



Bienvenido a tu primera estancia

Es para nosotros un gusto recibir a tu perruno en nuestro hotel. Esta es una guía para conocer nuestro servicio.

¿Cómo realizo mi check in?

Podrás realizar tu check in de lunes a sábado de 10:00 am a 7:00 pm, y domingos de 10am a 5: 00 pm. No podrán realizarse ingresos ni salidas en horarios no autorizados por seguridad.

Te pediremos contar con una reservación confirmada, y traer contigo el formato de ingreso foliado y previamente lleno.

Considera un tiempo de 10 a 20 minutos para el ingreso de tu perruno, pues ingresarás en el consultorio para realizar el control médico y revisión de pertenencias e instrucciones de estancia, en todas tus visitas sin excepción.

Es importante que prestes atención a la revisión médica (ojitos, dientes, huellas interdigitales, etcétera), pues se te pedirá que firmes las condiciones en que tu perruno ingresa a su estancia.

NO podremos ingresar perrunos sin protocolo de ingreso en consultorio o sin reservación confirmada.

Equipaje y alimentación

Nuestras habitaciones cuentan con camita, manta de algodón y platitos. Sin embargo, podrán traer consigo juguetes, ropa, cama y cualquier equipaje que consideres importante para sentirse cómodo. Únicamente te pedimos presentar marcado con su nombre cualquier pertenencia para poder ser identificada.

Solicitamos su alimento esté marcado y porcionado. En caso de tratarse de alimento fresco como salchichas, jamón o preparaciones que contengan: carne, verduras o similares, pedimos traerlos congelados y marcarlos igualmente

Para las indicaciones en la alimentación, trataremos de apegarnos lo más posible a las costumbres de casa; sin embargo, los horarios deberán ser entre las 7:30 am y las 7:30 pm.

¿Qué hará mi perruno durante su estancia?

Para mantener el orden y seguridad, tenemos una rutina con horarios aproximados que dependerán del número de perrunos hospedados en hotel, y podrá ser modificado por situaciones como lluvia, reparaciones o similares.

- **DESAYUNO** 7:30 am a 9:00 am
Se organizan grupos para que salgan a olisquear, al baño y decirse buenos días con sus amigos perrunos, a continuación, se les proporciona el desayuno. Cámaras: Podrás ver a tu perruno en su habitación, en el family room o solárium. Si no lo ves, es posible que esté desayunando de manera individual en el consultorio o hall.
- **PASEO MATUTINO** 8:30 am a 10:30 am
Aquellos perrunos con permiso para salir a pasear, saldrán a dar su paseo dentro de este horario. El orden dependerá del tiempo empleado en el desayuno. Cámaras: mientras los perrunos que tienen permiso para salir a pasear dan su caminata, los demás se organizan entre el solárium y el family room, mientras se realizan las labores de limpieza.
- **CONVIVENCIA Y JUEGO** 11:00 am a 6:00 pm
Entre las 11 am y las 6:00 pm los perrunos disfrutan de las áreas comunes. Pasarán un rato en el solárium y otro en el family room de manera alternada. Cámaras: podrás verlo en las áreas de convivencia dentro de este horario.
- **PASEO VESPERTINO** 5:30 pm a 7:00 pm
Aquellos perrunos con permiso para salir a pasear, saldrán a dar su paseo dentro de este horario. Cámaras: mientras los perrunos que tienen permiso dan su caminata, los demás se organizan entre el solárium y el family room.
- **CENA Y SUEÑO** 6:30 pm a 8:00 pm
A partir de las 6:30pm, los perrunos se organizan para cenar al terminar su paseo, y ocupar sus habitaciones.
- **SUEÑO** 8 :00 pm a 7:30 am
Los perrunos ocupan su habitación dentro de este horario para descansar.

¿Cómo puedo ver las cámaras?

Para poder visualizar las cámaras es necesario descargar la aplicación iVMS-4500 desde su dispositivo móvil, la clave de ingreso se proporciona al momento de ingresar a su estancia.

Es importante considerar que el servicio depende tanto de la red de internet en nuestras instalaciones, como del dispositivo desde el cual se quiera conectar.

Por las características de las distintas áreas, las cámaras se han instalado en los ángulos que ofrecen mayor campo visual; sin embargo, existen puntos que no ofrecen vista, como lo son debajo o muy cerca de las propias cámaras o en puntos arquitectónicos como esquinas. Por ello, te pedimos avisarnos si no ves a tu perruno, para motivarlo a cambiar de lugar y que puedas verlo con mayor facilidad.

La comunicación es fundamental para el desarrollo de nuestro trabajo.

¡Estamos para ayudarte!

¿Por qué mi perruno se encuentra en su habitación en horario de convivencia?

Procuramos que todos los perrunos tengan el mismo tiempo de juego y convivencia; sin embargo, hay algunas razones para subir a un perruno a su habitación en horario de convivencia:

SALUD

- a) Salud. Si presenta algún signo de enfermedad (ejemplo: diarrea o vómito), se subirá para observación, y evitar riesgo de contagio con el grupo.
- b) Señales de celo. Aun cuando se realice el control médico, hay perrunas que adelantan su periodo de celo. Cuando esto ocurre, se mantiene en aislamiento, o en grupos exclusivos de hembras para evitar cualquier riesgo.
- c) Alimentación. Si tu perruno se mostró inapetente por la mañana, es posible que le sea ofrecido un espacio tranquilo disponiendo su alimento en su habitación.

COMPORTAMIENTO

- d) Comportamiento negativo o territorial reincidente con algún amigo perruno. Si bien todos los perrunos que nos visitan son amistosos, existe la posibilidad de que alguno no congenie (como ocurre con los humanos) en alguna estancia específica. Cuando esto ocurra se tomarán medidas de precaución evitando algún posible riesgo.

En estos casos, se rotan los perrunos en las áreas de convivencia tratando de dar espacio a cada uno sin ponerlos en riesgo. Recuerda que lo primero para nosotros es la seguridad.

Se formarán dos grupos, y si esto no es suficiente, los perrunos que presenten el comportamiento de riesgo subirán a su habitación, y serán rotados con el compañero “en discordia”.

- e) Monta reiterada. Pueden haber cambios en tu perruno de una estancia a otra, es posible que la convivencia con perrunos del sexo opuesto “alborote las hormonas”, por lo que podría pasar un rato en su habitación a tu perruno, hasta que se calme su ímpetu. Recuerda que si tu perruno trata de montar insistentemente a otro, puede provocar un riña.

*Siempre que así sea, se les proveerá de una camita y platito con agua, y se vigilará constantemente.

¿Qué pasa si mi perruno “hace travesuras”?

Como ocurre con los niños, los perrunos pueden comportarse de manera distinta al no estar en su casa o con sus papás.

Cuando realizan algún comportamiento negativo o travesura, es importante comunicarles que es inadecuado, para prevenir posibles riñas o accidentes entre perrunos.

Existen cinco maneras de comunicar a nuestros perrunos que no es adecuado un comportamiento:

- ✓ Llamado al NO en tono serio y señalamiento con la mano.
- ✓ Toque suave en espalda para distraer la acción inadecuada.
- ✓ Aplauso para distraer del comportamiento.
- ✓ Uso de Pet Corrector (aire comprimido que genera un sonido distractor)
- ✓ Separación física
- ✓ Aislamiento en cubo de transición
(El tiempo se incrementa de manera gradual en caso de ser necesario)
- ✓ Aislamiento en Family Room o Habitación
(El tiempo se incrementa de manera gradual en caso de ser necesario)

Los comportamientos negativos principales son: gruñido o ladrado no amigable contra otro perruno, monta reiterada, ladrado excesivo, intento de riña.

¿Por qué mi perruno no durmió en su habitación?

Hay perrunos que en su primera noche están inquietos, o bien en caso de haber tormenta se ponen nerviosos.

En estos casos, bajaremos a tu perruno al área de recepción con su camita para que esté acompañado de la guardia nocturna y pueda dormir con tranquilidad sintiéndose acompañados de un humano.

Mi perruno causó algún daño en las instalaciones de Smart Dogs

Es importante que si conoces algún antecedente de tu perruno como destructor la notifiquemos para tomar medidas precautorias.

En caso de que tu perruno destruya la camita o manta que se le proporciona, rasque la pared o realice algún destrozo, se realizará un cargo a su habitación por el monto de lo destruido.

Los costos para estos casos son:

Colchón de hotel \$600

Funda \$350

Manta \$350

Daño a pared o similar (el personal de mantenimiento realizará la cotización de reparación de daños)

Mi perruno causó algún daño a otro perruno o humano

En Smart Dogs procuramos anteponer la seguridad ante todo; sin embargo, el comportamiento de algunos perrunos puede ser impredecible, hasta el más amigable puede lanzar una mordida por diversas razones.

En caso de que tu perruno cause una herida por riña, se analizarán las causas a través de los videos y testigos. Si es evidente que el perruno ha actuado de manera inesperada, de tal forma que no permitiera preveer a nuestros miembros del equipo, el costo de los gastos médicos y otros derivados de la riña, serán asumidos por los dueños del perruno que haya iniciado.

En caso de haber una situación en la que se haya omitido alguna regla de seguridad por parte del equipo de Smart Dogs, se activará el seguro de vida y gastos médicos, hasta el monto que el contrato señale.

De haber circunstancias de difícil cargo de responsabilidad, se aceptará en partes iguales, y se pagará el deducible del seguro o el monto total del gasto generado de manera equitativa.

¿Cómo realizo el check out?

Podrás realizar tu check out de lunes a sábado de 10 am a 7 pm, y domingos de 10 am a 5 pm. Considera un tiempo de 10 a 20 minutos para la salida de tu perruno, pues ingresarás al consultorio para realizar el control médico de salida, revisión de pertenencias y reporte de actividades de tu perruno.

Es importante que prestes atención a la revisión médica (ojitos, dientes, huellas interdigitales, etcétera), pues se te pedirá que firmes las condiciones en que tu perruno ha salido de su estancia, y no podremos hacernos responsables de aquello que no esté asentado en la hoja de salida.

Únicamente es posible que tu perruno sea recibido o entregado por un integrante del equipo de hotel autorizado para tal efecto, por lo que los perrunos NO podrán ser entregados o recibidos fuera de estos horarios bajo NINGUNA circunstancia.

¿Qué observar en los días posteriores a su estancia?

- ✓ Duerme mucho o parece triste
- ✓ Falta de apetito

Regularmente en casa no realizan tanto ejercicio ni pasan tanto tiempo despiertos como sucede aquí, por lo que es posible que tu perruno esté cansado durante uno o dos días posteriores a su estancia.

En Smart Dogs pasan la mayor parte del día acompañados por humanos y perrunos, por lo que es posible que extrañe la dinámica. En algunos casos puede ser normal

verlo distinto por la inquietud que le pudo causar estar lejos de casa, pero es importante descartar otras posibilidades.

En caso de presentar algún signo de enfermedad no reportado al salir de la estancia como diarrea, vomito o algún problema respiratorio, te solicitamos llamarnos, y en caso de ser necesario, te pediremos traerlo a una revisión médica para asegurarnos que todo esté bien.

Para Smart Dogs, es muy importante garantizar que la estancia de tu perruno sea lo más placentera posible; sin embargo, también nos interesa su bienestar después de su salida, no dudes en comunicarnos tus dudas o comentarios.

Nuevas reservaciones

Recuerda que en cada estancia se observa y analiza el comportamiento de tu perruno, y se crea un registro en base al cual se podrá reservar o no en fechas posteriores.

En caso de cambio de comportamiento que lo ponga en riesgo a él, al grupo o algunos de los puntos mencionados en la evaluación, te será solicitada una nueva evaluación, o se realizará una estancia condicionada.

Estancia condicionada

En caso de haber algún cambio en tu perruno, es posible que la siguiente estancia posterior a aquella que haya presentado un cambio en su actitud, se considere un nuevo ejercicio de ensayo, para definir a partir de ello si es posible volver a hospedarlo.

¿Por qué mi perruno puede cambiar su actitud?

- ✓ Si sus primeras visitas fueron de cachorro, es posible que su temperamento cambie en la edad adulta.
- ✓ Algunos perrunos con mucho apego a sus papás, al saber que los dejarán por un tiempo apartados de ellos, puede desarrollar molestia al relacionar el lugar con el abandono.
- ✓ Particularmente en machos adultos no esterilizados, se puede desarrollar un sentido de pertenencia a nuestras instalaciones que le generen una actitud territorial con sus compañeros.
- ✓ Alguna enfermedad crónica que afecte su desenvolvimiento para hacer alguna actividad puede incomodarlo y cambiar su temperamento.
- ✓ En caso de las hembras, al tener su primera camada también pueden cambiar su comportamiento
- ✓ Falta o disminución de actividad o atención en casa, lo que le provoque frustración. Llegada o partida de nuevos integrantes de la familia (nacimientos, muertes, divorcios, o similares).

Emergencias médicas

Todos somos susceptibles a sufrir enfermedad o accidentes. Esperamos que nunca suceda, pero en caso de así suceder es importante que al llenar los datos de su veterinario y la persona autorizada para toma de decisiones en caso de no localizarte, estén informados de que nos has proporcionado sus datos de contacto.

El protocolo será el siguiente:

1. Siempre se intentará contactarte de forma directa como primera instancia, salvo que se haya dejado una instrucción distinta.
2. En caso de no ser localizado, se contactará a la persona autorizada para toma de decisiones, y se le solicitará indicar si se le dan cuidados primarios en Smart Dogs, se contacta a su veterinario o se traslada al Centro Veterinario México para su atención.
3. En caso de no localizar a la persona autorizada para toma de decisiones, se contactará directamente a su veterinario, y sólo en caso de que ninguna de las opciones anteriores sea atendida, se llevará al Centro Veterinario México para su atención con cargo a la habitación.

En los casos no graves, se dará atención, diagnóstico y medicación básica en Smart Dogs si así lo deseas, y después de haber recibido tu autorización.

Cuando se trate de una emergencia grave que ponga la vida de tu perruno en riesgo, el traslado al centro hospitalario será inmediato, y durante el proceso se te localizará para darte aviso. Se dará prioridad a la atención de la emergencia y se te comunicará en cuanto sea posible tras la atención.

Es importante considerar que toda atención médica ya sea otorgada por Smart Dogs, su veterinario de cabecera o el centro hospitalario, serán saldados por Smart Dogs, y posteriormente agregados a su cuenta de salida con cargo a la habitación.

Smart Dogs cuenta con un seguro de vida y salud durante la estancia de tu perruno. Éste únicamente será válido en los casos que las cláusulas del contrato de servicio establecen.

Si tienes alguna duda, no dudes en contactar a nuestro equipo.

¡Nos encantará ayudarte! Será un gusto poder hospedar a tu perruno.

AGRADECEMOS REGRESAR ESTE EJEMPLAR A NUESTRO EQUIPO

Podrás consultarlo en nuestro sitio web www.smartdogs.com.mx en formato PDF.