

COMPROMISOS DE ACTUACIÓN

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los establecimientos que se adhieran al presente Código de Buenas Prácticas asumen los siguientes compromisos de actuación.

En materia de consumo

Aceptarán el Sistema Arbitral de Consumo como medio de resolución extrajudicial de los conflictos surgidos entre las personas consumidoras y las empresas o profesionales en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos. Para ello formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en el artículo 25 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Son características esenciales del Sistema Arbitral de Consumo:

- Voluntariedad.
- Gratuidad.
- Carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.
- Rapidez, simplicidad y eficacia.
- Igualdad entre las partes.

Las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo deberán exhibir un distintivo de adhesión al arbitraje para informar a las personas consumidoras de que ofrecen esa garantía.

- Facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas por las personas consumidoras, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.
- Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán recomendaciones a las personas consumidoras sobre la conveniencia de guardar la publicidad, ya que puede tener carácter contractual.
- Con carácter general se implementará la correcta información a las personas consumidoras, publicitando a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, etc.) las actualizaciones normativas, noticias y publicaciones que se consideren novedosas y de interés en el sector de los servicios de Imagen Personal.
- La adhesión al código de buenas prácticas y la concesión del correspondiente símbolo de calidad requerirán la cumplimentación del protocolo de autocontrol. Anualmente, al objeto de comprobar la regularidad de la adhesión, deberán remitir el protocolo y la documentación citada y correspondiente a la actividad

desarrollada. En todo momento se atenderán al seguimiento de la aplicación del código descrito en el epígrafe siguiente.

- La persona titular del establecimiento anunciará en el local la adhesión voluntaria a este código de buenas prácticas, mediante el correspondiente distintivo acreditativo, y contribuirá a su difusión, debiendo tener ejemplares del mismo a disposición del público, así como cualquier otro material divulgativo facilitado por administraciones, asociaciones de consumidores y entidades análogas.

Prestación del servicio

Se debe indicar la siguiente información previa a las personas consumidoras antes de que adquiera cualquier compromiso con el establecimiento:

- Información clara, concreta y transparente sobre los precios de los servicios que se prestan y las condiciones o requisitos a los que están sometidos, especialmente si se ofrecen de manera gratuita, ya sea mediante carteles en el establecimiento, folletos o documentos.
- Información sobre la posibilidad de solicitar un presupuesto previo de los servicios que se prestan.
- Posibilitar el acceso a la información a personas con discapacidad.

Formación continua

La persona titular del establecimiento deberá promover la formación continua propia y de su personal, promoviendo y permitiendo la asistencia a cursos, seminarios o conferencias relacionadas con técnicas o tratamientos de Imagen Personal. Esta formación continua garantiza que las y los profesionales estén al tanto de las últimas tendencias, técnicas y avances en el sector, lo que contribuye a mantener un alto nivel de calidad en el servicio ofrecido

Información en la web

La información en la web propia del establecimiento, en caso de existir, de los servicios Imagen Personal ofrecidos, debe incluir como mínimo:

- Denominación del establecimiento, NIF, dirección y correo electrónico.
- Los servicios que se llevan a cabo.
- En caso de que el establecimiento sea titularidad de una persona jurídica, denominación social de la persona jurídica, domicilio e inscripción en el Registro Mercantil.
- Los títulos académicos de los que dispongan las y los profesionales. Tanto si son titulaciones oficiales como no regladas.

Se debe hacer una referencia a los derechos de las personas consumidoras y debe contener enlaces como mínimo a:

- La página web de <https://consumo.castillalamancha.es/>

- El presente Código de Conducta y la adhesión por parte del establecimiento, así como informar de la dirección electrónica donde se puede consultar.

Instalaciones

Para ofrecer un servicio de calidad es importante establecer unas condiciones mínimas, que se deben cumplir en los establecimientos de aquellas empresas o profesionales que ofrezcan servicios de Imagen Personal.

Estos establecimientos de servicios Imagen Personal han de disponer de los requisitos estructurales siguientes:

- I. Acceso adaptado a personas con movilidad reducida.
- II. Las características de las instalaciones deben garantizar la prevención de riesgos higiénicos y sanitarios a las personas usuarias y al equipo profesional de estos servicios.
- III. Los establecimientos deben tener los espacios siguientes, debidamente diferenciados:
 - Un área destinada a recepción y sala de espera, donde se recomienda que sea una zona donde se aproveche para informar a las personas consumidoras.
 - Un área de atención a las personas usuarias, que debe disponer de un lavamanos equipado con agua corriente o bien un gel antiséptico para usarlo antes y después de los servicios que se prestan al consumidor. Si comporta contacto físico, dispensador de jabón y toallas desechables.
 - Un área de servicios, que debe disponer de lavamanos e inodoro, para uso de las personas usuarias, adaptado a personas con movilidad reducida.
 - Los establecimientos deben tener una zona de almacenamiento, independiente de las áreas mencionadas en el apartado anterior, para los productos y utensilios destinados a la limpieza.
 - Las personas consumidoras deben tener a la vista información donde pueda ver que el establecimiento cumple con el Reglamento de Protección de datos personales y derechos digitales.
 - Los establecimientos deben tener un botiquín equipado con material suficiente para poder garantizar los primeros auxilios a las personas usuarias, hasta la derivación al dispositivo sanitario adecuado.
 - Higiene y protección personal.
 - Los locales donde se llevan a cabo las actividades deben estar limpios, desinfectados y en buen estado de conservación. Como mínimo, al terminar la jornada laboral o antes de empezar la siguiente jornada, y siempre que sea necesario, las instalaciones se deben limpiar con agua y detergentes o con los productos correspondientes.

- Los locales deben tener unas condiciones de ventilación, temperatura e iluminación adecuadas para las actividades que se llevan a cabo.
- Las personas titulares de los establecimientos de Imagen Personal son responsables de la higiene y seguridad de las actividades que se realizan, así como del mantenimiento de las instalaciones, el equipamiento e instrumental.

Renovación de adhesión al código de buenas prácticas.

Las personas titulares del establecimiento deberán renovar el Registro voluntario cada 4 años y, una vez al año, deberá demostrar que cumple con todos los requisitos que le exige la Guía de Buenas Prácticas, presentando el cuestionario de autocontrol.

ADHESIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO

Una vez que las empresas y profesionales de los servicios de Imagen Personal hayan materializado su adhesión al presente código de buenas prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los servicios técnicos de la Consejería de Sanidad procederán a valorar el grado de cumplimiento de los requisitos normativos, así como de los compromisos de calidad que se recogen en él, según los datos consignados en el protocolo de autocontrol y la documentación solicitada al respecto, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación que se estimen oportunas en relación a aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este Código irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de calidad “Buenas Prácticas”, otorgado por la Consejería de Sanidad, el cual podrá determinar, en cualquier momento, su retirada y prohibición absoluta de su utilización en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

La Consejería de Sanidad, procederá a la publicación en la página web <https://consumo.castillalamancha.es> de la lista de empresas adheridas a los códigos de buenas prácticas y al Sistema Arbitral de Consumo, una vez que se haya comprobado por los servicios técnicos el cumplimiento de los requisitos.

REVISIÓN Y VIGENCIA DEL CÓDIGO

La revisión y vigencia de este código se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente al contenido del mismo.