

PT_(p.1) - EN_(p.6) - ES_(p.4) - FR_(p.8)

Política de Garantias e Reclamações

Na CATLOOK, a nossa prioridade é oferecer serviços de sobancelhas, unhas e pestanas com qualidade e profissionalismo. No entanto, para garantir transparência e satisfazer as expectativas das nossas clientes, estabelecemos a seguinte política de garantias e reclamações.

1. Garantia dos Serviços

Os nossos serviços são realizados por profissionais qualificadas e seguem padrões rigorosos de qualidade e higiene. No entanto, a durabilidade e o resultado final podem ser influenciados por fatores externos e pelos cuidados pós-tratamento. Assim, oferecemos garantias específicas para cada serviço:

1.1. Extensões de Pestanas

Garantia de 5 dias: Se notar falhas anormais na aplicação inicial ou uma queda excessiva das pestanas no prazo de 5 dias após o serviço, poderá agendar uma avaliação para possível retoque gratuito.

A garantia não cobre:

- Queda devido à falta de cuidados recomendados (ex.: fricção excessiva, uso de produtos oleosos, exposição a vapor quente).
- Reações alérgicas (embora infrequentes, cada cliente é responsável por informar eventuais sensibilidades antes do procedimento).

1.2. Design e Pigmentação de Sobancelhas

Garantia de 7 dias: Caso haja irregularidades na forma ou falhas significativas na pigmentação dentro do prazo de 7 dias, poderá ser feita uma correção sem custos adicionais.

A garantia não cobre:

- Descamação natural da pele, falta de cuidados adequados ou exposição a produtos químicos.
- Insatisfação baseada em preferências pessoais, desde que o design acordado tenha sido seguido.

1.3. Verniz Normal (Mãos e Pés)

Importante: O verniz normal **não tem garantia**, pois a secagem ocorre de forma natural e pode levar algumas horas para atingir total resistência.

Recomendações para evitar danos após o serviço:

- Evitar o contacto com superfícies que possam marcar as unhas enquanto ainda estiverem húmedas.
- Para pedicure, recomendamos **usar chinelos ou sandálias abertas** sempre que possível para evitar marcas no verniz ao calçar no imediato meias ou outro calçado fechado na zona dos dedos/unhas.
- Aguardar o tempo de secagem natural antes de realizar atividades que possam comprometer o resultado.

Não nos responsabilizamos por danos no verniz causados após a saída do estabelecimento.

2. Reclamações e Solicitação de Retoques

- **Prazos de comunicação:** A cliente deve entrar em contacto connosco dentro dos prazos indicados na respetiva garantia, e enviar **fotos nítidas** do problema identificado.
 - **Agendamento da avaliação:** Se a reclamação for validada, será marcado um retoque gratuito dentro da disponibilidade da agenda.
 - **Caso a reclamação não se enquadre na garantia,** poderá ser oferecida uma solução paga com um desconto especial, dependendo da situação.
-

3. Situações em que não há direito a garantia ou reclamação

- Quando a cliente **não segue os cuidados recomendados** após o serviço.
 - Quando a reclamação ocorre **fora do prazo estabelecido.**
 - Se houver tentativas de correção ou retoque por outra profissional antes da nossa avaliação.
 - Se a insatisfação for devido a **preferências pessoais e não a um erro técnico evidente.**
 - Quando seja previsto no respetivo serviço.
-

4. Cancelamentos e Remarcações

- Atrasos superiores a 15 minutos poderão resultar na **perda da marcação.**

Esperamos que esta política ajude a garantir uma experiência justa e satisfatória para todas as nossas clientes. Para qualquer dúvida ou esclarecimento, entre em contacto connosco!

✉ Email: hello@catlook.pt

Poderá também entrar em contacto direto com a unidade onde realizou o seu tratamento, via telefone ou Whatsapp.

MUITO OBRIGADO POR ESCOLHER



ESPAÑOL

Política de Garantías y Reclamaciones

En CATLOOK, nuestra prioridad es ofrecer servicios de cejas, uñas y pestañas con calidad y profesionalismo. Sin embargo, para garantizar transparencia y satisfacer las expectativas de nuestras clientas, hemos establecido la siguiente política de garantías y reclamaciones.

1. Garantía de los Servicios

Nuestros servicios son realizados por profesionales cualificadas y siguen estrictos estándares de calidad e higiene. Sin embargo, la durabilidad y el resultado final pueden verse afectados por factores externos y los cuidados posteriores al tratamiento. Por ello, ofrecemos garantías específicas para cada servicio:

1.1. Extensiones de Pestañas

Garantía de 5 días: Si nota fallos anormales en la aplicación inicial o una caída excesiva de las pestañas dentro de los 5 días posteriores al servicio, podrá agendar una evaluación para un posible retoque gratuito.

La garantía no cubre:

- Caída debido a la falta de cuidados recomendados (ej.: fricción excesiva, uso de productos oleosos, exposición a vapor caliente).
- Reacciones alérgicas (aunque poco frecuentes, cada cliente es responsable de informar sobre posibles sensibilidades antes del procedimiento).

1.2. Diseño y Pigmentación de Cejas

Garantía de 7 días: En caso de irregularidades en la forma o fallos significativos en la pigmentación dentro de los 7 días, se podrá realizar una corrección sin coste adicional.

La garantía no cubre:

- Descamación natural de la piel, falta de cuidados adecuados o exposición a productos químicos.
- Insatisfacción basada en preferencias personales, siempre que se haya seguido el diseño acordado.

1.3. Esmalte Normal (Manos y Pies)

Importante: El esmalte normal no tiene garantía, ya que el secado ocurre de forma natural y puede tardar varias horas en alcanzar su máxima resistencia.

Recomendaciones para evitar daños después del servicio:

- Evitar el contacto con superficies que puedan marcar las uñas mientras aún estén húmedas.

- Para pedicura, recomendamos usar sandalias abiertas siempre que sea posible para evitar marcas en el esmalte al calzarse inmediatamente con medias o zapatos cerrados.
- Esperar el tiempo de secado natural antes de realizar actividades que puedan comprometer el resultado.

No nos hacemos responsables de daños en el esmalte después de salir del establecimiento.

2. Reclamaciones y Solicitud de Retoques

- **Plazos de comunicación:** La clienta debe ponerse en contacto con nosotros dentro de los plazos indicados en la garantía respectiva y enviar fotos nítidas del problema identificado.
 - **Agendamiento de evaluación:** Si la reclamación es válida, se programará un retoque gratuito dentro de la disponibilidad de la agenda.
 - Si la reclamación no entra dentro de la garantía, se podrá ofrecer una solución de pago con un descuento especial, dependiendo de la situación.
-

3. Situaciones en las que no hay derecho a garantía o reclamación

- Cuando la clienta no sigue los cuidados recomendados después del servicio.
 - Cuando la reclamación se realiza fuera del plazo establecido.
 - Si ha habido intentos de corrección o retoque por otra profesional antes de nuestra evaluación.
 - Si la insatisfacción se debe a preferencias personales y no a un error técnico evidente.
 - Cuando esté previsto en el respectivo servicio.
-

4. Cancelaciones y Reprogramaciones

- Retrasos superiores a 15 minutos pueden resultar en la pérdida de la cita.

Esperamos que esta política ayude a garantizar una experiencia justa y satisfactoria para todas nuestras clientas. Para cualquier duda o aclaración, póngase en contacto con nosotros.

✉ **Email:** hello@catlook.pt

También puede ponerse en contacto directamente con la unidad donde realizó su tratamiento, a través de teléfono o WhatsApp.

¡MUCHAS GRACIAS POR ELEGIR CATLOOK!



ENGLISH

Warranty and Complaints Policy

At CATLOOK, our priority is to offer eyebrow, nail, and eyelash services with quality and professionalism. However, to ensure transparency and meet our clients' expectations, we have established the following warranty and complaints policy.

1. Service Warranty

Our services are performed by qualified professionals and follow strict quality and hygiene standards. However, durability and final results may be influenced by external factors and post-treatment care. Therefore, we offer specific warranties for each service:

1.1. Eyelash Extensions

5-day warranty: If you notice abnormal gaps in the initial application or excessive lash shedding within 5 days after the service, you may schedule an evaluation for a possible free touch-up.

The warranty does not cover:

- Lash loss due to lack of recommended care (e.g., excessive rubbing, use of oily products, exposure to hot steam).
- Allergic reactions (although rare, each client is responsible for informing us of any sensitivities before the procedure).

1.2. Eyebrow Design and Pigmentation

7-day warranty: If there are irregularities in the shape or significant gaps in pigmentation within 7 days, a correction can be made at no additional cost.

The warranty does not cover:

- Natural skin peeling, lack of proper care, or exposure to chemicals.
- Dissatisfaction based on personal preferences, as long as the agreed-upon design was followed.

1.3. Regular Nail Polish (Hands and Feet)

Important: Regular nail polish has no warranty, as it dries naturally and may take several hours to fully set.

Recommendations to avoid damage after the service:

- Avoid contact with surfaces that may mark the nails while they are still wet.
- For pedicures, we recommend wearing open-toe sandals whenever possible to avoid marks on the polish when putting on socks or closed shoes.

- Allow natural drying time before engaging in activities that may compromise the result.

We are not responsible for polish damage after leaving the establishment.

2. Complaints and Touch-Up Requests

- **Communication deadlines:** The client must contact us within the indicated warranty period and provide clear photos of the identified issue.
 - **Evaluation appointment:** If the complaint is validated, a free touch-up will be scheduled based on availability.
 - If the complaint is not covered by the warranty, a paid solution with a special discount may be offered, depending on the situation.
-

3. Situations Where There is No Warranty or Complaint Coverage

- When the client does not follow the recommended aftercare instructions.
 - When the complaint is made outside the established period.
 - If correction attempts or touch-ups were made by another professional before our evaluation.
 - If dissatisfaction is due to personal preferences and not an evident technical error.
 - When specified in the respective service.
-

4. Cancellations and Rescheduling

- Delays exceeding 15 minutes may result in the loss of the appointment.

We hope this policy ensures a fair and satisfactory experience for all our clients. For any questions or clarifications, please contact us!

✉ **Email:** hello@catlook.pt

You may also contact the unit where you received your treatment via phone or WhatsApp.

THANK YOU FOR CHOOSING CATLOOK!



FRANÇAIS

Politique de Garanties et Réclamations

Chez CATLOOK, notre priorité est d'offrir des services de sourcils, d'ongles et de cils avec qualité et professionnalisme. Cependant, afin de garantir la transparence et de répondre aux attentes de nos clientes, nous avons établi la politique de garanties et réclamations suivante.

1. Garantie des Services

Nos services sont réalisés par des professionnelles qualifiées et respectent des normes strictes de qualité et d'hygiène. Cependant, la durabilité et le résultat final peuvent être influencés par des facteurs externes et par les soins après traitement. Ainsi, nous offrons des garanties spécifiques pour chaque service :

1.1. Extensions de Cils

Garantie de 5 jours : Si vous remarquez des irrégularités anormales dans l'application initiale ou une chute excessive des cils dans les 5 jours suivant le service, vous pouvez prendre rendez-vous pour une évaluation et une éventuelle retouche gratuite.

La garantie ne couvre pas :

- La chute due à un manque de soins recommandés (ex. : frottements excessifs, utilisation de produits huileux, exposition à la vapeur chaude).
- Les réactions allergiques (bien que rares, chaque cliente est responsable de signaler toute sensibilité avant la procédure).

1.2. Design et Pigmentation des Sourcils

Garantie de 7 jours : En cas d'irrégularités dans la forme ou de défauts significatifs de pigmentation dans un délai de 7 jours, une correction peut être effectuée sans frais supplémentaires.

La garantie ne couvre pas :

- La desquamation naturelle de la peau, le manque de soins appropriés ou l'exposition à des produits chimiques.
- L'insatisfaction liée à des préférences personnelles, à condition que le design convenu ait été respecté.

1.3. Vernis Classique (Mains et Pieds)

Important : Le vernis classique n'est pas couvert par une garantie, car son séchage se fait naturellement et peut prendre plusieurs heures pour atteindre une résistance maximale.

Recommandations pour éviter les dommages après le service :

- Évitez le contact avec des surfaces pouvant marquer les ongles tant qu'ils ne sont pas

complètement secs.

- Pour la pédicure, nous recommandons de porter des sandales ouvertes autant que possible afin d'éviter les marques sur le vernis en enfilant immédiatement des chaussettes ou des chaussures fermées.
- Attendez le temps de séchage naturel avant de réaliser des activités pouvant compromettre le résultat.

Nous ne sommes pas responsables des dommages causés au vernis après la sortie de l'établissement.

2. Réclamations et Demande de Retouches

- **Délais de communication** : La cliente doit nous contacter dans les délais indiqués pour la garantie correspondante et envoyer des photos claires du problème identifié.
 - **Prise de rendez-vous pour une évaluation** : Si la réclamation est validée, une retouche gratuite sera programmée en fonction des disponibilités.
 - Si la réclamation ne correspond pas aux conditions de garantie, une solution payante avec une réduction spéciale pourra être proposée, selon la situation.
-

3. Situations Non Couvertes par la Garantie ou Réclamation

- Lorsque la cliente ne suit pas les soins recommandés après le service.
 - Lorsque la réclamation est faite en dehors du délai établi.
 - Si une tentative de correction ou de retouche a été effectuée par une autre professionnelle avant notre évaluation.
 - Si l'insatisfaction est due à des préférences personnelles et non à une erreur technique évidente.
 - Lorsque cela est précisé dans le service correspondant.
-

4. Annulations et Reprogrammations

- Un retard de plus de 15 minutes peut entraîner la perte du rendez-vous.

Nous espérons que cette politique garantira une expérience équitable et satisfaisante pour toutes nos clientes. Pour toute question ou clarification, veuillez nous contacter !

✉ **Email** : hello@catlook.pt

Vous pouvez également contacter directement l'unité où vous avez reçu votre traitement, par téléphone ou WhatsApp.

MERCI BEAUCOUP D'AVOIR CHOISI CATLOOK!

