

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG FRYZJERSKICH W SALONACH DZIAŁAJĄCYCH POD MARKĄ HAIRMATE

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady rezerwacji wizyt oraz korzystania z usług fryzjerskich świadczonych w salonach działających pod marką Hairmate.
2. Usługodawcą odpowiedzialnym za wykonanie usługi jest każdorazowo przedsiębiorca prowadzący Salon, w którym dokonano rezerwacji wizyty.
3. Wykaz Salonów objętych niniejszym Regulaminem wraz z danymi przedsiębiorców prowadzących dany Salon stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. Salony objęte Regulaminem działają pod marką Hairmate w ramach sieci franczyzowej.
5. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Hairmate, w Salonach oraz w opisie profilu na aplikacji Booksy.
6. Dokonanie rezerwacji wizyty oraz skorzystanie z usług oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

§2

Rezerwacja wizyt

1. Rezerwacji wizyty można dokonać:
 - 1) za pośrednictwem aplikacji Booksy lub innej używanej przez Salon,
 - 2) telefonicznie,
 - 3) osobiście w Salonie,
 - 4) za pomocą innych środków komunikacji, w tym komunikacji elektronicznej (mail, Instagram, Messenger, inne)
2. Zasady określone w niniejszym Regulaminie, w szczególności dotyczące opłaty rezerwacyjnej, anulowania wizyty, spóźnień oraz niestawienia się na wizytę, obowiązują niezależnie od sposobu dokonania rezerwacji.
3. Salon zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem w celu potwierdzenia rezerwacji wizyty.
4. W celu dokonania i potwierdzenia wizyty, Klient zobowiązany jest do pozostawienia swojego numeru telefonu lub w uzasadnionych przypadkach adresu e-mail.

§3

Oplata rezerwacyjna

1. W przypadku wybranych usług Salon może wymagać uiszczenia opłaty rezerwacyjnej.
2. Oplata rezerwacyjna może być wymagana w szczególności w przypadku usług koloryzacji, w tym koloryzacji wielotonowej, airtouch oraz innych usług czasochłonnych lub wymagających specjalnych nakładów finansowych (np. założenie włosów przedłużanych).
3. Dobór usług objętych opłatą rezerwacyjną oraz jej wysokość ustalana jest indywidualnie przez Salon przy rezerwacji wizyty, w zależności od rodzaju usługi, przewidywanego czasu jej trwania, zakresu pracy, długości włosów oraz innych okoliczności mających wpływ na charakter usługi.
4. Klient jest informowany o wysokości opłaty rezerwacyjnej przed potwierdzeniem rezerwacji wizyty.
5. Brak uiszczenia opłaty rezerwacyjnej w wyznaczonym terminie może skutkować anulowaniem rezerwacji.
6. Oplata rezerwacyjna może być uiszczona w dowolnej formie akceptowanej przez Salon (np. przelew, gotówka, płatność kartą, BLIK, płatność przez Booksy, inne)
7. Poniesiona opłata rezerwacyjna jest zaliczana na poczet kosztu przyszłej wizyty.

§4

Anulowanie wizyty i niestawienie się na wizytę

1. Klient ma prawo odwołać wizytę.
2. W przypadku odwołania wizyty później niż 24 godziny przed planowanym terminem wizyty, opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi.
3. W przypadku niestawienia się Klienta na wizytę bez wcześniejszego poinformowania Salonu, opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi.
4. W przypadku odwołania wizyty z zachowaniem co najmniej 24 godzin przed planowanym terminem wizyty, Klientowi przysługuje zwrot opłaty rezerwacyjnej albo przełożenie wizyty na inny termin.
5. W przypadku odwołania wizyty przez Salon z przyczyn leżących po jego stronie, Klientowi przysługuje zwrot opłaty rezerwacyjnej albo przełożenie wizyty na inny termin.
6. Salon zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia kolejnych rezerwacji od Klienta w przypadku powtarzających się przypadków niestawienia się na wizytę albo odwoływania wizyt bez zachowania zasad określonych w Regulaminie.

§5

Spóźnienia

1. Klient zobowiązany jest do punktualnego stawienia się na wizytę.
2. W przypadku spóźnienia na umówioną wizytę do 10 minut Salon, w miarę możliwości organizacyjnych, podejmie próbę realizacji usługi zgodnie z planem wizyty.
3. W przypadku spóźnienia powyżej 10 minut Salon może:
 - 1) skrócić zakres usługi,
 - 2) odmówić wykonania usługi lub jej części,
 - 3) anulować wizytę.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, opłata rezerwacyjna nie podlega zwrotowi.

§6

Realizacja usług

1. Usługi wykonywane są zgodnie z aktualną wiedzą, doświadczeniem oraz standardami fryzjerskimi.
2. Przed wykonaniem usługi przeprowadzana jest konsultacja, podczas której oceniany jest stan włosów oraz możliwość osiągnięcia oczekiwanego efektu.
3. Klient zobowiązany jest do poinformowania fryzjera przed rozpoczęciem usługi o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo lub efekt usługi, w szczególności o:
 - 1) alergiach,
 - 2) stanie zdrowia,
 - 3) wcześniejszych zabiegach chemicznych,
 - 4) stosowanych preparatach mogących wpływać na kondycję włosów lub skóry głowy,
 - 5) innych okolicznościach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo lub efekt usługi
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z zatajenia przez Klienta informacji, o których mowa w ust. 3.
5. Salon zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi, jeżeli stan włosów, skóry głowy albo względy bezpieczeństwa nie pozwalają na jej wykonanie w sposób prawidłowy i bezpieczny.

6. Zdjęcia inspiracyjne przedstawiane przez Klienta mają charakter poglądowy. Ostateczny efekt usługi zależy od indywidualnych cech włosów Klienta, w szczególności ich kondycji, historii zabiegów, koloru wyjściowego oraz pielęgnacji domowej.

7. Efekt końcowy usługi może różnić się od oczekiwań Klienta, jeżeli ograniczenia technologiczne, stan włosów lub względy bezpieczeństwa nie pozwalają na osiągnięcie identycznego rezultatu.

8. W przypadku braku możliwości wykonania usługi z powodu zatajenia przez Klienta informacji zawartych w ust. 3, Salon w uzasadnionych przypadkach ma prawo do odmowy zwrotu opłaty rezerwacyjnej.

§7

Usługi dla osób niepełnoletnich

1. Salon może świadczyć usługi na rzecz osób poniżej 18 roku życia.

2. W przypadku usług ingerujących istotnie w wygląd, w szczególności usług chemicznych lub znacznej zmiany koloru włosów, wymagana jest zgoda rodzica albo opiekuna prawnego.

3. Zgoda, o której mowa w ust. 2, powinna zostać udzielona pisemnie albo poprzez obecność rodzica lub opiekuna prawnego podczas wizyty.

4. Salon zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku braku zgody, o której mowa w ust. 2 i 3. W takim przypadku opłata rezerwacyjna nie jest zwracana.

§8

Reklamacje usług

1. Klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wykonania usługi.

2. Reklamacja musi zostać zgłoszona w jednej z poniższych form:

- 1) osobiście w Salonie, w którym została wykonana usługa,
- 2) telefonicznie pod numerem telefonu Salonu, w którym została wykonana usługa,
- 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Salonu, w którym została wykonana usługa.

3. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest umożliwienie Salonowi oceny wykonanej usługi na żywo. Ocena ta dotyczy w szczególności stanu włosów oraz efektu uzyskanego po wykonaniu zabiegu. Klient zobowiązany jest do przedstawienia dowodu zakupu z wizyty w Salonie (paragon

fiskalny lub faktura). Ocena wykonanej usługi dokonywana jest w trakcie wizyty w Salonie. Salon nie ma możliwości rozpatrzenia reklamacji na podstawie zdjęć lub opisu włosów.

4. Reklamacje rozpatrywane są indywidualnie, z uwzględnieniem rodzaju usługi, ustaleń dokonanych podczas konsultacji oraz stanu włosów Klienta.

5. W przypadku uznania reklamacji Salon może:

- 1) w pierwszej kolejności wykonać poprawę usługi,
- 2) przyznać voucher,
- 3) zaproponować inne rozwiązanie uzgodnione z Klientem.

6. Reklamacja nie obejmuje sytuacji, w których efekt końcowy jest zgodny z ustaleniami poczynionymi podczas konsultacji oraz wynika z właściwości i kondycji włosów Klienta.

7. Reklamacja musi być zgłoszona bezpośrednio do Salonu, w którym została wykonana usługa.

8. Podmiotem uprawnionym do rozpatrzenia reklamacji jest Salon i wskazany przez Salon stylistę. Salon nie odpowiada za indywidualne rozmowy prowadzone ze stylistą przy użyciu prywatnych kanałów komunikacji. Takie rozmowy nie stanowią formalnego zgłoszenia reklamacji do Salonu.

9. Wykonywanie innych zabiegów lub usług na włosach, przed zgłoszeniem reklamacji lub w trakcie jej rozpatrywania, mogą skutkować odrzuceniem reklamacji z uwagi na ingerencję w wykonaną usługę.

§9

Ceny i płatności

1. Informacje o cenach usług dostępne są w Salonie, na stronie internetowej oraz w aplikacji Booksy, o ile dana usługa jest dostępna do rezerwacji za jej pośrednictwem.

2. W przypadku usług wymagających indywidualnej oceny zakresu pracy ceny wskazane w cenniku mogą mieć charakter orientacyjny.

3. Przed rozpoczęciem usługi Klient może zostać poinformowany o wyższej cenie niż wskazana orientacyjnie w cenniku, jeżeli wynika to w szczególności z długości włosów, ich gęstości i kondycji, zakresu usługi, stopnia skomplikowania albo zwiększonego zużycia materiałów.

4. Płatności za usługi i produkty można dokonywać:

- 1) gotówką,
- 2) kartą płatniczą,
- 3) BLIK,

- 4) przelewem wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu i potwierdzeniu przez Salon.
5. Klient zobowiązany jest do dokonania płatności bezpośrednio po wykonaniu usługi, chyba że strony ustaliły inaczej.

§10

Sprzedaż produktów

1. W Salonach jest prowadzona sprzedaż produktów do pielęgnacji włosów oraz innych produktów związanych z działalnością Salonu.
2. Reklamacje dotyczące sprzedawanych produktów rozpatrywane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Podstawą rozpatrzenia reklamacji produktu jest w szczególności dowód zakupu.

§11

Odpowiedzialność

1. Salon nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w Salonie bez nadzoru.
2. Salon zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku:
 - 1) przeciwwskazań zdrowotnych,
 - 2) złego stanu włosów lub skóry głowy uniemożliwiającego bezpieczne wykonanie usługi,
 - 3) niewłaściwego zachowania Klienta,
 - 4) braku współpracy Klienta niezbędnej do prawidłowego wykonania usługi.
3. Za wykonanie usługi, przyjmowanie reklamacji oraz rozliczenie opłaty rezerwacyjnej odpowiada przedsiębiorca prowadzący dany Salon, wskazany w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

§12

Dane osobowe

1. Zasady przetwarzania danych osobowych Klientów określa Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej Hairmate oraz w Salonach.

§13

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2026.
2. Salon zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
3. Zmiany Regulaminu obowiązują od dnia ich opublikowania, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Do rezerwacji dokonanych przed dniem wejścia w życie nowej wersji Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dniu dokonania rezerwacji.
5. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Hairmate, w Salonach oraz w opisie na profilu Booksy. W przypadku rozbieżności obowiązuje regulamin znajdujących się w Salonie.

Załącznik nr 1

Wykaz Salonów objętych Regulaminem oraz danych usługodawców

L.p.	Salon / lokalizacja	Adres salonu	Pełna firma przedsiębiorcy	Adres siedziby	NIP	E-mail / telefon
1	Wa-wa, Wola, 19.Dzielnica	Kolejowa 47, lok. U20, 01-210 Wa-wa	Beauty Crafters S.C.	Kolejowa 47, lok. U20, 01-210 Wa-wa	521 404 51 90	570 575 685 / kolejowa.hairmate@gmail.com
2	Wa-wa, Żoliborz	Rydygiera 16, lok. U1, 01-793 Wa-wa	Byczimi Aleksandra Cimała	Rydygiera 16, lok. U1, 01-793 Wa-wa	525 280 80 23	577 913 413 / zoliborz@hairmate.pl
3	Wa-wa, Mokotów	Naruszewicza 30, lok. U7, 02-627 Wa-wa	Joanna Stechbart	Naruszewicza 30, lok. U7, 02-627 Wa-wa	949 189 89 71	790 529 991 / sia.olczyk@gmail.com
4	Wa-wa, Powiśle	Wybrzeże Kościuszkowskie 45, 00-339 Wa-wa	CHECKMATE S.C.	Adama Branickiego 9/157 02-972 Wa-wa	951 257 46 31	882 700 099 / wilanow@hairmate.pl
5	Wa-wa, Wilanów	Adama Branickiego 9/157 02-972 Wa-wa	CHECKMATE S.C.	Adama Branickiego 9/157 02-972 Wa-wa	951 257 46 31	882 700 099 / wilanow@hairmate.pl
6	Wa-wa, Praga, Bohema	Szwedzka 22D/ lok.U1., 03-420 Wa-wa	Beauty Crafters S.C.	Kolejowa 47, lok. U20, 01-210 Wa-wa	521 404 51 90	889 992 201 / praga.hairmate@gmail.com
7	Krk, Wrocławska	Wrocławska 53D/ U3 30-011 Kraków	Salon Fryzjerski Magda Dukat	Wrocławska 53D/ U3 30-011 Kraków	682 169 33 55	575 645 535 / magda@hairmate.pl

L.p.	Salon / lokalizacja	Adres salonu	Pełna firma przedsiębiorcy	Adres siedziby	NIP	E-mail / telefon
8	Krk, Zabłocie	Zabłocie 21, 30-701 Kraków	Salon Fryzjerski Magda Dukat	Wrocławska 53D/ U3 30-011 Kraków	682 169 33 55	575 645 535 / magda@hairmate.pl
9	Gdańsk, Garnizon	Leśmiana 11, 80-280 Gdańsk	Epia Ewa Piaścik	Bolesława Leśmiana 11/U7 80-280 Gdańsk	957 083 79 52	575 513 570 / gdansk@hairmate.pl
10	Wrocław, Quorum	Gen. W. Sikorskiego 26, 50-660 Wrocław	HAIRMATE Tymoteusz Pięta	Rydygiera 16, lok. U1, 01-793 Wa-wa	795 242 83 70	500 656 747 / salon@hairmate.pl
11	Łódź, Piotrkowska	Piotrkowska 6, 90-270 Łódź	SISBRO SPÓŁKA Z O. O.	Wybrzeże Kościuszkowskie 45, 00-339 Wa-wa	525 277 08 75	533 190 098 / marcin@dasecho.pl