

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.

2.1.6 Подарочный сертификат:

- подарочный сертификат, реализуемый Студией, является подтверждением внесения Клиентом предварительной оплаты (аванса) за будущие услуги;
- клиент вправе в любое время отказаться от получения услуг по сертификату и потребовать возврата уплаченных денежных средств;
- возврат денежных средств производится в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения Студией письменного заявления Клиента;
- возврат осуществляется на тот же счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата. При оплате наличными денежными средствами возврат производится из кассы Студии;
- Студия вправе удержать из возвращаемой суммы документально подтвержденные расходы, фактически понесенные в рамках подготовки к оказанию услуги по заявке Клиента.

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;
- приоритетным способом подтверждения записи в Студии является ответ Клиента в официальном мессенджере Студии. Подтверждение, полученное иным способом (по телефону, через сайт или лично), учитывается только при наличии соответствующего подтверждения в мессенджере. В случае отсутствия подтверждения через мессенджер запись считается недействительной, а время мастера может быть занято другими клиентами.

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. Систематические отмены и основания для отказа в услуге:

- Студии оставляет за собой право ограничивать или изменять условия обслуживания Клиентов, которые систематически (два или более раза в течение 30 дней) отменяют запись с нарушением установленного срока уведомления либо не являются на процедуру без предупреждения;
- к таким Клиентам могут применяться меры, включая, но не ограничиваясь: отказ от приоритетной записи, возможное требование 100% предоплаты, а в

случае грубого и неоднократного нарушения - отказ в дальнейшем обслуживании.

- Студия вправе удержать из возвращаемой суммы по произведенной предоплате документально подтвержденные расходы, фактически понесенные в рамках подготовки к оказанию услуги по заявке Клиента.

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, тромбозы 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 ~~17~~ 03 _____ 2026 года.

