



CENTRO FIDUCIARIO
PROMOBELLEZZA



CENTRO OLOS: Via Stevenin 11/A - 11100 Aosta (AO) - Tel. 0165.230763 - E-mail: info@centro-olos.com

CARTA TRASPARENZA

PREMESSA. Il criterio che abbiamo adottato con la composizione della presente Carta Trasparenza, è quello di illustrare a ogni nostro cliente le caratteristiche e le modalità dei servizi erogati, nonché di garantire ogni informazione utile sulla struttura del centro, sulla tipologia dei trattamenti che effettuiamo, sui sistemi di sicurezza e di igiene che sempre rispetteremo a Sua tutela.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è quello di offrirle un qualificato servizio, attraverso la competenza, la professionalità e la cortesia, ma anche di garantirle una informazione puntuale sulla qualità e sulla consistenza dei trattamenti che potrà da noi effettuare.

PRINCIPI FONDAMENTALI. La struttura di Centro Olos è volta alla tutela del benessere psicofisico di ogni cliente nel rispetto dei principi di seguito elencati.

EFFICIENZA ED EFFICACIA. Tutti i trattamenti sono effettuati con le migliori tecniche da noi conosciute e con l'uso di vari strumenti, manualità specifiche e cosmetici professionali, in grado di rispondere alle esigenze emerse in sede di check-up iniziale. L'efficacia tecnica viene ricercata attraverso l'aggiornamento legato allo sviluppo della ricerca e della diagnosi. L'efficienza organizzativa viene ricercata mediante percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse (Customer Satisfaction).

DEONTOLOGIA. Assicuriamo il rispetto di tutte le norme che regolano la professione estetica e le attività connesse alla cura del benessere. In particolare il nostro Centro segue le disposizioni legislative, iniziando dalla legge n.1 del 4 gennaio 1990 che disciplina l'attività dell'estetista.

CORTESIA E TRASPARENZA. Trasparenza e garanzia della qualità nelle modalità di erogazione delle prestazioni, nella disponibilità all'ascolto e al confronto; nella trasparente dichiarazione degli obiettivi, nella loro attuazione e nella valutazione dei risultati ottenuti. In sintesi, nella costruzione di un percorso di qualità volto alla migliore soddisfazione delle aspettative ed esigenze di ciascun cliente. Ogni "progetto di bellezza" a cui si sottoporrà Le sarà presentato in ogni suo dettaglio.

RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI. Ogni rapporto con il Cliente sarà improntato alla massima riservatezza possibile e nel totale rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali secondo i dettami del D.Lgs. 196/03. Secondo quanto disposto dall'art. 13, D.Lgs. 196/03, "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" si pone a conoscenza che la raccolta ed il trattamento dei Suoi dati personali è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle prestazioni estetiche commissionate nonché alle funzioni finalizzate ad attività organizzative e promozionali dell'Istituto. I Suoi dati personali verranno trattati con strumenti cartacei ed informatici per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono raccolti. Essi verranno comunicati a terzi collaboratori solo ed esclusivamente per l'esecuzione materiale del servizio richiesto. Si comunica inoltre che ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/03 il Cliente ha diritto alla cancellazione, modifica, trasformazione in forma anonima o blocco dei dati che lo riguardano, nonché di opporsi per motivi legittimi al trattamento, consapevole che il mancato conferimento potrebbe comportare l'impossibilità di ottenere il servizio richiesto.

Tamara Catona, titolare dell'Istituto, è la "Responsabile del Trattamento dei Dati" raccolti e trattati ai fini di cui sopra. Le confermiamo inoltre che ogni collaboratore dell'Istituto è impegnato per iscritto a mantenere il più assoluto riserbo in merito a qualsivoglia altra informazione che possano riguardare la Sua persona.

ORGANIZZAZIONE. Il Centro è strutturato in differenti livelli di responsabilità gestionale ed operativa:

L'accoglienza è affidata a tutto il personale. Orari del centro: lunedì-venerdì 10:00-20:00; sabato 9:00-13:00. Chiusura settimanale: soltanto Domenica. Detti orari sono chiaramente esposti negli ambienti dedicati al ricevimento, ove verranno di volta in volta presentate anche le date di chiusura per festività e ferie.

PRENOTAZIONI. Per garantire al meglio il servizio ed evitare attese e disservizi, La invitiamo a prenotare i Suoi appuntamenti, telefonicamente o direttamente alla reception, con un ragionevole anticipo. La Sua puntualità garantirà sempre la migliore qualità dei servizi del Centro.

L'appuntamento potrà essere annullato con un preavviso di almeno 24 ore rispetto all'orario previsto. In caso contrario il Centro dovrà addebitare il trattamento come usufruito. Casi particolari ed eccezionali verranno gestiti dal personale addetto, senza però costituire regola.

CUSTODIA DEGLI EFFETTI PERSONALI. La custodia degli effetti personali è lasciata direttamente alla Sua cura. La invitiamo, nel limite del possibile, di non recare con se oggetti di particolare valore durante la fruizione del servizio. A questo proposito non ci potremo assumere responsabilità, relative allo smarrimento o al furto degli oggetti di Sua proprietà.

CHECK UP. Il giorno del primo appuntamento il personale addetto annoterà in una apposita scheda le informazioni che La riguardano e che serviranno esclusivamente per effettuare i trattamenti richiesti.

Il personale estetico valuterà inoltre l'armoniosità generale del Suo stato, rilevando ove necessario gli inestetismi presenti e risalendo alla loro origine attraverso l'anamnesi estetica personale che Le sarà garantita in maniera totale almeno quattro volte all'anno.

Saranno così riportati nel documento tutti i dati e i valori rilevati durante il check-up, nonché il percorso stabilito e l'auto-cura consigliata.

Le rilasceremo una copia del Contratto di Servizio nel quale saranno specificati i tempi ed i metodi di esecuzione del trattamento previsto, l'autocura estetica prescritta, nonché l'impegno economico previsto per l'intero programma, con le eventuali modalità di pagamento.

PREZZO E PAGAMENTO DEI SERVIZI. Il prezzo dei vari servizi offerti è ampiamente presentato nel listino che troverà esposto nei locali della reception. Il pagamento dei servizi previsti in un'unica seduta giornaliera potrà essere effettuato presso la reception al termine del servizio stesso, tramite contanti, assegni o carte di credito e bancomat.

Per i percorsi di bellezza e benessere che prevedono trattamenti nel tempo, il pagamento avverrà con il 30% dell'intero importo all'atto della firma del Contratto di Servizio e la restante somma in rate da convenire con saldo prima del termine dell'ultimo trattamento.

Per il pagamento anticipato in un'unica soluzione è previsto uno sconto pari al 10% sull'intero ammontare.

TRATTAMENTI. Il personale, prima dell'inizio di un percorso, prenderà visione del check-up per eseguire, in tutta sicurezza e senza effetti collaterali sulla Sua salute e benessere, tutti i trattamenti stabiliti.

Le nostre operatrici sono perfettamente in grado di gestire le varie metodologie presentate nel nostro listino coerentemente con i protocolli stabiliti, impiegando la massima cura, efficienza e cortesia, secondo l'etica professionale e le regole dell'Istituto.

Sono previsti monitoraggi sull'efficacia e sull'efficienza durante il periodo di trattamento, allo scopo di valutare il buon andamento delle procedure ed eventualmente decidere miglioramenti e variazioni che permettano il raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Ogni azione da noi eseguita al fine di rispettare i protocolli di lavoro precedentemente decisi insieme a Lei, non si rifletterà in nessun caso sul prezzo del servizio generale già concordato.

Per i trattamenti in cui è previsto l'uso di apparecchi elettroestetici e altri macchinari per l'effettuazione del trattamento, Le sarà sottoposta l'informativa riguardante le caratteristiche tecniche degli strumenti stessi, la loro azione e le eventuali controindicazioni in maniera chiara e approfondita.

Il nostro Staff è scrupolosamente selezionato, altamente qualificato e specializzato. La Direzione del Centro cura costantemente la crescita professionale del proprio personale tecnico mediante cicli di formazione ed addestramento sulle ultime novità del settore.

IGIENE. L'igiene dei locali del centro è gestito secondo severi e puntuali protocolli e compiti stabiliti nel Libro Guida d'Istituto. Tamara Catona è responsabile della mansione igiene e pulizia che opera all'interno del centro stesso e che ha in uso presidi medici chirurgici per la disinfezione dei locali e degli accessori in uso.

All'inizio e fine del turno di lavoro, tra un cliente e il successivo, si procede scrupolosamente ad un lavaggio delle parti esposte con tensioattivi e prodotti antisettici da parte del personale addetto.

I detersivi per la pulizia dei locali, degli attrezzi e degli strumenti avviene con prodotti di grande efficacia totalmente "green". Tali prodotti sono impiegati dal Centro Olos per rispetto della clientela a rischio di dermatiti da contatto e per l'assenza di dannosi fumi che, quando respirati, provocano depositi di sostanze tossiche nei tessuti.

Gli strumenti sono sottoposti a procedure di disinfezione che ne garantiscono l'igiene e la sicurezza. Per alcuni componenti utilizziamo materiale usa e getta.

Nell'esercizio dell'attività, il nostro personale addetto osserva scrupolosamente le norme igienico-sanitarie in vigore: guanti in lattice per l'esecuzione di servizi quali pedicure-manicure-depilazione (quest'ultima nei casi in cui necessita) e uso di mascherina per il viso. Indossa una sopravveste (camicia o giacca) sempre perfettamente pulita. Nelle cabine e nei locali di servizio sono presenti presidi per la disinfezione delle mani a uso del personale e della clientela.

La biancheria in spugna impiegata durante i trattamenti, gli accappatoi, gli asciugamani e i teli vengono sistematicamente sottoposti ad una accurata igienizzazione. Sarà cura del nostro personale provvedere al cambio della biancheria prima del Suo ingresso in cabina.

Gli accessori personali che Le forniremo (slip, ciabattine, cuffie, costumi, ecc.) sono tutti monouso e non riciclabili.

SICUREZZA. Il personale addetto del Centro è formato in materia di sicurezza lavoro secondo quanto stabilito dal D.Lgs. 81/08 e modifiche introdotte dal D.Lgs. 106/09 e ss.mm.ii. nonché in merito a tutte le altre normative vigenti in materia di sicurezza lavoro, che vengono sistematicamente rispettate a tutela sia del personale stesso che del Cliente.

Per la sterilizzazione dei locali, macchinari e accessori si rimanda al paragrafo IGIENE.

I prodotti cosmetici impiegati sono conformi a quanto previsto dalla Legge 11 ottobre 1986 n.713, e ss.mm.ii. e Direttive CEE di pertinenza. Essi non contengono sostanze tossiche o nocive alla salute e rispondono ai requisiti prescritti dal D.M. 18.06.1976 ed alle direttive CEE che ne regolamentano l'utilizzo e la commercializzazione.

Essi sono scelti esclusivamente fra quelli in listino delle migliori case di cosmèsi professionale le cui concentrazioni di sostanze attive sono indicate per trattamenti intensivi e di mantenimento dello stato cutaneo, oltre che per la massima sicurezza d'impiego.

Tutti i prodotti utilizzati durante i trattamenti in cabina possono essere acquistati presso la Reception per poter proseguire a casa l'esperienza iniziata nel Centro e goderne il più a lungo possibile i benefici.

Nei locali del Centro l'impianto elettrico risponde ai requisiti previsti dalle vigenti normative comunitarie ed è conforme ai requisiti di sicurezza in fase di realizzazione, messa a terra e verifiche periodiche come da recente D.M.37/08 (ex 46/90).

Tutte le apparecchiature elettriche utilizzate per l'attività sono conformi alle norme CEE di riferimento ed ai dettami del D.Lgs. 81/08 Titolo III Capo III. Esse sono dotate di doppio isolamento e relativa messa a terra.

Il Centro è coperto da assicurazione RC a tutela dei clienti e dei dipendenti.

Il nostro Istituto garantisce la qualità e la legalità di tutte le tecnologie in uso in ottemperanza alle disposizioni legislative in materia di sicurezza dettate dal Regolamento di attuazione dell'art. 10, comma 1 della legge 4 gennaio 1990 n. 1, (entrato in vigore il 30/luglio 2011) relativo agli apparecchi elettroestetici utilizzati per l'attività di estetista.

CONSENSO INFORMATO SUI TRATTAMENTI COSMETICI, MASSOTERAPICI E DEI MACCHINARI IN USO NELL'ISTITUTO.

Allo scopo di tutelare la nostra clientela circa la scelta del trattamento che andremo a effettuare per rispondere il più possibile alle Sue esigenze, Le indicheremo, di volta in volta, tutte le sequenze del trattamento stesso, comprese le eventuali alternative in uso presso il nostro Istituto. La porteremo altresì a conoscenza dei possibili "effetti collaterali" e dei risultati al massimo ottenibili.

Sarà dunque informata circa:

- la temporaneità del possibile risultato a seguito del trattamento;
- i protocolli da seguire e sulla frequenza dei trattamenti;
- Riceverà un'estesa informazione durante i colloqui che precederanno il trattamento. In particolare sarà posta a conoscenza:
 1. delle reazioni comuni che sulla zona trattata possono svilupparsi come: eritema, edema, dolore, prurito; tali reazioni sono state descritte come leggere-moderate che si risolvono, generalmente, in modo spontaneo qualche tempo dopo il trattamento.
 2. delle reazioni rare al trattamento come: allergie localizzate, gonfiore e durezza nell'area trattata, talvolta estese ai tessuti circostanti. Al trattamento potrebbero far seguito infiammazione, infezione o altre reazioni cutanee. In situazioni rarissime (meno di una ogni quindicimila soggetti trattati) si sono verificate manifestazioni negative permanenti nella zona trattata. Tali reazioni possono svilupparsi da settimane a mesi dopo il trattamento e possono durare diversi mesi, ma normalmente si risolvono con il passare del tempo.
 3. delle possibili complicanze ed in particolare: che in caso di ipersensibilizzazione o reazione allergica può verificarsi un'infiammazione di entità significativa.

Il nostro personale qualificato Le garantirà sempre esaurienti informazioni relative alle precauzioni e avvertenze da usarsi nei giorni precedenti e successivi al trattamento al fine di favorire il massimo risultato possibile e di evitare complicanze.

La informeremo, prima di ogni nostro intervento estetico, circa la possibilità che disattendendo tali precauzioni e avvertenze, potrebbe pregiudicare l'esito del trattamento stesso. A tal proposito dovrà impegnarsi a seguire pedissequamente tutte le indicazioni che Le verranno rese prima, durante e dopo il trattamento come, per esempio:

- evitare esposizioni al sole e abbronzatura con lampade UVA dopo il trattamento
- applicare sulle zone trattate prodotti cosmetici o altre sostanze non previste dai protocolli preventivamente concordati

Sarà messa a conoscenza che il verificarsi delle descritte reazioni o complicanze, potrebbe causare la riduzione delle Sue attività sociali, seppur per un periodo limitato.

La inviteremo a leggere attentamente il presente documento riconoscendone i contenuti medesimi dell'informazione, che comunque riceverà in forma orale durante i colloqui che precederanno ogni trattamento che vorrà effettuare, i quali avranno lo scopo di farle comprendere le finalità, le possibili complicanze, i rischi e il livello qualitativo dell'esito.

Non potendo essere pronosticato a priori l'esatto risultato dei trattamenti a cui si sottoporrà, nessun impegno o garanzia Le saranno mai da noi promessi di un ben determinato risultato ottenibile dopo il trattamento, infatti la percentuale di miglioramento grazie a un trattamento dipende non solo dalle tecniche impiegate e dalla eventuali sostanze utilizzate, ma ancor più dalle risposte di ogni singolo organismo. È per noi infatti molto importante che Le Sue attese non si discostino dall'effettiva capacità del trattamento di soddisfarle. In caso contrario, avendo ricevuto da noi tutte le informazioni in merito, avrà dunque la possibilità di rinunciare al trattamento stesso.

Daremo corso ai trattamenti concordati precedentemente con Lei solo quando dichiarerà la Sua soddisfazione relativa all'ottenimento di ogni informazione a Lei necessaria autorizzandoci a effettuare i trattamenti stessi. Solo la Sua soddisfazione finale sarà per noi la conferma della nostra professionalità.

IMPORTANTE: IL PRESENTE DOCUMENTO È DA CONSIDERARSI UN "CONTRATTO DI SERVIZIO" TESO A GARANTIRLE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AFFINCHÉ LEI POSSA DECIDERE SE USUFRUIRE DELLE NOSTRE PRESTAZIONI IN PIENA LIBERTÀ E SENZA EQUIVOCI.