

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

### PROMOCIONES

Nuestras promociones se publican de manera semanal o quincenal a través de nuestros medios de comunicación y/o redes sociales (página web, Facebook, Instagram o WhatsApp). En todos los casos las promociones tendrán un perfil específico para cada tipo de cabello y necesidad, entendiéndose que las promociones tienen condiciones para que se puedan hacer válidas.

Previo a la reservación de la cita, se le dará a conocer al cliente a través de alguno de nuestros medios de comunicación, el perfil de cabello en el cual aplicará cada promoción considerando las siguientes características: largo, abundancia, porosidad, cabellos decolorados previamente, manchados, sin resistencia a una decoloración más, teñidos de negro, castaño oscuro, rojo y todos los tonos derivados, cabellos con henna, keratinas, alaciados, nanoplastías, extensiones, rizos permanentes, y cualquier otra característica no enunciada.

### CONSULTA

Derivado de esta situación se le invitará al cliente a reservar **una consulta la cual tiene costo de \$ 499 m/n.** Esta consulta es para diagnóstico capilar y asesorar al cliente para que pueda lograr su expectativa y/o mejores resultados. La asesoría es personalizada de acuerdo a la expectativa del cliente y a su tipo de cabello. Se debe considerar que cada cabello es diferente y tiene estructura diferente así como un historial de procesos químicos que particularmente pudiera haber realizado el cliente y de los cuales dependerá el resultado que se le pueda ofrecer. **Por lo tanto se llevara a cabo este protocolo.**

1. Se le darán al cliente **tres** opciones con base en las promociones que estén vigentes con el propósito de obtener el mejor resultado de acuerdo a la expectativa del cliente.
2. En esta **asesoría personalizada**, se le darán al cliente opciones de servicios específicos con **costo adicional** para lograr su expectativa los cuales pueden ser tratamientos pre decoloración, durante la decoloración, posteriores a la decoloración y tratamientos de cuidado en casa.
3. **En caso de que el cliente solo quiera hacer uso de su promoción lo podrá hacer sin los servicios adicionales, sin embargo el resultado podrá ser variable y no necesariamente se logrará la expectativa del cliente.**
4. Es importante considerar que el resultado esta relacionado con la condición de cada cabello y el **material** que el cliente nos proporcione para trabajar.
5. **El principal objetivo de la asesoría es que el cliente cuide su cabello.**
6. **Este criterio de asesoría aplicará también en servicios de ceja con micro pigmentación.**

Si el día de la cita el cliente decide quedarse y realizarse el servicio el **depósito de su consulta** se tomará a cuenta de la promoción que elija o en su caso del servicio a la carta que elija. Si fuese el caso contrario y el cliente decidiera no quedarse después de recibir su asesoría, podrá solicitar el **30%** del reembolso de su consulta ya que el monto restante cubrirá nuestros gastos publicitarios, gastos operativos y gastos administrativos (**los reembolsos por consulta se devolverán el día martes por medio de una transferencia**).

## PROCESO DE RESERVACIÓN DE CONSULTA

### I. CITAS

Las citas se solicitan vía telefónica o a través de la página oficial de Facebook <http://www.facebook.com/ByStudio316/> o Instagram <https://www.instagram.com/studio316bc> o WhatsApp <https://wa.me/5511582192> depositando la cantidad aplicable por concepto de consulta (**\$499.00 m/n**), que se tomará a cuenta de la opción que se elija.

### II. CUENTA DE DEPÓSITO OFICIAL

**Banco Santander**  
**Noemi Ludim Díaz Jurado**  
**Clabe 014180606099916606**  
**Cuenta 60609991660**  
**Tarjeta 5579070103994458**

III. Las reservaciones se realizan mediante una transferencia SPEI, depósito en ventanilla del banco Santander o depósito en OXXO.

IV. Se deberá enviar la foto o captura de pantalla del comprobante de pago con el nombre de la persona para reservar la cita.

### CONDICIONES DE PAGO

Todos los precios y promociones aplican pagando en efectivo (dinero o transferencia); aceptamos pagos de contado con tarjeta de crédito o débito. Asimismo, tenemos opción a meses sin intereses (hasta 6 meses).

**No aceptamos pagos con American Express.**

Cada semana tenemos paquetes en promoción y estas promociones siempre tendrán condiciones en la forma de pago, el cliente deberá consultar en que formas de pago aplica la promoción; puede consultarlo por chat de Facebook, chat de Instagram, chat de WhatsApp o directo en sucursal. Si el cliente no cumple con la condición en la forma de pago, la promoción no será válida.

### FACTURACIÓN

I. La nota de remisión o ticket no es un comprobante fiscal o factura.

II. Todos nuestros precios ya incluyen IVA.

III. El cliente puede solicitar su factura en la recepción de cada sucursal; será indispensable que el cliente proporcione sus datos fiscales para recibir su factura dentro del mes en el cual se realizó el servicio.

IV. De igual manera el cliente podrá solicitar su factura a través de nuestra página oficial de Facebook o a través de nuestro WhatsApp oficial durante el mismo mes que se haya realizado el servicio.

### NO APLICA GARANTÍA

**En ningún caso aplicará garantía por los servicios realizados. Se deberá entender que la naturaleza de nuestros servicios nos imposibilita a dar garantía de 90 días. Por lo tanto, es importante comprender que el resultado satisfactorio de nuestros servicios está relacionado con la condición particular del cabello y/o piel de cada cliente. De igual manera, los procesos que realizamos al ser cambios químicos no corresponden a un patrón estandarizado en los resultados, por ejemplo, existen químicos que su duración no será mayor a 5 días en el cabello de un cliente, en contraste, el resultado en el cabello de otro cliente podría ser mayor a 5 días lo cual dependerá de los cuidados, estructura capilar, antecedentes capilares y ciertas condiciones descritas en el módulo de promociones.** Sin embargo, cuando el Cliente esté inconforme o insatisfecho después de haber recibido el servicio y dé aviso durante las primeras 72 horas mediante mensaje a la página de Facebook, deberá enviar su ticket de compra y podrá recibir un servicio adicional gratuito que consistirá en un retoque o arreglo conforme a las condiciones y limitaciones que se señalan a continuación:

**NOTA: Para hacer efectivo este servicio adicional gratuito, el cliente cuenta con un plazo de una semana, y deberá hacerlo, sin excepción, de lunes a jueves en la sucursal donde se prestó el servicio, con el**

**especialista responsable del trabajo y dentro del horario de atención de la sucursal, previa programación de la cita con el especialista. IMPORTANTE: En caso de que el cliente no asista a su cita, se dará por realizado el servicio gratuito que se ofrece. NO EXISTE la posibilidad de reagendar o cancelar estas citas porque afecta nuestra operación.**

#### **Cortes de cabello**

- No aplica en cortes de cabello debido a que nuestras promociones sólo incluyen un despunte de máximo 3 cm.

#### **Servicios de Color**

- Cuando el cliente esté insatisfecho con el resultado de su coloración, aplicará un **matiz de color** gratis siempre y cuando se cumplan las siguientes especificaciones:

1. Se revisará la ficha técnica, y aplicará cuando el cliente haya agregado a su servicio un tratamiento post-decoloración (keratinas, ácido hialurónico, goji, plex paso 2, etc.) para el cuidado del color.

2. Cuando el cliente haya adquirido shampoo de goji, hialurónico, argán o matizador (según sea la recomendación), para el cuidado posterior de la coloración en casa.

3. En el caso en que la inconformidad respecto a la coloración se diera en el transcurso de la realización del servicio, el cliente tendrá derecho a rectificar la elección del color y el especialista estará en la obligación de aplicarle un **matiz** de cortesía, entendiéndose que al elegir esta opción, ya se habrá utilizado el **matiz gratis** que se ofrece en los servicios de color.

- En cabelleras teñidas de negro, castaño oscuro o rojo (chocolate, caoba, borgoña, violeta, uva, cobrizo, etc.)** aplicará un servicio gratuito sólo en estos casos:

1. Que el cliente haya agregado a su servicio una limpieza orgánica (sin decoloración, sin amoniaco)

2. Que el cliente haya agregado a su servicio un protector de la fibra capilar (plex) que proteja el cabello durante la decoloración.

3. Se revisará la ficha técnica, y aplicará cuando el cliente haya agregado a su servicio un tratamiento post-decoloración (keratinas, ácido hialurónico, goji, plex paso 2, etc.) para el cuidado del color.

4. Cuando el cliente haya adquirido shampoo de goji, hialurónico, argán o matizador (según sea la recomendación), para el cuidado posterior de la coloración en casa.

**NOTA: es indispensable que el cliente comprenda que este tipo de cabello requiere un cuidado muy específico y que en la mayoría de los casos los tonos que se podrán lograr sin maltratar el cabello son tonos oscuros. En todos los casos, esta información se le envía al cliente previo a la reservación de su cita.**

- En diseños de color en altura de aclaración 9 y 10** (platinados, rubios claros y extra-claros, tonos silver o plata, colores fantasía en su mayoría, beige y aperlados) aplicará únicamente en estos casos:

1. Que el cliente haya agregado a su servicio un protector de la fibra capilar (plex) que proteja el cabello durante la decoloración.

2. Se revisará la ficha técnica, y aplicará cuando el cliente haya agregado a su servicio un tratamiento post-decoloración (keratinas, ácido hialurónico, goji, plex paso 2, etc.) para el cuidado del color.

3. Cuando el cliente haya adquirido shampoo de goji, hialurónico, argán (según sea la recomendación), para el cuidado posterior de la coloración en casa.

**NOTA: este tipo de diseños de color requieren de manera indispensable cuidados posteriores en casa, es importante que el cliente comprenda que la decoloración química además de quitar el color de la fibra capilar, elimina los nutrientes que hacen que el cabello esté saludable, por lo cual no es posible obtener el mejor resultado cuando no se llevan a cabo los cuidados posteriores en casa y no se utilizan los químicos adecuados.**

- En diseños de color fantasía**, no aplica servicio gratuito por fuga de color. Este tipo de tonos tienen una duración máxima de 5 días por ser tinte sin amoniaco.

#### **Tratamientos capilares y alisados semipermanentes**

Aplicará únicamente en los siguientes casos:

1. Cuando el cliente haya seguido las instrucciones de cuidado y lo haya lavado 48 hrs después.

2. Cuando haya adquirido los productos especializados para cuidado en casa que el especialista le haya recomendado (shampoo y mascarilla).

3. Se volverá a aplicar el tratamiento de manera gratuita únicamente cuando se cumplan los dos puntos anteriores.

**NOTA: Nuestros tratamientos tienen una duración aproximada de 2 a 5 meses. La duración depende de varios factores como: estado actual del cabello cuando se aplicó el tratamiento, estructura capilar (cabellera lacia, rizada, ondulada, porosa, etc), y seguir los cuidados posteriores recomendados por el especialista. En este tipo de tratamientos, queda prohibido usar shampoo de supermercado.**

#### **Micropigmentación**

1. En micropigmentación no habrá servicio adicional gratuito una vez aceptado el diseño, cualquier modificación de grosor, color etc., tendrá un costo adicional.

2. En micropigmentación se requiere un retoque a los 40 días de realizado el procedimiento. El costo será preferencial durante los 2 meses posteriores a la realización del servicio, esta información se le proporcionará al cliente en su visita.

#### **POLITICAS DE CANCELACIÓN**

1. El día de la cita, si el cliente decide realizarse el servicio, su depósito de consulta se descontará del monto total de su promoción o de la opción que elija; de lo contrario, si el cliente decide **NO** realizarse el servicio, podrá solicitar el reembolso del **30%** del total de su depósito de consulta ya que el monto restante cubrirá nuestros gastos publicitarios, operativos y administrativos que se generaron por la reservación de su cita.

2. Si el cliente decide "re agendar" deberá avisar del cambio de horario con mínimo 24 horas de anticipación para no perder su apartado.

3. Podrá "re agendar" durante la misma semana en la que originalmente reservó su cita, considerando que la semana para nosotros comienza el lunes y termina el domingo.

4. Los depósitos de consulta no son transferibles entre personas y no son transferibles para otros servicios.

#### **DEVOLUCIÓN**

No aplica devolución del precio o de cualquier anticipo. Salvo en el caso del depósito de consulta, favor de revisar información de consulta y políticas de cancelación.

#### **CONDICIONES GENERALES**

I. Toda la Información Agregada e Información Personal que obtengamos de nuestros clientes constituirán una base de datos (en lo sucesivo "Base de Datos") propiedad de STUDIO 3:16, información que se almacena y protege para evitar su pérdida, uso indebido o alteración. No obstante, lo anterior, de ninguna forma garantizamos su seguridad, ni que la misma no pueda ser interceptada, reproducida o robada por terceros.

II. Los clientes reconocen y aceptan que obtenemos la Información Personal de los datos proporcionados voluntariamente para efectos de lo dispuesto en el artículo 76bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, otorga su consentimiento expreso para que utilicemos, difundamos y/o transmitamos su información a terceras personas, sin su previo consentimiento. Asimismo, para efectos de lo dispuesto en los artículos 16, 18 y 18bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el usuario otorga su consentimiento expreso y aceptación para recibir información con carácter o fines mercadotécnicos o publicitarios.

III. Los datos personales de cada cliente están protegidos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares; para más información consulte nuestro Aviso de Privacidad Integral en nuestras sucursales.

IV. Se prohíbe expresamente al Cliente modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos o en general cualquier información que se refiera a STUDIO 3:16 misma que es una marca registrada y no puede ser utilizada por terceros sin la autorización expresa y por escrito de su titular.

V. El cliente acepta haber leído y entendido los términos y condiciones que se expresan en este documento, así como de aceptarlos y dar su consentimiento a los mismos.

El hecho de que el cliente desconozca o ignore estos términos y condiciones, no lo eximirá de su aplicación o de su ejecución.

VI. Todos los derechos y obligaciones que resulten de estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

VII. Para cualquier controversia derivada de estos Términos y Condiciones las partes se someten a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero.

**NOTA: No se realizan servicios a domicilio y en caso de que algún especialista ofrezca tal servicio favor de reportarlo inmediatamente y se le hará una bonificación o descuento en su próximo servicio.**