



GEOVANY SALAZAR
PROFESIONALES EN BELLEZA

TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS



1. Introducción

La presente Política de Privacidad establece los términos bajo los cuales Geovany Salazar Peluquería usa y protege la información proporcionada por los usuarios al momento de utilizar su sitio web o de manera personal. Geovany Salazar Peluquería está comprometida con la seguridad de los datos de sus usuarios. Cuando solicitamos información personal con la que usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que solo se empleará de acuerdo con los términos de este documento. Esta Política de Privacidad puede cambiar con el tiempo o ser actualizada; por lo tanto, le recomendamos revisar continuamente esta página para asegurarse de estar de acuerdo con dichos cambios.

La razón por la que este documento es importante es porque recoge todas las características que se ejecutaran legalmente en el contrato comercial que celebraras con nosotros, aquí podrás conocer al detalle todos los procedimientos.

Leer este documento es tu responsabilidad, si tienes alguna pregunta, puedes realizarla contactando a Geovany Salazar peluquería teléfono 3045377150 - 3163147038

2. Información que es Recogida

Nuestro sitio web y de manera personal puede recoger información personal como: nombre, información de contacto (como dirección de correo electrónico) e información demográfica.

Adicionalmente, cuando sea necesario, se puede requerir información específica para procesar pedidos, realizar entregas o emitir facturas.

3. Uso de la Información Recogida

La información recogida en nuestro sitio web y personal se emplea para: Proporcionar el mejor servicio posible, mantener un registro de usuarios y pedidos (si aplica), y mejorar nuestros productos y servicios.

Enviar correos electrónicos periódicos con ofertas especiales, nuevos productos y otra información publicitaria que consideremos relevante para usted. Estos correos electrónicos se enviarán a la dirección proporcionada y podrán ser cancelados en cualquier momento.

4. Principio de Información

La redacción y publicación de este documento, se desarrolla en cumplimiento del principio de "información", consagrado en el estatuto del consumidor, ley 1480 de 2011.

Estar informado es un derecho del consumidor que se ejerce a través de todas las descripciones que abarcan las comercializaciones de bienes y servicios.

Para considerarse que el cliente efectivamente este "informado" se seguirá este procedimiento:

- A. **En presencialidad:** El cliente sabrá la disponibilidad del documento y tendrá acceso facil y libre a este a través de alternativas digitales que le permitirán tener los términos y condiciones en su

dispositivo celular o de computación.

- B. **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 le indicara al cliente que mantener comunicaciones con la EMPRESA y asistir a las citas programadas, es una aceptación de estos términos y condiciones

5. Solicitud del Servicio

Al momento de solicitar un servicio, el cliente se hace responsable de este, como cualquier consecuencia previamente informada.

Procedimientos previos: Debido a que el desarrollo de los servicios estéticos depende de la salud, consistencia y calidad del cabello, uñas, y piel del cliente que lo solicita, la empresa realizara protocolos previos que permitan una recomendación transparente frente a los acabados deseados por este, estos protocolos pueden ser:

- A. Análisis físico, previo a la contratación del servicio donde uno de nuestros colaboradores expondrá el cabello a una prueba de resistencia, que medirá su aguante a los tratamientos solicitados por el cliente.
- B. El diligenciamiento de una ficha técnica, en donde se consagrarán las diferentes preexistencias que puedan afectar a la salud del

cabello, uñas y piel 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 uñas y piel, 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 uñas y piel no corresponde con la realidad. En ningún caso la negativa de la empresa le da derecho al cliente a solicitar un reembolso de los dineros ya pagados.

- C. Mechón de prueba (TEST DE PRUEBA): El análisis físico se denominará mechón de prueba, este procedimiento tendrá un valor de sesenta y cinco mil pesos mte\$65.000 abonables al proceso de color. Si al momento de realizar el test la prueba no es apta, se dejará el cabello en las mismas condiciones antes de realizar el test, esto aplica para colocar nuevamente color en el mechón.

- D. Consentimiento informado: como procedimiento previo 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

justificación para solicitar el reembolso del dinero abonado. Se presume que el cliente conoce esta condición al momento de realizar dicho anticipo o pago.

E. Disponibilidad del estilista manicurista y esteticista: Aunque nuestro salón tiene altos estándares de disciplina y cumplimiento, debido a factores que no controlamos, la disponibilidad no está garantizada, es por esto que el cliente esta dispuesto a realizarse el servicio con otro profesional colaborador de Geovany Salazar peluquería si se requiere.

F. Solicitud del servicio por un menor de edad: Los menores de edad tendrán que estar acompañados por un tutor responsable quien será que firme la ficha técnica y consentimiento informado si hay lugar a ello de acuerdo al servicio. Geovany Salazar peluquería 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

6. Calidad del Servicio

Geovanny Salazar peluquería 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 de nuestros colaboradores. Nuestro compromiso por

la excelente prestación del servicio es el pilar fundamental de nuestro éxito

7. Artículos utilizados en el servicio

Nuestro servicio utiliza artículos cosméticos o de terceros. Este uso esta 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 solo utilizara artículos que estén avalados por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA)

8. Reserva, Abono y cancelación

A. **Reserva**: Para realizar la reserva previa del servicio requerido, se podrá realizar por los diferentes medios con que cuenta Geovany Salazar peluquería así:

Reservas en linea:

https://reservas.lazio.co/geovany_salazar_peluqueria

Whatsapp: 3045377150 - 3163147038

Línea telefónica:

3045377150 / 3163147038

Si por el link de reservas en línea no encuentra el servicio u horario disponible para realizar una reserva, lo puede solicitar a nuestras líneas de atención donde será atendido para el agendamiento.

Le recomendamos realizar este contacto con anticipación suficiente para garantizar que el servicio esté disponible en la fecha.

B. Abono: La práctica de nuestros servicios, comienza desde el momento en que es solicitado. Antes de que el cliente asista a su agenda física, nuestros colaboradores deben organizar espacios, productos y disponibilidad para poder garantizar la prestación del servicio contratado, es por esto que para garantizar el cumplimiento del cliente, nuestra empresa exigirá un abono de ochenta mil pesos mcte (\$80.000) para los procesos de diseños de color, los cuales serán descontados de la totalidad del servicio al momento de asistir a la cita programada.

Parágrafo: Geovany Salazar peluquería, se reserva el derecho de solicitar o no el pago del abono. El no pago del abono por una o varias ocasiones, debido a decisiones de GS, no otorga derecho alguno sobre este concepto y en cualquier momento, sin previo aviso, cualquier colaborador de GS podrá solicitar el pago del mismo.

C. Reembolso del abono: El abono salvo excepciones, no es reembolsable, pero si es parte del monto total de la prestación del servicio. La aplicación del valor monetario dado como abono para garantizar la agenda y disponibilidad del personal, será

una resta de la totalidad del abono a la totalidad del costo del servicio.

El abono será reembolsado en los siguientes eventos

1. Que el cliente solicite a través de medios idóneos el reembolso cinco (5) días hábiles antes de la fecha programada para prestar el servicio estético. Solicitar el reembolso hará que la cita programada sea cancelada.
2. Que el cliente, por fuerza mayor o caso fortuito, no pueda recibir el servicio estético durante los tres meses calendario, contados a partir de la fecha asignada para la prestación del servicio estético.
3. En caso de incumplimiento o de no responder el mensaje de confirmación de la cita programada, el cliente deberá gestionar de nuevo una nueva asignación de agenda, con un nuevo abono.

D. Reasignación de agenda: El cliente tendrá derecho a solicitar la reasignación de la agenda, cumpliendo los mismos plazos establecidos en el punto 1 claudula C, que habla sobre el reembolso del abono, a través de un mensaje que establezca la nueva fecha tentativa. La disponibilidad de la agenda elegida dependerá de la actividad comercial de Geovany Salazar

Peluquería y esta no se garantizara.

Parágrafo: Eventos de reasignación de agenda: En los servicios realizados el cliente tendrá derecho a solicitar por una (1) vez la reasignación.

Parágrafo: Reagnacion adicional: Nuestra empresa entiende que existen situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que imposibilitan la asistencia física del cliente, siempre y cuando las razones sean justificables, se podrá pedir una reasignación sin costo adicional.

E. Cumplimiento de la agenda por parte de Geovany Salazar Peluquería:

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 las actividades comerciales, estaremos obligados solo 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.

F. Aplicación al derecho de retracto:

Consagrado en el artículo 47 de estatuto del consumidor, tiene limitaciones en su aplicación: Frente este presupuesto, el numeral 9 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

9. Garantías y Resultados

A. Garantía legal: en concordancia con el artículo 7 del estatuto del consumidor, la prestación de los servicios tiene una obligación de medio y la garantía 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 Geovany Salazar peluquería dará garantía por el resultado de los servicios estéticos y únicamente responderá por la calidad de los procedimientos empleados para buscar el resultado.

B. Termino de garantía legal: de acuerdo con el artículo 8 del estatuto del consumidor, el término de la garantía será de seis (6) días calendario, contados a partir de la fecha en que se recibió

el servicio estético. Esta información se informara de manera específica y detallada así:

Cabello: Debido a que existe cierta aleatoriedad en el proceso de aplicación de decolorantes y colorantes en el cabello, el cliente entiende que la promesa de resultado del servicio puede variar en tono y contraste con lo solicitado y se medirá el resultado con los estándares artísticos del colaborador. Bajo ningún concepto el cliente podrá exigir la aplicación de un nuevo color en el desarrollo de la garantía.

Uñas: Se deberá enviar foto de evidencia, para el servicio de Gel Polish la garantía se pierde si se retira el producto, para uñas acrílicas solo aplica por desprendimiento, si una uña se quiebra (golpe, mal uso;) la garantía queda a nuestro criterio, tener en cuenta que las uñas grasas, débiles escamosas, tienen desprendimiento del producto, en estos casos la garantía quedara a nuestro criterio.

Observación: la manipulación de productos como tintes, maquillaje, o químicos pueden manchar la uña, bronceadores, aceites y la manipulación constante de agua son causantes de desprendimiento en uñas acrílicas.

Facial: los resultados son variables y personalizados, ya que dependen de factores individuales como genética, estado de la piel, alimentación, hábitos de cuidado, exposición solar y constancia en el seguimiento de las recomendaciones posteriores, no se garantiza un resultado específico o idéntico al de otras personas, ni la permanencia del efecto en el tiempo, en

algún caso de alguna reacción, se evaluara si el cliente informo previamente sus condiciones médicas, alergias o tratamientos dermatológicos

C. Solicitud de garantía: se tramitará bajo este procedimiento:

1. Se escuchará la queja referente del cliente con respecto al servicio recibido
2. Se evaluará si efectivamente el cliente fue informado de manera debida de los efectos secundarios, de las recomendaciones sobre tratamientos o cuidados posteriores
3. Se evaluará si el cliente realizo alguna acción que afecto el resultado
4. Se evaluará el protocolo realizado para desarrollar el servicio, tiempos, productos, el cual queda en una bitácora el mismo día que es realizado el servicio.
5. Se responderá a la solicitud de garantía, soportando la respuesta con la documentación correspondiente.
6. Si la solicitud de garantía es pasada los 6 días, se realizara evaluación por parte de Geovany Salazar peluquería.

10. Reserva y Reputación

A. Reserva del cliente: Debido a que Geovany Salazar peluquería tiene presencia en redes sociales, se entiende que la reputación del mismo puede verse afectada por testimonios públicos, es por esto que se establece un apartado de reserva así:

El cliente se compromete a comunicar cualquier queja, reclamo, petición o sugerencia de manera reservada, respetuosa y adecuada, evitando informar a terceros sobre alguna inconformidad que se presente por ocasión del servicio, esta se aplicara durante seis (6) meses calendario partir de la cual el cliente ponga a disposición de la empresa la información que fundamente la inconformidad, y es responsabilidad de la empresa responder de manera suficiente cualquier queja, reclamo, petición, o sugerencia presentada por el cliente, so pena del levantamiento de la presente reserva. Estas se resolverán de acuerdo a los términos establecidos por el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

11. Derechos de imagen

Cesión de derechos de imagen: Es posible que algún colaborador de Geovany Salazar peluquería le solicite al cliente ser fotografiado o filmada para realizar 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 al artículo 15 de la constitución política.

aceptación: aceptar la voluntad del cliente para participar en fotografías o medios visuales.

Autorización de uso de imagen: El cliente, al aceptar los presentes Términos y Condiciones y al hacer uso de los servicios de **Geovany Salazar Peluquería**, autoriza de manera expresa, previa e informada al salón para la **captación, reproducción y publicación de fotografías, videos o cualquier otro registro audiovisual** en el que pueda aparecer parcial o totalmente su imagen, con fines estrictamente relacionados con la promoción, publicidad y posicionamiento de la marca.

Alcance de la autorización: la autorización incluye el uso de medios físicos, redes sociales, pagina web, material publicitario y cualquier otro canal de comunicación propio del salón, la autorización es otorgada a título gratuito, sin que genere remuneración, canon o contraprestación económica alguna a favor del cliente, esta no tiene limitación territorial, pudiendo ser utilizada en Colombia y en el exterior, tendrá vigencia indefinida salvo manifestación expresa en contrario por parte del cliente.

Limitaciones: El salón se compromete a dar un uso responsable de la imagen y a no emplearla en contextos que atenten contra la dignidad, el buen nombre o la honra del cliente,

Propiedad intelectual del material: Todo el material captado dentro de las instalaciones o durante la prestación de los servicios será **propiedad exclusiva de Geovany Salazar Peluquería**, quien podrá conservarlo en sus archivos, editarlo, modificarlo y difundirlo en los términos descritos.

12. VALES DE REGALO, PREMIOS Y OBSEQUIOS:

1. Naturaleza de los vales, premios y obsequios: los vales, premios y obsequios entregados por **Geovany Salazar Peluquería**, ya sea en sorteos, rifas, promociones, actividades publicitarias o cortesías, constituyen un beneficio exclusivamente en especie y en ningún caso podrán ser canjeados, redimidos o convertidos en dinero en efectivo.

2. Excedentes: en caso de que el servicio o producto elegido por el beneficiario exceda el valor del vale, premio u obsequio otorgado, el cliente deberá asumir directamente la diferencia o excedente correspondiente.

3. Vigencia: Todo vale, premio u obsequio tendrá una vigencia máxima e improrrogable de **tres (3) meses** contados a partir de la fecha de su expedición o de la notificación al ganador. Vencido dicho plazo, el beneficio perderá automáticamente su validez sin lugar a reclamación alguna.

4. Transferibilidad: Los vales, premios y obsequios son de carácter **personal e intransferible**. Únicamente podrán ser reclamados y utilizados por la persona a cuyo nombre fueron otorgados. No se permite la cesión, transferencia ni comercialización de estos a terceros.

5. Veracidad de la información: La persona ganadora o beneficiaria deberá suministrar información veraz, completa y comprobable al momento de reclamar o utilizar el vale, premio u obsequio. El suministro de datos falsos, incompletos o

inexactos dará lugar a la pérdida automática del beneficio, sin que exista obligación de compensación o sustitución por parte del salón.

6. Limitaciones:

- El uso del vale, premio u obsequio está sujeto a la disponibilidad de agenda y a los procedimientos regulares de reserva del salón.
- Los beneficios no son acumulables con otras promociones, descuentos o campañas vigentes, salvo indicación expresa en contrario.
- El salón se reserva el derecho de verificar el cumplimiento de estas condiciones antes de autorizar la prestación del servicio o la entrega del beneficio.

13. REEMBOLSO PRODUCTOS MINORISTAS

Los productos de uso capilar, cosmético o estético que **Geovany Salazar Peluquería** ofrece para venta minorista están destinados exclusivamente al consumo personal del cliente y no podrán ser revendidos o comercializados sin autorización expresa y escrita del salón.

- **Condiciones de venta:** Todas las ventas son definitivas. No se aceptan devoluciones ni cambios, salvo que el producto presente defectos de fabricación o se encuentre en mal estado al momento de la entrega. El cliente deberá revisar el estado del producto en el momento de la compra. Una vez recibido a

satisfacción, no habrá lugar a reclamaciones posteriores por daños físicos en el empaque o contenido. Los precios corresponden a la tarifa vigente en el punto de venta al momento de la adquisición e incluyen los impuestos aplicables según la legislación colombiana.

- **Garantía legal:** Los productos cuentan con la garantía legal establecida en la normativa colombiana (Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor). Aplica únicamente para defectos de calidad, idoneidad o seguridad atribuibles al fabricante. En estos casos, el salón gestionará la reclamación conforme a los procedimientos establecidos por el proveedor o fabricante. No procederá la garantía en casos de mal uso, manipulación indebida, almacenamiento inadecuado o uso distinto al recomendado en la etiqueta o indicaciones del producto.
- **Limitación de responsabilidad:** El cliente es responsable de informar alergias, condiciones médicas o tratamientos previos que puedan generar reacciones adversas. El salón no se hace responsable por efectos secundarios derivados del uso del producto cuando no se haya seguido la recomendación del personal autorizado o las instrucciones del fabricante.
- **Aceptación:** Al efectuar la compra, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado

las presentes condiciones de venta, así como las recomendaciones de uso del producto adquirido.

14. PRENDAS DE VESTIR

Durante la prestación de los servicios, **Geovany Salazar Peluquería** proporcionará a los clientes capas y elementos de protección con el fin de minimizar riesgos de manchas o daños en la ropa. Sin embargo, el cliente reconoce y acepta que, debido a la naturaleza de los servicios de peluquería, estética y spa, existe la posibilidad de que sus prendas de vestir se vean afectadas por productos químicos, colorantes, aceites, cremas u otros insumos utilizados en los procedimientos.

- **Exoneración de responsabilidad:** El salón **no se hace responsable por manchas, deterioros, decoloración, quemaduras, roturas o cualquier otro daño** ocasionado en la ropa, calzado, accesorios u objetos personales del cliente durante la prestación de los servicios.
- **Recomendación:** Se recomienda a los clientes asistir con prendas cómodas y adecuadas para los procedimientos, evitando el uso de ropa delicada, costosa o susceptible de dañarse.