



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Fecha de publicación

08 de agosto de 2023

Fecha de actualización

Sin actualización



Tercerización de creación de documentos
jurídicos de puntapluma para el cumpli-
miento de normatividad específica.

INTRODUCCIÓN Y RESUMEN

La razón por la que este documento es importante, es porque recoge todas las características que se ejecutarán legalmente en el contrato comercial que celebrarás con nosotros. Aquí podrás conocer, a detalle, los procedimientos aplicados en:

1. Agenda de citas, lleno de documentación y prestación del servicio.
2. Garantías y promesas de resultado del servicio.
3. Comercialización de productos para el cabello.
4. Vales de regalo y premiaciones por concursos.
5. Reserva y cesión de derechos de imagen.
6. Supervisión de menores de edad.

Leer este documento es tu responsabilidad. Si tienes alguna pregunta, puedes realizarla contactando a nuestro proveedor de servicios legales **puntapluma** a su correo electrónico contacto@puntapluma.co o a través de su Página en internet: www.puntapluma.co.

Estos Términos y Condiciones están escritos con fundamento en las disposiciones legales del Código de comercio, Código civil y el Estatuto del consumidor de la República de Colombia.

RESUMEN EJECUTIVO

Aunque aquí te compartimos un resumen de nuestros [Términos y condiciones](#), a la hora de interpretar este documento, se utilizará exclusivamente lo que se establece en sus cláusulas. [Es importante que leas el documento completo.](#)

- Debido a que pueden existir cambios en el mercado, nuestra lista de precios puede variar sin previo aviso.
- Todos los productos que utilizamos, están previamente aprobados por el INVIMA y el cliente acepta que las empresas que los producen son responsables en su totalidad de los resultados que puedan ocasionar.
- Si eres un cliente nuevo, tendrás que pagar un abono de entre cincuenta mil (\$ 50.000) y cien mil pesos (\$ 100.000) la primera vez. Este dinero es tuyo y se descuenta de la totalidad del servicio.
- Debes ser súper puntual con tu agenda. Si por alguna razón tienes problemas en asistir, avísanos con tiempo. Nosotros también lo haremos, si hay problemas de nuestro lado.
- Tienes que ser súper honesta con toda la información que nos compartes, al momento de pedir una cotización y llenar la Ficha técnica. Siempre vamos a revisar tu cabello y su estado de salud antes de iniciar cualquier trabajo.
- No realizaremos ningún trabajo, si no firmas el Consentimiento Informado: un documento muy importante.
- Debes comprometerte a mantener reserva sobre cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia que tengas. Prometes no informar a terceros o publicar en redes sociales, si no has hablado primero con nosotros.
- Si compras algún producto en nuestro salón, podrás devolverlo siempre y cuando cumplas algunas condiciones muy especiales. Léelas en la parte final de este documento.
- Es posible que requiramos tu aprobación para tomarte fotografías o grabar vídeos. Si es así, apruebas con ello la Cesión de derechos de imagen que se encuentra en este documento.
- Los menores de catorce (14) años deben tener supervisión en todo el desarrollo del servicio estético. Si no puedes supervisar a tu hijo, no podremos prestarte el servicio.

Te damos la bienvenida a los [Términos y condiciones de Luxury Concept](#). Con este documento, creamos claridad sobre todas las características que se aplicarán en la prestación de servicios estéticos y de comercialización de productos.

Las cláusulas aquí expuestas, [aplicarán en su totalidad](#) tanto para la comercialización de productos y servicios en medios presenciales como digitales.

1

CONSIDERACIONES

2 PRINCIPIOS Y GENERALIDADES

Primera. 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 la descripción de todas las condiciones que abarcan la comercialización de bienes y servicios. Para considerarse que el cliente efectivamente "está informado", se seguirá este procedimiento:

a. En presencialidad: el cliente sabrá la disponibilidad del documento y tendrá acceso fácil y libre a éste a través 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 indicará al cliente que mantener comunicaciones con Luxury Concept y asistir a las citas programadas, es una aceptación de estos términos y condiciones.

Segundo. Sobre la calidad del servicio. Luxury Concept 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.

Tercero. Sobre los precios de productos y servicios. La lista de precios publicada está avalada por la experiencia requerida para lograr los resultados ofrecidos. Debido a esta

función práctica, nos reservamos el derecho exclusivo de modificar nuestros precios, sin previo aviso, en concordancia con los avances profesionales o tecnológicos propios del crecimiento de nuestra Empresa.

Cuarto. Sobre los artículos utilizados en el servicio. Nuestro servicio utiliza artículos cosméticos o funcionales de terceros. Este uso está 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 sólo utilizará artículos que estén avalados el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Desde este momento INVIMA). **Parágrafo.** Debido a que todos los productos que se utilizan en la práctica de los servicios comercializados, están sujetos previamente al INVIMA, nuestra Empresa no se hace responsable de resultados que sean oponibles al producto, como al uso de técnicas, elementos o productos avalados para su uso en seres humanos.

Quinta. Sobre la comercialización de productos bajo alianzas comerciales. Nos reservamos el derecho de añadir a nuestro portafolio el uso de estrategias de comercialización en alianza con marcas productoras, usando y distribuyendo productos que consideramos óptimos para lograr los mejores resultados. **Sexta. Sobre el resultado aleatorio en servicios estéticos.** Para todos los conceptos, se entenderá que el contrato de servicios estéticos tendrá elementos aleatorios, debido a que existe una indeterminación inicial de manera tácita al momento de elegir un diseño de cabello a través de un discurso explicativo, una muestra o una inspiración, dado el factor subjetivo del procedimiento.

El cliente es consciente de las diferencias entre el resultado esperado o deseado y el resultado recibido y de manera voluntaria decide asistir a Luxury Concept, porque confía en que sus profesionales tienen técnicas artísticas que solventan con creatividad esta aleatoriedad.

Séptima. Obligación de medio. Frente al cumplimiento del contrato de servicios estéticos celebrado por nuestros colaboradores, la Empresa se acoge a lo referenciado en la doctrina y jurisprudencia sobre la diferencia entre obligación de medio y de resultado, precisando que, en cada uno de los servicios que se ofrecen en nuestro portafolio, la obligación contraída al momento de recibir un pago o promesa de pago es una obligación de medio. Esto quiere decir que, bajo ningún concepto y tal y como se ha señalado durante el clausulado inicial de estos Términos y condiciones, la empresa no garantiza ni garantizará un resultado específico en los trabajos estéticos, debido a que éste depende de condiciones aleatorias que en muchos casos se interpretan de manera subjetiva tanto por el sentir artístico de quien hace, como del sentir emocional y perceptivo de quien lo recibe.

Octava. Ejercicio independiente. Para la prestación de los servicios estéticos dentro de nuestras instalaciones, nuestros colaboradores desarrollan actividades comerciales independientes. Aunque se encuentran capacitados para cumplir todos los requisitos de nuestro portafolio de servicios, obediendo a acuerdos que garantizan la calidad, idoneidad y seguridad de los resultados, sus técnicas no dejan de ser una percepción y ejecución completamente subjetiva. Es por esta razón por lo que, a través de una Cláusula de indemnidad dentro de la contratación

de nuestros colaboradores, la Empresa establece limitaciones de responsabilidad sobre cualquier resultado no deseado en el servicio, comprometiéndose con el cliente a apoyarlo en la reclamación de sus intereses con un compromiso constante de transparencia en el proceso.

Por esta razón el cliente acepta que, en procesos en donde se desee adelantar cualquier tipo de pretensión, se tendrá entendimiento de que la responsabilidad de la empresa llegará únicamente hasta las actividades meramente administrativas que tiene a su cargo y, por ende, acepta realizar la reclamación de sus intereses únicamente en contra de la persona que realizó el servicio. La empresa estará obligada a prestar su apoyo para facilitar este proceso, proporcionando toda la información disponible, y no confidencial, que el cliente requiera, para la culminación de sus objetivos.

Novena. Aplicación del derecho de retracto. El derecho de retracto, consagrado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, tiene limitaciones en su aplicación. Frente a este presupuesto, el numeral primero de dicho precepto 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.

Décima. Abono. La práctica de nuestro servicio 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 por lo que, para garantizar el cumplimiento del cliente, nuestra Empresa exigirá un abono entre cincuenta mil pesos (\$ 50.000) y cien mil pesos (\$ 100.000), los cuales serán descontados de la totalidad del servicio al momento de asistir a la cita programada. El valor del abono dependerá del valor del servicio.

Parágrafo. Luxury Concept 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 Luxury Concept

3

RESERVA, AGENDA, ABONO Y CANCELACIÓN

Salón, no otorga derecho alguno sobre este concepto y en cualquier momento, sin previo aviso, cualquier colaborador de Luxury Concept podrá solicitar el pago de este.

Décima primera. Reembolso del abono. El abono, salvo excepciones, no es reembolsable, pero sí 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:

a. 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.

b. Que el cliente, por fuerza mayor o caso fortuito, no pueda recibir el servicio estético durante los seis meses calendario, contados a partir de la fecha asignada para la prestación del servicio estético.

Parágrafo. Todo gasto financiero que pueda darse por el movimiento de dinero, consignaciones o transferencias, será asumido en su totalidad por el cliente al momento de realizarse el reembolso del abono.

Décima segunda. Cumplimiento de agenda. El cliente deberá confirmar su asistencia al momento de ser solicitada por los medios de comunicación idóneos de Luxury Concept. En este caso podrán suceder dos eventos:

a. El cliente confirma su asistencia y se obliga a asistir al lugar designado para la prestación del servicio, quince (15) minutos antes de la hora señalada para su inicio.

b. El cliente no responde al mensaje o no confirma su asistencia: pierde el abono y se cancelará la cita.

En caso de incumplimiento o de no responder al mensaje de confirmación de la cita programada, el cliente deberá gestionar de nuevo una nueva asignación de agenda, con un nuevo abono.

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.

Décima tercera. Cumplimiento de la agenda por parte de Luxury Concept. 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 actividades comerciales, estaremos obligados sólo 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.

4

SOLICITUD DEL
SERVICIO

Décima cuarta. Al momento de solicitar un servicio, el cliente se hace responsable de éste, como también de cualquier consecuencia previamente informada.

Décima quinta. Procedimiento previo. Debido a que el desarrollo de los servicios estéticos depende de la salud, consistencia y calidad del cabello del cliente que lo solicita, la Empresa realizará protocolos previos, que permitan una recomendación transparente frente a los acabados deseados por éste. Estos protocolos pueden ser:

a. Un análisis físico previo a la contratación del servicio, en 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 llenado de una Ficha técnica, en donde se consagrarán las diferentes preexistencias que puedan afectar a la salud del cabello 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, 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, 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.

Décima sexta. Mechón de prueba. El análisis físico del que habla el literal (a) de la cláusula Décimo tercera de los Términos y condiciones se denominará "mechón de prueba". Este procedimiento tendrá un valor de cien mil pesos (\$ 100.000) que podrán ser reconocidos en el valor total del Abono, del que habla la cláusula Octava, sólo si el cliente realiza el pago de éste el mismo día en que se realiza el Procedimiento previo. Para su aplicación, se aplicará lo referente al parágrafo de la Cláusula décima.

Décima séptima. Consentimiento informado. Como un 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 obligación como una justificación para solicitar el reembolso del dinero abonado, por fuera del tiempo señalado en el numeral Noveno. Se presume que el cliente conoce esta condición al momento de realizar dicho pago.

Décima octava. Disponibilidad del estilista. Aunque nuestro salón tiene altos estándares de disciplina y cumplimiento, debido a factores que no controlamos, la disponibilidad del estilista no está garantizada. Es por esto que el cliente está dispuesto a realizarse el servicio con cualquier profesional colaborador de Luxury Concept.

Décima novena. Solicitud de servicio por un

menor de edad. Los menores de edad tendrán que estar acompañados por un tutor responsable, quien será quien firme la Ficha técnica, de la que habla el literal (b) de la cláusula Décimo tercera y el Consentimiento informado, de la que habla la cláusula Décimo quinta.

Luxury Concept 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.

Vigésima. Principio aplicable. El cliente deberá tener especial atención a lo expuesto en la cláusula sexta del presente documento Sobre el resultado en servicios estéticos.

Vigésima primera. Sobre la promesa de resultado. Debido a que existe cierta aleatoriedad en el proceso de aplicación de decorantes 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 que, por este motivo, se medirá el resultado únicamente con los estándares artísticos del colaborador.

El cliente podrá solicitar acceso a los estándares del estilista de Luxury Concept a través de un enlace de acceso a su perfil en redes sociales, donde comparta el resultado de su trabajo, o a través de un medio idóneo y de fácil acceso que muestre a detalle un testimonio de los trabajos realizados.

Parágrafo. Si se realiza el cambio del estilista de manera intempestiva, de acuerdo con lo establecido en la cláusula Décima sexta, Luxury Concept, previa solicitud del cliente, pondrá en conocimiento del cliente la información sobre los estándares del nuevo estilista asignado.

Vigésima segunda. Presunción de la satisfacción. En la totalidad de los servicios estéticos, la empresa presume que el cliente se encuentra satisfecho con el resultado si éste,

5

GARANTÍAS Y RESULTADO

luego de apreciar el mismo por cualquier medio que tenga a su disposición, no realiza ningún comentario que le haga entender que existe una inconformidad a quien realizó el servicio o a cualquier otro colaborador de la empresa. Es por esto por lo que luego de que el cliente se retire de las instalaciones, la empresa no aceptará ninguna queja referente al resultado estético del servicio y únicamente aceptará quejas sobre los medios utilizados para lograr el resultado, en concordancia con el alcance de la obligación contraída a favor del consumidor.

Parágrafo. Satisfacción a cargo de un tercero. Si el proceso de satisfacción está a cargo de un tercero, la empresa dispondrá de un procedimiento para garantizar que sea éste el único apoderado para poder elegir las características del servicio y la evaluación de estas características. El cliente se obliga a informar de manera previa esta situación. El tercero deberá acompañar obligatoriamente al cliente durante el desarrollo inicial y final del servicio y la empresa únicamente tendrá en cuenta su criterio para conocer si el servicio se realizó o no de manera satisfactoria.

Si el cliente desea delegar a un tercero la evaluación de la satisfacción, se compromete a aceptar que la ausencia de éste, en los eventos aquí mencionados, serán entendidos como una respuesta positiva y no podrá alegar en contra de esta presunción, objetando la misma ausencia como argumento.

Vigésima tercera. Garantía legal. En concordancia con el artículo 7 del Estatuto del consumidor, la prestación de servicios tiene una obligación de medio y la garantía está 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 Luxury Concept dará garantía por el resultado de los servicios estéticos y únicamente responderá por la calidad de los procedimientos empleados para buscar este resultado.

Vigésima cuarta. Término de la garantía legal. De acuerdo al artículo 8 del Estatuto del consumidor, el término de la garantía legal será de seis días calendario, contados a partir de la fecha en la que se recibió el servicio estético. Esta condición se informará de manera específica y detallada, a través de una publicidad expuesta en la recepción del salón.

Vigésima quinta. Solicitud de garantía. La 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 de cuidado del cabello y del estándar del estilista que realizó el servicio.
3. Se evaluará si la cliente realizó alguna acción que afectó al resultado.
4. Se responderá a la solicitud de garantía, soportando la respuesta con la documentación correspondiente al caso en concreto.

Parágrafo. Bitácora de servicio. Luxury Concept fomentará en sus colaboradores el uso de la agenda Bitácora de servicio, el cual soportará cada uno de los servicios estéticos realizados a través de un seguimiento juicioso de las medidas, tiempos y formas de

aplicación de los productos. Como un paso extra, se podrá presentar este documento en la respuesta a la solicitud de la garantía, siguiendo el siguiente procedimiento adicional antes de dar respuesta oportuna a la solicitud del cliente:

1. Se evaluarán los pasos realizados por el estilista para desarrollar el servicio, auditando las medidas, tiempos y formas de aplicación del producto, los cuales estarán recogidas en un documento soporte, que se denominará Bitácora de servicio, el cual deberá ser diligenciado el mismo día en que fue realizado el servicio.
2. Se corroborará que la versión soportada en el documento Bitácora de servicio, corresponda con los requisitos necesarios para desarrollar el servicio solicitado por la cliente.

Vigésima sexta. Prioridad a la reparación. Si la respuesta de la garantía es positiva, Luxury Concept tendrá prioridad para realizar tareas de reparación o recuperación del servicio estético, teniendo como principio el evitar el exceso de intervención del cabello. Bajo ningún concepto la cliente podrá exigir la aplicación de un nuevo color en la solicitud y desarrollo de la garantía y esta solución solo podrá ser evaluada por Luxury Concept, de acuerdo a las características del caso en concreto.

Vigésima séptima. Riesgo de daño en prendas de vestir. El desarrollo de los trabajos estéticos requiere el uso de elementos que pueden alterar el color y la textura de los textiles utilizados para confeccionar prendas de vestir u otros elementos de confección. Se presume que el cliente conoce esta situación antes de asistir a la agenda programada para la realización de los trabajos estéticos y, por ende, la Empresa, ni ninguno de sus

colaboradores, aceptarán reclamos sobre daños provocados en elementos textiles. Se entenderá siempre que el cliente está exponiendo sus elementos confeccionados de manera voluntaria, conociendo este riesgo. Esta cláusula se aplica, de igual forma, a cualquier tercero que ingrese con el cliente al espacio de trabajo de los colaboradores de la Empresa.

Vigésima octava. Reserva del cliente. Debido a que la publicidad del servicio estético prestado por Luxury Concept tiene una alta presencia en redes sociales, se entiende que la reputación del mismo puede verse afectada por testimonios públicos. Es por esto que se informa lo siguiente:

El Cliente se compromete a comunicar cualquier queja, reclamo, petición o sugerencia de manera exclusiva y reservada a la Empresa, evitando informar a terceros sobre alguna inconformidad que se presente por ocasión del servicio.

La reserva se aplicará durante doce (12) meses calendario, contados a partir de la fecha en la cual El Cliente ponga a disposición de la Empresa la información que fundamente la inconformidad.

Es responsabilidad exclusiva de la Empresa el responder, de manera suficiente y en derecho, cualquier queja, reclamo, petición o sugerencia presentada por El Cliente, so pena del levantamiento de la presente Reserva.

Parágrafo. Las quejas, reclamos, peticiones o sugerencias se responderán de acuerdo a los términos establecidos por el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

Vigésima novena. Ataques a la reputación.

Luxury Concept tendrá especial cuidado ante cualquier publicación o testimonio que pretenda atacar la reputación de la Empresa y procederá ante el mismo por cualquier medio que considere idóneo para proteger su reputación.

Como procedimiento previo, se le negará el acceso al catálogo de productos y servicios de Luxury Concept e, incluso, el personal de la Empresa podrá negar el acceso a las instalaciones del salón.

6

RESERVA Y REPUTACIÓN

7

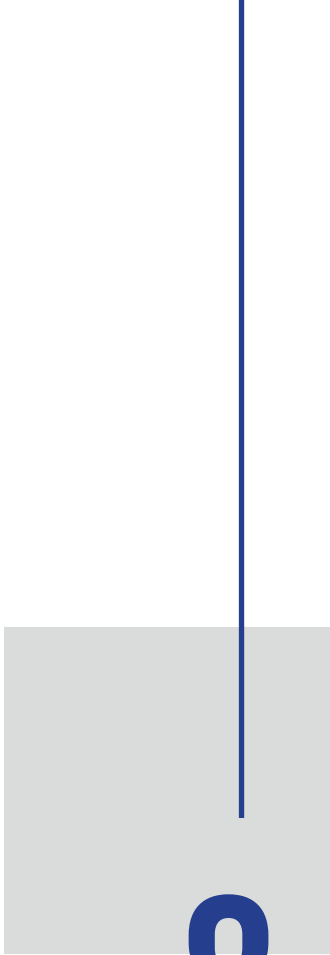
DERECHOS DE
IMAGEN**Trigésima. Cesión de derechos de imagen.**

Es posible que algún colaborador de Luxury Concept le solicite a la cliente ser fotografiada o filmada para hacer publicidad sobre el servicio prestado. Si el cliente acepta, se presume que el material resultante de esta actividad, obedecerá a las siguientes condiciones:

1. **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.
2. **Aceptación.** Asegurar la voluntad manifiesta e inequívoca del cliente a participar en actividades fotográficas o audiovisuales.
3. **Uso autorizado.** Utilizar el material fotográfico o audiovisual con el único fin de promocionar los servicios estéticos de la Empresa.
4. **Cesión.** Evitar la cesión de los derechos de imagen a terceros.
5. **Ámbito geográfico de la autorización.** La cesión de derechos de imagen y la autorización del cliente no tienen ámbito geográfico determinado. El material publicitario podrá visualizarse en cualquier parte del mundo.
6. **Duración de la autorización.** La cesión de derechos de imagen y la autorización son concedidas por un plazo de tiempo indefinido.
7. **Cesión gratuita.** Se acuerda que la cesión se efectúa a título gratuito.

Parágrafo. Solicitud de revocación de derechos de imagen.

Si el cliente considera que no se están respetando sus derechos a la intimidad personal y familiar y a su buen nombre, podrá solicitarle a Luxury Concept la revocación de los derechos de imagen y, por consiguiente, la eliminación del material audiovisual.



8

VALE DE REGALO, PREMIACIONES Y SERVICIOS POR OBSEQUIO

Trigésima primera. Nuestra Empresa, a través de sus redes sociales y canales de comunicación presenciales, realiza actividades que pueden tener como fin el reconocimiento de vales, premiaciones u obsequios a terceros.

Trigésima segunda. El valor o porcentaje de descuento obsequiado a través de estas actividades, sólo puede redimirse con la contratación de productos o servicios del portafolio de nuestra Empresa. En ningún caso podrá realizarse el canje de una premiación o reconocimiento a efectivo: es decir, la moneda legal.

Trigésima tercera. El cliente objeto del reconocimiento, se obliga a pagar cualquier dinero excedente que supere el porcentaje o valor dado a través del vale, premiación y obsequio. En cualquier caso, el tiempo máximo de canje de los reconocimientos es de seis (6) meses calendario, contados a partir de su emisión.

Trigésima cuarta. Los vales de regalo, premiaciones y obsequio son dados a una persona cierta, identificada, y en ningún caso podrán ser objeto de cesión. El cliente se obliga a dar la información fidedigna correspondiente para la emisión del documento de reconocimiento y cualquier error en esta gestión será oponible al cliente.

Trigésima quinta. La participación de terceros en los concursos ofrecidos por la Empresa es voluntaria. Por ningún concepto, se otorgarán potestades a terceros para exigir, a nuestra Empresa, al desarrollo o cumplimiento de condiciones. Todos los lineamientos que sean publicados o informados y que se establecen como objetivos para el desarrollo de actividades promocionales, son elementos artísticos y subjetivos cuya interpretación es exclusiva de la Empresa.

Trigésima sexta. Para solicitar un reembolso de los productos ofrecidos por la Empresa, éstos deben entregarse sin usar, sin abrir o romper sus sellos. Deben devolverse en las mismas condiciones en las cuales fueron adquiridos originalmente. No se aceptará el cambio ni el reembolso de ningún artículo que se haya utilizado o que no se encuentre en la condición exacta en la que fue comprado. Debido a que algunos productos contienen fecha de caducidad, no podemos aceptar devoluciones después de catorce (14) días, contados a partir de su compra.

Parágrafo. Devolución de productos que no vienen sellados de fábrica. Debido a que algunos fabricantes comercializan sus productos sin un sello de seguridad que pueda permitir diferenciar si el recipiente en el que se encuentran almacenados fue abierto, el cliente será responsable de revisar de manera detallada el producto al recibirlo, debido a que luego de ser retirado de la tienda, no se aceptarán devoluciones.

9

REEMBOLSO DE PRODUCTOS

10

LAVADO, CORTE
Y ACABADOS

Trigésima séptima. Sobre el precio del servicio de lavado, corte y acabado. El precio del servicio, dado a través de las redes, tendrá como referencia las fotografías enviadas por el cliente. En todos los conceptos este precio será tomado como tentativo y no representa el valor final del servicio prestado.

Nuestra Empresa garantiza que los precios no se modifiquen más del diez por cien (10%) del valor dado en el presupuesto inicial.

La condición del porcentaje, mencionada anteriormente, no se aplicará si las fotografías enviadas por el cliente no corresponden a la realidad. Cuando esto suceda, el estilista informará al cliente sobre el error antes de realizar el servicio y las variaciones del precio serán acordes a las prácticas comunes de nuestra Empresa.

Trigésima octava. Riesgo en el uso de herramientas de calor en el servicio. Cuando el servicio requiera el uso de herramientas de calor para el tratamiento del cabello, el encargado requerirá que el cliente realice movimientos específicos para evitar que éstas entren en contacto con la piel y ocasionen lesiones por quemaduras.

El encargado le requerirá durante una (1) vez al cliente sobre esta situación y, con ello, espera que siga de manera juiciosa sus indicaciones para evitar riesgos.

Si el cliente se niega a seguir las indicaciones y ocasiona con ello que la herramienta de calor le ocasione una lesión por quemadura, la resolución del problema se interpretará de acuerdo a lo estipulado en el Consentimiento informado, en donde se expresa de manera suficiente que el cliente entiende y acepta los riesgos del procedimiento.

Trigésima novena. Supervisión obligatoria de los padres. Para poder prestar nuestros servicios profesionales a menores de catorce (14) años, será necesaria la Supervisión obligatoria de los padres del niño, niña o adolescente.

La Empresa asumirá, de buena fe, que quien acompaña al menor de edad a realizarse el servicio estético es su padre o madre, o bien, un representante autorizado de los mismos. Esta supervisión tendrá como particularidades lo siguiente:

- A.** Cualquier manipulación del menor de edad se realizará por parte de quien supervise, siguiendo las indicaciones del colaborador de la Empresa.
- B.** Las únicas decisiones que se tendrán en cuenta, sobre la ejecución de los servicios estéticos, serán aquellas tomadas por el supervisor.
- C.** Si el supervisor se niega a seguir las indicaciones o recomendaciones del colaborador de nuestra Empresa, éste podrá tomar la decisión, si es necesario, de suspender la prestación del servicio, en aras de garantizar la seguridad del menor de edad.

Parágrafo. Si el servicio es suspendido, siguiendo lo mencionado en el literal C, la Empresa, posterior a un análisis del caso en concreto, podrá tomar la decisión de cobrar, como compensación, un valor correspondiente a la mitad del valor del servicio. No habrá lugar a devolución de dineros ya pagados.

Cuadragésimo. Tercerización legal. Se informa que, para efectos de resolver cualquier controversia o solicitud realizada a Luxury Concept, los servicios legales serán tercerizados. El cliente acepta esta condición y, por consiguiente, no podrá negarse a enviar la información de cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia a los medios de contacto que se dispongan para ello.

El tercero estará obligado a seguir los mismos lineamientos y procedimientos, como si de un miembro de Luxury Concept se tratase, y para este efecto se respetarán las mismas obligaciones contraídas, en especial aquellas contempladas en la [Política de protección de datos personales](#).

11

TERCERIZA- CIÓN LEGAL



INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

El presente documento, incluyendo todo su contenido, está protegido por los derechos de autor de [Moisés Gaviria Piedrahíta](#), quien ofrece servicios a través de la marca **puntapluma**. Se informa que [Luxury Concept](#) cuenta con un permiso de uso limitado para acceder al mismo y sus clientes únicamente tienen derecho a consultar la información. Queda estrictamente prohibida la copia, reproducción, transcripción o cualquier otra forma de uso no autorizado del contenido del presente documento, ya que constituye una infracción a los derechos de autor. El contenido del documento ha sido procesado por una Inteligencia Artificial para protegerlo de acciones de plagio.

El contenido del presente documento es una adaptación específica del texto que se encuentra debidamente registrado y que forma parte del libro "[Aspectos básicos del derecho comercial en la comercialización de servicios estéticos](#)", cuyo autor es [Moisés Gaviria Piedrahíta](#). Por lo tanto, cualquier uso no autorizado del contenido del presente documento también constituiría una infracción a los derechos de autor del libro mencionado. Se solicita a los lectores y usuarios del presente documento respetar los derechos del autor y del libro, y utilizar el contenido de este única y exclusivamente para los fines autorizados por el permiso de uso limitado otorgado.

Copyright © 2023. [Moisés Gaviria Piedrahíta](#).