



POLITICAS DE GARANTIAS

Este documento presenta las políticas de garantía y procedimientos de servicios prestados por las salas de belleza y estética **CLAUDIA CHACON** para el manejo de un mal procedimiento realizado por colaboradores de la misma

los numerales contenidos en este documento deberán ser tenidos en cuenta y seguidos por el cliente con el objetivo de dar el correspondiente y oportuno trámite para la atención y solución de garantías que puedan presentarse.

1. GARANTIA

1.1 **CLAUDIA CHACON** reconoce como tiempo de garantía (ver cuadro #1) para los servicios prestados a los clientes, a partir de la fecha que en que fue adquirido el producto o servicio por el consumidor en un punto de servicio de **CLAUDIA CHACON** (según fecha de tirilla o factura de compra)

CUADRO No 1

SERVICIO	TIEMPO DE GARANTIA
BLOWER	EL MISMO DÍA
DISEÑO DE CORTE DE CABALLERO	24 HORAS
DISEÑO DE CORTE	24 HORAS
EXTENSIONES CON MICROLING	8 DÍAS
PEINADO RECOGIDO	EL MISMO DÍA
ONDAS O BUCLES	EL MISMO DÍA
POSTURA EXTENSIONES DE BANDA ADHESIVA	8 DÍAS
AMINOÁCIDOS	8 DÍAS
PROTEÍNA CAPILAR	NO APLICA
TINTURAS	8 DÍAS
UÑAS POSTIZAS	EL MISMO DÍA
UÑAS ACRÍLICAS O EN GEL	4 DIAS
UÑAS SEMIPERMANENTES	4 DÍAS
MANICURE Y PEDICURE	24 HORAS
DEPILACIONES	24 HORAS
PESTAÑAS POSTIZAS	24 HORAS
MAQUILLAJE	EL MISMO DÍA

1.2 GARANTIAS

El procedimiento para poder brindar una garantía al cliente deberá ser notificada a la oficina, para que de acuerdo al nivel de complejidad se le dé una gestión adecuada al caso.

Se obedece a realizar la garantía siempre y cuando tengan problemas de calidad o se haya realizado un mal procedimiento al momento de prestar el servicio, para esto es indispensable se tenga en cuenta y sean cumplidos a cabalidad los casos específicos que no son aplicables a garantías los cuales se encontraran a continuación en el cuadro No 2

Cuadro No 2

SERVICIOS	APLICA PARA GARANTÍA	NO APLICA PARA GRANTÍA
BLOWER	Cuando no tiene un buen moldeamiento o buen alisado.	Cuando se humedece o se suda.
DISEÑO DE CORTE DE CABALLERO	Trasquilado, mal cerquillo.	Indecisión por parte del cliente del largo del cabello
DISEÑO DE CORTE	Trasquilada.	Indecisión por parte del cliente del largo del cabello
EXTENSIONES CON MICROLING	cuando la banda no tuvo una buena adherencia al cabello del cliente por parte de una mala postura	1. cuando por aceites acondicionadores, tratamientos o mascarillas aplicadas directa o indirecta a la banda producen deslizamientos de la misma. 2. por no seguir las indicaciones posteriores que le dé su estilista.
PEINADO RECOGIDO		Cuando el cliente realiza ya sea por manipulación propia o de alguna otra persona cambios en el peinado.
ONDAS O BUCLES	Cuando no tiene un buen moldeamiento las ondas.	Cuando se humedece o se suda.
POSTURA EXTENSIONES DE BANDA ADHESIVA	Cuando la banda no tuvo una buena adherencia al cabello del cliente por parte de una mala postura	1. cuando por aceites acondicionadores, tratamientos o mascarillas aplicadas directa o indirecta a la banda producen

		deslizamientos de la misma. 2. Por no seguir las indicaciones posteriores que le dé el estilista. 3 cuando se evidencia que la banda ha sido arrancada y trae con ella residuos de cabello del cliente.
AMINOÁCIDOS	Aminoácidos: cuando transcurren los 8 días y no se ve el resultado deseado, no hay hidratación, no hubo buen sellamiento de la cutícula.	Que el efecto liso logrado sea inferior a un 80%. 2. El reporte por parte de la cliente por su inconformidad debe realizarse máximo al día siguiente después del servicio (24 horas), ya que este es el tiempo máximo en el que el cliente debe lavarse el cabello y verificar el resultado logrado. 3.El tiempo máximo para redimir la garantía será de 8 días. 4 si el cliente se realizó un servicio químico en su cabello después de alisado inmediatamente perderá su garantía. 5. Si se evidencia que el cliente después del alisado asistió a mar o piscina la garantía no se aplicará
PROTEÍNA CAPILAR	No aplica	Las proteínas capilares no tienen garantía, porque son un tratamiento de alimento. No es un procedimiento que se prometa un resultado específico. Con la proteína se llega a una recuperación capilar del 90% aproximadamente si asiste de forma constante a las citas restante.
TINTURAS	Mal procedimiento de aplicación, mala revelación en el color de las mechas, mal diagnóstico, deterioro en la hebra capilar por mechas.	Oxidación acelerada por exposición al sol, piscina, efectos mecánicos como: plancha tenazas encrespadoras, aminoácidos, keratinas aplicadas post color.

UÑAS POSTIZAS	Uñas mal adheridas, mal diseño de la forma.	Desprendimiento forzado de la uña postiza
UÑAS ACRÍLICAS O EN GEL	Uñas mal adheridas, mal diseño de la forma.	Desprendimientos forzados, consentimiento del cliente
UÑAS SEMIPERMANENTES	Mal diseño en la forma, mal acabado, uñas mal ensambladas	Levantamiento forzado del esmalte
MANICURE Y PEDICURE	Levantamiento del esmalte ante una mala praxis, uñas mal maquilladas	Cuando el cliente en su casa se maltrata a sí mismo
DEPILACIONES	Quemaduras y lesiones	No aplica
PESTAÑAS POSTIZAS	Mala adherencia el mismo día del pegamento a la pestaña	Después de 24 horas y si se evidencia que la pestaña fue arrancada
MAQUILLAJE	Mala asesoría, mala escogencia en el tono de la base	Buena armonía en los tonos de la sombra, que el cliente no tenga claridad de lo que desea