

TÉRMINOS Y CONDICIONES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Este documento te informa todas las normas que se ejecutaran legalmente en el contrato comercial que decides celebrar con DRA. LISO SAS. Aquí encontrarás los procedimientos que podrás recibir con nosotros:

Agenda de citas, diligenciamiento de documentos y prestación del servicio.

Garantías y promesas de resultado del servicio.

Reserva y cesión de derechos de imagen.

Supervisión de menores de edad.

Los términos y condiciones acá descritos están sujetos a las disposiciones legales del Código de Comercio, Código Civil y el Estatuto del consumidor colombiano.

Principios y generalidades

En presencialidad podrás tener la disponibilidad del documento de Términos y Condiciones y tendrás acceso fácil y libre a través alternativas digitales que te permitirán tener los Términos y condiciones en dispositivos móviles y computadores.

Como cliente eres consciente de las diferencias entre el resultado esperado o deseado y el resultado recibido y de manera voluntaria decides asistir a DRA. LISO SAS, porque confías en que nuestras profesionales conocen y manejan las técnicas para sortear estas variables.

En los medios digitales a través de redes sociales, página web o aplicaciones de mensajería, se incluirá un texto inequívoco, que tenga un enlace directo a este documento, en donde se te indicará como cliente que mantener comunicaciones con DRA. LISO SAS y asistir a las citas programadas, es una aceptación de estos Términos y condiciones.

La calidad del servicio. DRA. LISO SAS mantiene un estándar de calidad en el servicio a través de la ejecución de estrategias administrativas que permiten la capacitación, evaluación y corrección constante de las técnicas.

Nuestro compromiso por la excelente prestación del servicio es el pilar fundamental de nuestro éxito.

La lista de precios publicada está respaldada por la experiencia requerida para lograr los resultados ofrecidos. Debido a esta función práctica, nos reservamos el derecho exclusivo de modificar nuestros precios, sin previo aviso, como resultado de nuevas técnicas y productos que encontremos en el mercado.

Nuestro servicio utiliza artículos cosméticos o funcionales de terceros. Este uso está basado en capacitaciones, cursos o investigaciones académicas, que señalan las mejores estrategias para lograr un equilibrio entre la estética y la salud de nuestros clientes. Debido a esto, nuestra empresa sólo utilizará artículos que estén avalados por el INVIMA.

Debido a que todos los productos que se utilizan en la práctica de los servicios comercializados están sujetos previamente al INVIMA, nuestra empresa no se hace responsable de resultados que sean oponibles al producto, como al uso de técnicas, elementos o productos avalados para su uso en seres humanos.

En cuanto a la comercialización de productos bajo alianzas comerciales nos reservamos el derecho de añadir a nuestro portafolio el uso de estrategias de comercialización en alianza con marcas productoras, usando y distribuyendo productos que consideramos óptimos para lograr los mejores resultados.

Para todos los conceptos, se entenderá que el contrato de servicios estéticos capilares tendrá elementos aleatorios, debido a que existen variables iniciales de manera tácita al momento de elegir un servicio capilar a través de la explicación por parte de las técnicas capilares, una muestra o una inspiración, dado el factor subjetivo del procedimiento.

El cliente es consciente de las diferencias entre el resultado esperado o deseado y el resultado recibido y de manera voluntaria decide asistir a DRA. LISO SAS, porque confía en que sus profesionales tienen técnicas para evitar estas variables.

Reserva, agenda y cancelación

La cancelación del servicio es un derecho de retracto, consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, tiene limitaciones en su aplicación.

Frente a este presupuesto, el numeral primero de dicho precepto abarca, como excepción, la prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor. Debido a que la disponibilidad del espacio comercial para la prestación del servicio contratado es una obligación asumida por la empresa al momento de otorgar una agenda, el retracto no es aplicable a nuestro modelo de comercialización y, por ende, todas las exigencias aquí consagradas se basan en la buena fe de ambas partes.

Abono se considera a los pagos anticipados por prestación de servicio, compra de productos o bonos de regalo, este abono será reembolsado siempre y cuando el cliente lo solicite por escrito al correo gerenciageneral@draliso.com con soporte bancario del pago que realizó y desea que se devuelva. Esta solicitud debe hacerse por lo menos con tres (03) días hábiles antes de la fecha y hora en la que había reservado su cita para la prestación del servicio. Todo gasto financiero que pueda darse por el movimiento de dinero, consignaciones o transferencias, será asumido en su totalidad por el cliente al momento de realizarse el reembolso del abono.

El cliente deberá confirmar su asistencia al momento de ser solicitada por los medios de comunicación permitidos por DRA. LISO SAS. En este caso podrán suceder dos eventos:

El cliente confirma su asistencia y se obliga a asistir al lugar designado para la prestación del servicio, a la hora establecida en el momento de la reserva.

Si el cliente no responde al mensaje o no confirma su asistencia se cancelará la cita.

En caso de incumplimiento o de no responder al mensaje de confirmación de la cita programada, el cliente deberá gestionar de nuevo una nueva asignación de agenda.

Nuestra empresa entiende que existen situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que imposibilitan la asistencia física del cliente por eso es importante para nosotros que canceles tu cita para poderte reagendar en el menor tiempo posible.

El cumplimiento de la agenda es un derecho que nos reservamos como empresa. Nuestra primera norma es satisfacer el cumplimiento de todos los servicios contratados, pero si nos vemos imposibilitados para realizar actividades comerciales, estaremos obligados sólo a informar de manera oportuna a nuestros clientes sobre las circunstancias que desencadenaron a la cancelación. Nuestros clientes aceptan que nuestra empresa pueda reprogramar las citas, a través de una comunicación que permita un acuerdo en la disponibilidad de ambas partes.

Al momento de solicitar un servicio, el cliente se hace responsable de éste, como también de cualquier consecuencia previamente informada. Debido a que el desarrollo de los servicios estéticos depende de la salud, estado y calidad del pelo del cliente que lo solicita, la empresa realizará asesoría previa que permitan una recomendación transparente frente a los resultados deseados por éste.

Estos protocolos pueden ser:

Análisis físico previo a la contratación del servicio, en donde uno de nuestros colaboradores expondrá el cabello a una prueba de elasticidad , que medirá su resistencia a los tratamientos solicitados por el cliente.

Diligenciamiento de una ficha técnica, en donde se consagrarán las diferentes preexistencias que puedan afectar a la salud del pelo y puedan ocasionar resultados adversos. El cliente asume toda la responsabilidad de la información dada a través de la Ficha técnica. Si no hay una correlación entre los resultados del análisis físico y los resultados al momento de realizarse los protocolos previos a la prestación del servicio, ya sea por el uso de productos no recomendados o por la práctica de procedimientos que modifiquen la calidad del cabello, la empresa podrá negarse a prestar el servicio. Esto es así, por igual, si la información dada en la Ficha técnica sobre la calidad del cabello no corresponde con la realidad.

El análisis físico del que hablamos anteriormente se denomina “mechón de prueba”. Este procedimiento no tendrá ningún valor. El cliente podrá decidir si se realiza o no este procedimiento y así será constatado en la Ficha técnica. Se asume que cuando el cliente se niega a realizarse el Mechón de prueba, está así también negando la oportunidad de obtener información detallada sobre la resistencia de su pelo a los diferentes procedimientos estéticos realizados en DRA. LISO SAS. La empresa asumirá que el cliente conoce de manera detallada el estado de salud de su pelo y es autónomo al tomar decisiones sobre los procedimientos preventivos, aceptando así el cliente la responsabilidad de cualquier daño que hubiese podido evitarse con el mechón prueba.

Como un procedimiento previo y esencial, la empresa obliga a que el cliente realice la firma del Consentimiento Informado. No se realizará ningún trabajo si el cliente se niega a realizar la firma de este documento. Bajo ningún concepto se podrá tomar esta obligación como una justificación para solicitar el reembolso del dinero en caso de que se haya realizado. Se presume que el cliente conoce esta condición al momento de realizar dicho pago.

Aunque nuestro salón tiene altos estándares de disciplina y cumplimiento, debido a factores que no controlamos, la disponibilidad del técnico no está garantizada. Es por esto por lo que el cliente está dispuesto a realizarse el servicio con cualquier profesional colaborador de DRA. LISO SAS.

Los menores de edad tendrán que estar acompañados por un tutor responsable, quien será quien firme la Ficha técnica y el consentimiento informado.

DRA. LISO SAS entenderá de buena fe que quien acompañe al menor de edad, es la persona idónea para representarlo al momento de cumplir los requisitos previos a la realización del servicio.

Garantías y promesas de resultado

El cliente deberá tener especial atención en lo expuesto en el presente documento sobre el resultado en servicios estéticos.

Si se realiza el cambio de técnico de manera intempestiva, de acuerdo con lo mencionado anteriormente, DRA. LISO SAS pondrá en conocimiento del cliente la información sobre los estándares de la nueva técnica asignada y procedimiento a realizar.

En concordancia con el artículo 7 del Estatuto del consumidor, la prestación de servicios tiene una obligación de medio y la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en norma de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Esto significa que bajo ningún concepto DRA. LISO SAS dará garantía por el resultado de los servicios estéticos y únicamente responderá por la calidad de los procedimientos empleados para buscar este resultado. De acuerdo con el artículo 8 del Estatuto del consumidor, el término de la garantía legal será de seis días calendario, contados a partir de la fecha en la que se recibió el servicio estético. Esta condición se informará de manera específica en la ficha técnica.

La solicitud de garantía se tramitará bajo este procedimiento:

Se escuchará la inconformidad referente del cliente con respecto al servicio recibido.

Se evaluará si efectivamente el cliente fue informado de manera debida de los efectos secundarios, de las recomendaciones sobre tratamientos de cuidado del pelo.

Se evaluará si la cliente realizó alguna acción que afectó al resultado.

Se evaluarán los pasos realizados por el técnico para desarrollar el servicio, auditando las medidas, tiempos y formas de aplicación del producto, los cuales estarán recogidos en un documento soporte, denominado Bitácora de servicio, el cual es registrado el mismo día en que fue realizado el servicio.

Se corroborará que la versión soportada en el documento Bitácora de servicio, corresponda con los requisitos necesarios para desarrollar el servicio solicitado por la cliente.

Se responderá a la solicitud de garantía, soportando la respuesta con la documentación correspondiente al caso en cuestión.

Si la respuesta de la garantía es positiva, DRA. LISO SAS tendrá prioridad para realizar tareas de reparación o recuperación del servicio estético, teniendo como principio el evitar el exceso de intervención del pelo. Bajo ningún concepto la cliente podrá exigir la aplicación de un nuevo tratamiento en la solicitud y desarrollo de la garantía y esta solución solo podrá ser evaluada por DRA. LISO SAS, de acuerdo con las características del caso en concreto.

Debido a que la publicidad del servicio estético prestado por DRA. LISO SAS tiene una alta presencia en redes sociales, se entiende que la reputación de este puede verse afectada por testimonios públicos. Es por esto por lo que el Consentimiento informado, del que habla este documento, establece un apartado de Reserva, en donde se informa lo siguiente:

El Cliente se compromete a comunicar cualquier queja, reclamo, petición o sugerencia de manera exclusiva y reservada a la empresa, evitando informar a terceros sobre alguna inconformidad que se presente por ocasión del servicio.

La reserva se aplicará durante seis (6) meses calendario, contados a partir de la fecha en la cual la cliente ponga a disposición de la empresa la información que fundamenta la inconformidad.

Es responsabilidad exclusiva de la empresa el responder, de manera suficiente y en derecho, cualquier queja, reclamo, petición o sugerencia presentada por el cliente, so pena del levantamiento de la presente Reserva.

Las quejas, reclamos, peticiones o sugerencias se responderán de acuerdo a los términos establecidos por el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

DRA. LISO SAS tendrá especial cuidado ante cualquier publicación o testimonio que pretenda atacar la reputación de la empresa y procederá ante el mismo por cualquier medio que considere idóneo para proteger su reputación.

Como procedimiento previo, si se logra identificar a la persona que realizó dichas publicaciones o testimonios, se le negará el acceso al catálogo de servicios de DRA. LISO SAS e, incluso, el personal de la empresa podrá negar el acceso a las instalaciones del salón.

Derechos de imagen

Previo a iniciar el servicio se tomará una foto al cabello de frente y de espalda, de esta manera tendremos documentación fotográfica de las condiciones en las que en las que llega el cabello, y evidencia de lo que logramos con la prestación del servicio. Si no estás de acuerdo con que se tomen las fotos, infórmalo y evitaremos fotografiar tu rostro.

Es posible que algún colaborador de DRA. LISO SAS le solicite a la cliente ser fotografiada o filmada para hacer publicidad sobre el servicio prestado. El material resultante de esta actividad obedecerá a las siguientes condiciones:

Derechos irrenunciables. Respetar los derechos constitucionales a la intimidad personal y familiar y a su buen nombre, de acuerdo con el artículo 15 de la Constitución política.

Asegurar la voluntad manifiesta e inequívoca del cliente a participar en actividades fotográficas o audiovisuales.

Utilizar el material fotográfico o audiovisual con el único fin de promocionar los servicios estéticos de la empresa.

Evitar la cesión de los derechos de imagen a terceros.

La cesión de derechos de imagen y la autorización del cliente no tienen ámbito geográfico determinado. El material publicitario podrá visualizarse en cualquier parte del mundo.

La cesión de derechos de imagen y la autorización son concedidas por un plazo de tiempo indefinido.

Se acuerda que la cesión se efectúa a título gratuito.

Si el cliente considera que no se están respetando sus derechos a la intimidad personal y familiar y a su buen nombre, podrá solicitarle a DRA. LISO SAS la revocación de los derechos de imagen y, por consiguiente, la eliminación del material audiovisual.

Riesgo en el uso de herramientas de calor en el servicio

Cuando el servicio requiera el uso de herramientas de calor para el tratamiento del pelo el técnico requerirá que el cliente realice movimientos específicos para evitar que éstas entren en contacto con la piel y ocasionen lesiones por quemaduras. El técnico le requerirá durante una (1) vez al cliente sobre esta situación y con ello, espera que siga de manera juiciosa sus indicaciones para evitar riesgos. Si el cliente se niega a seguir las indicaciones y ocasiona con ello que la herramienta de calor le ocasione una lesión por quemadura, la resolución del problema se interpretará de acuerdo con lo estipulado en el Consentimiento informado, en donde se expresa de manera suficiente que el cliente entiende y acepta los riesgos del procedimiento.

Supervisión de menores de edad

Supervisión obligatoria de los padres. Para poder prestar nuestros servicios profesionales a menores de catorce (14) años, será necesaria la supervisión obligatoria de los padres de la niña o adolescente. La empresa asumirá, de buena fe, que quien acompaña al menor de edad a realizarse el servicio estético es su padre o madre, o bien, un representante autorizado de los mismos. Esta supervisión tendrá como particularidades lo siguiente:

Cualquier manipulación del menor de edad se realizará por parte de quien supervise, siguiendo las indicaciones del colaborador de la empresa.

Las únicas decisiones que se tendrán en cuenta, sobre la ejecución de los servicios estéticos, serán aquellas tomadas por el Supervisor.

Si el supervisor se niega a seguir las indicaciones o recomendaciones del técnico de nuestra empresa, éste podrá tomar la decisión, si es necesario, de suspender la prestación del servicio, en aras de garantizar la seguridad del menor de edad.

Si el servicio es suspendido, siguiendo lo mencionado anteriormente, la empresa, posterior a un análisis del caso en concreto, podrá tomar la decisión de cobrar, como compensación, un valor correspondiente a la mitad del valor del servicio. Y no habrá lugar a devolución de dineros ya pagados.

Se informa que, para efectos de resolver cualquier controversia o solicitud realizada a DRA. LISO S.A.S, los servicios legales serán tercerizados. El cliente acepta esta condición y, por consiguiente, no podrá negarse a enviar la información de cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia a los medios de contacto que se dispongan para ello.

El tercero estará obligado a seguir los mismos lineamientos y procedimientos, como si de un miembro de EMPRESA se tratase, y para este efecto se respetarán las mismas obligaciones contraídas, en especial aquellas contempladas en la Política de protección de datos personales.