

**PROVOZNÍ ŘÁD  
PRÉMIUM PSÍ HOTEL – DOG HOT  
Bříza, 50312 Všestary**

**Povinné očkování a ošetření psa**

Hotel ubytovává pouze psy s náležitým očkováním, které je majitel psa povinen prokázat platným očkovacím průkazem. Před nástupem na hotel musí být pes včas zbaven vnějších a vnitřních parazitů. Pes nesmí jevit příznaky infekčních onemocnění. V případě, že pes není zdravý nebo nemá povinné očkování, provozovatel si vyhrazuje právo psa na hotel nepřijmout. Za případné infekční onemocnění psa během pobytu v hotelu provozovatel nenese zodpovědnost. V případě zjištění zdravotních problémů u psa během pobytu, zajistí provozovatel potřebné ošetření u veterináře. Náklady s tím spojené budou přeúčtovány majiteli psa v plné výši. V případě, že Váš pejsek není vykastrovaný, je potřeba tuto věc nahlásit předem. Pokud by Vaše fenka měla v době pobytu hárat, nebo být březí, opět je potřeba tuto skutečnost hlásit dopředu a dodat potřebné věci (kalhotky na hárání).

**Check in a check out**

Na základě objednaného ubytování je hotel povinen ubytovat psa nejdříve v 8:30 a nejpozději do 19:00. Jiný čas ubytování a vyzvednutí psa je možný pouze na základě předchozí písemné dohody s provozovatelem hotelu (prostřednictvím komunikace e-mailem nebo sms). Přesné podmínky příjmu/výdeje psa jsou k dispozici na webu hotelu ([www.doghot.cz](http://www.doghot.cz)). Dodržení sjednaného času příjezdu/odjezdu je nutné z provozních důvodů hotelu.

**Rezervace ubytování**

Psy přijímáme do hotelu pouze po předběžné rezervaci. Rezervace ubytování se považuje za potvrzenou při úhradě rezervačního poplatku ve výši 50% z celkové ceny ubytování. Rezervační poplatek musí být uhrazen předem. Forma úhrady je možná v hotovosti i kartou na recepci hotelu, nebo převodem na účet provozovatele **14 dnů po sjednané rezervaci**, nejpozději však 14 dnů před plánovaným pobytem psa v hotelu. Není – li uhrazena rezervační záloha, není rezervace považována za závaznou, provozovatel není povinen garantovat volný pokoj a pokoj bude nabídnut dalšímu zájemci.

**Storno poplatky**

Za včasné zrušení rezervace se považuje pouze zrušení provedené nejpozději 15. den přede dnem plánovaného přijetí psa do hotelu. Při včasném zrušení rezervace se rezervační poplatek vrací v plné výši. V případě zrušení rezervace 14. až 8. den přede dnem plánovaného nástupu psa do hotelu, je zájemce povinen uhradit hotelu storno poplatek ve výši 50% uhrazené zálohy. V případě zrušení rezervace 7. či pozdější den přede dnem plánovaného nástupu psa do hotelu, je zájemce povinen uhradit hotelu storno poplatek ve výši 100% uhrazené částky zálohy?. Plnou cenu ubytování je majitel psa povinen předem zaplatit dle platného ceníku nejpozději **v den nástupu psa na pobyt**.

### **Pobyt a změny délky pobytu**

Psí host užívá hotelový pokoj po dobu, kterou si majitel sjednal s hotelem. Nejpozději však do 20:00 posledního dne ubytování, pokud nebylo sjednáno jinak. Nedodrží-li majitel psa tuto lhůtu, hotel mu může účtovat pobyt za následující den. Požádá-li majitel psa během sjednané doby pobytu provozovatele o prodloužení, a aktuální pokoj v němž byl pes původně ubytován v tomto prodlouženém termínu není volný, může provozovatel nabídnout přesun psa na jiný pokoj.

### **Příjem a vyzvedávání psů**

Pro příjem a vyzvedávání je vyhrazen čas v době 9:00 - 10:45, 13:00 - 14:45 a 17:00 - 18:45. V této době jsou ostatní pejsci na pokojích a personál se může plně věnovat příjmu či výdeji pejska. Psy pokud možno nenecháváme samotné ve výběžích a příjem či výdej v jinou než stanovenou dobu narušuje obvyklý harmonogram hotelu, tj. poklidné venčení, probíhající výcvik, podávání léků, krmení, nebo přípravu pejsků na spánek. V případě, že je nezbytné pejska přivést či vyzvednout v jinou než stanovenou dobu, je třeba dohodnout se na okamžiku vyzvednutí s předstihem s obsluhou hotelu. Mimořádný check in a check out je zpoplatněn dle platného ceníku hotelu.

### **Úklid a vybavení pokoje**

Během delšího pobytu psa se mění deky a prostěradla na pokoji dle potřeby, minimálně však jednou týdně. Výměna vody a krmení se provádí dvakrát denně, pokud nebylo sjednáno jinak. Úklid pokojů se provádí denně. Po odchodu psa se pokoj kompletně uklidí, vydezinfikuje. Pokud majitel psa má během ubytování nějaká opodstatněná přání nebo stížnosti, může oslovit příslušný hotelový personál, který vyvine maximální snahu, aby přání vyhověl.

### **Bezpečnostní upozornění**

V prostorách hotelu, výběžích a přilehlém areálu není vhodné nechávat bez dozoru dospělé osoby a děti mladší 10 let. Návštěvníci hotelu mohou využívat k parkování přilehlý areál s vědomím, že není hlídáný a hotel neodpovídá za případné ztráty či škody způsobené na zaparkovaném vozidle klienta. Hotel neodpovídá za předměty ponechané bez dozoru ve vozidle.

### **Poskytování informací během ubytování**

Fotografie a videa Vašich miláčků můžete sledovat denně na facebooku DOG HOT včetně krátkých komentářů, abyste věděli, jak se pejskovi daří. Poskytování informací formou telefonátu, e-mailu nebo SMS není běžnou součástí průběhu ubytování psa a provozovatel si vyhrazuje právo poskytovat informace tímto nadstandartním způsobem pouze dle aktuální situace a provozních možností.

### **Podmínky chování psa**

Do hotelu přijímáme přednostně 100% nekonfliktní – socializované psy, kteří nejsou agresivní vůči lidem a nemají problémy v kolektivu ostatních psů (malých ani velkých plemen). S pejskem musí být možné bez problémů manipulovat (venčení, úklid pokoje, úprava postýlky nebo pelíšku, krmení, výměna vody, podávání léků, čištění očí, oušek apod.) Nesmí si vynucovat pozornost jiných psů. Nepokouší se ostatní psy/feny nakrývat, nesmí být konfliktní vůči psům, stejného ani opačného pohlaví, a to z žádného důvodu.

### **Okamžité ukončení pobytu**

Pes, který se projevuje opakovaně a neústupně agresivně vůči lidem, bude předán zpět majiteli. Majitel psa je povinen při příjmu uvést pravdivě veškeré informace ohledně chování psa, upozornit na případná rizika a dále je povinen uvést kontaktní osobu, která může psa převzít v případě, že bude nutné ukončit pobyt psa a majitel se v tu dobu pohybuje v zahraničí, nebo nemůže z jiného důvodu pro psa neprodleně přijet. V případě, že pes napadne a zraní jiného psa nebo personál, budou následně výdaje s tím spojené majiteli naúčtovány v plné výši.

### **Příjem nesocializovaného psa**

Příjem psa, který není plně socializovaný, je možný pouze po předchozím upozornění majitelem, následně písemné dohodě a na základě předem dohodnutých podmínek pobytu. Na psa se následně nevztahuje harmonogram dne, ale speciální režim venčení, což zvyšuje nároky na personál a organizaci. Pes je venčen odděleně, pokud je venčen v kolektivu pak s použitím náhubku. Provozovatel si vyhrazuje právo rozhodnout, jakým způsobem se bude postupovat během venčení a aktivit v době, kdy pes není na svém pokoji. Majitel psa je povinen dodat před nástupem dobře padnoucí, bezpečný a předem ozkoušený náhubek. V případě, že majitel náhubek z jakéhokoli důvodu pro psa nedodá, pes bude venčen pouze odděleně, nebo s použitím náhubku zakoupeného provozovatelem. Náhubek bude následně majiteli naúčtován v plné výši nákladů s tím spojených a bude při vyzvednutí předán majiteli psa.

### **Harmonogram dne ubytovaných psů**

Každý den v hotelu se řídí pevným časovým harmonogramem, který je k dispozici na webových stránkách hotelu [www.dog-hot.cz](http://www.dog-hot.cz). Harmonogram, nebo-li denní režim, upravuje časy venčení, aktivit, péče, hygieny, výcviku, odpočinku, krmení a spaní, ale také dobu návštěv, prohlídek hotelu, příjmů a vyzvedávání psů. Harmonogram je připraven na základě odborných znalostí péče o psy a potřeb psů. Slouží především k rychlé adaptaci psa na nové prostředí a nové lidi, dále k zajištění soukromí a odpočinku, dostatku aktivit a uspokojení potřeb každého psího klienta.

### Výjimky v harmonogramu dne

V případě, že se během pobytu ukáže, že pejsek není plně , vztahují se na něho podmínky uvedené v článku *Příjem nesocializovaného psa*. Provozovatel si vyhrazuje právo v případě potřeby pejska venčit mimo časy uvedené v harmonogramu dne.

### Koupání a péče o srst

Naši psí klienti si v průběhu dne užívají naplno pobyt ve výběžích s ostatními pejsky a k tomu patří oblíbené válečí hrátky v trávě apod. Je tedy běžné, že se pejsek ušpiní a zacuchá. Pro psa je možné objednat k pobytu koupání a česání. Pokud o tyto služby máte zájem, je potřeba je předem objednat. Tyto služby nejsou zahrnuty v ceně ubytování a jsou zpoplatněny dle platného ceníku hotelu. Pro péči o srst používáme výhradně kvalitní a osvědčenou kosmetiku dle potřeb jednotlivých plemen psů, po dohodě je možné použít vlastní kosmetiku, na kterou je pes zvyklý z domova. V takovém případě dodá majitel psa potřebnou kosmetiku před nástupem pobytu, případně v průběhu pobytu, před plánovaným koupáním.

### Opožděné či neprovedené vyzvednutí pejska

V případě, že by se páníček zpozdil s vyzvednutím pejska bez předchozí konzultace, bude majiteli naúčtován další den pobytu dle platného ceníku. Pokud majitele nebude možné kontaktovat do následujících 3 dnů a pro pejska si majitel nepřijede, pes bude umístěn do nejbližšího útulku a majitel bude o této události informován pomocí e-mailu či SMS.

#### **Provozovatel:**

Vitesse, spol. s r.o.

Na Pastvinách 663/8, 500 08 Hradec Králové – Třebeš

IČO: 150 63 658

Platnost od 15.10.2023