



REGULAMENTO INTERNO

SECÇÃO I – DISPOSIÇÕES GERAIS E FUNCIONAMENTO

Artigo 1º

Enquadramento e Objetivo

O presente Regulamento estabelece as normas de funcionamento da Ritual Zen, com o objetivo de garantir a qualidade e segurança nos serviços, o bem-estar dos clientes e profissionais e a organização e eficácia nos atendimentos.

Artigo 2º

Âmbito de Aplicação

O presente regulamento aplica-se a todos os clientes que utilizem os serviços da Ritual Zen, bem como a todos os colaboradores e prestadores de serviços que nele exerçam funções.

Artigo 3º

Funcionamento e Horário

1. O horário de funcionamento é definido pela gerência, sendo, normalmente:
 - a. Terça a sexta feira, das 09h00 às 19h00
 - b. Sábado, das 10h00 às 18h00
2. A Ritual Zen reserva o direito de proceder à alteração do horário sempre que necessário.
3. Poderão ser realizados atendimentos fora do horário habitual, mediante disponibilidade e condições previamente acordadas.

Artigo 4º

Marcação de Serviços

1. A prestação de serviços está sujeita a marcação prévia obrigatória.
2. As marcações poderão ser efetuadas por via presencial, telefónica ou digital.
3. A confirmação da marcação poderá depender do pagamento de um valor a título de sinal.

Artigo 5º

Política de Sinal, Cancelamentos e Remarcações

1. Sempre que aplicável, o pagamento de sinal constitui garantia da reserva do serviço.
2. O cancelamento ou remarcação deverá ser efetuado sempre que possível com, pelo menos, 24 horas de antecedência.
3. Em caso de incumprimento do prazo referido na alínea anterior, o sinal poderá não ser reembolsado.

Artigo 6º
Pontualidade e Faltas

1. Os clientes deverão comparecer à hora previamente agendada, sendo concedida uma tolerância máxima de 10 minutos.
2. O atraso poderá implicar a redução do tempo do serviço ou a sua remarcação, sem prejuízo do pagamento integral.
3. A ausência a uma marcação sem aviso prévio poderá implicar a cobrança do valor total do serviço. A Ritual Zen reserva-se no direito de exigir pagamento antecipado em marcações futuras ou recusar novos agendamentos.

Artigo 7º
Condições de Saúde

1. O cliente deve informar previamente sobre quaisquer condições de saúde relevantes, nomeadamente: doenças, alergias, lesões, gravidez ou cirurgias recentes.
2. Em determinados serviços, será disponibilizada uma ficha de anamnese, de preenchimento obrigatório pelo cliente, com o objetivo de avaliar o estado de saúde do cliente e adequar o serviço às suas necessidades.
3. A Ritual Zen reserva-se no direito de recusar ou adaptar serviços sempre que se verifiquem condições que possam comprometer a segurança do cliente ou do profissional.
4. A omissão ou prestação de informações falsas ou incompletas desresponsabiliza a Ritual Zen de quaisquer efeitos adversos decorrentes da realização do serviço.

Artigo 8º
Higiene, Segurança e Controlo Sanitário

1. A Ritual Zen assegura o cumprimento rigoroso das normas legais e boas práticas aplicáveis em matérias de higiene, segurança e controlo sanitário.
2. Todos os instrumentos e equipamentos são devidamente esterilizados, desinfetados ou de uso único, em função da sua natureza.
3. As instalações são objeto de limpeza, desinfeção e manutenções regulares, de acordo com os protocolos internos estabelecidos.
4. Os colaboradores devem observar, de forma contínua e rigorosa, todas as normas de higiene aplicáveis, incluindo a correta higienização das mãos antes e após cada atendimento, bem como a utilização adequada de equipamentos de proteção individual sempre que a natureza do serviço o exija ou sempre que tal seja recomendado pelas autoridades competentes.
5. O cliente deverá apresentar-se em condições adequadas de higiene e saúde, podendo a Ritual Zen recusar a prestação do serviço sempre que tal se justifique.
6. Poderão ser adotadas medidas adicionais em conformidade com orientações das autoridades competentes.

SECÇÃO II – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES E COLABORADORES

Artigo 9º

Direitos e Deveres dos Clientes

1. Constituem direitos dos clientes:
 - a. Receber serviços com qualidade, segurança e profissionalismo;
 - b. Ser tratado com respeito, urbanidade e confidencialidade;
 - c. Obter informações claras sobre os serviços, preços e condições;
 - d. Garantia da proteção dos seus dados pessoais;
 - e. Apresentar reclamações ou sugestões;
 - f. Recusar a utilização da sua imagem para fins promocionais.
2. Constituem deveres dos clientes:
 - a. Cumprir o presente regulamento interno;
 - b. Comparecer pontualmente às marcações;
 - c. Prestar informações verdadeiras e completas sobre o seu estado de saúde;
 - d. Manter um comportamento adequado e respeitador;
 - e. Proceder ao pagamento dos serviços prestados;
 - f. Zelar pela boa utilização das instalações e equipamentos.

Artigo 10º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

1. Constituem direitos dos colaboradores:
 - a. Exercer funções em condições de segurança e higiene adequadas;
 - b. Ser tratado com respeito e dignidade;
 - c. Recusar a prestação de serviços em situações que comprometem a sua segurança ou integridade;
 - d. Dispor de condições e materiais adequados ao desempenho das suas funções;
 - e. Beneficiar de organização clara de horários e tarefas.
2. Constituem deveres dos colaborados:
 - a. Cumprir as normas de higiene, segurança e funcionamento interno;
 - b. Prestar serviços com competência, zelo e profissionalismo;
 - c. Respeitar a confidencialidade das informações dos clientes;
 - d. Manter apresentação cuidada e conduta profissional adequada;
 - e. Zelar pela conservação dos equipamentos e instalações;
 - f. Cumprir os horários e orientações da gerência.

SECÇÃO III – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES E FINAIS

Artigo 11º

Pagamentos

1. O pagamento dos serviços deverá ser efetuado no final da sua prestação, salvo disposição em contrário.

2. Os pagamentos deverão ser realizados através dos meios disponibilizados pela Ritual Zen.

Artigo 12º

Vouchers, Packs e Promoções

1. Os vouchers, packs e campanhas promocionais estão sujeitos às condições específicas definidas pela Ritual Zen em cada caso.
2. Os mesmos possuem prazo de validade próprio, não sendo reembolsáveis nem convertíveis em numerário.
3. A sua utilização encontra-se sujeita à disponibilidade de agenda e às condições do serviço correspondente.

Artigo 13º

Responsabilidade por Bens Pessoais

A Ritual Zen não se responsabiliza por quaisquer objetos pessoais perdidos, esquecidos ou danificados nas suas instalações.

Artigo 14º

Direito de Admissão

A Ritual Zen reserva-se no direito de recusar a prestação de serviços sempre que tal se justifique por motivos de segurança, higiene, comportamento inadequado ou qualquer outra situação que comprometa o normal funcionamento do espaço.

Artigo 15º

Reclamações

A Ritual Zen dispõe de Livro de Reclamações, nos termos da legislação em vigor. As reclamações poderão ser apresentadas através dos canais oficiais de contato disponibilizados pelo espaço.

Artigo 16º

Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais é realizado em conformidade com o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), sendo os mesmos utilizados exclusivamente para efeitos de gestão de serviços, marcações e comunicação com o cliente.

Artigo 17º

Alterações ao Regulamento Interno e Disposições Finais

A Ritual Zen reserva-se no direito de alterar o presente regulamento sempre que tal se revele necessário, sendo as alterações devidamente comunicadas pelos meios habituais. A marcação e/ou realização de qualquer serviço prestado pela Ritual Zen implica a aceitação integral do presente Regulamento Interno.

