



ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ

1. Нужно ли брать с собой подарочный сертификат?

Бумажный подарочный сертификат ОБЯЗАТЕЛЕН при посещении салона, т.к. он является оплатой вашего визита. Бумажный сертификат необходимо отдать Администратору ПЕРЕД началом программы. В случае отсутствия живого сертификата в оказании услуги вам может быть отказано!

2. Какие условия использования подарочного сертификата?

Использовать подарочный сертификат можно в любом салоне, где представлена выбранная программа.

Примечание: Стоимость выбранной услуги действительна только в регионе его приобретения. Посещение салона по сертификату в другом регионе регламентируется прайсом на услуги в соответствующем регионе, т.е. если цена услуги выше номинала предъявляемого сертификата, то возникающая разница в стоимости оплачивается предъявителем согласно действующему в салоне на момент обращения оказания услуги прайсу, но если стоимость услуги ниже номинала сертификата, то разница в денежном эквиваленте не компенсируется.

3. Является ли подарочный сертификат именованным?

Подарочный сертификат не является именованным. Покупатель Сертификата имеет право подарить, либо иным образом передать Сертификат третьему лицу. Компания не несет ответственности за то, кому и на каких основаниях передается Сертификат Покупателем либо третьим лицом.

4. Можно ли использовать сертификат ROYAL THAI в салонах ROYAL THAI Wellness Club?

Да, вы можете воспользоваться сертификатом ROYAL THAI в салонах ROYAL THAI Wellness Club, но вам потребуется доплатить разницу по прайсу салона на момент посещения.

5. Какой срок длительности у подарочного сертификата?

Подарочный сертификат действителен 6 месяцев с даты покупки.

6. Что может стать причиной в отказе от предоставления услуг в салоне?

- Несоввершеннолетие (лица, не достигшие 18-ти лет)
- Беременность
- Плохое самочувствие, высокая температура клиента
- Лица, имеющие медицинские противопоказания к прохождению программы
- Алкогольное или наркотическое опьянение клиента
- Грубое, неадекватное поведение клиента

7. За сколько нужно приходить в салон до начала массажа?

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 обязательный медицинский договор, совершить выбор масел и скрабов (если этого требует Ваша программа), восстановить дыхание и настроиться на волну спокойствия и гармонии.

При опоздании просим предупреждать о задержке по телефону. Опоздание может сократить отведенное под программу время и может повлиять на других посетителей.

8. Нужно ли брать с собой документы?

Мы оказываем услуги лицам строго старше 18 лет! Если вы пришли к нам впервые, администраторы обязательно предложат заполнить анкету посещения, где необходимо указать ваши паспортные данные, а также ответить на вопросы о состоянии здоровья.

9. Что нужно брать с собой при посещении салона?

Обращаем Ваше внимание, что при первом посещении салона Вам потребуется иметь при себе паспорт для заполнения медицинского договора.

Если форма Вашей оплаты - Подарочный сертификат, Депозит или Подарочная карта при посещении салона необходимо иметь при себе данный Платежный Документ.

Все индивидуальные принадлежности, необходимые для программы, Вам предоставят в салоне.

10. Где возможно оставить личные вещи?

В каждом салоне к вашим услугам индивидуальные шкафчики, где вы можете оставить верхнюю одежду, обувь и личные вещи. Шкафчики закрываются на ключ, который вы забираете с собой на время массажа.

11. Что делать если я опаздываю на забронированную услугу?

Обязательно свяжитесь с администратором салона, в который вы записаны. Мы сделаем все возможное, чтобы Вам помочь.

12. 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, чтобы вовремя внести корректировки в ход программы.

13. Оказывают ли в СПА салоне иные дополнительные услуги (не представленные в прейскуранте)?

Салоны сети ROYALTHAI - Профессиональные оздоровительные СПА. Все предоставляемые услуги направлены на Ваш отдых, оздоровление и красоту. Мы не предлагаем услуги эротического и интимного характера.

14. Можно ли посещать салон с домашними животными?

Мы настоятельно просим не посещать салон с домашними животными (вне зависимости от их размера)!

15. Можно ли пользоваться мобильным телефоном в салонах ROYAL THAI?

Для того, чтобы полностью расслабиться на массаже и не мешать отдыхать другим гостям – мы просим вас отключить звук Вашего мобильного телефона!

Знайте, что Вы имеете право быть как молчаливым, так и разговорчивым. Однако, в таких заведениях, как наше, принято соблюдать тишину, разговаривая 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 на подносе рядом с чайничком после чаепития.

17. Насколько можно задержаться в комнате после массажа

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

18. Могут ли в комнате во время прохождения программы присутствовать кто-то еще?

При прохождении программы в массажной комнате находятся только вы и мастер

19. 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.

20. Можно ли оставить ребенка в холле во время прохождения программы?

Мы настоятельно просим не посещать салон с детьми, так как это может быть небезопасно для ребенка и неудобно для других гостей салона.

21. Что делать если качество проведения услуги не понравилось или возникли сложности на месте оказания услуги?

Если при получении услуги возникла проблема, Вам необходимо связаться с оператором КЦ по номеру телефона +7 (812) 439-19-24. Он сделает все возможное, чтобы устранить сложности.

Если не удалось решить проблему на месте, и Вы не достигли понимания, пожалуйста, изложите свою претензию, которую вы можете направить на электронную почту feedback@royalthai.ru или оформить заявление непосредственно на месте оказания услуги.

Решение по претензии выносится в течение 10 рабочих дней с момента оформления жалобы.

22. Какие условия возврата денежных средств за покупку подарочного сертификата?

- Составить заявление на возврат денежных средств с обязательным указанием причины возврата ([скачать заявление](#)). Заявление на возврат денежных средств может подать лицо (покупатель), непосредственно приобретавший Подарочный сертификат.
- Вместе с заявлением подготовить ксерокопии основных страниц паспорта, копию чека, подтверждающую приобретение Подарочного сертификата. В случае оплаты Подарочного сертификата банковской карты, в заявлении также необходимо указать реквизиты банковской карты, с которой был осуществлен платеж за приобретение Подарочного сертификата.
- Вышеперечисленные документы: при покупке на сайте необходимо подать в любом салоне сети по адресам указанным в разделе [Наши салоны](#);
- при покупке в салоне необходимо подать только в тот салон, в котором Подарочный сертификат был куплен.
- Рассмотрение комплекта документов на возврат денежных средств осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня получения Компанией заявления на возврат денежных средств.
- Возврат денежных средств при покупке на сайте осуществляется за вычетом 10% от стоимости Подарочного сертификата. Компания удерживает 10 % от стоимости Подарочного сертификата на издержки, которые автоматически несет при совершении сделки с клиентом на сайте.
- Возврат денежных средств за Подарочный сертификат может быть произведен исключительно при условии, что его активация не была произведена, то есть он не был использован полностью или частично до направления заявления о возврате денежных средств.

После выполнения Вами всех условий и предоставления необходимых документов, заявление на возврат будет рассмотрено в течение 10 рабочих дней. Возврат средств при положительном решении Компании производится тем же способом, которым была совершена покупка Подарочного Сертификата.

По всем дополнительным вопросам, касательно политики и порядка возвращения денежных средств, Вы можете обратиться в наш контакт-центр по телефону +7(812)439-19-24.