**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 8:00 a nejpozději do 22:00. Jiný čas ubytování a vyzvednutí psa je možný pouze na základě předchozí písemné dohody s provozovatelem hotelu (prostřednictvím komunikace e-mailem nebo sms). Časy určené k ubytování a vyzvednutí psů naleznete na našich webových stránkách v sekci check-in/out. Přesné podmínky přijmu/výdeje psa jsou k dispozici na webu hotelu. 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 v okamžiku uhrazení plné ceny pobytu. Forma úhrady je možná převodem na účet provozovatele, QR kódem a všemi dalšími možnostmi, které nabízí rezervační systém. Není – li uhrazena celková cena pobytu, 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 plná cena za ubytování 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 ceny ubytování.

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 ceny za ubytování.

Plnou cenu ubytování je majitel psa povinen předem zaplatit dle platného ceníku nejpozději v den nástupu psa na pobyt.

**Úklid a vybavení pokoje**

Během pobytu psa se čistí a umývají pokoje denně. Výměna vody a krmení se provádí dvakrát denně, pokud nebylo sjednáno jinak. Po odchodu psa se pokoj kompletně uklidí, vydezinfikuje.

**Bezpečnostní upozornění**

V prostorách hotelu, výbězích a přilehlém areálu není vhodné nechávat bez dozoru děti mladší 10 let. Návštěvníci hotelu mohou využívat k parkování hotelové parkoviště s vědomím, že není hlídané 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 instagramu DOG HOT včetně krátkých komentářů, abyste věděli, jak se pejskovi daří.

**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 apod.) Nesmí si vynucovat pozornost jiných psů.

**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 personál, budou následně výdaje s tím spojené majiteli naúčtovány v plné výši.

**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. Harmonogram, nebo-li denní režim, upravuje časy venčení, aktivit, péče, odpočinku, krmení a spaní. 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.

**Koupání a péče o srst**

Naši psí klienti si v průběhu dne užívají naplno pobyt ve výbězích s ostatními pejsky a k tomu patří oblíbené válecí 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