

Утверждено
«28» февраля 2020 г.
ИП Иванова М.В.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГРУМИНГА

Настоящие Правила (далее – «Правила») разработаны руководством салона "TEZI Grooming" (далее - «Салон»), в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, ГОСТом Р 55962-2014, а также с учётом личного опыта мастеров.

Правила определяют нормы поведения и нахождения в Салоне при оказании услуг с целью обеспечения необходимых условий для наиболее полного удовлетворения Ваших потребностей и безопасности Вашего животного. Соблюдение настоящих Правил является обязательным условием предоставления услуги Салоном.

Необходимо внимательно ознакомиться с содержанием настоящих Правил, поскольку, записавшись на услуги Салона, Вы полностью соглашаетесь с необходимостью их соблюдения.

1. Во время нахождения в Салоне, при входе и выходе из него, посетителям не рекомендуется совершать резких движений, во избежание возможного волнения питомцев и травмоопасных ситуаций; запрещается трогать чужих питомцев и брать их на руки, без разрешения их владельцев

2. Для комфорта и безопасности посетителей салона, питомца и других животных, Клиент обязан предоставить Салону полную и достоверную информацию о питомце, состоянии его здоровья, иных особенностях, прямо или косвенно способных повлиять на его поведение и реакцию во время оказания услуг груминга. Клиент обязан также предоставить достоверную информацию о себе, возможных способах связи для обеспечения оперативного информирования Клиента.

3. Клиент несет ответственность за неправильно или не в полной мере предоставленные сведения, ставшие причиной морального, физического и материального вреда питомцу, персоналу Салона, другим посетителям Салона и их питомцам.

4. При посещении салона необходимо проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям и мастерам, не совершать действия, нарушающие их права, соблюдать очерёдность.

5. Клиент обязан бережно относиться к имуществу Салона (мебель, оборудование, инструмент, сантехника и т.д.). В случае причинения вреда

имуществу Салона, посетитель обязан компенсировать причинённые салону убытки.

6. В помещении Салона запрещено употреблять наркотические вещества, курить. В случае установления лиц, находящихся в состоянии наркотического опьянения, сотрудники Салона или мастер вправе принять меры к указанным лицам в виде отказа в услугах, вывода за пределы Салона.

7. При посещении Салона клиенты должны внимательно относиться к личным вещам, не оставлять их без присмотра, не доверять их другим лицам.

8. Салон вправе отказать в оказании услуг лицам, находящимся в состоянии опьянения (наркотического и т.п.), или в ином состоянии, отличающимся от нормального.

9. В Салоне ведётся процесс видеозаписи, результат которой является собственностью Салона и клиентам не предоставляется.

10. В целях безопасности питомцев и посетителей Салона, нахождение в Салоне крупных, бойцовских пород собак допускается только в наморднике; кошек - в сумках-переносках. В противном случае Салон оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг.

11. Присутствие владельцев питомцев, при оказании услуг, допускается только по согласованию с мастером (администратором) с учетом индивидуальных особенностей питомца.

12. Перед посещением Салона питомца необходимо выгулять, не кормить (минимум за 2 часа), не купать, не расчёсывать.

13. Цены на услуги, указанные в прайс-листе Салона (размещенные на сайте Салона), являются приблизительными. Администрация Салона оставляет за собой право изменить стоимость услуги при выявлении в процессе работы повышенной степени сложности работы в связи с состоянием и / или поведением питомца. В случае возникновения такой потребности, Салон обязуется связаться с Клиентом (произвести не менее 2 звонков) по телефону, предоставленному Клиентом, и указанному в анкете, с целью согласования изменения стоимости. В случае невозможности связаться с Клиентом, Салон продолжает обслуживание питомца, и Клиент обязан оплатить предоставленные услуги в полном объеме, с учетом увеличения.

14. Возможные претензии по качеству оказанных услуг могут быть предъявлены в момент приема-передачи Питомца мастером владельцу или его доверенному лицу.

15. В случае внезапного ухудшения физического состояния животного в процессе оказания услуг из-за скрытых патологий или заболеваний, мастер имеет право обратиться за помощью к ветеринарному врачу без согласования и разрешения Клиента. В данном случае, клиент обязан оплатить услуги

ветеринарного врача, согласно выставленным счетам или чекам, а также за уже оказанные услуги.

16. Клиенту (и/или его доверенному лицу, указанному в договоре) надлежит приводить и забирать Питомца лично, в строго оговорённое с мастером время. Если клиент задерживается, Салон оставляет за собой право добавить к стоимости услуг плату за предоставление услуги по передержке, согласно прейскуранту Салона.

17. Салон оставляет за собой право отказать в оказании услуги в следующих случаях:

- Питомцу не сделаны своевременно прививки.
- Питомец не обработан от паразитов/ уже заражен паразитами.
- Питомец болеет или плохо себя чувствует (с симптомами рвоты, поноса, кашля, насморка, свежими ранами и т.д.) или проявляет агрессию
- Питомец находится в периоде течки.

18. Мастер несёт ответственность за жизнь и здоровье вверенного ему питомца с момента передачи его клиентом из рук в руки мастеру и до момента передачи питомца мастером клиенту.

19. Мастер не несёт ответственности за жизнь и здоровье питомца в случаях:

- травмирования питомца вследствие нарушения Клиентом настоящих Правил;
- оказания питомцу по настоянию Клиента услуг, нежелательных по состоянию здоровья и/или возрасту.
- выявления у питомца во время оказания услуги скрытых заболеваний или патологий.

20. Риск случайного причинения вреда питомцу не может быть возложен на Салон, его персонал, в случае отсутствия виновного (умышленного либо грубо неосторожного) поведения персонала и иных лиц на стороне салона (к каковым не относятся другие посетители салона и их питомцы).

21. Салон не несет ответственность за возможное причинения вреда третьими лицами, находящимися в Салоне, включая других посетителей Салона и их питомцев, а также за негативные последствия процедур, применяемых в отношении питомца, вызванных заболеваниями, физиологическими или психологическими особенностями животного. Мастер несет ответственность только за фактуру стрижки и применение общепринятых методов и технологий ухода за животными.

22. В случае присутствия клиента в Салоне во время оказания услуг (по согласованию с администратором), запрещается:

- Привлекать какое-либо внимание, подзывать своего или чужого питомца, (например, чтобы сфотографировать, сделать замечание или похвалить).

- Передвигаться в зоне оказания услуг, выходить или входить из нее до окончания груминга.
- Трогать поводки или переноски, капаться в сумках, издавать иные отвлекающие звуки, способные негативно повлиять на работу мастера и поведение животного.
- Подходить к питомцу (если мастер не просил помочь), тянуть руки или стоять/сидеть рядом во время оказания услуги.
- Отвлекать мастера (эмоциональными беседами, резкими звуками и т.п.).