

## ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

### 1. Какие имеются противопоказания к посещению массажа?

Перед записью в салон необходимо ознакомиться с действующим перечнем противопоказаний (<https://royalthai.ru/upload/iblock/f6e/ysv5pxhvv52d9wifo6fi13htzna8ekkq/Protivopokazaniya.pdf>).

При посещении салона администратор предложит вам ознакомиться с Анкетой противопоказаний, которую необходимо заполнить.

При наличии абсолютных противопоказаний либо при отказе в заполнении Анкеты противопоказаний салон вправе отказать в оказании услуг.

### 2. Что может стать причиной в отказе от предоставления услуг в наших салонах?

- Детям до 8 лет услуги не оказываются.
- Дети в возрасте от 8 до 16 лет допускаются на определенные услуги (перечень уточняйте у администратора) только в сопровождении одного из родителей или законного представителя. Сопровождающий обязан подписать согласие и несет полную ответственность за поведение и безопасность ребенка.
- Салон оставляет за собой право отказать в оказании услуг гостям, не достигшим 16 лет или имеющим противопоказания, без объяснения причин;
- Алкогольное или наркотическое опьянение;
- Грубое, неадекватное поведение.

### 3. За сколько нужно приходить в салон до начала процедуры?

Рекомендуется не опаздывать и приходить в салон примерно за 15 минут до назначенного времени. Вы сможете спокойно снять верхнюю одежду, переобуться в уютные тапочки, заполнить необходимые документы, совершить выбор масел и скрабов (если этого требует ваша программа), восстановить дыхание и настроиться на волну спокойствия и гармонии.

### 4. Что делать если я опаздываю на забронированную услугу?

Обязательно свяжитесь с администратором салона, в который вы записаны. Мы сделаем все возможное, чтобы вам помочь, но обращаем ваше внимание, что опоздание может сократить отведенное под программу время и может повлиять на других посетителей. При опоздании более чем на 15 минут салон вправе аннулировать запись или оказать услугу в сокращенном объеме.

### 5. Нужно ли брать с собой документы?

Обращаем ваше внимание, что при первом посещении салона вам потребуется иметь при себе паспорт для заполнения необходимых документов.

### 6. Что нужно брать с собой при посещении салона?

Если форма вашей оплаты – подарочный сертификат или подарочная карта при посещении салона необходимо ОБЯЗАТЕЛЬНО иметь при себе данный платежный документ. Его необходимо отдать администратору ПЕРЕД началом программы. В случае отсутствия подарочного сертификата или подарочной карты оплата с применением данной формы будет для вас недоступна. Все индивидуальные принадлежности, необходимые для прохождения программы, вам предоставят в салоне.

### 7. Где возможно оставить личные вещи?

Если в салонах организовано место для хранения вещей (индивидуальные шкафчики), вы можете оставить верхнюю одежду, обувь в них. Шкафчики закрываются на ключ, который вы забираете с собой на время массажа.

### 8. Что делать, если во время программы возникли неудобства?

Если вы испытываете дискомфорт во время программы, сообщите об этом вашему мастеру или администратору салона, не дожидаясь окончания программы, чтобы вовремя внести корректировки в ход программы. Вы можете попросить провести замену мастера в течение первых 15 минут с начала оказания услуги. При наличии свободного мастера производится замена, и процедура оказывается полностью. При отсутствии свободного мастера услуга прекращается. Если замена мастера невозможна, первые 15 минут оказания услуги не оплачиваются.

### **9. С какого момента начинается отсчет выполнения программы?**

Время вашей программы начинается с начала работы мастера.

### **10. Оказывают ли в салоне иные дополнительные услуги (не представленные в прейскуранте)?**

Салоны сети ROYALTHAI – профессиональные СПА. Все предоставляемые услуги носят косметический или релаксирующий характер, направлены на ваш отдых, и красоту. Мы не оказываем услуги эротического и интимного характера.

### **11. Могут ли в комнате во время прохождения программы присутствовать кто-то еще?**

При прохождении программы в комнате находятся только вы и мастер.

### **12. Насколько можно задержаться в комнате после программы?**

После завершения программы нам необходимо успеть подготовить комнату для следующего гостя, однако, вы в спокойном режиме можете принять душ, собраться и освободить комнату в течение 7-10 минут.

### **13. Что делать если у меня есть аллергия на косметику?**

Перед посещением программы вы всегда можете прийти в салон и сделать аллергопробу косметики, которую вы хотели бы использовать во время программы. Обо всех имеющихся противопоказаниях и аллергиях необходимо сообщить администратору салона до начала программы.

### **14. Можно ли посещать салон с домашними животными?**

Посещение салона с животными (вне зависимости от их размера) запрещено.

### **15. Можно ли пользоваться мобильным телефоном при нахождении в салоне?**

Для того, чтобы полностью расслабиться во время программы и не мешать отдыхать другим гостям – мы просим вас отключить звук вашего мобильного телефона! Громкие разговоры могут помешать атмосфере спокойствия, поэтому мы будем крайне признательны вам за соблюдение тишины и общение вполголоса.

### **16. Нужно ли оставлять чаевые мастеру?**

Чаевые мастеру всегда остаются на ваше усмотрение. Если вы решили поблагодарить вашего мастера, можете сделать это, оставив деньги рядом со шкатулкой, или в электронном виде, перейдя по специальному QR-коду.

### **17. Каким образом можно оставить положительную обратную связь по визиту?**

Вы можете оставить отзыв:

- на нашем официальном сайте в разделе ОТЗЫВЫ;
- на геосервисах Яндекс.Карты, 2ГИС и Картах Google.

### **18. Можно ли оставить ребенка в холле или комнате во время посещения салона?**

В салонах отсутствуют места, оборудованные для оставления детей без присмотра родителей. Мы настоятельно просим не посещать салон с детьми, так как это может быть небезопасно для ребенка и неудобно для других гостей салона.

### **19. Что делать если качество оказания услуги не понравилось?**

Если вас что-то не устроило в качестве обслуживания, пожалуйста, напишите нам на почту [feedback@royalthai.ru](mailto:feedback@royalthai.ru). Мы обязательно рассмотрим ваше обращение и дадим обратную связь.