

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

JESSE NAILS MANICURE

Documento contractual que regula la prestación de servicios de estética y manicure en Jesse Nails Manicure, con domicilio en la comuna de Providencia, Santiago de Chile. El presente texto se emite con carácter informativo y vinculante frente a clientes, proveedores y terceros relacionados. Se recomienda su lectura completa antes de reservar y/o recibir cualquier servicio.

Fecha de emisión: 2025

I. Objeto y Aceptación de Condiciones

El presente instrumento (en adelante, los "Términos y Condiciones") establece las reglas aplicables a la contratación, ejecución y seguimiento de los servicios de manicure, estética de manos y servicios complementarios (en adelante, los "Servicios") prestados por Jesse Nails Manicure (en adelante, el "Salón").

Al reservar, pagar un abono, asistir a una cita o recibir un Servicio, la clienta declara haber leído íntegramente este documento y aceptar sus disposiciones, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normativa chilena aplicable.

II. Definiciones

Para efectos de interpretación: (a) "Clienta" o "Cliente": persona natural que contrata los Servicios; (b) "Reserva": asignación de fecha y hora; (c) "Abono": pago anticipado destinado a asegurar la Reserva; (d) "No Show": inasistencia injustificada a la cita; (e) "Personal": colaboradoras/es, técnicas/os o contratistas del Salón; (f) "Materiales": productos cosméticos, herramientas y equipamiento utilizados en la prestación; (g) "Garantía": ajuste posterior al Servicio según la política de este documento; (h) "Fuerza Mayor": hecho o circunstancia imprevisible e irresistible que impide o dificulta el cumplimiento.

III. Alcance de los Servicios y Resultados Esperados

Los Servicios comprenden, entre otros: esmaltado permanente, capping/cubierta en polygel, rellenos, extensiones en polygel, soft gel, manicura francesa y japonesa (según disponibilidad), retiro de material, tratamientos de cuidado de la piel (exfoliación, humectación) y diseños en distintos niveles de complejidad. El detalle actualizado se exhibe en la agenda y/o sitio web.

El resultado estético puede variar según características individuales (lámina ungueal, hábitos, exposición a químicos, golpes o manipulación). Salvo garantía específica, el Salón no asegura una duración exacta, y ésta depende del cuidado posterior de la clienta.

IV. Protocolos de Higiene, Esterilización y Seguridad

El Salón aplica protocolos de limpieza y esterilización consistentes con buenas prácticas sanitarias: limpieza previa en ultrasonido con detergente enzimático; enjuague y secado; esterilización en pupinel (calor seco) para herramientas metálicas; almacenamiento en contenedores limpios; uso de insumos desechables (lijas, limas de cartón, campos, guantes, mascarillas y algodones) de un solo uso.

Toda superficie de trabajo es desinfectada entre clientas. Se utilizan antisépticos y soluciones hidroalcohólicas de acuerdo con las instrucciones del fabricante. El Personal cuenta con elementos de protección personal y realiza higiene de manos conforme a protocolo.

No obstante lo anterior, existe el riesgo inherente de microcortes, irritaciones o molestias leves propios de estos procedimientos, que la clienta declara conocer y aceptar.

V. Condiciones de Salud, Contraindicaciones y Derecho a Rechazo

La clienta debe informar, antes de iniciar el Servicio, condiciones como: heridas, hongos, infecciones, alergias a cosméticos (p. ej., acrilatos, HEMA), hipersensibilidad a la radiación UVA/LED, dermatitis, embarazo, tratamientos médicos, o cualquier antecedente relevante.

El Salón podrá rechazar o suspender el Servicio si detecta condiciones que comprometan la salud de la clienta o del Personal, o que impidan un resultado seguro. En tales casos, se priorizará la derivación a evaluación médica cuando corresponda.

VI. Información sobre Productos y Exposición UVA/LED

Los Materiales utilizados pueden contener fotoiniciadores (p. ej., TPO/BAPO) y acrilatos permitidos para uso cosmético. Se aplican exclusivamente sobre la uña, evitando contacto con piel y cutícula.

Para procedimientos que usan luz UVA/LED, el Salón recomienda protección preventiva de la piel (bloqueador solar de amplio espectro previo a la cita o guantes protectores con dedos expuestos). La clienta reconoce que la exposición es puntual y de baja intensidad, pero acumulativa en el tiempo, y acepta dichas condiciones.

VII. Instrucciones y Responsabilidad Posterior al Servicio

Al finalizar, el Personal entregará recomendaciones de cuidado: evitar químicos agresivos, uso de guantes para labores domésticas, no utilizar las uñas como herramienta, aplicar aceite de cutículas, evitar agua muy caliente durante las primeras horas, y acudir a retiro profesional.

El Salón no responde por daños o desprendimientos originados por mal uso, golpes, manipulación indebida, retiro casero, exposición a solventes, incumplimiento de cuidados o factores externos.

VIII. Reservas, Abonos, Reagendamientos y No Show

Toda Reserva podrá requerir Abono para su confirmación. El Abono es no reembolsable en caso de No Show o cancelación con menos de 24 horas de anticipación. El reagendamiento podrá efectuarse una (1) vez dentro de los 30 días corridos siguientes, sujeto a disponibilidad.

El retraso mayor a 10 minutos puede implicar reprogramar o reducir el alcance del Servicio para no afectar la agenda. En caso de reprogramación por retraso, pueden aplicarse cargos administrativos razonables.

IX. Precios, Boletas, IVA y Modificaciones

Los precios se expresan en pesos chilenos (CLP) e incluyen IVA salvo indicación distinta. Se emiten boletas electrónicas conforme a la normativa del SII. El Salón podrá modificar tarifas y condiciones en cualquier momento, publicando los cambios en la agenda y/o sitio web. Las Reservas ya confirmadas respetarán el precio vigente al momento de confirmar.

Ciertos Servicios pueden requerir evaluación previa para confirmar tiempo y precio (p. ej., diseños sofisticados o correcciones de trabajos previos de terceros).

X. Formas de Pago y Pasarelas

Se aceptan medios de pago disponibles en caja (POS) y/o enlaces de pago. Las comisiones de pasarela, si corresponden, pueden estar incorporadas en el precio o indicarse por separado conforme a política vigente.

Ante eventuales contracargos o desconocimientos de pago, el Salón podrá remitir antecedentes de reserva, asistencia, aceptación de términos y comprobantes emitidos.

XI. Política de Devoluciones, Garantías y Ajustes

No se realizan devoluciones de dinero por Servicios ya prestados. Sin perjuicio de lo anterior, el Salón ofrecerá un ajuste gratuito dentro de las 48 horas siguientes si se verifica una falla atribuible a la técnica empleada.

La Garantía no cubre eventos derivados de mal uso, golpes, exposición a químicos, manipulación por terceros, retiro casero o incumplimiento de los cuidados post Servicio.

XII. Retiro de Material y Servicios de Mantenimiento

Para sistemas como builder/hard gel o extensiones en polygel, el mantenimiento habitual es mediante rebaje y relleno controlado, sin dañar la lámina ungueal. No obstante, se recomienda remoción completa periódica para revisar la uña natural y descartar microlevantamientos con humedad atrapada.

El retiro está disponible como Servicio independiente o asociado, y su valor y tiempo se informan en la agenda.

XIII. Conducta, Seguridad y Bienestar en el Salón

Se prohíbe fumar, vapear o ingresar con bebidas alcohólicas. El Salón podrá impedir la atención a personas en estado de ebriedad u otras condiciones que afecten la seguridad o el ambiente.

Por seguridad e higiene, no se permite el ingreso de mascotas (salvo animales de asistencia certificados). Niñas/os deben permanecer bajo supervisión adulta. Objetos personales quedan bajo responsabilidad de la clienta. El Salón no responde por pérdidas en pertenencias dejadas sin resguardo.

XIV. Menores de Edad y Consentimiento

La prestación a menores requerirá la presencia o autorización escrita de su representante legal. El Personal podrá exigir cédula o documento equivalente para verificar identidad y relación.

XV. Protección de Datos Personales y Privacidad

El tratamiento de datos se sujeta a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Los datos se utilizan para gestionar Reservas, emitir boletas, coordinar comunicaciones y, con consentimiento, enviar recordatorios o promociones. La clienta podrá ejercer derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante solicitud escrita al correo oficial del Salón.

El Salón implementa medidas razonables de seguridad, sin perjuicio de que ningún sistema es infalible. Ante incidentes, se informará conforme a buenas prácticas.

XVI. Derechos de Imagen y Registro Audiovisual

Con autorización previa, el Salón podrá registrar y difundir imágenes de trabajos realizados en redes o material promocional. Dicha autorización es revocable en cualquier momento por la clienta, por escrito, sin efectos retroactivos.

XVII. Propiedad Intelectual y Marcas

Las marcas, logos, nombres comerciales, textos, material fotográfico y audiovisual del Salón están protegidos por normativa aplicable. Se prohíbe su uso sin autorización.

XVIII. Promociones, Descuentos, Gift Cards y Membresías

Las promociones y descuentos no son acumulables, salvo indicación expresa. Cuentan con vigencia y condiciones específicas. Las gift cards y membresías son instrumentos al portador con reglas de uso y validez comunicadas al momento de su emisión. La reventa no autorizada o uso fraudulento faculta al Salón para anular beneficios.

XIX. Sugerencias, Reclamos y Libro de Reclamos

El Salón dispone de canales de atención para sugerencias y reclamos. A petición de la clienta, se facilitará acceso al Libro de Reclamos y, de ser necesario, a las vías ante el SERNAC conforme a la Ley N° 19.496.

XX. Fuerza Mayor y Contingencias

El Salón no será responsable por incumplimientos derivados de hechos de fuerza mayor o caso fortuito (catástrofes, fallas masivas, cortes de luz, disposiciones de autoridad, etc.). En tales eventos, las Reservas podrán reprogramarse sin costo en la primera fecha disponible.

XXI. Modificaciones y Vigencia

El Salón podrá modificar estos Términos y Condiciones, publicando la versión vigente en su agenda y/o sitio web. La versión aplicable será la vigente al momento de confirmar una Reserva.

ANEXOS

Anexo A: Protocolo Detallado de Higiene y Esterilización

1) Limpieza previa: inmersión de herramientas metálicas en detergente enzimático según ficha técnica; lavado ultrasónico; enjuague con agua segura y secado. 2) Esterilización: pupinel (calor seco) conforme a parámetros de tiempo/temperatura; registro de ciclos; almacenamiento en contenedores cerrados. 3) Superficies: desinfección entre clientas; cambio de campos; manejo de desechos en bolsas designadas. 4) Insumos de un uso: limas de cartón, buffers, campos, algodones, guantes y mascarillas. 5) Higiene de manos: antes y después de cada atención; alcohol gel y/o lavado con jabón antiséptico.

Instrumentos dañados o corroídos se retiran de servicio. Los Materiales se almacenan en lugares secos, lejos de luz solar directa para evitar fotopolimerización accidental.

Anexo B: Guía de Cuidado Posterior

Esmaltado permanente: evitar agua caliente y químicos las primeras 12 horas; usar guantes para labores domésticas; aplicar aceite de cutículas diariamente; no usar las uñas como herramientas.

Polygel/Soft Gel/Extensiones: evitar golpes; no intentar retiro casero; programar mantención según recomendación técnica; reportar levantamientos tempranos para evaluación.

Protección solar en manos antes de cada sesión para reducir exposición UVA; uso de guantes anti-UV opcional.

Anexo C: Política de Reservas, Abonos y Tiempos

Abonos: aseguran la hora y son no reembolsables en No Show o aviso bajo 24 horas. Reagendamiento: una vez dentro de 30 días. Retrasos: sobre 10 minutos puede reducirse alcance del Servicio o reagendarse. Servicios encadenados (p. ej., retiro + aplicación) deben informarse al reservar para asignar tiempo suficiente.

Anexo D: Política de Garantías y Exclusiones

Garantía de 48 horas para ajustes por defectos atribuibles a técnica. Exclusiones: golpes, químicos, manipulación por terceros, retiro casero, incumplimiento de cuidados. Trabajos sobre aplicaciones previas de terceros pueden requerir evaluación y no están cubiertos por garantía del Salón.

Anexo E: Protección de Datos (Ley N° 19.628)

Finalidades: gestión de citas, facturación, comunicaciones e información de servicios. Base jurídica: consentimiento y ejecución del contrato. Derechos ARCO: canal de solicitudes vía correo oficial. Seguridad: medidas organizativas y técnicas razonables; comunicación de incidentes conforme a buenas prácticas.

Anexo F: Consentimiento Informado

La clienta declara haber sido informada sobre: (i) naturaleza del procedimiento; (ii) materiales empleados; (iii) riesgos usuales (microcortes, irritaciones, exposición UVA/LED puntual); (iv) cuidados posteriores; (v) límites de garantía. Firma o aceptación digital da cuenta del consentimiento.

Si la clienta desea, puede solicitar guantes anti-UV o aplicación de bloqueador previo al uso de lámpara.

Anexo G: Conducta y Seguridad en Sala

Mantener un clima respetuoso; prohibido fumar o consumir alcohol; no ingresar alimentos a la mesa de trabajo; dispositivos móviles en modo silencioso. Menores bajo supervisión adulta. El Salón puede negar atención ante

conductas agresivas o riesgosas.

Anexo H: Recomendaciones sobre Productos y Alérgenos

Los materiales de uñas pueden contener acrilatos y fotoiniciadores (p. ej., HEMA/HPMA/TPO/BAPO). En caso de antecedentes de alergia, informar y solicitar alternativas. Se evita contacto con piel/cutícula; el curado se realiza según tiempos recomendados por el fabricante.

Anexo I: Procedimiento ante Incidentes

En caso de corte o reacción: higiene inmediata, desinfección, detención del procedimiento si es necesario, registro del incidente y, de corresponder, derivación a centro de salud. Se documenta el evento para mejorar protocolos y seguimiento.

Anexo J: Limitación de Responsabilidad

En ningún caso el Salón será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad o perjuicios inmateriales. La responsabilidad total, de existir, se limitará al monto efectivamente pagado por el Servicio objeto del reclamo.