

PT_(p.1) - ES_(p.5) - EN_(p.9) - - FR_(p.13)

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).
- Resultados diferentes das expectativas pessoais, desde que o procedimento tenha sido realizado corretamente e conforme acordado.

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.

- Resultados diferentes das expectativas pessoais, desde que o procedimento tenha sido realizado corretamente e conforme acordado.

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 húmidas.
- 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.
- Resultados diferentes das expectativas pessoais, desde que o procedimento tenha sido realizado corretamente e conforme acordado.

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

1.4. Técnicas Semipermanentes de Unhas (Verniz de Gel, Gel e Soft Gel)

Garantia de 7 dias: Caso haja descolamento ou fissuras sem motivo aparente dentro do prazo de 7 dias após a aplicação, poderá ser feito um retoque gratuito.

A garantia não cobre:

- Danos causados por impacto, uso indevido ou exposição a produtos químicos agressivos.
- Alterações provocadas pelo crescimento natural da unha.
- Tentativas de remoção ou retoque por outra profissional antes da nossa avaliação.
- Resultados diferentes das expectativas pessoais, desde que o procedimento tenha sido realizado corretamente e conforme acordado.

1.5. Modelação e Coloração de Pestanas (Lifting de Pestanas, Permanente de Pestanas, Tintura, Máscara Semi-Permanente)

Garantia de 7 dias: Caso ocorra uma reação adversa ou uma falha evidente no efeito esperado dentro do prazo de 7 dias após o serviço, será realizada uma avaliação para possível retoque gratuito.

A garantia não cobre:

- Resultados diferentes das expectativas pessoais, desde que o procedimento tenha sido realizado corretamente e conforme acordado.
- Alterações causadas por uso inadequado de produtos cosméticos ou falta de cumprimento das recomendações pós-tratamento.
- Reações alérgicas ou sensibilizações individuais não previamente comunicadas.

1.6. Threading (Depilação com Linha)

Sem garantia, pois trata-se de um procedimento de remoção de pêlos que não interfere na estrutura da pele e do pelo a longo prazo.

Não nos responsabilizamos por:

- Vermelhidão ou irritação temporária da pele, pois são reações naturais ao procedimento.
- Resultados diferentes das expectativas pessoais, desde que a técnica tenha sido executada corretamente.

1.7. Henna para Sobrancelhas

Garantia de 3 dias: Caso a henna apresente falhas evidentes na pigmentação nos primeiros 3 dias, poderá ser feita uma correção sem custos adicionais.

A garantia não cobre:

- Desbotamento devido a fatores naturais da pele, como oleosidade excessiva ou uso de produtos inadequados.
- Insatisfação com o tom escolhido, desde que tenha sido aplicado conforme acordado.

1.8. Laminação de Sobrancelhas

Garantia de 7 dias: Caso haja falhas evidentes no alinhamento dos fios ou na fixação do produto dentro do prazo de 7 dias, poderá ser feita uma correção sem custos adicionais.

A garantia não cobre:

- Efeito diferente das expectativas pessoais, desde que a técnica tenha sido aplicada corretamente.
- Resultados comprometidos por falta de cuidados pós-procedimento, como exposição excessiva à água ou ao suor.
- Reações alérgicas não previamente comunicadas.

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



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.

1.4. Técnicas de Uñas Semipermanentes (Esmaltado Semipermanente, Gel y Soft Gel)

Garantía de 7 días: Si hay desprendimiento o grietas sin motivo aparente dentro de los 7 días posteriores a la aplicación, se podrá realizar un retoque gratuito.

La garantía no cubre:

- Daños causados por impacto, uso inadecuado o exposición a productos químicos agresivos.
- Cambios debido al crecimiento natural de la uña.
- Intentos de eliminación o retoque por otra profesional antes de nuestra evaluación.

1.5. Modelado y Coloración de Pestañas (Lifting de Pestañas, Permanente de Pestañas, Tinte, Máscara Semipermanente)

Garantía de 7 días: En caso de una reacción adversa o un fallo evidente en el efecto esperado dentro de los 7 días posteriores al servicio, se realizará una evaluación para un posible retoque gratuito.

La garantía no cubre:

- Resultados diferentes a las expectativas personales, siempre que el procedimiento se haya realizado correctamente y según lo acordado.
- Alteraciones causadas por el uso inadecuado de productos cosméticos o la falta de cumplimiento de las recomendaciones post-tratamiento.
- Reacciones alérgicas o sensibilizaciones individuales no previamente comunicadas.

1.6. Depilación con Hilo (Threading)

Sin garantía, ya que se trata de un procedimiento de eliminación de vello que no interfiere en la estructura de la piel ni del vello a largo plazo.

No nos responsabilizamos por:

- Enrojecimiento o irritación temporal de la piel, ya que son reacciones naturales al procedimiento.
- Resultados diferentes a las expectativas personales, siempre que la técnica haya sido ejecutada correctamente.

1.7. Henna para Cejas

Garantía de 3 días: Si la henna presenta fallos evidentes en la pigmentación dentro de los primeros 3 días, se podrá realizar una corrección sin costos adicionales.

La garantía no cubre:

- Desvanecimiento debido a factores naturales de la piel, como exceso de grasa o uso de productos inadecuados.
- Insatisfacción con el tono elegido, siempre que haya sido aplicado según lo acordado.

1.8. Laminado de Cejas

Garantía de 7 días: Si hay fallos evidentes en la alineación de los vellos o en la fijación del producto dentro de los 7 días, se podrá realizar una corrección sin costos adicionales.

La garantía no cubre:

- Efecto diferente a las expectativas personales, siempre que la técnica haya sido aplicada correctamente.
- Resultados comprometidos por la falta de cuidados post-procedimiento, como exposición excesiva al agua o al sudor.
- Reacciones alérgicas no previamente comunicadas.

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.

1.4. Semi-Permanent Nail Techniques (Gel Polish, Gel, and Soft Gel)

7-day guarantee: If there is detachment or cracks for no apparent reason within 7 days after application, a free touch-up may be performed.

The guarantee does not cover:

- Damage caused by impact, improper use, or exposure to aggressive chemicals.
- Changes due to the natural growth of the nail.
- Attempts to remove or touch up by another professional before our evaluation.

1.5. Lash Shaping and Coloring (Lash Lift, Lash Perm, Tint, Semi-Permanent Mascara)

7-day guarantee: If an adverse reaction or a clear failure in the expected effect occurs within 7 days after the service, an evaluation will be conducted for a possible free touch-up.

The guarantee does not cover:

- Results different from personal expectations, as long as the procedure was performed correctly and as agreed.
- Changes caused by improper use of cosmetic products or failure to follow post-treatment recommendations.
- Allergic reactions or individual sensitivities not previously communicated.

1.6. Threading (Hair Removal with Thread)

No guarantee, as this is a hair removal procedure that does not interfere with the structure of the skin or hair in the long term.

We are not responsible for:

- Temporary skin redness or irritation, as these are natural reactions to the procedure.
- Results different from personal expectations, as long as the technique was correctly performed.

1.7. Henna for Eyebrows

3-day guarantee: If the henna shows visible pigmentation flaws within the first 3 days, a free correction may be provided.

The guarantee does not cover:

- Fading due to natural skin factors, such as excessive oiliness or the use of unsuitable products.
- Dissatisfaction with the chosen shade, as long as it was applied according to the agreement.

1.8. Brow Lamination

7-day guarantee: If there are evident failures in hair alignment or product fixation within 7 days, a free correction may be performed.

The guarantee does not cover:

- Effects different from personal expectations, as long as the technique was applied correctly.
 - Results affected by lack of post-procedure care, such as excessive exposure to water or sweat.
 - Allergic reactions not previously communicated.
-

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!



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.

1.4. Techniques d'Ongles Semi-Permanentes (Vernis Semi-Permanent, Gel et Soft Gel)

Garantie de 7 jours: En cas de décollement ou de fissures sans raison apparente dans les 7 jours suivant l'application, une retouche gratuite pourra être effectuée.

La garantie ne couvre pas:

- Dommages causés par un impact, une mauvaise utilisation ou une exposition à des produits chimiques agressifs.
- Modifications dues à la croissance naturelle de l'ongle.
- Tentatives de retrait ou de retouche par une autre professionnelle avant notre évaluation.

1.5. Modelage et Coloration des Cils (Rehaussement de Cils, Permanente de Cils, Teinture, Mascara Semi-Permanent)

Garantie de 7 jours: En cas de réaction indésirable ou d'échec évident de l'effet attendu dans les 7 jours suivant le service, une évaluation sera réalisée pour une éventuelle retouche gratuite.

La garantie ne couvre pas:

- Résultats différents des attentes personnelles, tant que la procédure a été réalisée correctement et conformément à l'accord.
- Modifications causées par une mauvaise utilisation de produits cosmétiques ou par le non-respect des recommandations post-traitement.
- Réactions allergiques ou sensibilités individuelles non communiquées au préalable.

1.6. Épilation au Fil (Threading)

Aucune garantie, car il s'agit d'une technique d'épilation qui n'affecte pas la structure de la peau ou du poil à long terme.

Nous ne sommes pas responsables de:

- Rougeurs temporaires ou irritations cutanées, car ce sont des réactions naturelles à la procédure.
- Résultats différents des attentes personnelles, tant que la technique a été correctement exécutée.

1.7. Henné pour Sourcils

Garantie de 3 jours: Si le henné présente des défauts visibles de pigmentation dans les 3 premiers jours, une correction gratuite pourra être effectuée.

La garantie ne couvre pas:

- Décoloration due à des facteurs naturels de la peau, comme un excès de sébum ou l'utilisation de produits inadaptés.
- Insatisfaction concernant la teinte choisie, tant qu'elle a été appliquée conformément à l'accord.

1.8. Lamination des Sourcils

Garantie de 7 jours: Si des défauts évidents d'alignement des poils ou de fixation du produit apparaissent dans un délai de 7 jours, une correction gratuite pourra être effectuée.

La garantie ne couvre pas:

- Effet différent des attentes personnelles, tant que la technique a été appliquée correctement.
- Résultats compromis par un manque de soins post-procédure, comme une exposition excessive à l'eau ou à la transpiration.
- Réactions allergiques non signalées au préalable.

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!

