

予約キャンセルについて知っておきたいこと

～安心してサロンを利用するために～



予約は大切な約束

ペットサロンでのトリミングやホテル利用の予約は、法律上「予約が成立した時点で契約が成立する」とされています。

これは、店頭だけでなく、電話やインターネット、SNSでの予約も同じ扱いです。ご予約の際は、サロンごとのキャンセルポリシーをご確認いただき、内容をご理解いただいたうえでお申し込みください。
安心してサービスをご利用いただくための大切なルールです。

お客様都合のキャンセルについて

予約後にキャンセルや無断キャンセルがあると、サロン側には次のような影響が生じます。

他のお客様が予約できなくなる

スタッフのシフト調整が必要になる

人員や時間を確保していた分が無駄になる

そのため、やむを得ない事情を除き、お客様都合のキャンセルにはキャンセル料をお願いする場合があります。

これは「罰金」ではなく、予約という契約に基づく正当な費用として法律でも認められています。

サロンでは、消費者契約法や民法に基づき、社会的に妥当な範囲でキャンセル料を設定しています。

不当に高額な請求が行われることはありませんのでご安心ください。

キャンセル料がかからないケース

多くのお店では、お客様の責任ではない事情の場合、キャンセル料は免除、またはご相談のうえ対応することが一般的です。

- ・ 地震・台風などの自然災害
 - ・ 飼い主さまやペットの急な体調不良
 - ・ 獣医師の診断により来店が難しい場合
- (状況に応じては、確認をお願いすることがあります)

無断キャンセルについて

ご連絡のないキャンセルは、サロンの運営に大きな影響を与えてしまいます。
無断キャンセルが続く場合は、



キャンセル料のご請求



今後の予約をお断りする

といった対応を取らざるを得ないことがあります。

気持ちよく利用するために

予約は、飼い主さまとサロンが信頼し合って成り立つ大切な約束です。
やむを得ない事情がある場合は、できるだけ早めにご連絡ください。
事前にご相談いただければ、可能な範囲で柔軟に対応できることもあります。
すべての飼い主さまとペットが安心してサービスを受けられるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

※日本ペットサロン協会では、飼い主様からのご相談や質問などに対してのご相談をお受けする場合があります。
飼い主様から寄せられた疑問に対しての協会からの公式な提言はこちらで公開させていただきます。