

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА САЛОНОВ TAURO GROOMING

Перевод литовского оригинала.

1. Назначение

Правила внутреннего распорядка салонов Tauro Grooming (далее – Правила) устанавливают принципы поведения, оказания услуг, безопасности и гигиены, применяемые к сотрудникам, клиентам, посетителям, владельцам животных и другим лицам в помещениях учреждения.

2. Сфера применения

Правила распространяются на всех сотрудников, посетителей академии, клиентов, гостей, поставщиков и третьих лиц, находящихся в помещениях салона Tauro Grooming.

3. Определения

Салон – центр обучения и косметических услуг Tauro Grooming, работающий в соответствии со стандартами группы KIKА.

4. Внутренний распорядок и нормы поведения

4.1. Часы работы салона устанавливаются решением администрации и объявляются публично.

4.2. Запрещается:

- применять насилие, шуметь, угрожать сотрудникам, посетителям или животным;
- без разрешения пользоваться служебными помещениями или вещами сотрудников;
- без разрешения снимать на видео сотрудников или клиентов;
- приводить животных, больных инфекционными заболеваниями, или недавно вакцинированных (карантинный период – 14 дней);
- оставлять агрессивных или находящихся в нестабильном состоянии животных, не предупредив об этом.

4.3. Рекомендуется:

- для комфорта и безопасности животного рекомендуется не кормить его за 2–3 часа до визита. Пустой желудок помогает избежать возможной тошноты или рвоты при стрессе (например, во время купания или сушки);
- приходить за 10 минут до начала, чтобы процедура прошла без задержек;
- приводить животное на поводке или в переноске;
- перед первой процедурой сообщить информацию об аллергиях, хронических заболеваниях, повышенной чувствительности и особенностях поведения.

5. Условия оказания услуг и риски

5.1. Если животное во время процедуры ведёт себя агрессивно, грумер или сотрудник имеет право немедленно её прекратить. Процедура не будет продолжена, а за опасное поведение может взиматься дополнительная плата (от 10 до 35 евро) в зависимости от ситуации.

5.2. Если клиент опаздывает, грумер имеет право оказать только тот объём услуг, который можно выполнить за оставшееся забронированное время. Процедура будет адаптирована к оставшемуся времени, при этом общая стоимость не меняется. Если опоздание превышает 30 минут, сотрудник имеет право не проводить процедуру, уведомив об этом клиента.

5.3. Услуги не оказываются, если:

- у животного острые нарушения здоровья, включая повышенную температуру, диарею, рвоту, судороги или нарушения дыхания;
- у животного выраженные поведенческие проблемы, которые могут угрожать безопасности сотрудников или мешать оказанию услуг;
- у животного проявляются активные аллергические реакции, воспаления кожи, раны или сыпь;
- животное недавно вакцинировано, т. е. с момента последней вакцинации прошло менее 14 календарных дней, поэтому повышен риск реакций или слабости.

5.4. Tauro Grooming не несёт ответственности за:

- ухудшение здоровья или гибель животного, если клиент не предоставил точную информацию;
- ухудшение здоровья или даже гибель животного, которые могут быть вызваны стрессом в пожилом возрасте и (или) при наличии выявленных или невыявленных заболеваний;
- кожные или поведенческие реакции, возникающие вследствие стресса, старости, лечения или воздействия процедур;
- аллергические реакции на косметические или гигиенические средства, если они были подобраны на основании информации, предоставленной клиентом.

5.5. Клиент обязуется:

- предоставлять точную информацию о здоровье животного, вакцинации, аллергиях, особенностях поведения и принимаемых лекарствах;
- приходить в назначенное время и вовремя забирать животное после процедуры;
- сообщать персоналу о любых признаках стресса или дискомфорта у животного;
- наблюдать за самочувствием животного после процедуры и обращаться к ветеринару при появлении покраснения кожи, зуда, вялости, нарушений дыхания, изменений поведения или других необычных симптомов.

5.6. Удаление колтунов, их вычёсывание или выбривание – дополнительная процедура, которая не входит в стандартную стоимость стрижки. При сильном сваивании шерсти взимается дополнительная плата, которая определяется до или во время процедуры после оценки состояния шерсти.

5.7. Животных после хирургических операций можно приводить не ранее чем через 14 календарных дней после операции, если ветеринарный врач не указал иное. Животное должно полностью восстановиться, раны должны зажить, не должно быть швов или ограничений движения.

5.8. Если животное остаётся в салоне более 60 минут после окончания процедуры, взимается дополнительная плата – 5 евро за каждый дополнительный час. Это положение применяется для обеспечения ухода за животными, их комфорта и организации работы сотрудников.

5.9. Цены, указанные в прейскуранте, являются ориентировочными. Точная стоимость услуги определяется только после осмотра и оценки животного с учётом состояния шерсти, поведения животного и необходимых процедур.

6. Благополучие животных и гигиена

Все процессы стрижки, купания и ухода выполняются только с использованием средств, предназначенных для животных, с обеспечением безопасности, гигиены и комфорта животных.

7. Защита персональных данных

Персональные данные клиента обрабатываются только в целях регистрации, оказания услуг и информирования в соответствии с Регламентом (ЕС) 2016/679 Европейского парламента и Совета от 27 апреля 2016 года о защите физических лиц при обработке персональных данных и о свободном обращении таких данных (Общий регламент по защите данных), а также другими правовыми актами Литовской Республики, регулирующими защиту персональных данных.

Клиент имеет право ознакомиться со своими персональными данными, требовать их исправления или удаления, а также ограничения их обработки. Персональные данные хранятся не более одного (1) года со дня последней оказанной услуги, если правовые акты не устанавливают более длительный срок хранения.

8. Заключительные положения

Правила размещаются на информационном стенде салона, на сайте и по желанию клиента направляются по электронной почте. Посещая салон Tauro Grooming или записываясь на процедуру, клиент подтверждает, что ознакомился с Правилами и обязуется их соблюдать.