

# РЕГЛАМЕНТ

## студии Тайских спа-процедур «Thai Sabai»

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент (далее - Регламент) устанавливает единые требования к организации и оказанию Тайских спа-процедур по уходу за лицом и телом в студии спа-процедур «Thai Sabai» (далее - Студия), порядок взаимодействия с клиентами, требования к персоналу, меры безопасности, санитарные нормы и правила конфиденциальности.

1.2. Регламент разработан в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ГОСТ Р 55321-2023 «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования»;
- санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами.

1.3. Регламент обязателен для исполнения всеми сотрудниками Студии, а также подлежит доведению до сведения клиентов. Факт обращения за услугой означает согласие клиента с настоящим Регламентом.

1.4. Студия оказывает спа-услуги (процедуры) немедицинского характера. Все процедуры проводятся с целью релаксации, ухода за телом, улучшения самочувствия, помогут расслабиться, почувствовать легкость, насладиться здоровым образом жизни и не заменяют медицинскую помощь. Учитываются противопоказания и индивидуальные особенности клиентов. При наличии противопоказаний необходима консультация специалиста.

1.5. Спа-услуга может быть представлена в виде единичного ухода, спа-пакета или спа-программы.

### **2. Правила обслуживания клиентов**

#### **2.1. Этапы обслуживания**

##### **2.1.1. Запись и встреча клиента:**

- приём звонков, сообщений и личных обращений;
- подтверждение записи за 1-2 часа до процедуры;
- встреча клиента, приветствие, предложение напитка (при наличии).

##### **2.1.2. Предварительная консультация:**

- знакомство с клиентом, выяснение целей визита;
- информирование о противопоказаниях и правилах посещения;
- предложение ознакомиться с Регламентом и прейскурантом;
- подписание **Согласия на проведение процедур.**

### **2.1.3. Знакомство с услугами и мастером:**

- описание предлагаемых процедур, их пользы и возможных ощущений;
- представление мастера, информирование о его квалификации.

### **2.1.4. Оказание услуг:**

- строгое соблюдение технологии процедуры;
- поддержание комфортного микроклимата, температуры, освещения;
- корректное взаимодействие с клиентом в процессе.

### **2.1.5. Завершение обслуживания и расчёт:**

- информирование о завершении процедуры, рекомендации по уходу;
- предложение чая, воды, отдыха;
- расчёт, выдача чека, приглашение повторно посетить Студию.

## **2.2. Правила общения с клиентами**

### **2.2.1. Входящие звонки:**

- ответ не позднее 3-4 гудков;
- приветствие;
- вежливый тон, разговор без лишних пауз.

### **2.2.2. Исходящие звонки (подтверждение записи):**

- приветствие, представление, уточнение удобного времени;
- корректное завершение разговора.

### **2.2.3. Общение лично:**

- обращение на «Вы»;
- активное слушание, без перебивания;
- запрет на обсуждение личной жизни клиентов с другими сотрудниками.

### **2.2.4. Решение конфликтных ситуаций, споров, разногласий:**

- выслушать (принять) претензию;
- при наличии обоснованных претензий Студия вправе: безвозмездно устранить недостатки; соразмерно уменьшить стоимость услуги; сделать скидку; провести повторную процедуру; произвести возврат денежных средств;
- при невозможности решить на месте - передать информацию руководителю;
- в случае невозможности урегулирования спора путём переговоров, он подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

### **2.2.5. Опросы и работа с отзывами:**

- после процедуры предложить оставить отзыв;
- на отрицательные отзывы отвечать вежливо, предлагать решение.

## **2.3. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ**

### **2.3.1. Бронирование:**

- запись производится по телефону, через мессенджеры или лично;
- бронь удерживается 15 минут, после чего может быть передана другому клиенту.

### **2.3.2. Опоздания:**

- при опоздании до 15 минут процедура сокращается без изменения стоимости;
- при опоздании более 15 минут запись аннулируется.

### **2.3.3. Рекомендации:**

- приходить за 10-15 минут до начала процедуры;
- сообщать до начала процедуры о наличии заболеваний, медицинских противопоказаний, недомогания;
- соблюдать тишину, не использовать громкую связь.

### **2.3.4. Запреты и ограничения:**

Клиентам запрещается:

- находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- курить, проносить и распивать спиртные напитки;
- грубить, оскорблять персонал, высказывать угрозы, применять физическое и иное насилие;
- приводить с собой домашних животных;
- находиться в зоне процедур без одежды, не предусмотренной форматом услуги;
- приносить в зоны проведения процедур стеклянную тару, опасные и хрупкие предметы;
- нарушать санитарные нормы (мусорить, портить имущество).

Студия вправе отказать в обслуживании клиенту нарушающему настоящие Правила.

## **2.4. ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ и противопоказания, информирование о рисках и согласие на процедуры**

2.4.1. Спа-услуги (процедуры) соответствуют требованиям стандарта и интересам клиентов, являются безопасными для жизни, здоровья, имущества клиентов и для окружающей среды, отвечают требованиям действующего законодательства, правилам, документам по стандартизации.

2.4.2. Перед оказанием услуг Администратор обязан проинформировать клиента о возможных рисках, противопоказаниях, ощущениях, особенностях послепроцедурного ухода.

2.4.3. Перед проведением процедуры клиент подписывает **Согласие на проведение процедуры**, где подтверждает ознакомление с противопоказаниями и отсутствие таковых, а также предупреждается о последствиях сокрытия информации о состоянии здоровья. Подписание данного согласия необходимо для обеспечения безопасности оказываемой услуги.

2.4.4. При отказе клиента от подписания согласия на проведение процедуры составляется соответствующий акт.

2.4.5. Без подписанного согласия проведение процедуры **не допускается (запрещено)**.

2.4.6. В случае наличия противопоказаний Студия вправе:

- предложить альтернативную процедуру, не имеющую противопоказаний;
- отказать в оказании услуги.

2.4.7. При сомнениях в безопасности процедуры (например, при наличии скрытых противопоказаний, о которых клиент не сообщил) специалист вправе приостановить процедуру или отказать в её проведении.

2.4.8. **ПЕРЕЧЕНЬ ПРОТИВОПОКАЗАНИЙ К ПРОЦЕДУРАМ:**

Абсолютные противопоказания, в том числе:

- болезни крови, внутренние кровотечения;
- недостаточность кровообращения;
- аневризмы сосудов и аорты;
- гнойные процессы (проявления) любой локализации;
- остеомиелит;
- туберкулез;
- туберкулез;
- эпилепсия, судорожные состояния;
- отек части легкого;
- цирроз печени;
- гемофилия;
- цинга;
- гангрена;
- гипертоническая болезнь;
- венерические заболевания, СПИД;
- психические заболевания;
- аллергия на некоторые составные элементы массажных (косметических) средств;
- тромбоз, тромбофлебиты и другие формы варикозного расширения вен;
- воспаление кровеносных и лимфатических сосудов;
- острые сердечные заболевания;
- легочно-сердечная недостаточность;
- тяжелые нарушения сердечного ритма;

- заболевания органов брюшной полости с склонностью к кровотечениям;
- онкологические заболевания (злокачественные новообразования и опухоли);
- сахарный диабет (некомпенсированный);
- почечная и печеночная недостаточность;
- другие.

Временные противопоказания, в том числе:

- аллергические кожные реакции;
- грибковые поражения кожи и повреждение кожного покрова в зоне воздействия;
- тошнота, рвота и другие симптомы пищевого отравления;
- различные кровотечения;
- инфаркты;
- болевой синдром неясной этиологии;
- инсульты;
- прием психотропных препаратов;
- воспаления лимфатических узлов;
- ОРВИ, грипп, повышенная температура, острые воспалительные процессы;
- состояние алкогольного или наркотического опьянения;
- беременность, период грудного вскармливания;
- периоды после аборт и родов;
- наличие кардиостимулятора, металлоконструкций, имплантов;
- другие.

Противопоказания к локальным процедурам:

- повреждение кожного покрова;
- ссадины, аллергические высыпания, свежие татуировки;
- камни в почках и желчном пузыре;
- нейродермит;
- экзема;
- псориаз;
- пупочная грыжа;
- большие и объемные невусы, родинки;
- заболевания молочных желез;
- другие.

### **3. Требования к персоналу**

#### **3.1. Должностные инструкции**

3.1.1. По каждой должности (администратор, мастер, уборщица) разработаны должностные инструкции, которые определяют права, обязанности, ответственность.

3.1.2. Персонал проходит медицинские осмотры в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **3.2. Правила внешнего вида**

3.2.1. Сотрудники должны иметь опрятный внешний вид, соблюдать форму одежды с соблюдением личной гигиены.

3.2.2. Мастера используют профессиональную форму.

3.2.3. Запрещены:

- резкий запах духов, туалетной воды;
- украшения, которые могут травмировать клиента или мешать работе.

3.2.4. Персонал обязан:

- знать и соблюдать настоящий Регламент;
- соблюдать правила личной гигиены и санитарные нормы;
- хранить конфиденциальную информацию о клиентах;
- повышать квалификацию.

## **3.3. Правила внутреннего распорядка**

3.3.1. Ведение учета рабочего времени.

3.3.2. Соблюдение графика труда и отдыха: перерывы устанавливаются с учётом загрузки.

3.3.3. Ведение клиентской базы: фиксация проведённых процедур, учет предпочтений клиентов.

3.3.4. Работа с терминалом (кассой): все оплаты проходят через терминал (кассовый аппарат).

## **4. Санитарные нормы**

### **4.1. Соблюдение санитарных норм и правил, очистка, дезинфекция.**

### **4.2. Подготовка рабочих мест**

4.2.1. Рабочее место подготавливается до прихода клиента, оснащено материалами, отвечающими требованиям безопасности, производственной санитарии, эстетики и эргономики.

4.2.2. После каждой процедуры:

- убрать рабочую зону;
- продезинфицировать поверхности (кушетку, столик);
- сменить бельё, полотенца;
- обработать руки мастера;
- утилизировать одноразовые материалы.

4.2.3. Даже после непродолжительной консультации рабочая зона приводится в порядок до прихода следующего клиента.

### **4.3. Требования к использованию косметических и иных средств и использование одноразовых расходных материалов**

- 4.3.1. Используются качественные средства.
- 4.3.2. Дозаторы и флаконы без повреждений.
- 4.3.3. Косметические средства хранятся при температуре, указанной производителем.
- 4.3.4. Для каждого клиента используются одноразовые простыни, полотенца, шапочки, тапочки (или многоразовые, прошедшие стирку при высоких температурах).
- 4.3.5. Салфетки, ватные диски, перчатки – только одноразовые.
- 4.3.6. Многоразовый текстиль стирается с использованием дезинфицирующих средств.

#### **4.4. Утилизация отходов**

- 4.4.1. В Студии предусмотрены ёмкости для сбора отходов.

### **5. Безопасность**

#### **5.1. Пожарная безопасность**

- 5.1.1. В Студии соблюдаются требования пожарной безопасности.

- 5.1.2. Запрещено:

- загромождать проходы и пути эвакуации;
- оставлять включённые электроприборы без присмотра;
- хранить легковоспламеняющиеся жидкости в процедурных кабинетах.

#### **5.2. Инструктажи по технике безопасности, охране труда, оказанию первой помощи**

- 5.2.1. Все сотрудники проходят инструктажи, в том числе при приеме на работу.

### **6. Политика конфиденциальности и обработки персональных данных**

- 6.1. Студия обрабатывает персональные данные клиентов в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

- 6.2. Цели обработки:

- идентификация клиента;
- обеспечение безопасности процедур (учёт противопоказаний);
- ведение клиентской базы;
- информирование об акциях (с согласия клиента).

- 6.3. Перечень обрабатываемых персональных данных:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- информация об отсутствии противопоказаний (только факт отсутствия).

- 6.4. Студия **НЕ СОБИРАЕТ** и не обрабатывает медицинские диагнозы, сведения о состоянии здоровья, а также биометрические и иные данные.

- 6.5. Согласие на процедуру не является медицинской анкетой и не содержит персональных данных о здоровье клиента.

6.6. Хранение подписанных согласий - 3 года.

## 7. Ответственность сторон.

7.1. Студия несёт ответственность:

- за качество оказываемых услуг;
- за безопасность применяемых материалов и оборудования;
- за сохранность имущества клиента, переданного на хранение.

7.2. Студия **НЕ НЕСЁТ** ответственности:

- за последствия, наступившие в результате сокрытия клиентом информации о противопоказаниях и (или) недостоверностью представленной информации;
- за ущерб, причинённый здоровью клиента в результате несоблюдения им рекомендаций специалиста;
- за ценные вещи и денежные средства, оставленные без присмотра.

7.3. Клиент несёт ответственность:

- за достоверность предоставленной информации о противопоказаниях;
- за соблюдение настоящего Регламента;
- за сохранность личных вещей.

## 8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Регламент размещается на информационном стенде в зоне ожидания и на официальном сайте Студии.

8.2. Студия оставляет за собой право вносить изменения в Регламент. Изменения вступают в силу с момента опубликования.

8.3. Регламент вступает в силу с «14» 03 2026 года.

