оплатил курс услуг, оказываемых Исполнителем;
- является потребителем услуг по корпоративным программам;
- иным, незапрещенным законом способом полностью или частично оплатил услуги Исполнителя.

1.4. Договор вступает в силу с момента получения акцепта от Потребителя любым из способов, указанных в п. 1.3. настоящего Договора.

1.5. Договор размещается в месте доступном неограниченному кругу лиц, в течение всего рабочего времени Исполнителя.

1.6. Цены на услуги Исполнителя устанавливаются прейскурантом, который является приложением к настоящему Договору (приложение № 1).

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Потребитель поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию Потребителю бытовых услуг в соответствии с видом оплаченных услуг. Потребитель обязуется оплатить услуги в размере и порядке, предусмотренном прейскурантом Исполнителя и настоящим договором (п.4). Под оказанием услуг Исполнителя понимается право Потребителя на потребление услуг в соответствии с условиями настоящего договора.

2.2. В соответствии со ст. 9 ФЗ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» при оплате услуг Потребитель ознакомляется и подписывает Согласие на обработку персональных данных.

2.3. Временем начала оказания услуг является время, установленное в записи Исполнителя. Если у Потребителя возникает необходимость в дополнительных услугах, Исполнитель имеет право их предоставить Потребителю, в случае наличия свободного времени. Потребитель обязуется оплатить дополнительные услуги по прейскуранту Исполнителя.

2.4. Временем окончания оказания услуг является время, установленное в записи Потребителя.

2.5. Исполнитель применяет для выполнения услуг материал и/или оборудование, соответствие которых установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это соответствие необходимо в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6. В случае наличия претензий по качеству работ, Потребитель обязан сообщить об этом Исполнителю путем предъявления ему письменной Претензии в течении 7 дней после оказания услуги Исполнителем. При отсутствии претензий в течении гарантийного срока услуги считаются оказанными надлежащего качества. По истечению гарантийного срока претензии могут быть не приняты к рассмотрению.

2.7. Потребитель осознает, что услуги, оказываемые Исполнителем носят исключительно косметический характер и являются бытовыми. Исполнитель не оказывает медицинские услуги.

2.8. Потребитель и Пользователь понимают и выражают согласие на то, что заключают Договор с Исполнителем. Исполнитель имеет право заменить мастера. Смена мастера не может признаваться основанием для отказа от услуги или расторжения Договора.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Потребитель в течение срока действия договора имеет право:

3.1.1. Получать услуги Исполнителя, перечень и количество которых определяется в соответствии с видом оплаченных услуг, в часы его работы в соответствии с условиями настоящего договора.

3.1.2. Получать необходимую и достоверную информацию о работе Исполнителя и оказываемых услугах.

3.1.3. Отменить или перенести забронированную услугу не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до времени ее оказания. В случае заблаговременной отмены даты и времени посещения, стоимость услуги бронирования возвращается Потребителю в полном объеме.

3.2. Потребитель обязан:

3.2.1. Соблюдать правила, установленные настоящим договором.

3.2.2. Незамедлительно уведомлять Исполнителя о наличии медицинских противопоказаний, если, оказываемые Исполнителем могут повлечь причинение вреда здоровью Потребителя.

3.2.3. Предоставить персональные данные необходимые и достаточные для выполнения Исполнителем своих обязанностей по настоящему договору.

3.2.4. Своевременно оплачивать бытовые услуги.

3.2.5. Бережно относиться к имуществу Исполнителя, предотвращать поломки оборудования.

3.2.6. Возместить прямой действительный ущерб за утерю (порчу) имущества Исполнителя в соответствии с действующими средне-рыночными ценами или в размере его стоимости, определенном Исполнителем.

3.2.7. Для получения услуг предварительно забронировать дату и время посещения бытовой услуги у дежурного администратора по телефону (+7-911-601-14-44 - ул Черняховского 14; +7-981 601-29-99 - ул Большая Санкт Петербургская 28) , в соц. сетях или при личном обращении к Исполнителю/сотрудникам Исполнителя.

3.2.7.1. Не позднее, чем за 24 часа до момента начала бытовой услуги, Исполнитель связывается с Потребителем для подтверждения записи на бытовую услугу. В случае, если Потребитель в указанное время не вышел на связь с Исполнителем, иным образом не подтвердил актуальность даты и времени получения бытовой услуги, Исполнитель оставляет за собой право аннулировать указанные дату и время оказания бытовой услуги.

3.2.8. Соблюдать правила техники безопасности, пожарной безопасности, общественного порядка в помещениях и общепринятых норм поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. В салоне запрещается курение, распитие алкогольных напитков. В случае установления подобных фактов Исполнитель имеет право в любое время отказаться от оказания услуг с удержанием их полной стоимости, а Потребитель обязан покинуть помещения Исполнителя незамедлительно.

3.2.9. При получении услуг следовать указаниям Исполнителя, работника Исполнителя, соблюдать его рекомендации.

3.2.10. Оплатить полученную услугу в соответствии с прейскурантом.

3.2.11. Потребителю, родителям (законным представителям) или сопровождающим лицам запрещено вмешиваться в процесс услуги, требовать изменения технологии процедуры.

3.2.12. При получении услуг следовать указаниям Исполнителя, работника Исполнителя, соблюдать его рекомендации.

3.2.13. Фото и видеосъемка в помещении салона запрещена. Исполнитель оставляет за собой право отказать в услуге при выявлении данного факта.

3.2.14. Родители (иные законные представители несовершеннолетних или недееспособных лиц) несут ответственность за жизнь и здоровье своих детей при посещении помещений Исполнителя. Исключить присутствие несовершеннолетних в зоне непосредственного оказания услуг.

3.2.15. Присутствие родителей (иных законных представителей несовершеннолетних или недееспособных лиц) при получении последними услуг Исполнителя обязательно.

3.2.16. Во время оказания услуги в целях безопасности исключить присутствие детей (несовершеннолетних) без сопровождения взрослых и исключить присутствие детей (несовершеннолетних) в зоне непосредственного оказания услуги.

3.2.17. Во время оказания услуги в целях безопасности исключить присутствие сопровождающих, ожидающих лиц в зоне непосредственного оказания услуги.

3.2.18. Предоставить персональные данные, а именно: ФИО, номер телефона гражданина (Потребителя, третье лицо), в интересах которого осуществляется запись на услугу.

3.3. Исполнитель имеет право:

3.3.1. В одностороннем порядке устанавливать перечень и стоимость оказываемых услуг.

3.3.2. Требовать врачебного осмотра (справку) при наличии явных признаков, указывающих на то, что состояние здоровья Потребителя может представлять угрозу его здоровью, а также здоровью иных Потребителей, либо Исполнителя, а в случае подтверждения этих признаков – временно прекратить в одностороннем порядке оказание услуг.

3.3.3. Временно или постоянно отказать в оказании услуги в случае:

- при нахождении в алкогольном, наркотическом опьянении, а равно токсическом опьянении;
- хулиганское поведение (в том числе, оскорбления в адрес сотрудников Исполнителя, унижение чести и достоинства сотрудников Исполнителя, угрозы в адрес Исполнителя и его сотрудников, умаление деловой репутации Исполнителя, применение физической силы или угроза применения физической силы, иное хамское поведение в адрес Исполнителя и его сотрудников);
- распространение сведений, порочащих деловую репутацию Исполнителя (в том числе, и в СМИ, социальных сетях);
- отсутствие реальной возможности заключения и исполнения договорных обязательств (например, нет свободных мест для записи, отсутствие мастера, отсутствие расходных материалов, необходимых для оказания услуги, отсутствие водоснабжения/электроэнергии);
- отказа от написания расписки об ознакомлении с возможными негативными последствиями для Потребителя, при требовании об оказании услуги, которая может повлечь за собой негативные последствия для Потребителя, в порядке ст. 36 Закона РФ “О защите прав потребителей”;
- 3.3.4. Отказать Потребителю в оказании услуг при опоздании более 30 минут от закрепленного времени для оказания услуги Исполнителем, при этом Исполнитель не обязан оповещать об этом Потребителя.
- 3.3.5. Отказать Потребителю в оказании услуг при отказе Потребителя в ознакомлении и подписании информационного согласия на проведение услуги.
- 3.3.6. Обратиться в суд за взысканием с Потребителя полной стоимости оказанных услуг, а также за возмещением юридического сопровождения подобного обращения в случае уклонения Потребителя от приёма и оплаты оказанной услуги или её части, выполненной согласно условий данного договора и приложений к нему.

3.4. Исполнитель обязуется:

3.4.1. После полной оплаты Потребителем услуг, оказать Потребителю услуги в соответствии с Договором и Приложениями к нему в течение срока действия настоящего договора.

3.4.2. Оказывать Потребителю бытовые услуги. Возможное время оказания услуг: с 09:00 до 21:00 (ул. Черняховского 14); с 10:00 до 22:00 (ул. Большая Санкт Петербургская 28) согласно расписанию.

3.4.3. Предоставлять Потребителю достоверную информацию о видах предоставляемых услуг, способах их предоставления, условиях оплаты услуг и другую информацию, необходимую для исполнения условий настоящего Договора, в т. ч. – о требованиях, которые необходимо соблюдать для эффективного и безопасного использования результата работы в рамках оказанных услуг, а также о возможных для Потребителя последствиях несоблюдения соответствующих требований.

3.4.4. Уведомлять Потребителя о целях и методах услуги, о предполагаемых результатах услуги, о возможных рисках и противопоказаниях к услуге, о возможных побочных явлениях, о возможных ограничениях и восстановительном режиме после получения услуги.

3.4.5. Сохранять конфиденциальность информации Потребителя, полученной от него при оказании услуг, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.4.6. Своевременно оповещать Потребителя о переносе времени услуги или их отмене в связи с производственной необходимостью.

3.4.7. В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий Исполнитель обязан информировать Потребителя о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ, БРОНИРОВАНИЕ

4.1. Стоимость бытовых услуг, определяется в соответствии с прейскурантом, действующим на момент оплаты.

4.1.1. Оплата услуги бронирования происходит до начала оказания услуг путем внесения наличных в кассу Исполнителя, а равно безналичным способом.

4.1.2. Оплата происходит после оказания бытовых услуг путем внесения наличных в кассу Исполнителя, а равно безналичным способом.

4.2. Для получения бытовой услуги, Потребителю необходимо любым удобным способом забронировать дату и время путем ее согласования с Исполнителем.

4.3. Потребитель обязан, в течение часа с момента согласования с Исполнителем даты и времени оказания бытовой услуги, оплатить услугу бронирования в размере 50% от стоимости планируемой бытовой услуги путем перевода денежных средств по реквизитам Исполнителя.

4.4. В случае неоплаты услуги бронирования, указанной в пункте 4.3. договора, дата и время оказания бытовой услуги Исполнителем аннулируется.

4.5. При явке Потребителя в забронированные дату и время оказания бытовой услуги, Потребитель оплачивает разницу между стоимостью полученной бытовой услуги и стоимостью услуги бронировании, указанной в пункте 4.3. договора.

4.6. При неявке Потребителя в забронированные дату и время, при переносе даты и времени, при отмене визита или опоздании более 30 минут, при отсутствии подтверждения бронирования, стоимость услуги бронирования, предусмотренной пунктом 4.3. договора, Потребителю не возвращается.

4.7. В случае информирования Потребителем более 5 раз об отмене визита, изменении времени или даты приема Исполнитель вправе оказывать дальнейшие услуги только в случае оплаты услуги бронирования времени клиентом согласно прейскуранту.

4.8. При отмене визита в день оказания услуги, или неинформировании, при отсутствии подтверждения записи, «Исполнитель» вправе оказывать дальнейшие услуги только по услуге бронирования времени клиентом согласно прейскуранту.

4.9. Специальные акционные предложения, система лояльности не суммируются друг с другом.

5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА РЕЗУЛЬТАТЫ УСЛУГ

5.1. услуги по уходу за волосами:

- укладка волос феном - 1 день;
- причесывание волос горячим способом - 1 день;
- причесывание волос холодным способом – 1 день;
- выполнение женской прически с применением кос и шиньонов - 1 день;
- окрашивание волос, стрижка, биозавивка, уход для волос - 3 дня
- услуги по уходу за кожей лица и шеи:
- простой и сложный грим лица (макияж) – 1 день;
- окрашивание бровей и ресниц – 3 дня;
- Услуги по оформлению взгляда
- Наращивание ресниц- 3 дня;
- окрашивание бровей и ресниц – 3 дня;
- -Ламинирование ресниц - 3 дня;
- услуги по уходу за руками и ногами:
- услуги по уходу за кожей кистей рук (маникюр) – 1 день.
- услуги по уходу за кожей стоп ног (педикюр) – 1 день.
- покрытие ногтей гель лак -7 дней;
- покрытие лак (ацетоновый) - 3 дня;
- наращивание и коррекция ногтей - 7 дней;
- бондирование ногтей - 3 дня.
- услуги макияжа:
- макияж - в течении 6-ти часов с момента выполнения услуги
- Гарантийный срок исчисляется со дня оказания услуги.
- 5.2. Исполнитель не дает 100 процентную гарантию на любые другие услуги, оказываемые в соответствии с данным договором. Гарантия не может быть предоставлена, в связи с индивидуальными особенностями организма Потребителя.
- 5.3. Гарантийные сроки на результаты услуг действуют только при соблюдении рекомендаций, выданных Исполнителем Потребителю.

5. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОДАРОЧНЫХ СЕРТИФИКАТОВ, АБОНЕМЕНТОВ. СКИДКИ И АКЦИИ.

6.1. Подарочный сертификат является подтверждением внесения платежа и предоставляет владельцу право пользования услугами Исполнителя на сумму, эквивалентную номиналу подарочного сертификата в ассортименте и в соответствии с правилами оказания бытовых услуг, разработанных и утвержденных Исполнителем. Услуги оказываются только при предъявлении подарочного сертификата.

6.2. Срок действия данного договора в части оказания услуг, оплаченных посредством покупки подарочного сертификата 6 месяцев с даты продажи сертификата, которая указывается на бланке подарочного сертификата или вкладыше к нему. По

истечении указанной даты, взаимные обязательства сторон прекращаются в связи с истечением срока договора - подарочный сертификат с указанной даты недействителен.

6.2.1. Срок действия данного договора в части оказания услуг, оплаченных посредством покупки абонемента имеет разновидность. Абонементы имеют сроки: 3 месяца; 6 месяцев; 1 год с даты абонемента, которые указывается на бланке абонемента или вкладыше к нему. По истечении указанной даты, взаимные обязательства сторон прекращаются в связи с истечением срока договора - абонемент с указанной даты недействителен.

6.2.2. При записи на дату и время получения Услуги по подарочному сертификату требуется обязательно назвать номер, указанный на подарочному сертификате и предъявить подарочный сертификат Исполнителю до начала предоставления услуги в качестве оплаты за услуги.

6.2.3. После оказания использования суммы эквивалентной стоимости подарочного сертификата Подарочный сертификат аннулируется и возвращается в собственность Исполнителя.

6.3. Подарочные сертификаты не подлежат размену на ПС меньшего номинала. При использовании ПС в качестве средства оплаты другие дисконтно-накопительные программы могут быть недействительны.

6.3.1. Подарочный сертификат не подлежит восстановлению в случае утери, кражи или порчи.

6.4. Если цена приобретаемых товаров/услуг ниже номинала ПС, то разница между ценой и номиналом ПС не возвращается, но учитывается при последующем получении услуг Исполнителя. Если цена приобретаемых товаров/услуг выше номинала предъявляемого ПС, то возникающая разница в стоимости оплачивается предъявителем ПС согласно действующего на момент оказания услуг прайса.

6.5. ВНИМАНИЕ! При нарушении сроков переноса забронированных даты и времени оказания бытовой услуги, а равно неявка Потребителя в забронированные дату и время оказания бытовой услуги по подарочному сертификату влечет списание эквивалента суммы стоимости забронированных услуг.

6.6. В случае, если сертификат был подарен Исполнителем Заказчику, т.е. передан безвозмездно, Заказчик не имеет права требовать передачи денежной суммы равной номиналу подарочного сертификата наличными.

6.7. Использование Пользователем Подарочного сертификата, полученного от Потребителя, свидетельствует о том, что Пользователь в полном объеме согласился с условиями настоящего Договора.

6.8. Сеанс, входящий в состав Подарочного сертификата, не может быть разделен на более короткие сеансы.

6.9. В целях приобретения Абонемента Потребитель обязан оплатить стоимость эквивалентную стоимости Абонемента согласно Прейскуранту, действующему на дату покупки Абонемента.

6.10. Момент активации Абонемента соответствует моменту 1 (первого) посещения по соответствующему Абонементу.

6.10.2. Сеанс, входящий в определенный Абонемент, не может быть разделен на более короткие сеансы.

6.11. Срок действия Абонемента ограничен и действует в пределах срока, указанного на Абонементе.

6.12. В случае, если в указаный срок Абонемент не будет использован полностью, неиспользованная часть денежных средств не возвращается, а срок действия Абонемента не продлевается.

6.13. В случае отказа Потребителя от услуг в период действия Абонемента, возврат денежных средств производится за вычетом фактически оказанных услуг Исполнителем

без учета предоставленной скидки, те с учетом перерасчета всех предыдущих посещений по полной стоимости услуг.

6.14. Приобретение Абонемента подтверждает, что покупатель дает свое согласие на обработку его персональных данных, указанных при покупке абонемента и на получение сообщений рекламного и информационного назначения, содержащих информацию о проводимых акциях, рекламных мероприятиях, проводимых Исполнителем, и иных сообщениях в интересах Потребителя.

6.15. Абонемент подлежит замене при его утрате или порче с сохранением свойств Абонемента на момент замены. Для этого необходимо оформить заявление Заказчиком, на которого был оформлен Абонемент, а также оплатить стоимость замены абонемента согласно действующему Прейскуранту.

6.16. Абонемент прекращает свое действие, а равно аннулируется, в случае передачи его третьим лицам.

6.17. Исполнитель оставляет за собой право заблокировать Абонемент, либо отказать Потребителю в обслуживании Абонемента в случае нарушения Потребителем правил поведения, указанных в п. 3.3.3. настоящего договора.

6.18. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила использования Абонемента с обязательной публикацией изменений на стенде, доступном для всех Потребителей, а также с публикацией в месте доступном неограниченному кругу лиц

6.19. Исполнитель может отказать Потребителю в обслуживании по Абонементу в силу объективных обстоятельств, таких как: отключение воды в салоне; отключение электричества; поломка основного оборудования, в том числе компьютера, осуществляющего связь с основной базой данных Абонементов; отсутствие свободных мест для записи; другие причины.

6.20. Факт оплаты подтверждает, что Потребитель ознакомлен со всеми условиями приобретения и пользования Абонемента и согласен на эти условия.

6.21. Исполнитель вправе устанавливать различные виды скидок и акций на свои услуги в любое время по собственному усмотрению (далее — «Скидки и акции»).

6.22. Скидки и акции могут предоставляться в виде:

- процентной скидки от стоимости услуги;
- фиксированной суммы скидки;
- бонусных баллов (бонусов);
- иных форм, предусмотренных внутренними правилами Исполнителя.

6.23. Скидки и акции применяются только при условии их предварительного объявления Исполнителем и могут быть изменены или отменены в одностороннем порядке без предварительного уведомления.

6.24. Скидки и акции распространяются на ограниченный период времени, указанный в соответствующих рекламных материалах или на сайте Исполнителя/в социальных сетях.

6.25. Исполнитель оставляет за собой право изменять, приостанавливать или прекращать действие любых скидок и акций в одностороннем порядке в любое время без объяснения причин и предварительного уведомления Заказчика.

6.26. Все вопросы, связанные с применением скидок и акций, Заказчик может задать Исполнителю по контактным телефонам, указанным на сайте/в социальных сетях.

6. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Договор подлежит досрочному расторжению в одностороннем порядке по инициативе Исполнителя в следующих случаях:

7.1.1. Нарушения Потребителем условий настоящего Договора.

7.1.2. Нарушения Потребителем порядка оплаты услуг.

7.1.3. Выявления у Потребителя документально подтвержденных противопоказаний, создающих угрозу его жизни, а также жизни или здоровью иных Потребителей, либо Исполнителя.

7. ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Стороны договорились разрешать все разногласия, связанные с оказанием услуг в рамках настоящего договора, путем предъявления досудебной претензии.

8.2. Претензия должна содержать:

- наименование контрагентов (потребитель и исполнитель);
- обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии (вред здоровью, оказание некачественной услуги и т.д.);
- указание о предполагаемом способе урегулирования претензии (исполнения обязательств);
- расчет суммы требований по претензии и реквизиты счета, на который должны быть перечислены денежные средства;
- срок исполнения обязательств контрагентом и/или срок ответа на претензию, который не может превышать 10 дней с даты, когда обязательство контрагента должно было быть исполнено, если иной срок не предусмотрен договором или законодательством Российской Федерации;
- информацию о мерах, которые будут приняты в случае отклонения претензии (приостановка исполнения обязательств потерпевшей стороной, обращение в суд);
- дату и регистрационный номер претензии;
- подпись потребителя (уполномоченного лица);
- перечень прилагаемых документов (при наличии).
- Претензионный порядок включает:
- вручение или направление потерпевшей стороной письменной претензии заинтересованной стороне почтой (факсом, электронной почтой) с подтверждением получения;
- рассмотрение претензии и подтверждающих материалов заинтересованной стороной в течение 10 дней с момента получения претензии;
- письменное уведомление заявителя об удовлетворении претензии или мотивированный отказ заявителю в письменной форме на претензию заинтересованной стороной;
- представленные вместе с претензией документы возвращаются заявителю;

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Договор вступает в силу с момента его заключения, в соответствии с п. 1.3. и п. 1.4., и действует до исполнения сторонами обязательств по Договору.

9. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Оплачивая услуги Исполнителя Потребитель подтверждает, что не имеет медицинских противопоказаний для оказания ему бытовых услуг, которые могут повлечь причинение вреда здоровью Потребителя, а равно здоровью иных Потребителей и Исполнителя.

10.2. Исполнитель оставляет за собой право временно приостанавливать работу по техническим или иным причинам. В этом случае, срок действия договора пролонгируется на время вынужденного простоя в работе Исполнителя.

10.3. Потребитель полностью несет ответственность за состояние своего здоровья. Исполнитель не несет ответственность за вред, связанный с любым ухудшением здоровья Потребителя.

10.4. Принимая условия Договора Потребитель соглашается с тем, что он не вправе требовать от Исполнителя какой-либо компенсации морального, материального вреда или вреда, причиненного его здоровью как в течение срока действия настоящего Договора, так и по истечении срока его действия, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством.

10.5. Информация считается доведенной до сведения Потребителя, если она доступна для ознакомления неограниченному кругу лиц в течении всего рабочего дня Исполнителя.

10.6. Все отношения, не урегулированные сторонами в настоящем договоре, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации. В случае недостижения Сторонами согласия спор будет передан на рассмотрение в суд общей юрисдикции по подсудности.

10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, таких как: наводнение, пожар, землетрясение и другие природные явления, а также война, военные действия, блокада, запретительные действия властей и акты государственных органов, разрушение коммуникаций и энергоснабжения, взрывы, возникшие во время действия настоящего договора, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить.

11.2. Все споры или разногласия, возникающие между сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров.

11.3. В случае исчерпания возможностей для внесудебного урегулирования споров стороны вправе обратится в суд за защитой своих интересов.

12. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ОКРАШИВАНИЮ ВОЛОС

12.1. Настоящий раздел устанавливает специальные условия оказания парикмахерских услуг, связанных с окрашиванием волос (включая выход из черного цвета, тонирование, сложное окрашивание). Положения данного раздела имеют приоритет над общими положениями Договора в части, касающейся указанных услуг.

12.2. **Предмет и акцепт специальных условий.**

12.2.1. Акцептом условий настоящего раздела признается запись на услугу окрашивания через администратора салона (в том числе по телефону, через мессенджеры), обращение за услугой непосредственно в салоне, а также оплата (в том числе частичная) услуги окрашивания.

12.2.2. Договор в части услуг окрашивания является договором присоединения, к которому Потребитель присоединяется без каких-либо исключений и оговорок.

12.2.3. Исполнитель оказывает услуги окрашивания лицам старше 14 лет. До достижения Потребителем возраста 18 лет требуется письменное согласие родителей или законных представителей.

12.3. **Результат услуги и факторы, влияющие на него.**

12.3.1. Потребитель подтверждает, что результат оказанной услуги (цвет волос, равномерность тона, стойкость пигмента) зависит не только от действий Исполнителя, но и от:

- исходного состояния волос (наличие предыдущего окрашивания, степень повреждения, пористость, природный пигмент);
- индивидуальных особенностей организма (гормональный фон, метаболизм, скорость роста волос);
- соблюдения Потребителем рекомендаций по уходу за волосами после процедуры;
- качества используемых Потребителем средств для домашнего ухода.

12.3.2. Исполнитель не гарантирует 100% соответствие результата ожиданиям Потребителя, если это обусловлено указанными в п.12.3.1 факторами.

12.3.3. Недостижение при окрашивании волос желаемого цвета само по себе не может рассматриваться как признак некачественной услуги. Невозможность гарантировать желаемый цвет объясняется спецификой окрашивания и объекта его воздействия. Проведение тестовой окраски (пробы на пряди) не позволяет гарантировать Потребителю окончательный желаемый результат, но является рекомендованной процедурой для минимизации рисков.

12.4. **Обязательное заполнение анкеты клиента.**

12.4.1. Перед оказанием услуги окрашивания Потребитель обязан заполнить **«Анкету клиента»**, в которой указываются:

- история окрашиваний и химических процедур за последние 3–4 месяца;
- наличие аллергических реакций (в том числе на компоненты красителей), кожных заболеваний (псориаз, себорея, экзема и др.);
- прием лекарственных препаратов, влияющих на состояние волос и кожи головы (антибиотики, гормональные средства и т.п.);
- беременность, лактация.

12.4.2. Без заполнения анкеты услуги окрашивания не оказываются. Ответственность за недостоверность предоставленной информации несет Потребитель.

12.5. **Права Исполнителя при оказании услуг окрашивания.**

12.5.1. В целях безопасности Исполнителя, Потребителя и других посетителей Исполнитель вправе отказать в оказании услуги, если у Потребителя очевидно выражены признаки заболеваний, в том числе, но не ограничиваясь: насморк, кашель, расстройство желудка, тошнота, сыпь, кожные изменения, незаживающие раны, признаки педикулёза.

12.5.2. Исполнитель вправе отказать в оказании услуги Потребителю, проявляющему признаки агрессивного или неуважительного поведения.

12.5.3. В случае опоздания Потребителя к согласованному времени более чем на 20 минут Исполнитель имеет право не допустить Потребителя к оказанию услуги, при этом стоимость бронирования (если оно было) не возвращается.

12.5.4. Исполнитель вправе фотографировать волосы Потребителя до и после процедуры. Фотографии являются неотъемлемой частью акта оказания услуг и могут использоваться при рассмотрении претензий, а также для публикации в социальных сетях и на иных информационных ресурсах Исполнителя с целью демонстрации работ.

В случае несогласия на публикацию Потребитель обязан уведомить об этом Исполнителя в письменной форме до начала процедуры.

12.5.5. При несоответствии результата ожиданиям Потребителя (при условии соблюдения технологии мастером) Исполнитель предлагает **бесплатную корректировку** в течение 3 (трех) календарных дней при условии:

- сохранения исходного состояния волос (отсутствие домашнего окрашивания, химических воздействий, стрижки у третьих лиц);
- предъявления объективных фото- или видеодоказательств (дневной свет, без фильтров), зафиксированных сразу после услуги.

12.5.6. Корректировка не проводится, если желаемый результат был изначально технически недостижим в одну процедуру (например, выход из чёрного цвета в светлый блонд), о чём Потребитель был предупреждён до начала работ.

12.6. **Обязанности Потребителя.**

12.6.1. Потребитель обязуется:

- пройти консультацию мастера и заполнить анкету клиента;
- сообщить Исполнителю обо всех имеющихся аллергических реакциях, хронических заболеваниях, принимаемых лекарствах, беременности, лактации;
- не принимать перед процедурой психотропные, наркотические вещества, алкоголь;
- при любом ухудшении самочувствия немедленно сообщить об этом мастеру;
- бережно относиться к имуществу Исполнителя;
- не появляться в салоне с признаками алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- по требованию Исполнителя предоставить справку о состоянии здоровья при наличии внешних признаков кожных заболеваний или педикулёза (отказ от предоставления справки является основанием для отказа в оказании услуги);
- не вмешиваться в процесс оказания услуги и не требовать изменения технологии процедуры.

12.6.2. Потребитель подтверждает, что:

- осознаёт влияние домашнего ухода, водопроводной воды, ультрафиолетового излучения и термической укладки на стойкость цвета и состояние волос;
- обязуется использовать рекомендованные мастером профессиональные средства для сохранения результата;
- получил устные разъяснения мастера о реалистичности ожидаемого результата и возможных этапах достижения желаемого цвета.

12.7. **Гарантии и претензии по услугам окрашивания.**

12.7.1. Гарантийный срок на услуги окрашивания составляет 3 (три) дня и исчисляется со дня оказания услуги. Гарантия распространяется на отсутствие явных технологических недостатков (непрокрасы, пятнистость, изменение цвета, не обусловленное индивидуальными особенностями). Гарантия не распространяется на естественное вымывание пигмента, зависящее от частоты мытья головы и используемых средств.

12.7.2. Претензия к качеству оказанной услуги может быть заявлена Потребителем устно или письменно непосредственно после завершения процедуры до момента оплаты. В случае несогласия мастера с претензией Исполнитель обязуется провести самостоятельную оценку качества услуги. При согласии с претензией Исполнитель предлагает возврат денежных средств или безвозмездное исправление недостатков.

12.7.3. Если претензия заявлена после оплаты и/или после изменения конечного результата (например, самостоятельного окрашивания, стрижки у третьих лиц), Потребитель обязан приложить к письменной претензии экспертное заключение о

наличии недостатков, допущенных по вине Исполнителя. При отсутствии такого заключения претензия может быть оставлена без удовлетворения.

12.7.4. Исполнитель не осуществляет возврат денежных средств в случае качественного оказания услуги, когда требование о возврате исходит из субъективной оценки Потребителем несоответствия результата его ожиданиям.

12.8. **Ответственность за достоверность информации.**

Потребитель несёт полную ответственность за достоверность сведений, предоставленных в анкете и при устной консультации. Сокрытие информации о противопоказаниях, аллергических реакциях, предыдущих окрашиваниях освобождает Исполнителя от ответственности за неблагоприятные последствия, возникшие в результате оказания услуги.

Исполнитель:
ИП Дорофеева Наталья Андреевна
Юридический адрес: ул. Луговая 5, корпус 1, кв 26
ИНН 532123686682
ОГРНИП: 323530000015552
Подпись _____