ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СТУДИИ КОРРЕКЦИИ ФИГУРЫ DivineBody

г. Москва «13» октября 2026 г.

Настоящее Положение устанавливает правила оказания услуг индивидуальным предпринимателем Коровяковой Натальей Вячеславовной (ИНН 262305248388), осуществляющей деятельность под наименованием «Студия коррекции фигуры DivineBody» (далее — Исполнитель).

Положение является неотъемлемой частью как публичной оферты Исполнителя, так и заключаемого с Заказчиком отдельного письменного договора на оказание платных услуг.

Публичная оферта и Положение размещаются на сайте https://divinebody.ru и доступны для ознакомления в месте оказания услуг. Если отдельный письменный договор не заключён, отношения сторон регулируются публичной офертой после её принятия Заказчиком в порядке, установленном офертой.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

1. Договор оказания услуг (Договор) — соглашение между Заказчиком и Исполнителем об оказании услуг эстетического массажа, заключённое принятием публичной оферты либо подписанием отдельного письменного договора.

2. Заказчик — физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, заключившее Договор и оплачивающее услуги. Заказчик и Получатель услуги могут не совпадать.

3. Получатель услуги — физическое лицо, которому Исполнитель непосредственно оказывает услугу; может быть Заказчиком либо другим лицом.

4. Исполнитель — индивидуальный предприниматель Коровякова Наталья Вячеславовна, оказывающая услуги в соответствии с Договором и настоящим Положением.

5. Мастер по коррекции фигуры (Мастер, Специалист) — лицо, которое непосредственно оказывает услугу от имени Исполнителя. Мастер уточняет пожелания клиента, подбирает услуги из прейскуранта с учётом сообщённых клиентом сведений и согласовывает с ним порядок прохождения курса. Мастер не устанавливает причины изменения веса или объёмов и не проводит медицинскую диагностику.

6. Администратор — сотрудник Исполнителя, который организует запись на визиты, сообщает доступные дату и время, оформляет перенос или отмену записи и отвечает на организационные вопросы в пределах своих обязанностей. Администратор не контролирует прохождение курса и не рассчитывает остаток денежных средств, сеансов и срок действия абонемента или депозита; соответствующие вопросы передаёт Менеджеру или Мастеру.

7. Менеджер — сотрудник Исполнителя, который оформляет приобретение абонементов, депозитов и сертификатов. При приобретении сервис-сопровождения Менеджер помогает клиенту организовать прохождение курса, напоминает о визитах и периодичности, проверяет данные учёта, подготавливает расчёты и передаёт Мастеру или Исполнителю вопросы, требующие их решения.

8. Сервис-сопровождение — дополнительная платная услуга по организации прохождения курса с закреплением Менеджера за Заказчиком или Получателем услуги. Сопровождение осуществляется по запросам клиента и в соответствии с согласованным объёмом услуги.

9. Эстетический массаж (Услуга) — косметическая бытовая услуга по уходу за телом, оказываемая с эстетической целью с применением ручных приёмов в соответствии с выбранной услугой и правилами Исполнителя. Она не включает диагностику, лечение заболеваний и медицинскую реабилитацию.

10. Индивидуальный план — документ, в котором Мастер совместно с Заказчиком или Получателем услуги фиксирует условия прохождения курса или программы: выбранные услуги, обрабатываемые зоны, количество сеансов и визитов, периодичность и дату начала. План может содержать рекомендации Мастера. Он оформляется не позднее первого сеанса соответствующего курса или программы.

11. Карта клиента — внутренний учётный документ Исполнителя, в котором фиксируются состоявшиеся визиты и сеансы, оказанные услуги, сведения о ходе прохождения курса, вопросы клиента и предоставленные ему рекомендации. Замеры и изображения вносятся в Карту клиента в порядке, предусмотренном документами Исполнителя об обработке персональных данных.

12. Зона (обрабатываемая) — участок тела, на котором оказывается выбранная услуга. Зона может быть отдельной, парной, включать несколько смежных участков, верхнюю или нижнюю часть тела либо всё тело — в зависимости от выбранной услуги. Конкретные зоны фиксируются в Индивидуальном плане.

13. Протокол оказания услуги (Протокол) — установленный Исполнителем на основе практического опыта порядок проведения конкретной услуги. Он определяет действия Мастера, обрабатываемые зоны и условия проведения сеанса с учётом индивидуальных особенностей клиента и направлен на повышение эффективности курса при соблюдении требований безопасности. Каждая услуга проводится Мастером в соответствии с её Протоколом.

14. Сеанс — одно оказание выбранной косметической бытовой услуги продолжительностью 30 или 60 минут, в зависимости от её условий, на согласованной обрабатываемой зоне или зонах. Сеанс проводится Мастером в соответствии с Протоколом выбранной услуги. В течение одного визита может быть проведено несколько сеансов.

15. Курс — согласованная последовательность сеансов одной и той же услуги, проводимых с определённой периодичностью. Для курса фиксируются обрабатываемые зоны, количество сеансов и визитов и дата начала.

16. Программа — согласованное сочетание разных услуг или курсов, для которого определены состав, количество сеансов и визитов, порядок и периодичность их прохождения.

17. Абонемент — предварительная оплата определённого количества сеансов одной услуги на согласованной обрабатываемой зоне или зонах для прохождения одного курса. Услуга, количество сеансов, зоны и порядок прохождения курса фиксируются в Индивидуальном плане не позднее первого сеанса. По заявлению клиента план может быть изменён; если новая услуга дороже, перенос неиспользованных сеансов осуществляется с доплатой. Изменение фиксируется письменно не позднее первого сеанса по новому плану. Абонемент, приобретённый по акционной или специальной цене, имеет установленный срок действия этой цены. Правила использования абонемента установлены настоящим Положением. Индивидуальные условия его приобретения могут быть согласованы сторонами и зафиксированы письменно не позднее момента оплаты и оформления абонемента.

18. Депозит — предварительно внесённая Заказчиком сумма для оплаты двух и более курсов. В период прохождения этих курсов депозит может также использоваться для оплаты отдельных разовых услуг. Стоимость услуг списывается с депозита в соответствии с условиями его приобретения и настоящим Положением. Если депозит приобретён по акционной или специальной цене, такая цена действует в установленный для неё срок. Индивидуальные условия приобретения депозита могут быть согласованы сторонами и зафиксированы письменно не позднее момента его оплаты и оформления.

19. Заморозка — временная приостановка прохождения курса по заявлению Заказчика на согласованный с Исполнителем период. Условия её оформления и влияние на сроки абонемента или депозита определяются настоящим Положением.

20. Продление срока — согласованное увеличение периода, в течение которого Заказчик может использовать абонемент или депозит. Основания, продолжительность и условия продления определяются настоящим Положением.

21. Периодичность между сеансами — установленный Мастером с учётом выбранной услуги и индивидуальных особенностей клиента интервал между сеансами одного курса, направленный на безопасное оказание услуги и достижение наилучшего возможного результата. Периодичность фиксируется в Индивидуальном плане: при посещении 2–3 раза в неделю следующий сеанс проводится через 1–2 дня, раз в неделю — на 6–8-й день, раз в две недели — на 12–16-й день после предыдущего сеанса.

22. Визит — посещение клиентом студии по предварительной записи для получения одного или нескольких сеансов в соответствии с Индивидуальным планом.

23. Бронь записи — платная услуга по закреплению за Заказчиком согласованных даты и времени визита. Оформление брони подтверждается сообщением Исполнителя; закреплённое время сохраняется за Заказчиком на условиях настоящего Положения.

24. Бронь времени — бесплатная услуга предварительной записи на выбранные клиентом дату и время без гарантии сохранения этого времени. Если на тот же период оформлена платная бронь записи, Исполнитель уведомляет клиента об отмене брони времени и предлагает другое доступное время.

2. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Услуги оказываются в соответствии с Договором, настоящим Положением и Протоколом выбранной услуги. Основная информация о предлагаемых услугах и условиях их приобретения доступна Заказчику до оплаты. Подробный порядок прохождения выбранного курса разъясняется Мастером при составлении Индивидуального плана, не позднее первого сеанса. Общие правила прохождения курсов и программ устанавливаются настоящим Положением.

2.2. До оказания услуги Заказчик или Получатель услуги заполняет информированное согласие на услугу и предоставляет сведения, необходимые Мастеру для определения возможности её проведения. В связи с обработкой персональных данных согласие на их обработку оформляется отдельно. Непредоставление сведений, необходимых для безопасного проведения выбранной услуги, может быть основанием для её переноса или отказа в её проведении. Согласие на фото- и видеосъёмку для контроля курса и согласие на публикацию или рекламное использование изображения оформляются отдельно. Отказ от необязательной съёмки или использования изображения не является основанием для отказа в услуге.

2.3. В оплаченное время сеанса входят подготовка к сеансу, одевание и раздевание, консультация-опрос, сама услуга и завершение сеанса. Замеры и фотофиксация, если они проводятся, входят в оплаченное время сеанса. Заказчик или Получатель услуги прибывает к назначенному времени, чтобы сеанс начался вовремя. При опоздании установленное время окончания сеанса не переносится, а неиспользованное время не переносится на другой день. Если в оставшееся время невозможно провести сеанс в соответствии с Протоколом, Мастер не проводит его с нарушением Протокола; последствия опоздания определяются правилами настоящего Положения.

2.4. Услуги оказываются в используемом Исполнителем на законном основании помещении студии коррекции фигуры DivineBody. Фактический адрес места оказания услуги сообщается клиенту при первой записи и размещается в доступной информации об Исполнителе.

2.5. Услуги оказываются по предварительной записи в часы работы студии. Запись, перенос и отмена визита осуществляются по телефону +7 (967) 112-06-12 либо в переписке по номеру +7 (967) 112-06-12. Основной канал переписки Исполнителя — MAX. Другие каналы используются, если Исполнитель сообщил клиенту о возможности связи через них. Дата и время визита считаются согласованными в момент оформления записи Исполнителем и сообщения клиенту о ней. Напоминание или повторное подтверждение накануне визита не является обязательным. Условия платной Брони записи и бесплатной Брони времени определяются настоящим Положением.

2.6. Услуги оказываются согласно действующему графику студии. Оказание услуги вне графика возможно при наличии у Исполнителя такой возможности. В этом случае к стоимости сеанса, применяемой для Заказчика, в том числе акционной, прибавляется надбавка в размере 10% от стоимости одного такого сеанса по действующему прейскуранту.

2.6.1. По просьбе Заказчика Исполнитель может организовать сеанс у выбранного Заказчиком Мастера вне рабочего графика этого Мастера, в том числе в его выходной день, при согласии Мастера и наличии у Исполнителя такой возможности. К стоимости сеанса, применяемой для Заказчика, прибавляется надбавка в размере 25% от стоимости одного соответствующего сеанса по действующему прейскуранту. Надбавка, предусмотренная пунктом 2.6, дополнительно не применяется.

2.7. Телефонные разговоры с Исполнителем могут записываться для обработки обращений и контроля качества обслуживания. Собеседник информируется о записи до её начала. Порядок обработки и хранения записей определяется документами Исполнителя о персональных данных.

2.8. Договор и связанные с ним документы могут оформляться на бумаге или в электронной форме. Для обмена подписываемыми документами в электронной форме стороны согласовывают используемые адреса и номера, способ установления отправителя и порядок подтверждения документов. При отсутствии такого соглашения документы, требующие подписания, оформляются на бумаге. Это не препятствует клиенту направить обращение Исполнителю по доступному каналу связи; полученное обращение рассматривается по существу.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА.

3.1. Запись, перенос и отмена визита считаются оформленными только при непосредственном обращении Заказчика или Получателя услуги к Администратору по каналам связи, указанным в пункте 2.5 настоящего Положения, и подтверждении Администратором соответствующей записи, переноса или отмены.

3.2. При исполнении Положения стороны руководствуются действующим законодательством РФ, регулирующим предоставление платных услуг населению.

3.3. Запись на сеансы осуществляется с учётом периодичности, установленной Индивидуальным планом. При оформлении Брони записи закрепляются согласованные дата и время визита, но не конкретный Мастер. Исполнитель вправе заменить Мастера другим специалистом, квалифицированным для оказания выбранной услуги. Пожелания Заказчика по выбору Мастера учитываются при наличии возможности, если иное не согласовано сторонами отдельно.

3.4. В случае неявки Заказчика на визит или отмене визита менее чем за 24 часа, после 2-го факта неявки с абонемента или депозита Заказчика списывается сумма равная стоимости 1 сеанса. Исключением является болезнь, командировка, иное уважительное обстоятельство с предоставлением подтверждающего документа не позже следующего визита. В случае отмены одного или более сеансов во время визита списывается сумма равная стоимости данного отмененного сеанса, исключением является изменения в здоровье клиента, имеющие подтверждение.

3.5. В случае, если в течение 1 (Одного) рабочего дня, после визита на котором была оказана услуга, от Заказчика не поступило претензий о качестве оказанной услуги (письменного Заявления с подтверждением не качественно оказанной услуги исключительно на электронную почту руководителя director@divinebody.ru), услуга

считается оказанной качественно и в полном объёме, возврат денежных средств за услугу не возвращается, претензии не принимаются.

3.6. Клиент, впервые записывающийся на сеанс, считается ознакомленным с Договором-оферты и Положением о предоставлении услуг, оплата услуг производится после оказания услуги первого визита. Отмена не оплаченного визита менее чем за 24 часа возможно не более 1 раза, при повторной отмене запись возможна только при оформлении брони.

3.7 Клиент, проходящий курс без приобретения абонемента/депозита, производит будущую запись только при оформлении брони записи по стоимости услуги по прайсу.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ.

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Оказывать Заказчику платные услуги надлежащим образом и в срок, в соответствии с установленными профессиональными стандартами, действующими на территории РФ. Информировать Заказчика об обстоятельствах, затрудняющих выполнение услуг в рамках Договора по объективным причинам (болезнь, увольнение специалиста, тех. проблемы) и о дате возможного возобновления оказания услуг. Смена мастера не может считаться причиной для расторжения договорных отношений и возврата денежных средств и прерывания курса.

4.1.2. Уведомить Заказчика об имеющихся противопоказаниях к оказанию услуг, а именно:

- Онкология
- Сердечно-сосудистые заболевания (врожденные)
- Миомы (при проработке зоны живота)
- Кисты (при проработке зоны живота, обязательно ТОЛЬКО со справкой от специалиста)
- Беременность и лактация
- Болезни крови
- Алкогольное и наркотическое опьянение
- Легочно-сердечной недостаточности 3-й степени
- Аневризме аорты и сердца
- Гнойных процессах любой локализации
- Острых лихорадочных состояниях, высокой температуре, ОРВИ, ОРЗ, иных простудных заболеваний
- Активной формы туберкулеза
- Психических заболеваний
- Остеомиелите (воспаление костного мозга) остром и хроническом
- Венерических заболеваниях, в период возможного заражения, СПИДе
- Недостаточности кровообращения и легочно-сердечная недостаточность III степени

➢ Прием гормональных препаратов и нет гормонального сбоя (миомы, спирали, беременность, лактация, щитовидная железа, менопауза).

Уведомить Заказчика о возможных побочных эффектах услуги, а именно:

➢ Повышенная температура

➢ Появление эффекта сонливости и расслабленности

➢ Слабовыраженная слабость и недомогание

➢ Тошнота, изжога

➢ Возможность обморока (при излишнем весе, сильно зашлакованом организме)

➢ После первого сеанса возможно внешне проявление рыхлости

➢ Отеки

➢ Эритемы

4.1.3. Соблюдать конфиденциальность персональных данных Заказчика, используемых в информационных системах.

4.1.4. Рассмотреть и при возможности согласовать индивидуальные условия/договоренности с Заказчиком относительного правил данного Положения по инициативе самого Заказчика до оформления абонемента/депозита. Индивидуальные договоренности фиксируются в назначении данного оплаченного абонемента/депозита, задним числом индивидуальные договоренности не возможны.

4.1.5. Исполнитель обязуется вернуть денежные средства на основе Письменного собственноручно написанного заявления. Перерасчет и возврат денежных средств производится на основе полной стоимости разовой услуги по действующему Прейскуранту на момент осуществления возврата. Предоставленные скидки, бонусы, подарочные сеансы, особые условия аннулируются. Возврат денежных средств учитывая акционную стоимость возможен только в период основного срока действия акционного абонемента/депозита, без учета продленного периода в случае заморозки.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. При выявлении у Заказчика противопоказаний к оказанию услуг или несоблюдения рекомендаций специалистов Исполнителя, а также при отсутствии возможности оказать необходимые Заказчику (представляемому лицо) услуги, отказать Заказчику в оказании услуг, вернуть денежные средства.

4.2.2. При нарушении заказчиком исполнения, рекомендованного/назначенного курса: изменение зон обработки, кол-ве сеансов и периодичности между сеансами, исполнитель не несет ответственности за результаты по изменению веса, объемов и результатов коррекции фигуры.

4.2.3. Отказать в оказании платных услуг (приостановить обслуживание) Заказчика без продления срока действия абонемента/депозита:

- при задержке оплаты более чем на 1 календарный день со дня оказания услуги;
- наличия у Заказчика медицинских противопоказаний к проведению манипуляций
- наличия у Заказчика признаков алкогольного, наркологического, токсического опьянения;

- нарушения Заказчиком Положения о правилах оказания услуг, Исполнитель и/или невыполнение требований сотрудников Исполнителя,
- не предоставления Заказчиком письменного согласия на обработку персональных данных Заказчика и Информированного согласия.
- не предоставления или предоставления в информированном согласии, назначении или Договоре недостоверной информации.
- исполнитель вправе назначить индивидуальный курс, с которым под подпись ознакамливается Заказчик.

Количество назначенных курсов по Договору – не ограничено. Положение о правилах распространяется на все оплаченные курсы и программы. Индивидуальные условия получения услуг согласовываются по инициативе самого клиента перед каждой новой оплатой абонемента/депозита по прайсу или акции

4.2.4. Исполнитель вправе для отслеживания качества оказываемых услуг:

- Осуществлять фото/видео и письменную фиксацию до, во время, (промежуточные) и после услуги/курса
- производить обязательные замеры зон;
- запрашивать от клиента фото обрабатываемой зоны на следующий день после сеанса;
- вести запись в Карте клиента о результатах консультации, рекомендациях, назначениях, результатах.
- производить аудио-видеосъемку во время сеанса для возможности контроля качества оказываемых услуг и форс-мажорных ситуаций.

4.2.5. Отложить/перенести оказание услуги по уважительным причинам (отсутствие специалиста по причине болезни, увольнения, мобилизации, электроэнергии, водотеплоснабжения, и т.д.), по усмотрению Исполнителя, уведомив Заказчика. Отложить/перенести оказание услуги по причине болезни рук мастера по коррекции фигуры

4.2.6. Произвести замену сотрудника Исполнителя (в случае болезни, увольнения и др. уважительных причин), назначенного на разовое или абонентское платное обслуживание. При замене сотрудника или изменения дня записи по вине Исполнителя в течении 5 рабочих дней Студии, срок действия абонемента/депозита не меняется (за счет доп. времени см. п.4.3.15) При невозможности замены другим мастером и предоставления свободного для записи/бронирования времени в течении графика работы Студии более 10 рабочих дней студии, срок действия абонемента/депозита продлевается на соответствующее кол-во дней.

4.2.7. Напоминание Исполнителем о будущем визите не является обязательным. Исполнитель имеет право накануне, скорректировать время записи клиента для соблюдения требований Роспотребнадзора в связи с эпидемологической ситуации и соблюдения требований по охране труда и здоровья сотрудников, уведомив об этом Заказчика.

4.2.8. Исполнитель имеет право не возвращать денежные средства за уже оказанные услуги.

4.2.9. Для исключения недопонимания, Исполнитель определяет основным способом оформления договоренностей и реализация пунктов Договора и Положения о

правилах оказания услуг – письменно используя бумажный документооборот. Допускается параллельное использование электронного документооборота для оформления договоренностей и реализации пунктов Договора и Положения о правилах (п.4.3.18)

4.2.10 Исполнитель имеет право и обязан отказать Заказчику оказать услугу с нарушением Протокола оказания услуги.

4.3. Заказчик обязуется:

4.3.1. До оказания платной услуги предоставить Исполнителю информацию о перенесенных Заказчиком заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях Заказчика

4.3.2. Своевременно оплачивать стоимость платных услуг, оказанных Заказчику в порядке, установленном Договором, и настоящим Положением согласно прейскуранту Исполнителя. Оплата Услуги удостоверяется кассовым или товарном чеком, предъявляемым Исполнителем Заказчику

4.3.3. Все услуги оказываются только после согласования Заказчика с мастером назначения. Заказчик обязуется подписать согласованное с мастером назначение на все оплаченные сеансы акционного абонемента/депозита не позже первого сеанса с момента начала использования абонемента/депозита. Выполнять все требования и рекомендаций по назначению, в том числе соблюдать указания Исполнителя, предписанные на период прохождения курса.

4.3.4. Позволять назначенному сотруднику Исполнителя производить регулярные (до, во время, по окончании курса) замеры и ФОТО съемку для фиксации результатов, ознакамливаться с назначениями и рекомендациями специалиста, с результатами фиксации результатов.

4.3.5. Предоставлять Исполнителю необходимую информацию о состоянии здоровья Заказчика и иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказываемых услуг и нанести вред Здоровью.

4.3.6. Указывать достоверную информацию в информированном согласии, Договоре и назначении

4.3.7. Не полагаться на сомнительную, непроверенную информацию для принятия решения. Перепроверять сведения, полученные Заказчиком от третьих лиц, не сведущих в данной профессиональной деятельности. В случае если полученная где-либо информация вызывает у Заказчика сомнения, Заказчик обязан проконсультироваться дополнительно со специалистом Исполнителя.

4.3.8. Возмещать убытки в случае причинения ущерба Заказчиком (представляемым им лицом) имуществу Исполнителя.

4.3.9. В случае изменений в состоянии здоровья немедленно известить об этом специалиста Исполнителя:

- в течение оказания услуги/сеанса;
- в течении 3-х (трех) дней с момента оказания Услуги;
- после приема присылать фото имеющихся изменений после сеанса на адрес director@divinebody.ru или по номеру телефона, через который осуществляется запись на визит.

4.3.10. Предоставить Исполнителю полную информацию о состоянии здоровья Заказчика, которыми он располагает на момент заключения Договора и в течение его

действия, если эта информация могут повлиять на качество оказываемых услуг Исполнителя, в частности таких как: наличие патологий эндокринной системы, тромбозов, беременности, лактации и др.

4.3.11. Заказчик обязан подписать назначение на прохождение курса(ов) при приобретении акционного абонемента/депозита до его приобретения, но не позднее ближайшего визита после его оплаты. Назначение согласовывается с мастером, пожелание клиента о прохождении курса считается приоритетным. Для расчета срока действия акционной стоимости по абонементу/депозиту в назначении обязательны следующая информация: кол-во курсов и их сочетание для прохождения, по каждому курсу услуга, кол-во визитов, общее кол-во сеансов периодичность, начало каждого курса. Началом срока действия акционного абонемента/депозита так же считается инициатива заказчика расписать оплаченные сеансы по оплаченному акционному абонементу/депозиту без подписанного назначения, первый день записи/брони считается началом действия акционного абонемента/депозита. При переносе записи/брони срок действия не меняется. Заказчик уведомлен, что имеет право менять назначение в любой момент, но срок действия абонемента/депозита не меняется.

4.3.12. Во время нахождения на территории Исполнителя выполнять правила внутреннего распорядка, Положения о правилах оказания услуг, установленного Исполнителем, соблюдать и не мешать проводить сеанс согласно внутреннего протокола оказания услуг.

4.3.13. За свой счет оплачивать расходы, потребовавшиеся на лечение осложнений, возникших вследствие не соблюдением Заказчиком назначений мастера и выбранной методики Исполнителя.

4.3.14. Предоставить Исполнителю согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания услуг.

4.3.15. При расторжении договора или отказа от обслуживания по абонементу/депозит или предварительной оплате, предоставить письменное заявление, факты/документы, являющимся основанием для расторжения договора и возврата денежных средств, предъявить кассового (кассовых) чека (ов) об оплате услуг, договор. Заявление пишется и подписывается клиентом собственноручно и передается сотруднику или Руководству лично. В случае невозможности передать заявление лично, допускается использование личной ЭЦП через гос.услуги, курьерской доставки или по почте России, продублировав документ в чат Администратору. Процесс возврата денежных средств начинается с даты получения оригинала письменного заявления Заказчика. Возврат денежных средств возможен в период срока действия акционного абонемента/депозита, за который была осуществлена данная оплата.

4.3.16 Акционная стоимость по абонементу/депозиту имеет срок действия. После окончания срока действия акционной стоимости, стоимость каждого сеанса определятся действующим прайсом из расчета стоимости разовой услуги.

4.3.16. Исполнитель при покупке акционного абонемента или депозита, программы/курса (предоплата за услуги) обязуется использовать приобретённый абонемент/депозит или программу в установленный срок: учитывая назначенную Исполнителем (Мастером по коррекции фигуры) периодичность +дополнительная 1 неделя (от 5 визитов) и дополнительные 2 недели (от 10 визитов) на случай болезни одной из сторон, командировки, отпуска Заказчика. Начало использования акционного

абонемента/депозита не позже 1 месяца после оплаты, если не предусмотрено иное и не зафиксировано письменно. Срок акционного абонемента/депозита устанавливается согласно сделанного назначения мастера, но не дольше 6 мес. от даты продажи, если не предусмотрено иное, обязательно письменно зафиксировано между Исполнителем и Заказчиком. После истечения срока действия оплатить услуги по акционной стоимости нельзя. Стоимость услуг после окончания срока действия акционной стоимости автоматически устанавливается на основе прайса как разовая услуга.
В соответствии со ст. 32 Закона РФ № 2300-I «О Защите прав потребителей», при расторжении договора Заказчиком и возврате денежных средств за не использованные сеанса, удерживаются фактически понесенные Студией расходы, составляют комиссию за эквайринг, Робокассы, СПБ, Подели и др. сторонних площадок (в зависимости от способа оплаты), услуг Сервис F.Doc, др. затраты а так же банковскую комиссию за возврат Клиенту денежных средств.

4.3.17. Срок действия акционного абонемента/депозита возможно продлить, путем оформления заморозки по письменному заявлению Заказчика (по уважительной причине с обязательным предоставлением подтверждающего документа: например, справка, билеты и т.д.), но не более, чем на 2 месяца. В случае невозможности передать заявление лично, допускается использование личной ЭЦП через гос. услуги, курьерской доставки или по почте России, с использованием Сервиса F.Doc если таков использовался при подписании Договора оказания услуг, продублировав документ в чат Администратору. Процесс заморозки акционного абонемента/депозита начинается с даты получения оригинала письменного заявления Заказчика. Акционная стоимость услуг сохраняется на весь период оформленной заморозки. При продлении и заморозке учитываются не использованные на момент поступления заявления дни дополнительных недель (ст.4.3.15), а так же установленной периодичности между сеансами. Оформление заморозки задним числом невозможно. Возврат денежных средств в период срока действия после заморозки не возможен. Ответственность своевременного и правильного оформления, подачи заявления и контроля сроков заморозки/продления лежит на Заказчике и на менеджере сервисного-продвижения, если доп. услуга такова была оформлена на данный абонемент/депозит.

4.3.18. Продление срока действия абонемента/депозита без уважительной причины или отсутствия подтверждающего документа уважительной причины возможно по заявлению, но не более 1 месяца. В случае невозможности передать заявление лично, допускается использование ЭЦП через гос. услуги, курьерской доставки или по почте России, с использованием Сервиса F.Doc если таков использовался при подписании Договора оказания услуг, продублировав документ в чат Администратору. Процесс заморозки абонемента/депозита начинается с даты получения оригинала письменного заявления Заказчика. При продлении и заморозке учитываются не использованные на момент поступления заявления дни дополнительных недель (ст.4.3.15) и установленной периодичности. Оформление заморозки задним числом невозможно. Акционная стоимость услуги после заморозки не сохраняется, стоимость услуги пересчитывается по прейскуранту, с дополнительной 5% скидкой от полной стоимости услуги. Ответственность своевременного и правильного оформления подачи заявления и контроль установленных сроков лежит на Заказчике и на менеджере сервисного-продвижения, если доп. услуга такова была оформлена на данный абонемент/депозит.

4.3.19 Исполнитель имеет право запросить оформление договоренностей и реализацию пунктов Договора и Положения о правилах оказания услуг в электронном виде. Для этого Исполнитесь должен написать Заявление в произвольной форме, которое передает лично мастеру на территории Студии или прислать администратору, где осуществляется запись на визиты.

4.3.20 Заказчик обязуется оказать содействие Исполнителю по соблюдению требований Закона о персональных данных. Заказчик считается информированным, что давая согласие на использование персональных данных Заказчик уведомлен, что он подробно уведомлен, что сотрудники исполнителя имеют право доступа исключительно к тем персональным данным, которые необходимы для выполнения должностных обязанностей.

4.4. Заказчик имеет право на:

4.4.1. Получение платных услуг в соответствии с условиями настоящего Положения. Заказчик имеет право в любой момент запросить у сотрудника предоставления информации о сроке действия акционного абонемента/депозита, кол-ве оставшихся оплаченных сеансов и т.д.

4.4.2. Внесение в Договор или доп. соглашение, согласованных с руководством индивидуальных условий/договоренностей по правилам данного Положения в 3х-дневный срок после подписания Договора в полном объеме или в 10-дневный срок после опубликования новой редакции Положения исключительно только на измененную в новой редакции части. В случае не оформления в срок письменных подписанных инд. условий или их отмена/изменение, Заказчик утрачивает право на предъявление претензий к условия оказания услуг по данному Положению и их изменению.

4.4.3. Подробное объяснение мастером назначений, условий прохождения сеансов.

4.4.4. Отказ от назначенных рекомендаций по услугам. В указанном случае Исполнитель не несёт ответственности за результат оказанных услуг.

4.4.5. Обратиться к Руководству с предложениями и пожеланиями, жалобой по оказываемым услугам, специалистам и сервису на director@divinebody.ru

4.4.6. На бесплатную консультацию Ведущего специалиста в случае сомнения назначенного курса или оценки полученных результатов.

4.4.7. Информирование о новых услугах, скидках, акциях и спец. Предложений. Защиту сведений, составляющих индивидуальную персональную тайну.

4.4.8. Заказчик или гость Студии может вести аудио или фото/видео съемку только после письменного согласования с руководством и его разрешением.

4.4.9. Заказчик имеет право оставлять сотруднику студи финансовую благодарность, но исключительно наличными или спец. систему поощрения Нетмонет

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

5.1. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Заказчику, устанавливаются в соответствии с действующими тарифами Исполнителя. Заказчик надлежащим образом ознакомлен с Тарифами, вопросов в отношении указанного документа не имеет. Тарифы/прейскурант также доступны для ознакомления по месту оказания услуг.

Заказчик обязан самостоятельно периодически ознакамливаться с действующей редакцией Тарифов/прейскуранта

5.2. Услуга за 1 сеанса считается полностью оказанной в случае неявки на визит или отмене/переносе визита менее чем за 24 часа, после 2-го факта неявки. Исключением является болезнь, командировка или иная уважительная причина с предоставлением подтверждающего документа не позднее следующего сеанса, согласно сделанного назначения мастером.

5.3. В случае приобретения акционного абонемента/депозита на посещение нескольких сеансов Услуг, Заказчик уведомлен о том, что такой абонемент/депозит не является дробным. Акционная плата взимается за возможность получения Услуги в указанное количество времени. Заказчик не вправе отказаться от части абонемента/депозита, если в абонементе/депозите прямо не предусмотрено иное.

5.4. Акционные абонементы и депозиты имеют срок действия согласно (п. 4.3.15, 4.3.16) и определенные условия использования, указанные в данном Положении или в условия, указанные при их оплате.

5.5. Акционная стоимость на абонементы и депозиты действительна только в ограниченные сроки (п. 4.3.15) или в специально определенные сроки согласованные до оформления акционного абонемента/депозита.

5.6. Стоимость брони даты и времени равна стоимости выбранной услуги, но не менее 5 000 руб. если услуга не определена. Услуга бронирования считается оказанной после внесения оплаты и закрепления выбранной даты и времени. Перенос услуги бронирования неограничен.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Исполнитель не несет ответственности в случаях возникновения осложнений по вине Заказчика (невыполнение рекомендаций специалиста, несвоевременное сообщение о возникших отклонениях и нарушениях в состоянии здоровья, предоставлении недостоверной информации).

6.2. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных услуг по Договору, если Заказчик нарушит права и обязанности Договора или настоящего Положения

6.3. В случае не предоставления или предоставления Заказчиком в информированном согласии, уведомлении, листе назначения и Договоре недостоверной информации, Исполнитель не несет ответственности за возникшие последствия.

6.4. Исполнитель несет ответственность исключительно за услуги, оказанные специалистом Исполнителя на территории Исполнителя, при использовании видеонаблюдения во время сеанса.

6.5. За своевременную оплату стоимости предоставленных платных услуг Заказчику в соответствии с условиями Договора.

6.6. За достоверность предоставленной специалисту Исполнителя информации о перенесенных заболеваниях Заказчика, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях в отношении оказываемой услуги.

6.7. За выполнение/не выполнение Заказчиком всех требований и рекомендаций от специалиста Исполнителя, в том числе за соблюдение/не соблюдение указаний специалиста Исполнителя, предписанных на период прохождения курса.

6.8. За неисполнение или не надлежащее исполнение Заказчиком назначений специалиста Исполнителя, повлёкшее ухудшение качества оказанной услуги снимает ответственность с Исполнителя за качество оказанных услуг.

6.9. Заказчик обязан возместить в полном объеме все возможные убытки, которые были причинены Исполнителю и/или третьим лицам, возникшие в результате действия/бездействия Заказчика.

6.10. Заказчик несет финансовую и юридическую ответственность за предложение сотрудникам Заказчика коммерческих/бартерных предложений вне рамок Договора по оказанию или обучению услугам в течении действия договора и в течении 3-х лет после его окончания. Обмен контактами с мастерами и другими сотрудниками запрещен. В случае выявления данного факта, все скидки аннулируются, производится перерасчет всех оказанных услуг за весь период действия договора по полной стоимости на основании Прайса. В случае конфликтной ситуации Заказчик вправе обратиться в суд для возмещения убытков и упущенных возможностей.

6.11. Заказчик обязан сообщить Исполнителю о предложении и факте получения услуг действующими или бывшими сотрудниками Заказчика вне места оказания услуг (см.п. 2.4). Заказчик не имеет право предлагать сотрудникам Исполнителя в течении действия договора и в течении 3-х лет после расторжения договора оказание услуг и обучение услугам без письменного согласия ИП Коровяковой Н.В. В случае отсутствия данного уведомления от Заказчика, и выявления данного факта, Исполнитель вправе аннулировать все скидки, сделать перерасчет по основному прайсу и востребовать возмещение денежных средств (в размере предоставленной скидки) за оказанные услуги. Заказчик может претендовать на вознаграждение в случае уведомления Исполнителя и предоставлении фактов о предложении получения услуг вне места оказания услуг (см. п. 2.4) действующими или бывшими сотрудниками Заказчика.

6.12. Заказчик несет ответственность за целостность и сохранность личных вещей, Исполнитель не несет ответственность за личные вещи Заказчика.

6.13. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.14. Заказчик при подписании Договора считается уведомленным о том, что несоблюдение рекомендаций специалистов Исполнителя, могут снизить качество предоставляемой услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на результате. В случае таких нарушений Заказчик утрачивает право на предъявление претензий о некачественном оказании услуг по Договору.

6.15. Заказчик несет ответственность за распространение не подтвержденной информации о деятельности Исполнителя (ИП и сотрудников) (ГК РФ Статья 152. Защита чести, достоинства и деловой репутации и УК РФ Статья 128.1. Клевета). За каждый факт полагается штраф в размере 50 000 руб (пятьдесят тысяч рублей)

7. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТА

7.1. Подписанием Договора на оказание услуг Заказчик дает свое согласие (предоставляет право) на обработку ИП и сотрудниками ИП персональных данных (далее по тексту «ПДн») . Под обработкой ПДн в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» понимаются действия (операции) с ПДн, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе и передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение ПДн, а Исполнитель в свою очередь обязуется принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечить их принятие для защиты персональных данных Заказчика от неправомерного или случайного доступа к ним.

7.2. Срок обработки ПДн Заказчика составляет период действия Договора, а также в течение десяти последующих лет после расторжения Договора.

7.3. По истечении срока, оговоренного п.7.2., Исполнитель производит автоматическое обезличивание ПДн Заказчика, а именно действия, в результате которых невозможно определить принадлежность ПДн конкретному субъекту ПДн. При этом, данные накопленные за период действия настоящего Контракта, сохраняются для поддержания бизнес-процессов Исполнителя, в том числе для анализа и статистики деятельности Исполнителя. К таким данным относятся (включая, но не ограничиваясь): фамилия, имя, отчество; дата (число, месяц, год) рождения; место адрес регистрации и фактического места проживания; номера контактных телефонов; адрес электронной почты; данные о состоянии здоровья, заболеваниях, являющихся противопоказанием для оказания услуг; номер недействующего Договора, данные о времени и количестве, оплате оказанных по Договору услуг и иная информация, предоставляемая Заказчиком. Видеозапись о сеансе хранится 3 мес. от даты записи, обезличенные фото ДО и ПОСЛЕ, замеры, видео отзыв хранятся бессрочно. Вышеуказанные данные хранятся в информационной системе Исполнителя до момента прекращения деятельности Исполнителя, при этом могут быть уничтожены Исполнителем в любой момент времени без уведомления Заказчика.

7.4. Заказчик выражает свое согласие на получение в течение действия настоящего Договора и по факту прекращения сроков действия Договора, информационных и рекламных сообщений о деятельности ИП Коровякова Наталья Вячеславовна» и предоставляемых услугах посредством использования телефонной, факсимильной и электронной связи, мессенджеров, в том числе согласие на получение соответствующих sms и e-mail сообщений.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

7.1. Исполнитель обязуется хранить в тайне информацию о факте обращения Заказчика за оказанием услуги, состоянии его (представляемого лица) фигуры, назначении, противопоказаниях и иные сведения, полученные от него в процессе предоставления услуги, кроме рекламного материала, фото, видео сделанное по согласию Заказчика

7.2. При подписании договора, Заказчик соглашается, что его обезличенные фото и аудио/видео (без приметных признаков (тату/родинки/шрамы стираются)) изображения могут быть использованы в качестве рекламы и информации в соответствии с ФЗ 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе».

9. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

8.1. При возникновении претензии к предоставленным Услугам Заказчик обязан в тот же день информировать о данном факте ответственного за Услугу специалиста. Все споры по договору стороны стараются урегулировать в досудебном порядке путем переговоров.

8.2. Стороны условились, что претензии по результату оказанных Услуг направляются по истечению трех календарных дней со дня окончания стандартного курса услуги. Претензия оформляется в письменной форме и направляется Стороне, которой допущены нарушения условий Договора. В претензии перечисляются допущенные при исполнении Договора нарушения со ссылкой на соответствующие положения Договора или его приложений, а также действия, которые должны быть произведены Стороной для устранения нарушений. Претензии по качеству оказываемых услуг предъявляются в письменном виде Исполнителю и рассматриваются созданной Исполнителем рабочей комиссией ведомственного контроля качества с привлечением по требованию Заказчика и за его счет независимого эксперта, или споры и разногласия рассматриваются с привлечением независимого специалиста-эксперта, также за счет Заказчика.

8.3. Срок рассмотрения писем, заявлений, уведомлений или претензий не может превышать 30 (тридцати) дней с момента их фактического получения (оригинала). Переписка Сторон может осуществляться в виде письма по почте director@divinebody, с обязательным последующим предоставлением оригинала документа.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение является неотъемлемой частью Договора на оказание платных услуг и вступает в силу с момента подписания указанного Договора Сторонами.

9.2. Подписывая Договор на оказание платных услуг Заказчик настоящим подтверждает, что он ознакомился с настоящим положением о правилах поведения и правилах оказания платных услуг в студии по коррекции фигуры Исполнителя и обязуется соблюдать их, обеспечить их соблюдения Заказчиком.

DivineBody
Студия коррекции фигуры