



# Términos y condiciones de producto y servicios

---

En cumplimiento de los principios de Información del Estatuto del consumidor, Ley 1480 de 2011, y las particularidades civiles y comerciales aplicables a las condiciones de la Oferta comercial

Ofertante

**Diego Moya Salón DAY SPA E. U.**

Comercializando los servicios bajo el nombre Diego Moya Salón.  
Con dirección principal: BRR Bocagrande Av. San Martín 9 - 96  
Cartagena de Indias, Bolívar.

# Bienvenidos al salón

---

¡Bienvenidos a Diego Moya Salón Day Spa! Nos alegra que hayas elegido nuestros servicios estéticos. Para garantizar una experiencia excelente y transparente, hemos establecido estos Términos y Condiciones.

Estos términos son esenciales para mantener una relación cordial contigo, asegurando que estés bien informado sobre nuestros servicios y procedimientos. Nos ayudan a coordinar y estandarizar nuestras prácticas, garantizando que recibas siempre la mejor atención posible. Queremos que te sientas seguro y cómodo, sabiendo que tus derechos son considerados para poder regular situaciones específicas dentro de la empresa y que, en su ejercicio, cualquier duda o inquietud será atendida de manera adecuada. Te invitamos a leer estos Términos y Condiciones para comprender mejor cómo trabajamos y cómo podemos ofrecerte una experiencia excepcional en cada visita.

## Resumen Ejecutivo Términos y Condiciones

Queremos asegurarnos de que tengas una experiencia maravillosa con nuestros servicios estéticos. A continuación, te presentamos un resumen de nuestros Términos y Condiciones para que conozcas nuestras políticas y procedimientos de manera clara y sencilla.

### Principios Generales

**Responsabilidad del Cliente:** Al solicitar un servicio, aceptas y asumes cualquier consecuencia informada previamente.

**Procedimiento Previo:** Ofrecemos un servicio estándar y uno especializado para evaluar la aptitud de la zona a tratar antes de cualquier intervención estética.

**Productos certificados:** solo utilizaremos productos certificados por el INVIMA, de acuerdo con los usos recomendados publicados por sus fabricantes. Es obligación exclusiva del cliente informar sobre cualquier posible reacción adversa a sustancias que podrían estar presentes en estos.

### Consentimiento Informado

**Comprensión y Elección Informada:** Debes firmar un consentimiento informado, declarando que comprendes los riesgos y beneficios del servicio, y que has sido informado adecuadamente.

**Decisiones Personales y Exoneración:** Eres libre de aceptar o rechazar el servicio y exoneras a la empresa de cualquier responsabilidad legal. No prestaremos servicios sin este consentimiento. Procedimiento Previo y Consentimiento Informado para Clientes Frecuentes

**Descargos de Cliente Frecuente:** Los clientes frecuentes pueden firmar un documento que referencia información previamente suministrada y confirma su conocimiento y seguimiento de las recomendaciones.

### Garantías y Promesas de Resultado

**Promesa de Resultado:** Los resultados pueden variar debido a la naturaleza del proceso estético y por ende no se garantizan. Presumimos que estás satisfecho si no expresas inconformidad antes de salir del salón.

**Garantía Legal:** La garantía se basa en la calidad del servicio, no en el resultado final. La solicitud de garantía se tramita evaluando la información y acciones del cliente. Custodia de Elementos Personales

**Responsabilidad del Cliente:** Eres responsable de tus pertenencias dentro de las instalaciones. No nos hacemos responsables por pérdidas o daños. Esto incluye riesgos de daño en prendas de vestir y pérdida de elementos de valor.

### Derechos de Imagen

**Cesión de Derechos:** Podemos fotografiarte o filmarte para fines publicitarios, siempre respetando tus derechos a la intimidad y buen nombre. La cesión de derechos es gratuita y por tiempo indefinido.

### Vales y Premiaciones

**Redención y Uso:** Los vales y premiaciones solo pueden redimirse en productos o servicios de la empresa y no son canjeables por efectivo. Los vales son personales e intransferibles y deben canjearse en un plazo de seis meses.

### Reembolso de Productos Minoristas

**Solicitud de Reembolso:** Los productos deben devolverse sin usar, sin abrir y en las mismas condiciones en que fueron adquiridos. No aceptamos devoluciones después de 14 días desde la compra y de productos que vengan sin sello desde fábrica.

### Términos y Condiciones Especiales

**Lavado, Corte y Acabado:** El precio basado en fotografías es tentativo y puede variar. Debes

seguir las indicaciones para evitar lesiones por herramientas de calor.

**Tratamiento en Cabellos con Extensiones y Alisados:** Los clientes con extensiones o alisados previos asumen los riesgos adicionales.

### **Supervisión de Menores**

**Supervisión Obligatoria:** Para menores de 14 años, es necesaria la supervisión de los padres o un representante autorizado. Podemos suspender el servicio si no se siguen las indicaciones.

### **Prohibiciones Específicas**

**Ventas y Consumo de Sustancias:** Las ventas no autorizadas y el consumo de sustancias alcohólicas o psicodélicas están prohibidos dentro de las instalaciones. Tomaremos medidas para proteger nuestra reputación y podemos negar el acceso a quienes incumplan estas normas.

### **Confidencialidad y Reserva**

**Reserva del Cliente:** Te comprometes a comunicar cualquier queja, reclamo, petición o sugerencia de manera exclusiva y reservada a la empresa. Responderemos adecuadamente a estas comunicaciones.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **Consideraciones**

Te damos la bienvenida a los Términos y condiciones de Diego Moya Salón Day Spa. 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.

### **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 Diego Moya Salón Day Spa y asistir a las citas programadas, es una aceptación de estos

términos y condiciones.

**Segundo. Sobre la calidad del servicio.** Diego Moya Salón Day Spa 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 primero.** 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.

**Parágrafo segundo. Reacciones adversas.** Si el cliente no informa sobre cualquier posible reacción adversa a la aplicación o uso de productos en cualquier zona del cuerpo, se entenderá que el mismo no presenta ninguna contraindicación y, bajo ese presupuesto, cualquier riesgo sobre este criterio se interpretará bajo única y exclusiva responsabilidad del cliente.

**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 servicio estético 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 Diego Moya Salón Day Spa, 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, obedeciendo 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.

## Reservación, Agenda, Abono Y Cancelación

**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 garantizar una agenda, el retracto no es aplicable a nuestro modelo de comercialización y, por ende, todas las exigencias aquí consagradas se basan en la manifestación de la voluntad inequívoca 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 de un porcentaje o valor específico, debidamente informado a través de los medios de comunicación utilizados por el Cliente para solicitar servicios. El abono será descontado de la totalidad del servicio al momento de asistir a la cita programada.

**Parágrafo primero. Notificación obligatoria.** Debido a que Diego Moya Salón Day Spa podría solicitar el pago a través de medios de comunicación digitales que no permiten una correlación inmediata de la recepción de dineros y entrega de comprobantes, se entiende que es deber del Cliente notificar el pago o la existencia previa de un pago realizado por concepto de Abono, con el fin de poder identificar el mismo y garantizar el cumplimiento de la condición.

**Parágrafo segundo. Libertad de disposición.** Diego Moya Salón Day Spa 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 Diego Moya Salón Day Spa, no otorga derecho alguno sobre este concepto y en cualquier momento, sin previo aviso, cualquier colaborador de Diego Moya Salón Day Spa podrá solicitarlo siguiendo las particularidades aquí consideradas.

**Décima primera. Reembolso del abono.** El abono no es reembolsable y, en la mayoría de los casos, únicamente podrá aplicarse al valor del servicio que se apartó con la acción de abonar un valor determinado por Diego Moya Salón Day Spa. Bajo ningún concepto el Cliente podrá exigir la devolución de dinero pagado por concepto de abono. En los siguientes casos, el valor pagado por concepto de abono podrá ser utilizado para productos o servicios de Diego Moya Salón Day Spa, durante los tres (3) meses siguientes a la novedad que desencadenó la imposibilidad de asistir a la agenda:

1. Si el cliente solicita, a través de medios idóneos, la cancelación de la agenda del servicio, programada y apartada con la acción de pagar el abono, durante tres (3) días hábiles antes de la misma.
2. Si el cliente, por fuerza mayor o caso fortuito, no puede o pudo recibir el servicio agendado. Para la aplicación de esta situación, el cliente se obliga a entregar cualquier tipo de comprobante para poder demostrar la condición de fuerza mayor o caso fortuito.  
**Parágrafo primero. Pérdida del abono.** Si el cliente no obedece las particularidades correspondientes al Cumplimiento de agenda, perderá y no podrá requerir devolución del dinero pagado por concepto de Abono.

**Parágrafo segundo. Sobre las fluctuaciones.** Estos términos no dan derecho al Cliente de exigir la adquisición de productos o servicios que hayan sido modificados en valor o contenido, bajo términos originalmente informados.

**Décima segunda. Cumplimiento de agenda.** El cliente deberá confirmar su asistencia al momento de ser solicitada por los medios de comunicación idóneos de Diego Moya Salón

Day Spa. 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, no confirma su asistencia o llega más de quince (15) minutos tarde de la hora señalada para su inicio: en este momento el cliente perderá el valor pagado por concepto de abono y la agenda será cancelada.

**Décima tercera. Cumplimiento de la agenda por parte de Diego Moya Salón Day Spa.** 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.

## Solicitud del servicio

**Décima cuarta. Solicitud.** 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 de la zona a tratar estéticamente, la Empresa ofrecerá prestar un servicio de protocolos previos, que permitirían una recomendación transparente en contraposición de los servicios solicitados por el cliente. Estos protocolos se podrán realizar de dos formas:

**1. Servicio estándar.** Este servicio generalmente estará incluido en el precio de aquellos servicios del portafolio de la empresa que requieran su realización. El servicio estándar tendrá los siguientes pasos:

**1.1. Verificación de antecedentes.** A través de un documento, se solicitará al cliente información sobre antecedentes de salud o exposición que pueden afectar de alguna forma la integridad de la zona a tratar.

**1.2. Verificación de la zona a tratar.** A través de diferentes métodos, se realizarán actividades enfocadas en determinar visualmente o a través del tacto o manipulación, la integridad de la zona a tratar. Esta verificación tendrá como fin generar una lista de características específicas de la zona, para individualizarla y entender las necesidades particulares requeridas para lograr la intervención estética.

**1.3. Aplicación en muestra.** A través de una exposición controlada, se podrá realizar un tratamiento específico en una parte de la zona a tratar, utilizando insumos acordes a los utilizados para la intervención estética deseada. Con esto se reducirán los daños visiblemente inmediatos, permitiendo evitar daños en la estructura general de la zona a tratar estéticamente.

**2. Servicio especializado.** Además de los

dispuesto en el servicio estándar, el servicio especializado se encargará de verificar con mayor profundidad la aptitud de la zona a tratar estéticamente, reduciendo aún más efectos secundarios. Debido a que este procedimiento requiere el uso de herramientas y conocimientos, generalmente no se encontrará incluido en precio del servicio estético del portafolio de la empresa y se solicitará un pago adicional por él. El servicio especializado tendrá como características adicionales:

**2.1 Ampliación de la verificación de antecedentes.** Se indagará aún más sobre los antecedentes de salud o exposición que puedan afectar de alguna forma la integridad de la zona a tratar, ampliando las preguntas con una segmentación más específica.

**2.2 Ampliación de la verificación de la zona a tratar.** Se aumentarán los procedimientos encaminados a realizar un estudio de la zona a tratar, utilizando técnicas o herramientas que permitan una conclusión más precisa sobre la aptitud de ésta.

**2.3 Ampliación de la aplicación en muestra.** Se ampliará el procedimiento de verificación de aptitudes luego de realizar la aplicación en muestra, aprovechando aún más la exposición al insumo y las conclusiones de viabilidad que resulten de la misma.

**2.4 Uso de herramientas especializadas.** Se creará un procedimiento adicional que analizará, a través de técnicas y herramientas, el estado de aptitud de la zona a tratar y de zonas aledañas que pueden verse afectadas, creando procedimientos específicos de prevención para evitar daños colaterales.

**2.5 Uso de terapias.** Se realizará la aplicación de terapias de acción preventiva o de recuperación, con el fin de poder reducir las probabilidades de afectación y de aumentar la posibilidad de éxito en el cuidado previo y posterior de la zona a tratar.

**2.6 Pliego de recomendaciones.** Se incluirá una cartilla de recomendaciones dadas específicamente por el profesional, para



garantizar el cuidado de la zona a tratar estéticamente.

**Parágrafo primero. Responsabilidad del cliente.** Debido a que el Procedimiento previo es necesario para autorizar cualquier servicio estético que modifique, de alguna u otra forma, la zona a tratar estéticamente, se entenderá que el cliente conoce esta situación, la acepta y asume, haciéndose cargo de cualquier efecto que pueda o no pueda generarse, sean estos positivos o negativos, por su acción u omisión. La firma del documento que recoja el Procedimiento previo será suficiente para demostrar la autorización expresa del cliente y su adhesión a estas condiciones, como también a cualquier información que haya suministrado al momento de llenar el documento.

**Parágrafo segundo. Elección voluntaria.** Debido a que existe la oportunidad de elegir entre el Servicio estándar y el Servicio especializado al momento de realizarse el Procedimiento previo, se entiende que el cliente asume toda la responsabilidad sobre las limitaciones o el alcance de los resultados que puedan obtenerse. La empresa siempre recomendará la realización del Servicio especializado, debido a que es el óptimo para lograr un proceso de prevención amplio, pero entenderá que el cliente, a través de su propio criterio, es quien asume voluntariamente la contratación o no de este servicio.

**Parágrafo tercero. Limitaciones a la aptitud.** Aunque el Servicio estándar o el Servicio especializado hayan concluido que el cliente es apto para el servicio estético deseado, esta aptitud seguirá condicionada a diferentes factores, tales como la permanencia, sin modificación, de la integridad de la zona a tratar o, bien, el seguimiento de los cuidados recomendados previos a la realización del servicio. Si el colaborador encargado de atender al cliente identifica que existe una alteración visible de la zona a tratar al momento de realizar el servicio, podrá exigir la realización de un nuevo Procedimiento previo o bien, podrá negarse a prestar el servicio. En ningún caso la negativa de la Empresa le da derecho al cliente a solicitar un

reembolso de los dineros ya pagados.  
**Parágrafo cuarto. Costos adicionales.** En el Servicio estándar, la empresa podrá decidir cobrar la Aplicación en muestra. Esta situación será debidamente informada previo al inicio del procedimiento y el cliente no podrá alegar la gratuidad aquí descrita como argumento para negarse a pagar.

**Décima sexta. Consentimiento informado.** A través de un párrafo, con previo conocimiento de que el cliente fue informado con suficiencia sobre el servicio que va a recibir, ofreciendo alternativas de consulta suficientes para garantizar procedimientos estéticos transparentes y respetuosos de la voluntad del cliente y procurando que cada uno de los colaboradores de la empresa esté disponible para resolver cualquier duda que se presente durante todo el proceso, el cliente suscribirá un Consentimiento libre e informado en donde aceptará toda la responsabilidad del servicio estético solicitado.

La denominación "toda la responsabilidad" se entenderá como la comprensión, la elección informada, la decisión personal y la exoneración. Esto significa lo siguiente:

- 1. Comprensión:** Al firmar el Consentimiento, el cliente declara haber recibido información completa y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento o procedimiento. Esto incluye los beneficios, riesgos y alternativas disponibles, como también tratamientos previos o posteriores para menguar, controlar o mejorar los posibles riesgos.
- 2. Elección Informada:** Al firmar el consentimiento, el cliente declara estar consciente de las consecuencias y riesgos asociados con el tratamiento o intervención recomendada. Su elección informada también se entenderá desde la decisión de contratar o no el Servicio especializado, del que habla la Cláusula del Procedimiento previo.
- 3. Decisiones Personales:** Al firmar el consentimiento, el cliente entiende que es libre de aceptar o rechazar cualquier parte del servicio estético propuesto. Su firma nos

indicará que ha tomado una decisión informada y siempre se presumirá de este modo.

**4. Exoneración:** Al firmar el consentimiento, el cliente exonerará a la empresa de cualquier responsabilidad legal relacionada con el servicio estético realizado y contratado.

**Parágrafo primero. Integridad documental.** Para garantizar el mayor acceso a la información posible, enfocar la información en un procedimiento de comunicación directa y presencial y optimizar el desarrollo del servicio estético, el Procedimiento previo y el Consentimiento informado, de manera general, se presentarán en el mismo documento y se llenarán en un mismo evento. La empresa procurará que los colaboradores guíen de manera atenta todo el proceso de diligencia, garantizando siempre la resolución de dudas frente a cualquier particularidad del servicio.

**Parágrafo segundo. Consentimiento tácito.** Debido a que el servicio estético a realizarse, requiere que el cliente esté consciente y sea participativo en los procedimientos de preparación, aplicación, remoción u manipulación, entre otros verbos que describan actitudes requeridas al cliente para facilitar el procedimiento estético, se presume que su colaboración es parte del Consentimiento informado, ya que siempre, y en todo momento, el cliente puede solicitar la pausa o finalización anticipada del servicio, si nota alguna situación que no corresponda con lo recibido. Se entenderá pues que el cliente es veedor inmediato del servicio y su silencio será entendido como una aceptación tácita.

**Parágrafo tercero. Renuencia a firmar el consentimiento.** La empresa negará de manera categórica prestar cualquier servicio estético si no existe un Consentimiento informado debidamente suscrito. No se realizará ningún trabajo si el cliente se niega a realizar la firma de este documento. Bajo ningún concepto se podrá tomar esta actitud 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.

**Parágrafo cuarto. Consentimiento simplificado.** Para algunos servicios, debido a la premura con la que el Cliente puede requerir su realización, se realizará un procedimiento de Consentimiento informado simplificado, que permitirá que un mismo formato impreso pueda ser diligenciado a través de una lista de suscriptores, adhiriéndose el Cliente a las condiciones allí expresas de manera general. En todo momento, si es necesario y El Cliente así lo solicita, la empresa realizará el procedimiento completo anunciado en la presente cláusulas y en aquellas que la complementan.

**Décima séptima. Procedimiento previo y Consentimiento informado para clientes frecuentes.** Para aquellos clientes que informen, de manera suficiente y sin ningún tipo de restricción, que son frecuentes de la Empresa, se podrá optar por firmar un documento denominado: Descargos de cliente frecuente, el cual tendrá las siguientes particularidades:

- a. Referencia a información previamente suministrada.** El cliente aceptará tener conocimiento completo y sin dudas de toda la información previamente suministrada por la empresa en las etapas de suscripción del Procedimiento previo y del Consentimiento informado.
- b. Obediencia de las recomendaciones.** El cliente informará de manera suficiente a la Empresa, que tiene total conocimiento de las recomendaciones previamente suministradas y que ha seguido éstas sin ningún tipo de obstáculo o interrupción. La Empresa asumirá que el cliente es consciente de los riesgos de no seguir estas recomendaciones, tratamientos o acciones recomendadas para mantener, reducir o evitar la ocurrencia, permanencia o proliferación de efectos secundarios.
- c. Disposición para informar con suficiencia.** Se presumirá que el cliente tendrá en todo momento la disposición y la capacidad

para informar con suficiencia sobre alguna irregularidad que pueda requerir el análisis estándar de la zona a tratar estéticamente. Se entenderá el silencio del cliente como una declaración de que no existe ninguna novedad, aunque pueda considerarse efímera, que deba ser notificada al colaborador que desarrollará el servicio estético.

**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 por lo que el cliente está dispuesto a realizarse el servicio con cualquier profesional colaborador de Diego Moya Salón Day Spa.

**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 la cláusula Décimo quinta y el Consentimiento informado, de la que habla la cláusula Décimo sexta. Diego Moya Salón Day Spa 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.

## Garantías y promesas de resultado

**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 productos enfocados en dar forma, color o textura o cualquier otro tipo de modificación, adecuación, preparación, característica o estructura a zonas tratadas estéticamente, el cliente entiende que la promesa de resultado del servicio puede variar con lo solicitado y que, por este motivo, se medirá el resultado únicamente con los medios utilizados por quien realiza el servicio.

El cliente podrá solicitar acceso a los criterios estéticos de Diego Moya Salón Day Spa 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.

**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, 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 Diego Moya Salón Day Spa 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 con el artículo 8 del Estatuto del consumidor, el término de la garantía legal será de seis (6) días calendario, contados a partir de la fecha en la que se recibió el servicio estético. Luego de esta fecha, debido a la acumulación incontrolable de factores externos que pueden afectar el estado estético o la salud de la zona tratada estéticamente, se obstaculizará el proceso de verificación y, por ende, no podrá concluirse con suficiente certeza si el medio utilizado para lograr el servicio fue o no el adecuado. Diego Moya Salón Day Spa podrá realizar el procedimiento descrito en la Solicitud de garantía de manera extemporánea si el cliente insiste, pero realizará esta aclaración al momento de responder esta.

**Vigésima quinta. Solicitud de garantía.** De manera general, todas las solicitudes de garantía deberán realizarse a través de una manifestación escrita de la situación; si el cliente no puede cumplir con esta condición, Diego Moya Salón Day Spa empleará herramientas enfocadas en facilitar la documentación de este proceso. 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 de la zona tratada estéticamente y de la dirección artística de Diego Moya Salón Day Spa.
3. Se evaluará a través de un documento enfocado en satisfacer de la manera más precisa la información recogida, si el cliente realizó alguna acción que afectó al resultado o a la salud de la zona tratada estéticamente.
4. Se responderá a la solicitud de garantía, soportando la respuesta con la documentación correspondiente al caso en concreto.

**Parágrafo primero. Trámite especial de Cortesía.** Si al momento de cumplirse con la condición número uno (1) de esta Solicitud de garantía, Diego Moya Salón Day Spa considera que el problema anunciado por el cliente puede resolverse en una ejecución simple basada en la satisfacción de este, podrá así notificarlo al solicitante, ofreciéndole una alternativa enfocada en formas expeditas de atender la inconformidad presentada en el servicio estético. El cliente es libre de decidir o no aceptar este Trámite especial de Cortesía, pero al hacerlo, se entenderá que la queja que originó este desarrollo fue resuelta a satisfacción y así se describirá en el Acta de resolución.

**Parágrafo segundo. Pérdida de garantía.** Debido a que es indispensable conocer el estado de salud de la zona tratada

estéticamente del cliente antes de tomar alguna decisión frente a este tipo de solicitudes, se entiende que este conoce el procedimiento de evaluación aquí descrito y está dispuesto a permitir que se realice. Si el cliente se niega a esta condición, Diego Moya Salón Day Spa dará por terminada la solicitud de manera negativa. Así mismo se responderá, si al momento de realizar las verificaciones, Diego Moya Salón Day Spa identifica que el cliente mintió o no dio información precisa tanto en las etapas previas al servicio, como en la propia evaluación que aquí se ordena.

**Parágrafo tercero. Prioridad a la reparación.** Si la respuesta de la garantía es positiva, Diego Moya Salón Day Spa tendrá prioridad para realizar tareas de reparación o recuperación del servicio estético, teniendo como principio el evitar el exceso de intervención en la zona tratada. Bajo ningún concepto la cliente podrá exigir la realización de un nuevo servicio estético en la solicitud y desarrollo de la garantía y esta solución solo podrá ser evaluada por Diego Moya Salón Day Spa, de acuerdo con las características del caso en concreto.

**Parágrafo cuarto. Bitácora de servicio.** Diego Moya Salón Day Spa fomentará en sus colaboradores, sin que resulte obligatorio hacerlo, 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, la cual deberá ser diligenciada 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. Acta de resolución.** Si la solicitud de garantía se resuelve a favor del cliente, este acepta como trámite previo a la realización de cualquier acción decidida dentro de esta, la formalización por escrito y la firma de un Acta de resolución, en donde se especificarán los hechos que motivaron el procedimiento y la forma como se resolverá el mismo. Esta Acta de resolución también se realizará al momento en el que la cliente decida que el proceso se resuelva a través del trámite especial de Cortesía.

**Vigésima séptima. Sobre la custodia de elementos de uso personal.** Indiferente del servicio estético, el cliente es el único responsable de los elementos que porta al momento de ingresar a las instalaciones de la empresa. Aunque existen procedimientos administrativos que garantizan un ambiente seguro y confiable, los factores que pueden generar un riesgo a estos elementos no serán asumidos por la Empresa y, por ende, el cliente es el único responsable de cuidar y mantener seguros sus elementos. Esta custodia se materializa de la siguiente forma:

**A. 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 entenderá siempre que el cliente está exponiendo sus elementos confeccionados de manera voluntaria, conociendo este riesgo.

**B. Riesgo de pérdida de elementos de valor.** Es posible que, debido a la posición, manipulación o acción en la que se encuentre el cliente al momento de recibir un servicio estético específico, elementos que porte en orejas, dedos, muñecas, entre otros, se encuentren en riesgo de desprenderse o desajustarse, lo que podría ocasionar una pérdida. Debido a esta situación, se

recomienda que el cliente retire y ponga bajo su custodia este tipo de elementos, para evitar cualquier riesgo innecesario.

**C. Elementos olvidados o perdidos dentro de la Empresa.** Si el cliente olvida o pierde algún elemento dentro de las instalaciones de la empresa, podrá avisar para que se inicien actividades de búsqueda y recuperación. Bajo ningún concepto la Empresa está obligada a responder por estos elementos y las acciones administrativas de seguridad, búsqueda y recuperación deberán ser entendidas como una mera cortesía.

**Parágrafo primero. Terceros acompañantes.** 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.

**Parágrafo segundo. Responsabilidad delictiva.** La empresa se encuentra preparada para informar oportunamente a las autoridades si existe evidencia de que la custodia de eventos de uso personal del cliente fue vulnerada bajo algún tipo de engaño, acción u omisión, con el fin de buscar algún beneficio.

## Reserva y reputación

**Vigésima octava. Reserva del cliente.** Debido a que la publicidad del servicio estético prestado por Diego Moya Salón Day Spa tiene una alta presencia en redes sociales, se entiende que la reputación de este puede verse afectada por testimonios públicos. Es por esto que el Consentimiento informado, del que habla la cláusula Décimo quinta, establece un apartado de Reserva, en donde se buscará que el Cliente se comprometa 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 un tiempo prudente, 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 con los términos establecidos por el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

**Vigésima novena. Ataques a la reputación.** Diego Moya Salón Day Spa 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, si se logra identificar a la persona que realizó dichas publicaciones o testimonios, se le negará el acceso al catálogo de productos y servicios de Diego Moya Salón Day Spa e, incluso, el personal de la Empresa podrá negar el acceso a las instalaciones del salón.

## Derechos de imagen

**Trigésima. Cesión de derechos de imagen.** Es posible que algún colaborador de Diego Moya Salón Day Spa le solicite a la cliente ser fotografiada o filmada para hacer publicidad sobre el servicio prestado. 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 Diego Moya Salón Day Spa la revocación de los derechos de imagen y, por consiguiente, la eliminación del material audiovisual.

## 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.

## Reembolso de productos minoristas.

**Trigésima sexta. Solicitud de reembolso de productos.** 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.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECIALES

**Trigésima séptima. Sobre el precio de servicio específico.** 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 colaborador o delegado de Diego Moya Salón Day Spa informará al cliente sobre el error antes de realizar el servicio y las variaciones del precio

serán acordes a las prácticas comunes al ejecutar el portafolio de servicio.

**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 con 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. Tratamiento estético en cabellos con extensiones.** Debido a que las técnicas de extensiones se valen del cabello natural de la cliente para sostener el peso del cabello adecuado artificialmente, existe un riesgo previo e identificable que puede agravarse por el desarrollo del servicio estético realizado en el cabello. Estos riesgos se basan en el efecto de tracción continua, que aumentará su peligrosidad dependiendo del peso de las extensiones, la intensidad con la cual fueron sostenidas en el cabello natural y el tiempo que llevan siendo usadas. La tracción continua debilita el cabello natural y lo expone a un daño a la cutícula, generando una disminución notable del brillo y vitalidad y provocando encrespamiento o fragilidad, desencadenado roturas en el cabello o caída. Dependiendo del tipo de extensiones y técnicas empleadas, de igual forma, existe riesgo de que la aplicación de estas se vea comprometida por el uso de herramientas o procedimientos al momento de realizar el servicio estético, lo que puede generar un deterioro de la calidad de aplicación o, bien, un daño permanente de la técnica empleada para sujetarla al cabello natural.



Para todos los conceptos, sin ningún tipo de excepción, se entenderá que cuando un cliente, que posee extensiones previas, solicita un servicio estético a la empresa, entiende estos riesgos y se hace responsable por su totalidad, por lo que no requerirá que la empresa asuma costo alguno para indemnizar el deterioro, daño o pérdida de las extensiones.

Esta cláusula se mencionará de manera definida en los formatos que suscribirá el cliente, para garantizar su conocimiento específico.

**Cuadragésima. Tratamiento estético en cabellos con alisados.** Cuando un cliente que posee alisados previos, solicita servicios estéticos en la Empresa, deberá asumir que, indiferente de la técnica y el producto utilizado para poder realizar el procedimiento de alisado, éste ha deteriorado de manera significativa la salud del cabello y ha aumentado de manera considerable la ocurrencia de efectos secundarios al momento de realizarse cualquier servicio estético.

Los cabellos expuestos previamente a procesos de alisados presentan generalmente:

- A. Daño a la hebra capilar: entendidos como la rotura y debilitamiento y la alteración de la estructura proteica.
- B. Desgaste de la cutícula: entendidos como una cutícula expuesta y una pérdida significativa del brillo.
- C. Sequedad y encrespamiento: entendidos como un desbalance de humedad, que se sigue fomentando si se requiere un constante uso de herramientas de calor.
- D. Sensibilidad del cuero cabelludo: entendidos como la presencia o el aumento de irritación o picazón, que también generan en otros casos la manifestación de caspa o aumento de ésta.
- E. Cambio en la textura natural: entendidos en un cambio significativo en la

categorización del cabello, sobre todo en aquellos que naturalmente se presentaban como ondulados.

Para todos los conceptos, sin ningún tipo de excepción, se entenderá que cuando un cliente, que posee alisados previos, solicita un servicio estético a la empresa, entiende estos riesgos y se hace responsable por su totalidad, por lo que no requerirá que la empresa asuma costo alguno para indemnizar el deterioro, daño o pérdida de los resultados obtenidos por el proceso de alisado o, bien, el deterioro o daño en la salud del cabello, fomentado por los factores aquí descritos. Esta cláusula se mencionará de manera definida en los formatos que suscribirá el cliente, para garantizar su conocimiento específico.

**Cuadragésima primera. Procedimientos de relajación o masajes.** La empresa podrá incluir en su portafolio de servicios la oferta de procedimientos que incluyen el contacto con nuestros colaboradores en prácticas específicas de relajación y masajes, en los cuales se utilizarán las manos para poder lograr fines específicos anunciados de manera suficiente en las descripciones de cada una de las ofertas. Debido a la naturaleza de estos servicios, se presume que El Cliente da su autorización expresa para realizarse el servicio que solicita, con las características que se describen y, siempre y cuando no haya una manifestación expresa que señale lo contrario, se presumirá que el procedimiento se está realizando de acuerdo con los estándares y permisividades requeridas para su desarrollo.

**Parágrafo. Uso de productos específicos.** El desarrollo de este procedimiento podrá requerir el uso de productos como lociones, aceites y cremas, las cuales son seleccionadas específicamente para lograr fines específicos, de acuerdo con las fichas técnicas que forman su autorización y certificación ante las autoridades nacionales como el INVIMA. Debido a esta situación, se entenderá que, mientras no haya una manifestación específica, El Cliente acepta el uso de estos productos en su piel. Es

responsabilidad del cliente especificar, antes de cualquier aplicación, los antecedentes de reacciones adversas ante determinados productos, con el fin de evitar su uso dentro del procedimiento.

**Cuadragésima segunda. Procedimientos de maquillaje.** Como un servicio complementario o como una oferta específica, la empresa podrá incluir en su portafolio de servicios técnicas de maquillaje enfocadas en embellecer el rostro del Cliente. Debido a la naturaleza de este tipo de métodos, se entiende que habrá una exposición constante a productos fabricados para cubrir la piel del rostro con colores o sustancias enfocadas en construir una perspectiva estética, acorde a los lineamientos creativos y artísticos del colaborador que desarrollará el servicio.

Debido a que es el propio Cliente quien solicita, permite y se expone a este procedimiento, se asumirá que su silencio, ante cualquier antecedente de reacción adversa ante sustancias enfocadas a este tipo de técnicas, es una manifestación de que no hay ningún tipo de riesgo y, por ende, será entendido como una permisividad para que el colaborador de la empresa aplique los productos en su rostro. Se requiere, con ello, que el Cliente de manera activa, notifique cualquier irregularidad en el proceso de aplicación de maquillaje y productos afines al mismo, con el fin de poder evaluar las situaciones específicas que pudiesen ocasionar reacciones adversas o cualquier otro riesgo. Se entiende que El Cliente entiende estas consideraciones y solicita el servicio con su pleno conocimiento.

**Cuadragésima tercera. Uso de herramientas peligrosas.** Cuando el servicio requiera el uso de herramientas cortantes, punzantes o cortopunzantes para el tratamiento estético, Diego Moya Salón Day Spa, o cualquiera de sus delegados, requerirá que el cliente realice movimientos específicos para evitar que éstas entren en contacto con la piel y ocasionen lesiones. Se le requerirá durante una (1) vez al cliente sobre esta situación y, con ello, se 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 peligrosa le ocasione una lesión, la resolución del problema se interpretará de acuerdo con lo estipulado en el Consentimiento informado, en donde se expresa de manera suficiente que el cliente entiende y acepta los riesgos del procedimiento.

**Cuadragésima cuarta. 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.

## Prohibiciones específicas

**Cuadragésima quinta. Prohibición de ventas dentro de las instalaciones.** Debido a que la Empresa posee un cuidadoso proceso de contratación de proveedores para la comercialización de insumos con certificados de origen, dentro de las instalaciones estarán prohibidas de manera taxativa las ventas de colaboradores, empleados o terceros. La Empresa no se hará responsable por productos adquiridos a través de medios no autorizados, aún estos hayan sido ofrecidos por personas que expresen representar a la Empresa.

Para evitar repercusiones legales frente a términos de Competencia desleal, sobre todo en interpretaciones que detallen situaciones de confusión o, bien, en situaciones que puedan involucrar a la Empresa en actividades comerciales no controladas, no se permitirá la comercialización de productos por parte de clientes o terceros dentro de las instalaciones de la empresa. Si se evidencia este tipo de situaciones, un representante de la empresa requerirá por una única vez al cliente o tercero para que pare de manera inmediata la actividad comercial. Si este hace caso omiso y continúa con sus actividades comerciales, se le solicitará que se retire de las instalaciones de la empresa.

**Parágrafo primero. Actividades que interrumpen un servicio.** Si al seguir el procedimiento aquí descrito, es un cliente a quien se le solicite retirarse de las instalaciones y si éste se encontraba realizándose un servicio estético previamente contratado, se entenderá que el servicio fue prestado en su totalidad y la solicitud del cliente fue satisfecha, siendo así la Empresa acreedora de la totalidad del valor de este.

**Parágrafo segundo. Indemnización anticipada.** Si al momento de realizar actividades comerciales no autorizadas, un tercero o cliente afecta, interrumpe o perjudica de alguna forma la realización de un servicio estético que se estuviese realizando a otro cliente, quien afecta deberá cubrir los costos del servicio estético realizado al afectado, en

su totalidad, como indemnización anticipada de perjuicios.

**Cuadragésima sexta. Prohibición de consumo de sustancias alcohólicas o psicodélicas.** Ninguna persona, ni colaborador, empleado, cliente o tercero, podrá consumir sustancias alcohólicas o psicodélicas dentro de las instalaciones de la empresa. Existirán excepciones para regular el consumo de sustancias alcohólicas y estas serán debidamente informadas por representantes de la empresa. Si se evidencia este tipo de situaciones en clientes o terceros acompañantes, un representante de la empresa requerirá por una única vez que se retire de las instalaciones de la empresa. La renuencia a obedecer la solicitud ocasionará la intervención de autoridades policivas para controlar la situación.

**Parágrafo primero. Actividades que interrumpen un servicio.** Si al seguir el procedimiento aquí descrito, es un cliente a quien se le solicite retirarse de las instalaciones y si éste se encontraba realizándose un servicio estético previamente contratado, se entenderá que el servicio fue prestado en su totalidad y la solicitud del cliente fue satisfecha, siendo así la Empresa acreedora de la totalidad del valor de este.

**Parágrafo segundo. Indemnización anticipada.** Si al momento de realizar consumo de sustancias no autorizadas, un tercero o cliente: afecta, interrumpe o perjudica de alguna forma la realización de un servicio estético que se estuviese realizando a otro cliente, el causante deberá cubrir los costos del servicio estético realizado al afectado, en su totalidad, como indemnización anticipada de perjuicios.

## Tercerización de servicios legales

**Cuadragésima séptima. Tercerización legal.** Se informa que, para efectos de resolver cualquier controversia o solicitud realizada a Diego Moya Salón Day Spa, 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 Diego Moya Salón Day Spa se tratase, y para este efecto se respetarán las mismas obligaciones contraídas, en especial aquellas contempladas en la Política de protección de datos personales.

## Información de 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 Diego Moya Salón Day Spa 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 © 2024. Moisés Gaviria Piedrahíta.

Términos y condiciones de Diego Moya Salón Day Spa. Documento realizado por Moisés Gaviria Piedrahíta para los servicios legales de Puntapluma. Todos los derechos reservados. Cedido para su uso únicamente para facilitar la información de implementaciones administrativas. Para más información visitar: [www.puntapluma.co/autor](http://www.puntapluma.co/autor)



[puntapluma.co/autor](http://puntapluma.co/autor)

DLD 0087 D

Versión 2.0

03 / 10 / 2024

*El presente documento fue desarrollado por Moisés Gaviria para el Proyecto Puntapluma y los derechos de uso sobre el texto y el diseño fueron cedidos exclusivamente a Diego Moya Salón Day SPA E. U., para su uso como herramienta de soporte legal. Se prohíbe la reproducción parcial o total del texto.*

*Diego Moya*<sup>®</sup>

• SALÓN DAY SPA •