REGULAMIN SALONU GROOMERSKIEGO

Zasady rezerwacji i bezpiecznej pielęgnacji psów

Wersja 1.2 | aktualizacja: 15 listopada 2026 r.

Dbamy o dobrą pielęgnację i spokój każdego psa. Poniższe zasady pomagają nam odpowiednio przygotować wizytę, zadbać o bezpieczeństwo zwierząt i uczciwie rozliczać wykonane usługi.

§ 1. Informacje o salonie i zakresie regulaminu

1. Salon Groom&Glow działa pod adresem ul. Zaciszna 13, Jaworze, tel. 791 342 845.
Usługi świadczy Kasandra Piliszko, prowadząca działalność nierejestrowaną.

2. Regulamin dotyczy rezerwacji i wykonywania usług pielęgnacyjnych dla psów, w tym kąpieli, suszenia, wyczesywania, strzyżenia, kosmetyki, zabiegów SPA i wizyt adaptacyjnych. Groomer nie wykonuje diagnostyki ani leczenia weterynaryjnego.

3. „Klient” oznacza właściciela psa lub osobę uprawnioną do powierzenia go pod opiekę salonu. Regulamin udostępnia się przed zawarciem umowy, w salonie oraz w miarę możliwości w systemie rezerwacji.

§ 2. Rezerwacje, odwołania i spóźnienia

1. Wizyty rezerwuje się przez dostępny system rezerwacji, telefonicznie albo bezpośrednio w salonie. Klient podaje prawdziwe informacje o rasie, wielkości psa, stanie sierści i zakresie oczekiwanej pielęgnacji.

2. Prosimy o odwołanie lub przełożenie wizyty **najpóźniej 24 godziny przed terminem**. Rezygnację można zgłosić telefonicznie lub kanałem, w którym dokonano rezerwacji. Samo spóźnione odwołanie nie powoduje automatycznie obowiązku zapłaty pełnej ceny niezrealizowanej usługi.

3. Jeśli Klient spóźnia się ponad **15 minut**, salon może, po uwzględnieniu możliwości organizacyjnych, zaproponować skrócenie zakresu zabiegu, inny termin albo rezygnację z realizacji wizyty. O zmianie Klient jest informowany.

4. W przypadku wcześniejszej nieobecności bez uprzedzenia salon może zaproponować przy kolejnej rezerwacji **przedpłatę**. Jej wysokość i zasady rozliczenia muszą zostać przedstawione i zaakceptowane przed dokonaniem rezerwacji; rozliczenie następuje zgodnie z obowiązującymi przepisami.

5. Jeżeli salon odwoła wizytę, zaproponuje nowy termin lub zwróci wpłacone środki za niewykonaną usługę. Nie ogranicza to innych praw Klienta wynikających z przepisów.

§ 3. Przygotowanie psa do wizyty

1. Klient powinien przyprowadzić psa na smyczy lub w odpowiednim transporterze, po spacerze umożliwiającym załatwienie potrzeb fizjologicznych. Pies musi mieć aktualne szczepienia wymagane przepisami.

2. Przed zabiegiem Klient informuje o istotnych dla bezpieczeństwa okolicznościach, w szczególności o chorobach, alergiach, urazach, zabiegach weterynaryjnych, zmianach skórnych, pasożytach, przyjmowanych lekach, ciąży, cieczce, silnym stresie i wcześniejszych zachowaniach agresywnych.

3. Nie należy przyprowadzać psa z objawami choroby zakaźnej, aktywną inwazją pasożytów lub w stanie, który może powodować zagrożenie dla niego albo innych zwierząt. W razie wątpliwości należy wcześniej skontaktować się z salonem lub lekarzem weterynarii.

§ 4. Bezpieczeństwo i dobrostan zwierzęcia

1. Groomer dobiera sposób pielęgnacji do rodzaju sierści, wieku, zachowania oraz stanu psa. Może odmówić rozpoczęcia usługi, jeżeli jej wykonanie nie byłoby bezpieczne. W takiej sytuacji nie pobiera się wynagrodzenia za niewykonaną usługę, z zastrzeżeniem odrębnych, zgodnych z prawem ustaleń.

2. Przy silnym lęku, bólu, agresji lub nadmiernym pobudzeniu groomer może zaproponować przerwy, ograniczenie zakresu zabiegu, wizytę adaptacyjną albo zakończenie pielęgnacji.

3. W nagłej sytuacji dotyczącej zdrowia psa salon podejmie działania adekwatne do okoliczności, w miarę możliwości niezwłocznie skontaktuje się z Klientem, a gdy sytuacja wymaga pilnej pomocy, może zwrócić się do lekarza weterynarii. Zasady ponoszenia ewentualnych kosztów ocenia się według okoliczności i prawa, nie automatycznie.

§ 5. Pasożyty, rany i przerwanie zabiegu z przyczyn zdrowotnych

1. Jeśli przed zabiegiem lub w jego trakcie groomer zauważy **pasożyty**, niepokojące zmiany skóry, rany, oznaki infekcji, osłabienie albo inne objawy mogące wskazywać na zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa, **może odmówić wykonania, ograniczyć albo przerwać usługę**. Groomer nie stawia rozpoznania medycznego; może zalecić konsultację weterynaryjną.

2. W razie przerwania rozpoczętego zabiegu salon informuje Klienta o przyczynie i zakresie wykonanych czynności. **Za wykonaną część usługi pobierana jest opłata odpowiadająca rzeczywiście wykonanej pracy**, ustalana według wcześniej podanej ceny albo sposobu jej obliczenia. Nie nalicza się automatycznie pełnej opłaty za niewykonany zabieg.

3. Ewentualne dodatkowe czynności sanitarne, wykraczające poza zwykłe sprzątanie i dezynfekcję, podlegają opłacie tylko wtedy, gdy ich koszt lub sposób obliczenia został wcześniej jasno uzgodniony albo istnieje inna zgodna z prawem podstawa rozliczenia. Klientowi przysługują wszystkie ustawowe uprawnienia w razie nienależytego wykonania usługi.

§ 6. Kołtuny i bardzo zniszczona sierść

1. Przed rozpoczęciem pielęgnacji groomer ocenia stan szaty, w szczególności obecność kołtunów, filcu i nadmiaru podszerstka. **Przy silnym skołtunieniu salon nie gwarantuje zachowania dotychczasowej długości sierści.**

2. Jeżeli rozczesywanie mocno skołtunionej sierści powoduje ból lub nadmierny stres psa, groomer może zaproponować **skrócenie sierści zamiast dalszego rozczesywania**. O konieczności i przewidywanym efekcie informuje Klienta i uzgadnia zmianę przed jej wykonaniem; jeśli kontakt nie jest możliwy, może bezpiecznie wstrzymać zabieg.

3. Przy dużej liczbie kołtunów możliwa jest **dodatkowa opłata** za czasochłonne rozczesywanie lub specjalną pielęgnację. Salon przedstawia jej wysokość albo sposób obliczenia i uzyskuje zgodę Klienta przed wykonaniem dodatkowo płatnej pracy.

4. Pod kołtunami mogą znajdować się wcześniej niewidoczne podrażnienia lub uszkodzenia skóry. Salon stosuje należytą staranność, a ujawnione niepokojące zmiany zgłasza Klientowi. Punkt ten nie ogranicza odpowiedzialności salonu za jego działania.

§ 7. Zakres usług, ceny i dopłaty

1. Opis usług i cennik są dostępne w salonie i w systemie rezerwacji. Klient poznaje konkretną cenę lub jednoznaczny sposób jej obliczenia przed zawarciem umowy. Zakres usługi uzgadnia się przed zabiegiem.

2. Na koszt pielęgnacji mogą wpływać wielkość psa, rodzaj i stan sierści, ilość kołtunów, zachowanie zwierzęcia oraz czas i zakres wymaganej pracy. **Nie nalicza się jednostronnie nieuzgodnionych dopłat.**

3. Jeśli w trakcie pielęgnacji potrzebna jest dodatkowo płatna praca, groomer informuje Klienta o przyczynie, zakresie i kosztach oraz prosi o zgodę. Klient decyduje, czy zgadza się na dodatkowe czynności. Bez zgody nie nalicza się dopłaty; strony ustalają sposób bezpiecznego zakończenia wizyty. Jeśli kontakt z Klientem nie jest możliwy lub dalsza praca zagraża psu, groomer może wstrzymać albo przerwać zabieg. Opłata obejmuje faktycznie wykonaną pracę, zgodnie z wcześniej uzgodnioną ceną lub sposobem jej obliczenia.

4. Podawany czas wizyty jest orientacyjny. Zabiegi pielęgnacyjne i SPA nie zastępują konsultacji ani leczenia weterynaryjnego. Płatność następuje po wykonaniu usługi, chyba że Strony wcześniej uzgodniły inaczej.

§ 8. Odbiór psa i kontakt z opiekunem

1. Klient pozostawia aktualny numer telefonu i pozostaje dostępny w trakcie wizyty, na wypadek potrzeby pilnego uzgodnienia zakresu zabiegu lub wcześniejszego odbioru psa.

2. Psa należy odebrać w uzgodnionym terminie, niezwłocznie po informacji o zakończeniu pielęgnacji. Salon nie jest hotelem dla zwierząt. Ewentualna opłata za dodatkową opiekę może wynikać wyłącznie z odrębnych, wcześniej przedstawionych i zaakceptowanych zasad.

§ 9. Odpowiedzialność salonu i Klienta

1. Salon zobowiązuje się wykonywać usługi z należytą starannością, z użyciem odpowiednich narzędzi i kosmetyków oraz z poszanowaniem dobrostanu zwierzęcia.

2. Klient odpowiada za rzetelność przekazanych informacji i za działania podjęte przez siebie zgodnie z ogólnymi zasadami prawa. Ewentualne szkody i roszczenia rozpatruje się indywidualnie, z uwzględnieniem przyczyn zdarzenia i obowiązujących przepisów.

3. Żadne postanowienie regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza praw konsumenta i odpowiedzialności salonu w zakresie, w jakim byłoby to sprzeczne z prawem.

§ 10. Reklamacje

1. Klient może zgłosić zastrzeżenia do wykonanej usługi osobiście w salonie, pisemnie na adres salonu lub telefonicznie. Pomocne są: data wizyty, opis problemu, oczekiwany sposób rozwiązania oraz ewentualne zdjęcia.

2. Salon udziela odpowiedzi na reklamację w terminie **14 dni kalendarzowych** od otrzymania zgłoszenia, chyba że w danym przypadku obowiązuje inny termin wynikający z przepisów. Brak paragonu sam w sobie nie wyklucza zgłoszenia reklamacji.

3. Reklamacje rozpatruje się zgodnie z obowiązującymi przepisami. Regulamin nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń przed właściwymi organami i sądami.

§ 11. Zdjęcia i nagrania efektów pracy salonu

1. Salon może wykonywać zdjęcia dokumentacyjne stanu sierści i przebiegu pielęgnacji w zakresie niezbędnym do obsługi wizyty, zapewnienia bezpieczeństwa i rozpatrywania ewentualnych roszczeń, z poszanowaniem przepisów o ochronie danych osobowych.

2. Groom&Glow może prezentować efekty swoich usług na profilach społecznościowych **TikTok, Instagram i Facebook**, ale publikacja zdjęć lub filmów, które mogą wiązać psa z Klientem, wymaga **odrębnej, dobrowolnej zgody** opiekuna. Odmowa nie wpływa na cenę ani możliwość skorzystania z usług.

3. Zgodę na publikację można w każdej chwili cofnąć. Salon zaprzestanie dalszego wykorzystywania materiałów na podstawie tej zgody i, w uzasadnionym zakresie, usunie je ze swoich profili. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem wcześniejszej publikacji; nie daje też salonowi kontroli nad kopiami opublikowanymi przez inne osoby.

4. Wizerunek, głos lub inne dane umożliwiające rozpoznanie osoby (np. Klienta) nie będą publikowane bez odpowiedniej, odrębnej podstawy prawnej.

§ 12. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych Klienta jest Kasandra Piliszko (Groom&Glow), ul. Zaciszna 13, Jaworze. Dane Klienta są przetwarzane w celach rezerwacji, wykonania i rozliczenia usług, prowadzenia dokumentacji oraz dochodzenia lub obrony roszczeń, na odpowiednich podstawach prawnych.

2. Szczegóły dotyczące podstaw przetwarzania, odbiorców danych (w tym dostawcy systemu rezerwacji), okresów przechowywania oraz praw osób, których dane dotyczą, są przekazywane Klientowi w **odrębnej informacji o przetwarzaniu danych osobowych** udostępnianej przy zbieraniu danych.

3. Gdy podstawą przetwarzania danych jest zgoda, jej udzielenie jest dobrowolne, a odwołanie jest możliwe w dowolnym momencie i nie wpływa na wcześniejszą zgodność przetwarzania z prawem.

§ 13. Rezerwacja na odległość a prawa konsumenta

1. Jeżeli sposób dokonania rezerwacji prowadzi do zawarcia umowy na odległość, stosuje się odpowiednie przepisy ustawy o prawach konsumenta, w tym przepisy o obowiązkach informacyjnych i prawie odstąpienia od umowy, o ile prawo to w danym przypadku przysługuje.

2. Jeżeli Klient chce, aby realizacja usługi rozpoczęła się przed upływem ustawowego terminu odstąpienia, salon odbiera wymagane prawem żądanie i oświadczenia oraz przekazuje informacje o ewentualnym obowiązku proporcjonalnej zapłaty lub utracie prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu usługi. Sam niniejszy regulamin nie zastępuje tych indywidualnych oświadczeń.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia udostępnienia Klientom. Zmiany regulaminu dotyczą przyszłych rezerwacji i nie zmieniają warunków wcześniej zawartych umów bez podstawy prawnej lub porozumienia Stron.

2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta. W razie sprzeczności regulaminu z bezwzględnie obowiązującym prawem pierwszeństwo mają przepisy prawa.

Profile społecznościowe salonu

TikTok: tiktok.com/@groomglow61 | Instagram: instagram.com/_groomandglow_13
Facebook: facebook.com/profile.php?id=61577240010364