



PROVOZNÍ ŘÁD PRÉMIUM PSÍ HOTEL DOG HOT

(dle § 21 odst. 3 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění)

MPBP 04

Provozovna/objekt: Bříza 99
503 12 Všestary

Zpracoval:

Elisabeth Kopfová
Odpovědný za kvalitu
Podpis:

Přezkoumal:

Ing. Tomáš Vít
Operační ředitel
Podpis:

Schválil:

Ing. Dušan Vít
Jednatel společnosti
Podpis:

Datum schválení: **1.12.2023**
Datum účinnosti: **1.12.2023**
Verze: 04
Stupeň důvěrnosti: Bez omezení

ÚDAJE O PROVOZOVATELI

Název:	Vitesse, spol. s r. o.
Sídlo společnosti:	Na Pastvinách 663/8, Třebeš, 500 08 Hradec Králové
IČ:	150 63 658
Název provoz provozovny:	Premium psí hotel DOGHOT
Adresa provozovny:	Bříza 99, 503 12 Všestary
Odpovědná osoba:	Elisabeth Kopfová

Telefon:	+ 420 602 666 586
----------	-------------------

DRUH A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Podmínky chování psa	Do hotelu přijímáme přednostně 100% nekonfliktní – socializované psy, kteří nejsou agresivní vůči lidem. S pejskem musí být možné bez problémů manipulovat (venčení, úklid pokoje, úprava postýlky nebo pelíšku, krmení, výměna vody, podávání léků, čištění očí, oušek apod.).
Okamžité ukončení pobytu	Pes, který se projevuje opakovaně a neústupně agresivně vůči lidem, bude předán zpět majiteli (nevztahuje se na psy v převýchově). 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 a na základě předem dohodnutých podmínek pobytu. 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, provozovatel náhubek v případě potřeby zakoupí. Náhubek bude následně majiteli naúčtován v plné výši nákladů s tím spojených a bude při vyzvednutí předán majiteli psa.
Koupání a péče o srst	Je běžné, že se pejsek během pobytu ušpiní a zacuchá. Pro psa je možné objednat k pobytu koupání a česání. Nadále je také možné si připlatit stříhání, čištění očí a uší a péče o dráčky. Pokud o tyto služby má klient 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.
Výjimky v harmonogramu dne	V případě, že se během pobytu ukáže, že pejsek není plně socializován, vztahují se na něho podmínky uvedené v odstavci <i>Příjem nesocializovaného psa</i> . Provozovatel si vyhrazuje právo v případě potřeby pejska venčit mimo časy uvedené v harmonogramu dne.
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.
Provoz:	Otevírací doba: pondělí – neděle 8 – 20 hodin
Počet prac. míst:	8

ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

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 nenes 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 pejsek není vykastrován, je potřeba tuto věc nahlásit předem. Pokud by 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 od 16h. Majitel je povinen vyzvednout psa v hotelu do 10h. Jiný čas ubytování a vyzvednutí psa je možný pouze na základě předchozí písemné dohody s provozovatelem hotelu (prostřednictvím komunikace e-mailem nebo sms popřípadě telefonicky). Dodržení sjednaného času příjezdu/odjezdu je nutné z provozních důvodů hotelu. Mimořádný check-in nebo check-out je zpoplatněn dle platného ceníku 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 bankovním převodem a po předchozí konzultaci v hotovosti na recepci 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 včasné 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 poplatků 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	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.
Úklid a vybavení pokoje	Během delšího pobytu psa se perou pelíšky 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 vyhověla.
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 hotelové pracoviště s vědomím, že není hlídáno 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 můžou majitelé sledovat denně na instagramu a 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.

ZÁSADY PREVENCE VZNIKU INFEKČNÍCH A JINÝCH ONEMOCNĚNÍ

Desinfekce:	<ul style="list-style-type: none"> Běžný úklid se provádí denně. Používají se běžně dostupné čisticí prostředky, např. Maxidina, Sanytol, Domestos, Q-Power, Jar. Zaměstnanci jsou vybaveni potřebnými OOPP (gumové rukavice, brýle). Čisticí prostředky s různými aktivními látkami se pravidelně střídají (každý měsíc) z důvodu předcházení vzniku odolných mikroorganismů.
--------------------	--

ÚKLID

Denní úklid:	<ul style="list-style-type: none"> Úklid všech prostor se provádí denně, příp. ihned po znečištění. Hladké povrchy podlah se stírají na vlhko. Hygienická zařízení se uklízí za použití desinfekčních prostředků denně, v případě potřeby častěji. Odpadkové koše se vyprazdňují, očistí a desinfikují denně.
---------------------	---

Týdenní úklid:	Úklid s použitím desinfekčních prostředků se provádí jednou týdně, v případě potřeby častěji. (Maxidina, Sanytol).
Čtvrtletní úklid:	Všeobecný úklid, včetně mytí oken, dveří, svítidel atd.
Malování:	Malování všech prostor se provádí 1x za 2 roky, v případě silného znečištění dle potřeby.

MANIPULACE S PRÁDLEM

Čisté prádlo (pelíšky, deky):	<ul style="list-style-type: none"> Ukládá se v regálech v příručním skladu, pracovní oděvy v šatně. Čisté prádlo se při přepravě chrání před znečištěním a druhotnou kontaminací vhodným obalem (omyvatelný a dezinfikovatelný, příp. jednorázový obal). Prádlo se převáží tak, aby nedošlo k poškození obalu.
Špinavé prádlo:	<ul style="list-style-type: none"> Ukládá se ve vyčleněném a větratelném prostoru, mimo pracovní prostor. Skladuje se v nepropustných uzavíratelných obalech.

DALŠÍ INFORMACE

Pitná voda:	<ul style="list-style-type: none"> Zajištěno z veřejného vodovodního řadu.
Odpady:	<ul style="list-style-type: none"> Odpady se ukládají v označených nádobách (tříděný odpad).
První pomoc (Lékárnička):	<ul style="list-style-type: none"> Lékárnička pro psi a pro 1. pomoc je k dispozici u obsluhy. Odpovědná osoba provádí kontrolu a výměnu zdravotnického vybavení dle schváleného vybavení poskytovatelem pracovně lékařských služeb.
Kouření:	<ul style="list-style-type: none"> Zákaz kouření platí ve všech prostorách.
Prověrky kontrolních orgánů (hygiena, bezpečnost práce, hasiči, finanční úřad atd.)	<ul style="list-style-type: none"> Pokud je libovolný zaměstnanec během práce v psím hotelu osloven zástupcem libovolného kontrolního orgánu a informován o zahájení kontroly (audit), je tento zaměstnanec povinen usadit zástupce kontrolního orgánu v recepci, nabídnout mu občerstvení a požádat ho 10 minut na přípravu. V rámci přípravy je dále zaměstnanec povinen ihned kontaktovat: <ul style="list-style-type: none"> Operačního ředitele společnosti Vitesse spol. s r.o. Vedoucí psího hotelu Po zahájení kontroly se zaměstnanec řídí pokyny operačního ředitele a poskytuje odpovídající součinnost kontrolnímu orgánu.
Řešení stížností a sporů:	Všechny stížnosti a reklamace týkající se provozu psího hotelu řeší vedoucí provozovny.

SEZNAM POUŽÍVANÝCH DEZINFEKČNÍCH PROSTŘEDKŮ

WC, sprchy, ostatní plochy:	<ul style="list-style-type: none">• Maxidina - dezinfekce podlaha• Sanytol - dezinfekce ploch, sprch a umyvadel• Q-Power na nerez - čištění nerezových povrchů• Q-Power - čištění a mytí sprchových koutů, umyvadel
<i>další dostupné čisticí prostředky k odstranění znečištěných ploch...</i>	

V Praze, dne 1.12.2023

Schválil(a) (jméno a příjmení, funkce, podpis): Ing. Dušan Vít, jednatel

Provozní řád a jeho změny předloží provozovatel před jejich přijetím ke schválení příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví. Schválený provozní řád vyvěsí při zahájení činnosti v provozovně. Provozní řád je provozovatel povinen změnit vždy při změně podmínek pro poskytování služby.