REGULAMIN SALONU FRYZJERSKIEGO

Hair Studio Marlena Stępień – zasady rezerwacji, zadatku, odwoływania wizyt i reklamacji

Obowiązuje od: data wejścia w życie, np. 1 listopada 2026 r.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady rezerwacji wizyt, wpłaty zadatku, odwoływania wizyt, świadczenia usług i składania reklamacji w salonie fryzjerskim Hair Studio Marlena Stępień, Aleja Łochowska 2A, 07-130 Łochów (dalej: „Salon").

2. Usługi świadczy Marlena Stępień, prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą pod firmą Hair Studio Marlena Stępień, NIP ....., REGON ....., wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dalej: „Usługodawca"). Kontakt: tel. 536 958 876, e-mail: adres e-mail salonu, adres: Aleja Łochowska 2A, 07-130 Łochów.

3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

   a) Klient – osoba korzystająca z usług Salonu lub dokonująca rezerwacji;

   b) Konsument – Klient będący osobą fizyczną, dokonujący z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22^1 Kodeksu cywilnego);

   c) System rezerwacji – formularz rezerwacji wizyt dostępny na stronie adres strony, np. https://hairstudio.dkonto.pl;

   d) Rezerwacja – zgłoszenie chęci skorzystania z usługi w wybranym terminie, dokonane online, telefonicznie lub osobiście;

   e) Zadatek – kwota wpłacona na poczet ceny usługi w rozumieniu art. 394 Kodeksu cywilnego.

4. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie na stronie adres strony, np. https://hairstudio.dkonto.pl (w formacie PDF, który można pobrać, zapisać i wydrukować) oraz w Salonie. Przed złożeniem rezerwacji online Klient zapoznaje się z Regulaminem i akceptuje go.

5. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta i Kodeksu cywilnego. W razie wątpliwości postanowienia Regulaminu interpretuje się na korzyść Konsumenta.

§ 2. Usługi i ceny

1. Aktualny cennik usług jest dostępny w Salonie oraz na stronie adres strony, np. https://hairstudio.dkonto.pl. Wszystkie ceny są cenami brutto w złotych polskich.

2. Przy usługach, których cena podana jest w przedziale („od – do"), ostateczna cena zależy od długości, gęstości i kondycji włosów oraz ilości zużytych produktów. Fryzjer(ka) podaje Klientowi ostateczną cenę lub jej przewidywaną wysokość przed rozpoczęciem usługi, a w razie potrzeby wykonania dodatkowych czynności – przed ich wykonaniem. Cena nie może przekroczyć kwoty przedstawionej Klientowi bez jego zgody.

3. Czas trwania usługi podany w cenniku i w Systemie rezerwacji jest orientacyjny.
4. Płatność za usługę następuje po jej wykonaniu: gotówką, kartą płatniczą lub BLIK potwierdź dostępne metody. Na życzenie Klienta Salon wystawia fakturę.

§ 3. Rezerwacja wizyty

1. Wizytę można zarezerwować: online przez System rezerwacji, telefonicznie pod numerem 536 958 876 lub osobiście w Salonie.
2. Rezerwacja online polega na wybraniu usługi, (jeżeli Salon to umożliwia) osoby wykonującej usługę, terminu, podaniu imienia i nazwiska, numeru telefonu komórkowego oraz – opcjonalnie – adresu e-mail, akceptacji Regulaminu i kliknięciu przycisku „Rezerwuj". Wybrany termin jest wstępnie blokowany na czas wypełniania formularza (nie dłużej niż kilkanaście minut).
3. Po złożeniu rezerwacji Klient otrzymuje numer rezerwacji oraz SMS (a jeżeli wybrał taką opcję – także e-mail) z potwierdzeniem jej przyjęcia. Rezerwacja online wymaga akceptacji Salonu; do tego czasu termin jest zarezerwowany dla Klienta i niedostępny dla innych osób.
4. Salon informuje Klienta SMS-em o: potwierdzeniu wizyty, wstępnej akceptacji z prośbą o wpłatę zadatku (§ 4) albo o odrzuceniu rezerwacji. Salon może odrzucić rezerwację wyłącznie z uzasadnionych przyczyn organizacyjnych (np. brak możliwości wykonania usługi w danym terminie, konieczność wcześniejszej konsultacji). W razie odrzucenia rezerwacji wpłacony zadatek zwracany jest w całości.
5. Umowa o świadczenie usługi zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia wizyty przez Salon (SMS „wizyta potwierdzona"). W przypadku rezerwacji telefonicznej – z chwilą ustnego potwierdzenia terminu przez Salon.
6. Klient zobowiązany jest podać prawdziwe dane. Numer telefonu służy do przekazywania informacji o rezerwacji i wizycie.
7. Rezerwacji dla osoby małoletniej dokonuje jej przedstawiciel ustawowy. Usługi dla osób poniżej 16. roku życia wykonywane są w obecności lub za pisemną zgodą rodzica albo opiekuna prawnego.
8. Przed wizytą Klient otrzymuje SMS z przypomnieniem. Wiadomości związane z rezerwacją (potwierdzenia, przypomnienia, zmiany) nie mają charakteru marketingowego.

§ 4. Zadatek

1. Salon może uzależnić potwierdzenie rezerwacji od wpłaty zadatku:
   a) gdy informacja o zadatku jest wyświetlana w Systemie rezerwacji przed kliknięciem przycisku „Rezerwuj", albo
   b) przy akceptacji rezerwacji – wówczas Klient otrzymuje SMS z kwotą, danymi do wpłaty i terminem wpłaty, albo
   c) w przypadku Klientów, którzy co najmniej dwukrotnie nie stawili się na umówioną wizytę bez jej odwołania (§ 7 ust. 3).
2. Wysokość zadatku jest podawana Klientowi przed wpłatą i jest proporcjonalna do ceny usługi – nie przekracza 50% ceny usługi (przy cenie „od – do" – 50% ceny minimalnej).
3. Zadatek wpłaca się przelewem BLIK na numer telefonu 536 958 876 lub przelewem na rachunek bankowy numer rachunku – opcjonalnie, w tytule podając numer rezerwacji (np. „Zadatek rezerwacja nr HS-00123"),

w terminie wskazanym w wiadomości – standardowo 24 godziny, nie później jednak niż godzinę przed wizytą.

4. Jeżeli zadatek nie zostanie wpłacony w terminie, rezerwacja wygasa, a termin zostaje zwolniony. Klient otrzymuje o tym informację SMS-em.
5. Po zaksięgowaniu wpłaty Salon potwierdza wizytę SMS-em. Zadatek zaliczany jest na poczet ceny usługi.
6. Zadatek podlega zwrotowi w całości, gdy:
   a) Klient odwoła wizytę nie później niż 24 godziny przed jej rozpoczęciem (dla wybranych usług Salon może określić inny termin – jest on podany w podsumowaniu rezerwacji przed jej złożeniem);
   b) Salon odrzuci rezerwację, odwoła wizytę albo nie wykona usługi z przyczyn leżących po jego stronie – w tym przypadku Konsument może, zamiast zwrotu zadatku, żądać zapłaty sumy dwukrotnie wyższej (art. 394 § 1 Kodeksu cywilnego);
   c) wizyta nie dojdzie do skutku wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, np. nagła choroba lub zdarzenie losowe, o których Klient poinformuje Salon niezwłocznie (art. 394 § 3 Kodeksu cywilnego);
   d) Salon odmówi wykonania usługi z przyczyn zdrowotnych lub technicznych (§ 9 ust. 3);
   e) Konsument odstąpi od umowy na zasadach opisanych w § 8.
7. W przypadku niestawienia się na wizytę albo odwołania jej po terminie wskazanym w ust. 6 lit. a – poza sytuacjami opisanymi w ust. 6 lit. b–e – Salon może zatrzymać zadatek (art. 394 § 1 Kodeksu cywilnego). Za zgodą Salonu zadatek może zostać przeniesiony na inny termin.
8. Zwrot zadatku następuje niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni, na rachunek lub numer telefonu, z którego dokonano wpłaty, chyba że Klient wskaże inny sposób.

§ 5. Odwołanie i zmiana terminu przez Klienta

1. Klient może odwołać wizytę: klikając link „szczegóły i odwołanie” w wiadomości SMS lub e-mail (do terminu podanego w wiadomości, standardowo 24 godziny przed wizytą), telefonicznie pod numerem 536 958 876 lub osobiście.
2. Po upływie terminu odwołania online wizytę można odwołać wyłącznie telefonicznie. Prosimy o informację nawet w ostatniej chwili – zwolniony termin może trafić do innej osoby.
3. Zmiana terminu wizyty następuje poprzez odwołanie dotychczasowej rezerwacji i dokonanie nowej. W przypadku wpłaconego zadatku Salon, na prośbę Klienta, zalicza go na poczet nowego terminu.

§ 6. Odwołanie wizyty przez Salon

1. W wyjątkowych sytuacjach (np. choroba osoby wykonującej usługę, awaria) Salon może odwołać wizytę. Salon informuje o tym Klienta niezwłocznie – SMS-em lub telefonicznie – i proponuje nowy termin.
2. W takim przypadku wpłacony zadatek zwracany jest w całości albo – na życzenie Klienta – zaliczany na poczet nowego terminu. Uprawnienia Konsumenta określone w § 4 ust. 6 lit. b pozostają nienaruszone.

§ 7. Punktualność i nieobecność

1. Prosimy o punktualne przybycie. W razie spóźnienia prosimy o kontakt telefoniczny.

2. Jeżeli spóźnienie uniemożliwia wykonanie usługi w pełnym zakresie bez zakłócenia kolejnych wizyt, Salon zaproponuje wykonanie usługi w skróconym zakresie (z odpowiednim obniżeniem ceny) albo nowy termin. Spóźnienie przekraczające 20 minut bez uprzedzenia Salonu może zostać potraktowane jak niestawienie się na wizytę.

3. W przypadku co najmniej dwukrotnego niestawienia się na wizytę bez jej odwołania Salon może przy kolejnych rezerwacjach online wymagać wpłaty zadatku albo przyjmować rezerwacje wyłącznie telefonicznie. Oznaczenie to wygasa automatycznie po 24 miesiącach. Klient może w każdej chwili skontaktować się z Salonem w celu wyjaśnienia sytuacji (np. nieobecności z przyczyn niezależnych od Klienta) i zdjęcia oznaczenia.

§ 8. Prawo odstąpienia od umowy (dotyczy Konsumentów)

1. Umowa zawarta za pośrednictwem Systemu rezerwacji lub telefonicznie jest umową zawartą na odległość. Konsument może od niej odstąpić w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia (§ 3 ust. 5), bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5.

2. Aby odstąpić od umowy, wystarczy przed upływem terminu przesłać Salonowi jednoznaczne oświadczenie – np. e-mailem na adres adres e-mail salonu, SMS-em lub pisemnie na adres Salonu. Można skorzystać ze wzoru stanowiącego Załącznik do Regulaminu, nie jest to jednak obowiązkowe. Odwołanie wizyty za pomocą linku w wiadomości przed upływem 14 dni od zawarcia umowy również jest traktowane jako odstąpienie od umowy.

3. W razie odstąpienia od umowy Salon zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym zadatek, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument zgodzi się na inny sposób.

4. Jeżeli wizyta przypada przed upływem 14 dni od zawarcia umowy, przystąpienie do usługi następuje na wyraźne żądanie Konsumenta. Przed rozpoczęciem usługi osoba wykonująca usługę informuje Konsumenta, że po pełnym wykonaniu usługi utraci on prawo odstąpienia od umowy (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta), i prosi o potwierdzenie tej informacji.

5. Konsument, który odstąpi od umowy po rozpoczęciu usługi na jego żądanie, zapłaci za usługę proporcjonalnie do zakresu wykonanego do chwili odstąpienia (art. 35 ustawy o prawach konsumenta).

6. Postanowienia § 4 i § 5 nie ograniczają prawa odstąpienia od umowy przysługującego Konsumentowi na podstawie ustawy.

§ 9. Przebieg usługi, zdrowie i bezpieczeństwo

1. Przed usługą osoba wykonująca usługę przeprowadza krótką konsultację. Klient proszony jest o poinformowanie o alergiach, chorobach skóry głowy, ciąży, przyjmowanych lekach oraz wcześniejszych zabiegach chemicznych (np. farbowanie henną, prostowanie keratynowe), które mogą mieć wpływ na przebieg lub efekt usługi.

2. Przed pierwszą koloryzacją lub zmianą produktu zalecane jest wykonanie testu uczuleniowego co najmniej 48 godzin przed wizytą. Salon wykonuje test bezpłatnie potwierdź.

3. Salon może odmówić wykonania usługi lub zaproponować inną, jeżeli jej wykonanie mogłoby zagrozić zdrowiu Klienta (np. przeciwwskazania, reakcja alergiczna, zły stan włosów lub skóry głowy) albo gdy zachowanie Klienta uniemożliwia bezpieczne wykonanie usługi. W takim przypadku zadatek zwracany jest w całości.

4. Osoba wykonująca usługę informuje Klienta przed jej rozpoczęciem o możliwym efekcie (np. koloryzacji, rozjaśniania), zwłaszcza gdy stan wyjściowy włosów może wpłynąć na rezultat.
5. Zdjęcia efektów pracy (np. do portfolio lub mediów społecznościowych Salonu) wykonywane i publikowane są wyłącznie za odrębną, dobrowolną zgodą Klienta.

§ 10. Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację, jeżeli usługa została wykonana niezgodnie z umową. Reklamację można złożyć osobiście w Salonie, telefonicznie, e-mailem na adres adres e-mail salonu lub pisemnie na adres Salonu.
2. Zalecamy zgłoszenie reklamacji możliwie szybko po wizycie (np. w ciągu 7 dni), ponieważ ułatwia to ocenę jej zasadności. Termin ten nie jest warunkiem rozpatrzenia reklamacji i nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko, dane kontaktowe, datę wizyty lub numer rezerwacji, opis zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób rozwiązania. Pomocne są zdjęcia. Salon może zaprosić Klienta na bezpłatne oględziny.
4. Salon rozpatruje reklamację i odpowiada na nią w ciągu 14 dni od jej otrzymania. Jeżeli Salon nie odpowie w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację (art. 7a ustawy o prawach konsumenta).
5. W przypadku uznania reklamacji Salon – w porozumieniu z Klientem – wykonuje bezpłatną korektę usługi, obniża cenę albo zwraca odpowiednią część lub całość zapłaconej kwoty.
6. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckich lub Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje dostępne są na stronie www.uokik.gov.pl.

§ 11. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Usługodawca. Zasady przetwarzania danych, w tym prawa Klientów, opisuje Polityka prywatności dostępna na stronie adres strony, np. https://hairstudio.dkonto.pl i w Salonie.
2. SMS z prośbą o wystawienie opinii po wizycie wysyłany jest wyłącznie Klientom, którzy wyrazili na to dobrowolną zgodę. Zgodę można wycofać w każdej chwili.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Salon może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów prawa, zakresu usług lub Systemu rezerwacji. Do rezerwacji złożonych przed zmianą stosuje się Regulamin w brzmieniu zaakceptowanym przy rezerwacji.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta.
3. Spory rozstrzygane są przez sąd właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem data wejścia w życie, np. 1 listopada 2026 r. .

Załącznik – wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Hair Studio Marlena Stępień, Aleja Łochowska 2A, 07-130 Łochów, e-mail: adres e-mail salonu

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: .....

Numer rezerwacji: ..... Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres / telefon konsumenta(-ów): .....

Numer rachunku lub telefonu do zwrotu płatności: .....

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....

Data: .....

(*) Niepotrzebne skreślić.