

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является официальной публичной офертой (п.2 ст. 407 Гражданского Кодекса Республики Беларусь) студии эстетики INTUITION в лице индивидуального предпринимателя Добровой Кристины Владимировны (далее - Исполнитель) действующей на основании свидетельства о государственной регистрации №691648643 и содержит все существенные условия договора на оказание эстетических, косметических и немедицинских услуг каждому физическому лицу, в том числе законному представителю, именуемому в дальнейшем Заказчик, которое обратилось к Исполнителю с такими услугами.

1.2. Настоящая оферта адресована неопределённому кругу лиц и является равнозначной письменному договору, заключаемому в простой письменной форме, без необходимости подписания отдельного документа, если иное не предусмотрено Исполнителем.

1.3. Размещение текста настоящей оферты на сайте студии по адресу www.intuition.by (зеркало www.kristenvok.by), в социальных сетях, в помещении студии (пр. Независимости, 11 к.2, офис 328, г. Минск) либо направление ссылки Заказчику любым способом признаётся надлежащим уведомлением Заказчика о её условиях.

1.4. Исполнитель вправе в любое время в одностороннем порядке изменять условия настоящей оферты без предварительного уведомления Заказчика. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации и применяется ко всем записям и услугам, оказанным после такой публикации.

1.5. Заказчик обязан самостоятельно отслеживать актуальную редакцию оферты. Незнание либо неполное ознакомление с текстом оферты не освобождает Заказчика от ответственности за её соблюдение.

1.6. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания услуг по настоящему Договору.

1.7. Услуги оказываются исключительно совершеннолетним лицам, несовершеннолетним - при наличии письменного согласия законного представителя.

2. Акцепт оферты и момент заключения договора

2.1. Акцептом настоящей оферты признаётся любое из следующих действий Заказчика:

- запись на процедуру любым способом;
- внесение предоплаты;
- подтверждение записи устно или письменно;
- подписание информированного согласия;
- фактическое получение услуги;
- нахождение Заказчика в зоне оказания услуги после разъяснения условий.

2.2. Совершение любого из указанных действий означает полное и безоговорочное принятие всех условий настоящей оферты без исключений и оговорок.

2.3. Заказчик подтверждает, что акцепт оферты совершен добровольно, осознанно, без давления со стороны Исполнителя и с полным пониманием правовых последствий.

2.4. После акцепта оферты Заказчик не вправе ссылаться на то, что:

- он не читал оферту;
- он не понял её условий;
- он рассчитывал на иные договорённости.

3. Правовой статус услуг и пределы обязательств Исполнителя

3.1. Все услуги, оказываемые Исполнителем, имеют **исключительно эстетический, косметический и немедицинский характер**.

3.2. Услуги не являются медицинскими, не лицензируются как медицинская деятельность и не подпадают под регулирование законодательства о здравоохранении.

3.3. Исполнитель несет ответственность за качество оказываемых услуг в пределах, установленных действующим законодательством Республики Беларусь.

3.4. Исполнитель обязан:

- оказывать Услуги качественно и в установленный срок;
- не разглашать конфиденциальную информацию Заказчика;
- использовать средства индивидуальной защиты;

3.5. Исполнитель:

- не оказывает медицинские услуги;
- не осуществляет диагностику заболеваний;
- не ставит диагнозы;
- не назначает лечение;
- не даёт медицинских гарантий или прогнозов.

3.6. Заказчик подтверждает, что понимает и принимает, что эстетические услуги:

- не имеют лечебного эффекта;
- не направлены на устранение заболеваний;
- не могут гарантировать заранее определённый результат.

4. Индивидуальный характер услуг и отсутствие гарантий результата

4.1. Все услуги *Исполнителя* являются строго индивидуальными и зависят от совокупности факторов, включая, но не ограничиваясь:

- типом и состоянием кожи;
- возрастом;
- гормональным фоном;
- образом жизни;
- иммунными и регенеративными особенностями организма;
- соблюдением рекомендаций после процедуры.

4.2. Заказчик осознаёт, что даже при идентичной технике выполнения результат у разных клиентов может существенно отличаться.

4.3. Исполнитель не гарантирует:

- конкретный визуальный эффект;
- длительность сохранения результата;
- совпадение результата с ожиданиями Заказчика;
- идентичность результата фотографиям, примерам, портфолио или изображениям из сети Интернет.

5. Противопоказания, состояние здоровья и ответственность Заказчика

5.1. Заказчик подтверждает, что до начала оказания услуг ему были разъяснены абсолютные и относительные противопоказания и риски.

5.2. К противопоказаниям, со слов Заказчика и исходя из предоставленной им информации, относятся, в том числе: *острые и хронические заболевания в стадии обострения, инфекционные заболевания (включая ОРЗ, ОРВИ, ВИЧ, СПИД, гепатиты, сифилис, туберкулез), онкологические заболевания в активной фазе, заболевания крови, эпилепсия, депрессивные состояния, повышенная тревожность, прием антидепрессантов, применение*

антикоагулянтов, алкогольное и наркотическое опьянение, кожные заболевания, склонность к келоидным рубцам, аутоиммунные заболевания, поливалентная аллергия, выраженные эмоциональные расстройства, о наличии которых Заказчик сообщил самостоятельно.

5.3. Заказчик обязан предоставить Исполнителю полную, достоверную и актуальную информацию о состоянии своего здоровья.

5.4. Заказчик осознаёт, что сокрытие, искажение или неполное предоставление информации:

- освобождает Исполнителя от ответственности за последствия, возникшие вследствие предоставления недостоверной или неполной информации;
- возлагает все риски осложнений на Заказчика.

5.5. Исполнитель вправе отказаться в оказании услуг при наличии противопоказаний либо сомнений в безопасности процедуры.

6. Общие реакции организма, восстановление и субъективность результата

6.1. Заказчик уведомлен и принимает, что любые эстетические процедуры могут сопровождаться:

- болевыми ощущениями;
- жжением, покалыванием, онемением;
- покраснением, отеком, гиперемией;
- образованием корочек, гематом, синяков;
- временными «псевдоаллергическими» реакциями.

6.2. Внешнее восстановление кожи может занимать от 3 до 15 дней, внутреннее — от 1 до 2 месяцев и более.

6.3. В период восстановления результат может временно выглядеть хуже ожидаемого, что не является дефектом услуги.

В этот период внешний вид результата может:

- временно ухудшаться;
- казаться неравномерным;
- не соответствовать ожиданиям.

6.4. Субъективное недовольство Заказчика не является показателем некачественного оказания услуги.

7. Информированность Заказчика и отсутствие заблуждения

7.1. Заказчик подтверждает, что до начала оказания услуг:

- получил исчерпывающую информацию о процедуре;
- имел возможность задать любые вопросы;
- получил разъяснения о рисках, ограничениях и возможных последствиях.

7.2. Заказчик подтверждает отсутствие у него заблуждений относительно:

- характера услуги;
- ожидаемого результата;
- сроков восстановления;
- необходимости дополнительных процедур.

7.3. В дальнейшем Заказчик не вправе ссылаться на недостаточность информации как на основание для предъявления претензий.

8. Планирование времени и личной ответственности Заказчика

8.1. Заказчику разъяснено, что после процедуры могут потребоваться:

- ограничение физической активности;
- отказ от тяжелых физических нагрузок и всех видов спорта;

- соблюдение режима ухода;
- временные ограничения в социальной и профессиональной активности.

8.2. Заказчик самостоятельно планирует своё время и несёт полную ответственность за возможные неудобства после процедуры.

8.3. Исполнитель не несёт ответственности за последствия, связанные с нарушением рекомендаций.

9. Условия оказания услуг холодной плазмы и шлифовки рубцов

9.1. Процедуры холодной плазмы и шлифовки кожи являются немедицинскими эстетическими методиками, направленными на стимулирование обновления кожи.

9.2. Заказчик уведомлен и соглашается, что после процедуры возможны:

- выраженное покраснение;
- отек;
- образование корочек;
- временное ухудшение визуального состояния кожи;
- длительный период восстановления.

9.3. Заказчик осознает, что:

- конечный результат может формироваться в течение нескольких месяцев;
- реакция кожи строго индивидуальна;
- отсутствие ожидаемого визуального эффекта не является дефектом услуги.

9.4. Исполнитель не несет ответственности за указанные обстоятельства при надлежащем оказании услуги:

- скорость восстановления;
- степень выраженности результата;
- индивидуальные реакции организма.

10. Условия оказания услуги эстетического камуфляжа рубцов

10.1. Эстетический камуфляж рубцов направлен исключительно на **визуальное снижение контрастности рубцовой ткани** по отношению к окружающей коже и не предполагает полного устранения рубца.

10.2. Заказчик осознает, что рубцовая ткань:

- имеет отличную от здоровой кожи структуру;
- по-разному воспринимает пигмент;
- может реагировать нестабильно и непредсказуемо.

10.3. Исполнитель не гарантирует:

- полного совпадения цвета рубца с окружающей кожей;
- отсутствия визуальных изменений со временем;
- одинакового результата на разных участках рубцовой ткани.

10.4. Заказчик осознает, что:

- результат камуфляжа может изменяться под воздействием ультрафиолета, физиологических процессов, образа жизни;
- могут потребоваться дополнительные процедуры, оплачиваемые отдельно.

10.5. Несоответствие результата субъективным ожиданиям Заказчика не является основанием для признания услуги некачественной.

11. Условия оказания услуги трихопигментации

11.1. Трихопигментация является эстетической процедурой поверхностного внедрения пигмента в кожу головы с целью визуальной имитации волосяного покрова либо визуальной коррекции эстетических особенностей.

11.2. Заказчик подтверждает, что до начала процедуры ему разъяснено, и он полностью осознает, что:

- трихопигментация не является медицинской процедурой;
- результат носит исключительно визуальный характер;
- процедура не стимулирует рост волос и не лечит алопецию.

11.3. Заказчик осознает и принимает, что:

- пигмент может приживаться частично, неравномерно либо не прижиться вовсе;
- интенсивность цвета после процедуры может быть на 40–60% ярче первоначально заявленного результата;
- итоговый оттенок формируется исключительно после полного цикла заживления кожи.

11.4. Заказчик уведомлен, что:

- окончательный визуальный результат невозможно оценить ранее чем через 30–60 дней;
- в период заживления возможны временные визуальные и тактильные изменения, которые не являются дефектом услуги.

11.5. Исполнитель не несет ответственности за:

- несоответствие результата субъективным ожиданиям Заказчика;
- сравнение результата с фотографиями иных клиентов, рекламными изображениями или материалами из сети Интернет;
- изменение эстетического восприятия результата Заказчиком с течением времени.

11.6. Заказчик подтверждает, что изменение запроса в процессе или после начала курса процедур может повлечь:

- увеличение количества сеансов;
- изменение техники выполнения;
- увеличение общей стоимости услуг.

12. Условия оказания услуги перманентного макияжа

12.1. Перманентный макияж является эстетической процедурой внедрения пигмента в поверхностные слои кожи.

12.2. Заказчик осознает, что:

- цвет пигмента изменяется в процессе заживления;
- итоговый оттенок может отличаться от ожидаемого;
- возможна необходимость дополнительных коррекций.

12.3. Исполнитель не гарантирует:

- полного совпадения результата с ожиданиями Заказчика;
- идентичности результата примерам, представленным в портфолио из-за возможных индивидуальных особенностей организма.

12.4. Субъективное недовольство результатом не является основанием для возврата денежных средств.

13. Условия оказания услуги художественной татуировки

13.1. Татуировка является необратимой эстетической процедурой.

13.2. Утверждение эскиза Заказчиком означает:

- полное согласие с формой, размером, расположением и стилем;
- принятие ответственности за принятое решение.

13.3. Исполнитель не несет ответственности за:

- изменение эстетических предпочтений Заказчика в будущем;
- психологическое или эмоциональное восприятие татуировки после заживления.

14. Условия оказания услуг релаксационного немедицинского массажа

14.1. Массаж является немедицинской эстетической процедурой, направленной на общее расслабление и улучшение самочувствия.

14.2. Заказчик осознает, что:

- эффект массажа является субъективным;
- возможны временные реакции организма (сонливость, усталость, мышечная чувствительность).

14.3. Отсутствие выраженного эффекта не является дефектом услуги.

15. Индивидуальный расчёт стоимости и объёма услуг

15.1. Окончательная стоимость услуг определяется после очной диагностики и оценки зон воздействия.

15.2. Предварительная стоимость носит ориентировочный характер и не является окончательной.

15.3. Изменение запроса Заказчика в процессе оказания услуг может повлечь увеличение стоимости и количества процедур.

16. Отсутствие стандарта «идеального результата»

16.1. Заказчик осознаёт, что в эстетических услугах отсутствует понятие «идеального» либо «абсолютного» результата.

16.2. Исполнитель оценивает результат с точки зрения профессиональных стандартов, а не субъективных ожиданий Заказчика.

16.3. Сравнение себя с другими клиентами не допускается, как критерий оценки качества услуги.

17. Документальное подтверждение оказания услуг

17.1. Факт оказания услуг подтверждается:

- записями Исполнителя;
- фото- и видеофиксацией;
- присутствием Заказчика в зоне оказания услуг.

17.2. Отсутствие письменных претензий в день оказания услуги означает её принятие Заказчиком без замечаний.

18. Фото- и видеофиксация, согласие на использование материалов

18.1. Заказчик, принимая условия настоящей оферты, дает **полное, добровольное, осознанное и предварительное согласие** на проведение фото- и видеосъемки в процессе оказания услуг, включая, но не ограничиваясь:

- фиксацией исходного состояния кожи, волос, рубцов или иных зон воздействия;
- фиксацией процесса оказания услуги;
- фиксацией промежуточных и итоговых результатов.

18.2. Заказчик подтверждает, что фото- и видеосъемка осуществляется в том числе в целях:

- документального подтверждения фактического объема и качества оказанных услуг;

- защиты прав и законных интересов Исполнителя в случае возникновения претензий, споров, жалоб, отзывов или обращений в контролирующие органы;
- внутреннего контроля качества услуг;
- обучения, повышения квалификации специалистов Исполнителя;
- формирования портфолио Исполнителя.

18.3. Заказчик дает согласие на использование фото- и видеоматериалов:

- на сайте студии;
 - в социальных сетях;
 - в рекламных, информационных и обучающих материалах;
- при условии отсутствия указания персональных данных Заказчика (ФИО, контактных данных).

Использование фото- и видеоматериалов в рекламных целях осуществляется без указания персональных данных Заказчика и не затрагивает его честь, достоинство и деловую репутацию.

18.4. Заказчик осознает и принимает, что:

- фото- и видеоматериалы фиксируют объективное состояние кожи и результат процедуры;
- субъективное восприятие результата Заказчиком не может служить основанием для оспаривания зафиксированных материалов;
- визуальные материалы имеют приоритетное доказательственное значение при рассмотрении споров.

18.5. Отказ Заказчика от фото- и видеосъемки возможен **исключительно до начала оказания услуги**, оформляется в письменной форме. Отказ от фото- и видеосъемки не влияет на стоимость оказанных услуг, однако может являться основанием для отказа Исполнителя от оказания услуги в случаях, когда фото- и видеофиксация является необходимой для подтверждения качества оказываемой услуги.

19. Коммуникация, психологические границы и поведение Заказчика

19.1. Заказчик подтверждает, что понимает и принимает, что Исполнитель:

- оказывает исключительно эстетические немедицинские услуги;
- не предоставляет психологическую, психотерапевтическую, эмоциональную или кризисную поддержку;
- не несет ответственности за эмоциональное состояние Заказчика до, во время и после процедуры/сеанса;
- не осуществляет оценку психического состояния Заказчика и не дает каких-либо заключений медицинского или психологического характера.

19.2. Заказчик осознает, что повышенная тревожность, множественные повторяющиеся обращения, навязчивые вопросы, попытки постоянного контроля процесса, эмоциональное давление, угрозы жалобами или негативными отзывами:

- не являются основанием для изменения условий договора;
- не являются признаком некачественно оказанной услуги;
- не создают у Исполнителя дополнительных обязательств перед Заказчиком.

19.3. Коммуникация между сторонами осуществляется:

- исключительно в рабочее время студии;
- в установленном Исполнителем формате (мессенджеры, телефон, очные консультации).

19.4. Исполнитель вправе прекратить коммуникацию либо ограничить ее объем в случае неконструктивного, агрессивного или манипулятивного поведения Заказчика.

20. Право Исполнителя на односторонний отказ от оказания услуг

20.1. Исполнитель вправе отказаться от оказания услуг либо прекратить их оказание на любом этапе при наличии обстоятельств, препятствующих безопасному и качественному оказанию услуги, включая, но не ограничиваясь случаями, если поведение Заказчика по субъективной оценке Исполнителя:

- носит агрессивный, конфликтный или манипулятивный характер;
- сопровождается выраженным недоверием к специалисту;
- содержит элементы психологического давления, угроз, шантажа жалобами;
- указывает на повышенную тревожность или эмоциональную нестабильность Заказчика.

20.2. Заказчик признает, что отказ Исполнителя в указанных случаях:

- не является нарушением договора;
- направлен на обеспечение безопасности, профессиональных границ и качества услуг.

20.3. В случае прекращения оказания услуг по инициативе Исполнителя:

- стоимость фактически оказанных услуг возврату не подлежит при условии, что услуги оказаны надлежащим образом;
- дополнительные компенсации Заказчику не выплачиваются.

21. Предоплата (задаток), бронирование времени и отмена записи

21.1. Предоплата (задаток) является обязательным условием бронирования времени специалиста и подтверждением намерения Заказчика воспользоваться услугой.

21.2. Заказчик осознает, что:

- время мастера является ограниченным ресурсом;
- отказ от записи влечет финансовые и организационные потери для Исполнителя.

21.3. Предоплата:

- не является авансом за услугу;
- является обеспечительной мерой;
- **не подлежит возврату** в случае отмены записи менее чем за 24 часа до назначенного времени.

21.4. Неявка Заказчика без предварительного уведомления приравнивается к отмене записи и влечет утрату предоплаты в полном объеме.

21.5. В случае отмены записи по инициативе Исполнителя предоплата возвращается Заказчику в полном объеме либо, по соглашению сторон, переносится на другую дату.

22. Отсутствие возвратов, компенсаций и перерасчетов

22.1. Заказчик подтверждает, что все услуги Исполнителя являются:

- индивидуальными;
- персонализированными;
- не подлежащими стандартизации.

22.2. Денежные средства, уплаченные за оказанные услуги:

- не подлежат возврату и перерасчету при надлежащем оказании услуг и отсутствии доказанных нарушений со стороны Исполнителя;
- не подлежат компенсации независимо от субъективного восприятия результата.

22.3. Недовольство Заказчика, изменение его ожиданий, сравнение себя с другими клиентами либо с изображениями из сети Интернет **не являются основанием** для возврата денежных средств.

23. Способы оплаты услуг

23.1. Оплата услуг Исполнителя осуществляется в белорусских рублях одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами;
- банковской платежной картой.

23.2. Оплата услуг производится в порядке, установленном настоящей офертой, включая случаи внесения предоплаты (задатка).

23.3. Факт оплаты подтверждается кассовым чеком либо иным платежным документом в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь.

24. Персональные данные и правовая защита Исполнителя

24.1. Заказчик дает согласие на сбор, обработку, систематизацию, хранение, использование и уничтожение персональных данных в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

24.2. Персональные данные используются исключительно в целях:

- оказания услуг;
- ведения клиентской документации;
- защиты прав и законных интересов Исполнителя.

24.3. Заказчик осознает, что отзыв согласия на обработку персональных данных возможен только после завершения всех взаиморасчетов и урегулирования возможных претензий.

25. Порядок рассмотрения претензий и разрешения споров

25.1. Все претензии Заказчика принимаются исключительно в письменной форме.

25.2. Претензии, основанные на субъективном недовольстве, эмоциональных реакциях или ожиданиях, не подтвержденных объективными доказательствами, рассмотрению не подлежат.

25.3. Стороны обязуются предпринять все меры для досудебного урегулирования спора.

25.4. В случае невозможности урегулирования спора он подлежит рассмотрению в судебном порядке по месту регистрации Исполнителя.

26. Форс-мажор

26.1. Исполнитель освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая, но не ограничиваясь: отключением электроэнергии, авариями, чрезвычайными ситуациями, болезнью специалиста, а также иными обстоятельствами, не зависящими от воли Исполнителя.

27. Заключительные и окончательные положения

27.1. Настоящая публичная оферта имеет юридическую силу договора и является обязательной для исполнения обеими сторонами.

27.2. К отношениям сторон применяется право Республики Беларусь.

27.3. Акцепт оферты означает:

- полное понимание ее условий;
- согласие со всеми пунктами без исключений;
- отказ от предъявления требований, противоречащих условиям оферты.

27.4. Заказчик подтверждает, что до акцепта оферты ему была предоставлена возможность задать любые вопросы и получить разъяснения.

27.5. Актуальная редакция oferty всегда размещается на сайте студии INTUITION по адресу www.intuition.by (зеркало www.kristenvok.by) и имеет приоритет над устными разъяснениями.

РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Индивидуальный предприниматель

Доброва Кристина Владимировна

Почтовый адрес: 220030, пр. Независимости, 11 к.2, офис 328, г. Минск, Республика Беларусь

тел. +375 33 3333 6 23; email: kristenvok_pm@mail.ru

IBAN: BY83ALFA30132E77930010270000 в ЗАО «Альфа-Банк»,

отделение «Севастопольский Парк», г. Минск, Логойский тракт, 10;

BIC: ALFABY2X; УНП 691648643, ОКПО 753600356000