



# МИЛОРД

СЕТЬ ГРУМИНГ САЛОНОВ

ООО МИЛОРД ИНН 7709762146 ОГРН 1077761596351 КПП 770901001 тел 8 495 690 41 91

## ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

### Термины и определения

**Потребитель груминг-услуг (в тексте также - Потребитель)** - собственник или представитель собственника животного, получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать груминг-услуги в Груминг-Салоне (далее – Салон). Груминг Салон исходит из правила, согласно которому лицо, которое осуществляет заказ и /или передачу Груминг-Клиента Груминг-Салону/Грумеру и/или оплату оказанных услуг, обладает или законно уполномочен на владение и/или пользование и/или распоряжение Груминг-Клиентом.

**Груминг-Клиент** - животное, которому оказываются груминг-услуги.

**Груминг-Салон** – заведение, предоставляющее груминг-услуги.

**Грумер** – исполнитель груминг-услуги.

1. Салон оказывает заказанные и оплаченные услуги, в том числе, но не ограничиваясь, по уходу за шерстным и кожным покровом груминг-клиента, принадлежащего Потребителю груминг-услуг (Потребителю). Потребитель обязуется принять, подписать «Акт Приема-передачи Груминг-клиента Собственнику/Представителю Собственника» и



# МИЛОРД

СЕТЬ ГРУМИНГ САЛОНОВ

Индивидуальный Предприниматель Ветрогон Евгения Львовна

ИНН 770303506417 ОКПО 0116331186 ОГРНИП 309774613201106; тел 8 495 690 41 91

## ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

### Термины и определения

**Потребитель груминг-услуг (в тексте также - Потребитель)** - собственник или представитель собственника животного, получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать груминг-услуги в Груминг-Салоне (далее – Салон). Груминг Салон исходит из правила, согласно которому лицо, которое осуществляет заказ и /или передачу Груминг-Клиента Груминг-Салону/Грумеру и/или оплату оказанных услуг, обладает или законно уполномочен на владение и/или пользование и/или распоряжение Груминг-Клиентом.

**Груминг-Клиент** - животное, которому оказываются груминг-услуги.

**Груминг-Салон** – заведение, предоставляющее груминг-услуги.

**Грумер** – исполнитель груминг-услуги.

1. Салон оказывает заказанные и оплаченные услуги, в том числе, но не ограничиваясь, по уходу за шерстным и кожным покровом груминг-клиента, принадлежащего Потребителю груминг-услуг (Потребителю). Потребитель обязуется принять, подписать «Акт Приема-передачи Груминг-клиента Собственнику/Представителю Собственника» и оплатить оказанные услуги.

оплатить оказанные услуги.

2. До начала оказания услуг Потребитель обязан предоставить свои контактные данные, номер телефона, а также изучить публичную оферту Салона, правила порядка оказания услуг, информацию о предлагаемых услугах, их видах и особенностях, о стоимости и форме оплаты. Публичная оферта размещается на официальном сайте Салона. Передавая Груминг-Клиента Грумеру, Потребитель подтверждает, что ознакомился и согласен с вышеуказанными документами.
3. Все необходимые пожелания по порядку или особенностям оказания заказанных услуг, в том числе, но не ограничиваясь, по стрижке, её видам, длине, иным нюансам, пожелания и консультации принимаются и проводятся строго до начала обслуживания Груминг клиента.
4. Цены на услуги указаны в Прайс-листе Салона. Салон по согласованию с Потребителем вправе изменить стоимость услуги, при выявлении в процессе работы повышенной сложности работы, увеличении времени на стандартные процедуры, в связи с поведением/состоянием/особенностями Груминг-клиента. В случае обнаружения такой потребности Грумер обязуется согласовать это увеличение с Потребителем, при этом Грумер салона должен произвести два телефонных звонка по предоставленному Потребителем телефону с целью согласования стоимости услуг. В случае невозможности связаться Салон вправе приостановить оказание услуг.
5. До начала оказания услуг Салоном, Потребитель груминг-услуг **обязан предоставить** Салону полную информацию о груминг-клиенте, а именно о возрасте, наличии заболеваний, хронических заболеваний, аллергиях или непереносимостях, о прививках, перенесенных травмах, операциях, особенностях характера, агрессивности, возрасте, о кожных образованиях и особенностях (папилломы, родинки, ранки). Такая информация категорически важна для правильного обращения грумера с груминг-клиентом, для комфорта и безопасности посетителей Салона и его персонала, для груминг-клиента и других посетителей Салона. Потребитель несет ответственность за неблагоприятные последствия, за вред Салону, Грумеру, груминг-клиенту, другим посетителям Салона, возникший вследствие непредоставления или предоставления неполной

2. До начала оказания услуг Потребитель обязан предоставить свои контактные данные, номер телефона, а также изучить публичную оферту Салона, правила порядка оказания услуг, информацию о предлагаемых услугах, их видах и особенностях, о стоимости и форме оплаты. Публичная оферта размещается на официальном сайте Салона. Передавая Груминг-Клиента Грумеру, Потребитель подтверждает, что ознакомился и согласен с вышеуказанными документами.
3. Все необходимые пожелания по порядку или особенностям оказания заказанных услуг, в том числе, но не ограничиваясь, по стрижке, её видам, длине, иным нюансам, пожелания и консультации принимаются и проводятся строго до начала обслуживания Груминг клиента.
4. Цены на услуги указаны в Прайс-листе Салона. Салон по согласованию с Потребителем вправе изменить стоимость услуги, при выявлении в процессе работы повышенной сложности работы, увеличении времени на стандартные процедуры, в связи с поведением/состоянием/особенностями Груминг-клиента. В случае обнаружения такой потребности Грумер обязуется согласовать это увеличение с Потребителем, при этом Грумер салона должен произвести два телефонных звонка по предоставленному Потребителем телефону с целью согласования стоимости услуг. В случае невозможности связаться Салон вправе приостановить оказание услуг.
5. До начала оказания услуг Салоном, Потребитель груминг-услуг **обязан предоставить** Салону полную информацию о груминг-клиенте, а именно о возрасте, наличии заболеваний, хронических заболеваний, аллергиях или непереносимостях, о прививках, перенесенных травмах, операциях, особенностях характера, агрессивности, возрасте, о кожных образованиях и особенностях (папилломы, родинки, ранки). Такая информация категорически важна для правильного обращения грумера с груминг-клиентом, для комфорта и безопасности посетителей Салона и его персонала, для груминг-клиента и других посетителей Салона. Потребитель несет ответственность за неблагоприятные последствия, за вред Салону, Грумеру, груминг-клиенту, другим посетителям Салона, возникший вследствие непредоставления или предоставления неполной информации Салону о груминг-клиенте. Салон не несет

информации Салону о груминг-клиенте. Салон не несет ответственности за неблагоприятные последствия груминг-услуг, возникшие вследствие предоставления неполной или недостоверной информации о груминг-клиенте.

6. Салон несет ответственность только за фактуру и качество стрижки, с учётом применения общепринятых методов и технологий ухода за груминг-клиентами. Конечный результат может отличаться от желаемого по причине особенностей шерстного покрова груминг-клиента и степени ухоженности.
7. Претензии и замечания о качестве и соответствии оказанных груминг-услуг принимаются администрацией салона в момент передачи животного владельцу.
8. Салон (в лице Администратора/Грумера) вправе попросить предоставления справки от ветеринара или рекомендовать посещения ветеринара **до оказания Потребителю груминг-услуг** при наличии у груминг-клиента признаков заболеваний, включая но не ограничиваясь, такими как: покраснения, воспаления, влажные пятна; шелушение или перхоть, струпья, выпадение шерсти, проплешины, обесцвеченные припухлости, гнойные выделения, опухоли, шишки, болезненность при касании любого участка тела груминг-клиента, язвы, эрозии, волдыри, вздутый живот, пожелтение или изменённый цвет и структура кожи, глаз, десен ушей и т.д.; отдышка, хрипы и кашель, учащенное дыхание с признаками тахикардии (учащенное сердцебиение) повышенная пульсация сосудов шеи, обмороки, беспокойство, головокружение. В случае отказа предоставить вышеуказанную справку, услуги Потребителю не могут быть оказаны.
9. Салон (в лице Администратора и/или Грумера) **вправе отказать в оказании груминг-услуг** если груминг-клиент по внешним признакам или поведению представляет опасность для сотрудников Салона, других груминг-клиентов и посетителей (агрессивность или подозрение на заболевание) на основании ГОСТ Р55962-2014 п.6.4, а также Приложения Б пункт Б.9 к ГОСТ.
10. А также Салон (в лице Администратора и/или Грумера) **вправе увеличить стоимость оказываемой услуги на 30%** в связи с

ответственности за неблагоприятные последствия груминг-услуг, возникшие вследствие предоставления неполной или недостоверной информации о груминг-клиенте.

6. Салон несет ответственность только за фактуру и качество стрижки, с учётом применения общепринятых методов и технологий ухода за груминг-клиентами. Конечный результат может отличаться от желаемого по причине особенностей шерстного покрова груминг-клиента и степени ухоженности.
7. Претензии и замечания о качестве и соответствии оказанных груминг-услуг принимаются администрацией салона в момент передачи животного владельцу.
8. Салон (в лице Администратора/Грумера) вправе попросить предоставления справки от ветеринара или рекомендовать посещения ветеринара **до оказания Потребителю груминг-услуг** при наличии у груминг-клиента признаков заболеваний, включая но не ограничиваясь, такими как: покраснения, воспаления, влажные пятна; шелушение или перхоть, струпья, выпадение шерсти, проплешины, обесцвеченные припухлости, гнойные выделения, опухоли, шишки, болезненность при касании любого участка тела груминг-клиента, язвы, эрозии, волдыри, вздутый живот, пожелтение или изменённый цвет и структура кожи, глаз, десен ушей и т.д.; отдышка, хрипы и кашель, учащенное дыхание с признаками тахикардии (учащенное сердцебиение) повышенная пульсация сосудов шеи, обмороки, беспокойство, головокружение. В случае отказа предоставить вышеуказанную справку, услуги Потребителю не могут быть оказаны.
9. Салон (в лице Администратора и/или Грумера) **вправе отказать в оказании груминг-услуг** если груминг-клиент по внешним признакам или поведению представляет опасность для сотрудников Салона, других груминг-клиентов и посетителей (агрессивность или подозрение на заболевание) на основании ГОСТ Р55962-2014 п.6.4, а также Приложения Б пункт Б.9 к ГОСТ.
10. А также Салон (в лице Администратора и/или Грумера) **вправе увеличить стоимость оказываемой услуги на 30%** в связи с нестандартным или агрессивным поведением питомца, что повело за

нестандартным или агрессивным поведением питомца, что повело за собой увеличение времени на оказание услуги, от планового, либо имело место угрозы здоровью грумера.

11. При просьбе клиента: исключить присутствие других животных в мастерской. При оказании услуг питомцу заказчика, услуги (цена комплекса) оплачиваются в двойном размере. Стоимость комплекса, умноженная на два.
12. Салон не несет ответственности за поведение груминг-клиента. При агрессивном поведении груминг-клиента по отношению к персоналу Салона, или к другим груминг-клиентам, Салон вправе не вмешиваться в разрешение или нейтрализацию данной ситуации, чтобы не подвергать риску причинения вреда персоналу Салона.
13. При необходимости Грумер единолично принимает решение об использовании намордника.
14. При возрасте груминг-клиента старше 8 лет, Салон в лице Администратора обязан под роспись проинформировать Потребителя о возможном возникновении осложнений у груминг-клиента вследствие стресса и/или возрастных отклонений. При согласии Потребителя на груминг-услуги для указанных груминг-клиентов Салон обязуется оказать услуги в максимально щадящем режиме. Сотрудники салона не имеют права оказывать ветеринарные услуги в случае проблем со здоровьем груминг-клиента, Администратор/Грумер салона обязан незамедлительно информировать Потребителя груминг-услуг, остановить оказание груминг услуг, и, при согласии Потребителя, посодействовать в организации посещения ветеринарной клиники. В рамках данного пункта – Салон/грумер ни при каких условиях не несёт ответственности за состояние здоровья Груминг-Клиента по результатам оказания Груминг-Услуг.
15. Салона в обязательном порядке, под роспись, информирует Потребителя о том, что **кошки/коты любого возраста** испытывают стресс от посещения груминг салона, возможны возникновение осложнений у груминг-клиента вследствие стресса и/или возрастных отклонений, а также породных особенностей. При согласии Потребителя на груминг-услуги для указанных груминг-клиентов Салон обязуется оказать услуги

собой увеличение времени на оказание услуги, от планового, либо имело место угрозы здоровью грумера.

11. При просьбе клиента: исключить присутствие других животных в мастерской. При оказании услуг питомцу заказчика, услуги (цена комплекса) оплачиваются в двойном размере. Стоимость комплекса, умноженная на два.
12. Салон не несет ответственности за поведение груминг-клиента. При агрессивном поведении груминг-клиента по отношению к персоналу Салона, или к другим груминг-клиентам, Салон вправе не вмешиваться в разрешение или нейтрализацию данной ситуации, чтобы не подвергать риску причинения вреда персоналу Салона.
13. При необходимости Грумер единолично принимает решение об использовании намордника.
14. При возрасте груминг-клиента старше 8 лет, Салон в лице Администратора обязан под роспись проинформировать Потребителя о возможном возникновении осложнений у груминг-клиента вследствие стресса и/или возрастных отклонений. При согласии Потребителя на груминг-услуги для указанных груминг-клиентов Салон обязуется оказать услуги в максимально щадящем режиме. Сотрудники салона не имеют права оказывать ветеринарные услуги в случае проблем со здоровьем груминг-клиента, Администратор/Грумер салона обязан незамедлительно информировать Потребителя груминг-услуг, остановить оказание груминг услуг, и, при согласии Потребителя, посодействовать в организации посещения ветеринарной клиники. В рамках данного пункта – Салон/грумер ни при каких условиях не несёт ответственности за состояние здоровья Груминг-Клиента по результатам оказания Груминг-Услуг.
15. Салона в обязательном порядке, под роспись, информирует Потребителя о том, что **кошки/коты любого возраста** испытывают стресс от посещения груминг салона, возможны возникновение осложнений у груминг-клиента вследствие стресса и/или возрастных отклонений, а также породных особенностей. При согласии Потребителя на груминг-услуги для указанных груминг-клиентов Салон обязуется оказать услуги в максимально щадящем режиме. Сотрудники салона не имеют права

в максимально щадящем режиме. Сотрудники салона не имеют права оказывать ветеринарные услуги в случае проблем со здоровьем груминг-клиента, Администратор/Грумер салона незамедлительно информирует Потребителя груминг-услуг, и останавливают оказание груминг услуг, и при согласии Потребителя могут посодействовать в организации посещения ветеринарной клиники. В рамках данного пункта – Салон/грумер ни при каких условиях не несёт ответственности за состояние здоровья Груминг-Клиента по результатам оказания Груминг-Услуг.

16. На основании ГОСТ Р 55962-2014 пункт 6.3 Салон имеет право попросить потребителя груминг-услуг предоставить ветеринарный паспорт груминг-клиента.
17. Груминг-клиенты возрастом до 3-х месяцев обслуживаются только после предоставления Потребителем груминг услуг ветеринарного паспорта груминг-клиента с отметкой о прививках.
18. Потребитель груминг-услуг имеет право присутствовать при оказании груминг-услуг, при соблюдении следующих условий: спокойное поведение, отсутствие передвижений по грумерской, отключенный мобильный телефон, соблюдение тишины и отсутствие резких движений. При возрасте груминг-клиента более 8 лет и/или неустойчивости животного к стрессовым ситуациям Салон вправе настаивать на присутствии Потребителя груминг-услуг при оказании услуг с целью наблюдения за груминг-клиентом и принятия решения о продолжении или прекращении оказания услуг в случае видимого ухудшения состояния груминг-клиента. Если Потребитель принимает решение НЕ присутствовать при оказании груминг-услуг, то решение о прекращении оказания услуг принимается Салоном (грумером), в одностороннем порядке, при этом Салон не несет ответственности за ухудшение состояния здоровья груминг-клиента, о чем информирует Потребителя Груминг услуг под роспись.
19. На основании ГОСТ Р 55962-2014 Приложение Б пункт Б8 Присутствие детей до 14 лет в грумерской запрещено.
20. После завершения услуг, если Потребитель груминг услуги не приехал за Груминг-клиентом, то последний будет находиться в специальном

оказывать ветеринарные услуги в случае проблем со здоровьем груминг-клиента, Администратор/Грумер салона незамедлительно информирует Потребителя груминг-услуг, и останавливают оказание груминг услуг, и при согласии Потребителя могут посодействовать в организации посещения ветеринарной клиники. В рамках данного пункта – Салон/грумер ни при каких условиях не несёт ответственности за состояние здоровья Груминг-Клиента по результатам оказания Груминг-Услуг.

16. На основании ГОСТ Р 55962-2014 пункт 6.3 Салон имеет право попросить потребителя груминг-услуг предоставить ветеринарный паспорт груминг-клиента.
17. Груминг-клиенты возрастом до 3-х месяцев обслуживаются только после предоставления Потребителем груминг услуг ветеринарного паспорта груминг-клиента с отметкой о прививках.
18. Потребитель груминг-услуг имеет право присутствовать при оказании груминг-услуг, при соблюдении следующих условий: спокойное поведение, отсутствие передвижений по грумерской, отключенный мобильный телефон, соблюдение тишины и отсутствие резких движений. При возрасте груминг-клиента более 8 лет и/или неустойчивости животного к стрессовым ситуациям Салон вправе настаивать на присутствии Потребителя груминг-услуг при оказании услуг с целью наблюдения за груминг-клиентом и принятия решения о продолжении или прекращении оказания услуг в случае видимого ухудшения состояния груминг-клиента. Если Потребитель принимает решение НЕ присутствовать при оказании груминг-услуг, то решение о прекращении оказания услуг принимается Салоном (грумером), в одностороннем порядке, при этом Салон не несет ответственности за ухудшение состояния здоровья груминг-клиента, о чем информирует Потребителя Груминг услуг под роспись.
19. На основании ГОСТ Р 55962-2014 Приложение Б пункт Б8 Присутствие детей до 14 лет в грумерской запрещено.
20. После завершения услуг, если Потребитель груминг услуги не приехал за Груминг-клиентом, то последний будет находиться в специальном боксе. Если Груминг-Клиентом является собака крупной породы, то до

<p>боксе. Если Груминг-Клиентом является собака крупной породы, то до момента появления Потребителя размещение Груминг-Клиента осуществляется на коротком поводке, в целях соблюдения безопасности Груминг-клиента согласно ГОСТ Р 55962-2014 Приложение Б пункт Б.4.</p> <p>21. При заказе груминг услуг, без личного присутствия Потребителя, дистанционно, через посредника или телефонную связь, допускаются не точности в исполнении заказа по услуге Груминг.</p> <p>22. Потребителем груминг услуг, является тот, кто привез животное на стрижку и заказал услугу.</p> <p>23. В связи с использованием систем, обеспечивающих безопасность Салона, процесс пребывания Потребителя и груминг-клиента Салоне может быть частично или полностью зафиксирован средствами видеозаписи. Обращаясь в Салон, Потребитель выражает согласие на возможное проведение видеозаписи.</p> <p>24. Груминг салон Милорд работает по предварительной записи или по факту при наличии свободного в графике времени. Опоздание Потребителя Груминг услуги более чем на 15 минут без предупреждения снимает с Груминг салона обязательство по оказанию услуг согласно ГОСТ Р 55962-2014 Приложение Б пункт Б.3.</p> <p>Директор сети груминг салонов Ваганова С.А.</p> <hr/>	<p>момента появления Потребителя размещение Груминг-Клиента осуществляется на коротком поводке, в целях соблюдения безопасности Груминг-клиента согласно ГОСТ Р 55962-2014 Приложение Б пункт Б.4.</p> <p>21. При заказе груминг услуг, без личного присутствия Потребителя, дистанционно, через посредника или телефонную связь, допускаются не точности в исполнении заказа по услуге Груминг.</p> <p>22. Потребителем груминг услуг, является тот, кто привез животное на стрижку и заказал услугу.</p> <p>23. В связи с использованием систем, обеспечивающих безопасность Салона, процесс пребывания Потребителя и груминг-клиента Салоне может быть частично или полностью зафиксирован средствами видеозаписи. Обращаясь в Салон, Потребитель выражает согласие на возможное проведение видеозаписи.</p> <p>24. Груминг салон Милорд работает по предварительной записи или по факту при наличии свободного в графике времени. Опоздание Потребителя Груминг услуги более чем на 15 минут без предупреждения снимает с Груминг салона обязательство по оказанию услуг согласно ГОСТ Р 55962-2014 Приложение Б пункт Б.3.</p> <p>Директор сети груминг салонов Ваганова С.А.</p> <hr/>
---	--