

INFORMACIÓN GUARDERÍA CANINA

¡Gracias por confiar en Nana Doghouse! Somos una residencia canina con pernoctación profesional y familiar. Trabajamos en nuestro hogar y hacemos una convivencia natural con los perros sin perder la perspectiva profesional: etología, comportamiento, gestión social, calma y bienestar REAL. También somos profesionales del sector veterinario para garantizar la seguridad y salud durante la estancia. Nuestro servicio es exclusivo e individualizado para poder asegurar la calidad del trabajo que queremos ofrecer.



CARLOS TOURIÑO
Y MINA DE CARBÓN



LUCÍA ROMERO
Y CALA DEL LLOP MARI

Gracias por preocuparte por buscar una opción distinta, moderna y respetuosa para tu perro. Gracias por ser de los que no puede dejarlo en un chenil e irse de vacaciones. Gracias por estar aquí y confiar en nosotros. Os prometemos poner todo de nuestra parte para estar a la altura y conseguir ser el segundo hogar para vuestro monstruo, su segunda familia, su Nana, su Doghouse. En esta familia interespecie estamos esperándoos con los brazos abiertos. Hasta entonces, puedes ir leyendo este documento y preparando la estancia. Por favor, no dudes en consultarnos cualquier duda que te pueda surgir.

01. HORARIOS Y TARIFAS

Horario para entradas: **18:00h - 20:00h** // Horario para salidas: **11:00h - 13:00h**



- Horario para atención vía Whatsapp: **11:00h - 20:00h**
- Atención vía telefónica (mediante llamada de Whatsapp) 24h disponible solo para **emergencias**.
- Dentro de ese horario, se cerrará una **cita** para la entrada y otra para la salida (ya sea a domicilio o no) para poder preparar todo y recibiros minimizando tiempos de espera. Rogamos puntualidad, nos es imprescindible para garantizaros un servicio de calidad a todos.
- La tarifa **estándar** de guardería con pernoctación son **45€ / noche / perro**. Puede ser reajustada tras la estancia si se ha requerido un gasto o trabajo imprevisto en la reserva.
- La **estancia mínima** es de 2 noches en temporada baja y 5 noches en temporada alta.
- Todos los perros deberán pasar por una **guardería de prueba y adaptación** previa a su primera estancia. La tarifa base de este servicio es 120€ e incluye estancia de 2 noches con un trabajo especializado de adaptación y un paseo y entrevista previa, pudiendo ser necesaria más de una en casos con necesidades especiales.
- Suplemento de **10€/noche en estancias que incluyan festivos**, vísperas de festivos y periodos de temporada alta.
- Suplemento de **10€/noche en estancias de urgencia**, solicitadas con menos de 7 días de antelación.
- La **tarifa estándar es aplicable a perros que no tengan ningún problema de conducta**, problema de salud, dificultad en convivencia, de gestión de la soledad o en definitiva cualquier necesidad especial que requiera un **trabajo etológico o veterinario extra más especializado**. En estos casos, La tarifa base de APS y N.E. son 60€/noche pudiendo verse modificada según el caso. Se valorará cada caso para pasar presupuestos individualizados.
- La **entrega o recogida a domicilio tiene una tarifa base de 20€ para la zona en la que trabajamos** (las Tablas, Sanchinarro, Hortaleza, Valdebebas...) Y aumentará progresivamente fuera de esta zona según la distancia en kilómetros, puedes consultarnos para saber presupuesto concreto para tu dirección.
- Una vez ha recibido el desglose y el importe de la reserva, **dispone de 24H para efectuarla**. Pasado ese tiempo, deberá volver a solicitarla.
- Las reservas se efectúan con el 100% del pago de la estancia.

02. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

- Su reserva estará confirmada una vez el pago esté realizado y se le haya comunicado que su reserva ha quedado correctamente confirmada. Antes de esto, en ningún caso garantizamos el servicio ni podemos guardar fechas.

Si desea cancelar una reserva, la cuantía del importe de la devolución dependerá del momento en el que se realice la solicitud de la cancelación:

- **Con 72 horas o menos** de antelación del día que comienza la estancia: pérdida completa del importe de la reserva.
- **Con 1 semana o menos** de antelación del día que comienza la estancia: devolución del 50% del importe de la reserva.
- **Con más de 1 semana** de antelación: Devolución del 70% del importe de la reserva.



La comisión por cancelación existe para garantizar al trabajador una mínima compensación, ya que el espacio guardado para tu monstruo impide que aceptemos otras reservas. Nuestro trabajo es muy especializado y cogemos muy pocos perros, por lo que cada reserva y su cancelación afecta de forma sustancial a nuestra dinámica de trabajo. Esperamos que podáis entender y respetar este punto y rogamos consciencia a la hora tanto de reservar como de cancelar.



03. PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

- Durante toda la estancia, tenemos una **cobertura con AXA** que también cubre los daños a las mascotas que durante su estancia con nosotras hayan podido sufrir, derivados de un posible accidente o negligencia. Esto lo podemos ofrecer por ser un servicio legal y profesional.
- El propietario deberá hacerse cargo de cualquier gasto veterinario que el animal pueda requerir de manera inmediata. Si este gasto puede haber estado ocasionado por un accidente o negligencia, a posteriori de la reserva se podrá realizar una reclamación al seguro.
- Para posibles inconvenientes de poca gravedad que no requieran atención veterinaria urgente (diarreas, pequeñas heridas...) Tenemos material y formación para atenderlas, se comunicarán vía Whatsapp y se propondrán opciones (tratarlo nosotras, mantenerlo en observación o acudir al veterinario) **Nuestra atención veterinaria está incluida en todas las reservas.**
- Todos los perros pasan una revisión en profundidad el día de entrada y otra el día de salida. Todas las noches se hace una revisión superficial y constantemente se mantienen controlados los parámetros básicos (heces, apetito, ánimo, fiebre...)
- Nuestra asistente veterinaria supervisa de manera presencial o telemática todas las reservas, y está a disposición de cuidadoras y propietarios para cualquier duda o incidencia.
- Disponemos de **distintos hospitales y clínicas veterinarias colaboradoras** en las que nos apoyamos según sea la necesidad de cada caso, dos de ellas con servicio 24H para posibles urgencias.
- Disponemos de **cámaras** para supervisar a los perros si las cuidadoras tienen que salir.
- Los perros no convivientes, **nunca están juntos y sin supervisión.**
- Todos los perros **comen por separado**, para asegurar su calma y tranquilidad y evitar posibles conflictos.
- **Los perros no se sueltan**, salvo en jardines o espacios vallados. En espacios abiertos trabajamos con correa larga.
- No admitimos ni aceptamos ninguna herramienta punitiva que pueda ocasionar algún perjuicio al animal. Si usas collar eléctrico o de ahogo, consúltanos para darte soluciones éticas.
- El contacto con el propietario durante la estancia será enteramente por WhatsApp salvo asuntos que requieran más inmediatez, para los cuales llamaremos por teléfono (llamada de Whatsapp)
- Para todas las reservas, **el propietario deberá mantener actualizados los datos básicos y de salud del perro** (medicaciones, intolerancias, alergias, patologías, y cualquier riesgo) Así como los dos números de emergencia:
 - **Número 1:** Segundo contacto donde poder localizar al propietario si no lo conseguimos en su teléfono de contacto habitual (acompañante, hotel...)
 - **Número 2:** Contacto de alguien que pudiera recoger al perro si hubiera un problema de máxima emergencia que imposibilitara al cuidador hacerlo.
- Si no se localiza al propietario ni en su contacto habitual, ni en el número de emergencia 1, el protocolo a seguir será el siguiente: Haremos lo que haríamos si fuera nuestro perro. **Siempre priorizaremos la vida y el bienestar del perro ante cualquier posible gasto veterinario.**

LA MOCHILA: QUÉ TRAER



Recomendamos preparar una mochila o bolsa de deporte con todo el material organizado. Rogamos **incluir la ficha adjunta en este documento con el consentimiento firmado, con su info más actualizada y con la lista de cosas que van en la maleta**, para poder corroborar al rehacerla de vuelta que no nos dejamos nada de vuestro material y poder minimizar errores y pérdidas. En el equipaje no puede faltar:

01. LA CARTILLA / PASAPORTE



- . Lo más importante y lo único **100% imprescindible**, con estas vacunas y tratamientos actualizados:
 - **Rabia en regla**: imprescindible por ley.
 - Polivalente cubierta.
 - Tos de las perreras cubierta: Recomendado especialmente para cachorros, braquicéfalos, perros senior o inmunodeprimidos.
 - Leishmania cubierta.
 - Desparasitación interna y externa cubierta.

02. SU COMIDA

- Es lo ideal para **no cambiarles de dieta**, ya son muchos cambios juntos y un cambio en la alimentación no es nada recomendable durante su estancia. Nos adaptamos a todo tipo de dietas (naturales, congeladas, preparadas...) **¡Nos encanta que nuestros monstruos coman bien!**
 - Es recomendable **traer comida de más** por si hubiera un imprevisto (un retraso en vuestro vuelo, una pérdida del material...).
 - Se pueden traer chuches y snacks pero la gestión de su entrega será **bajo criterio profesional**.
 - Si la dieta es preparada en casa, debe venir en tappers o bolsas de congelación separadas **por días**.
 - La alimentación refrigerada o congelada debe venir en **bolsa térmica** y garantizando al máximo no romper la cadena de frío.
 - Si el perro requiere de manera inesperada durante su estancia una dieta especial (por ejemplo latas gastrointestinales, dieta blanda...) Nana se hará cargo de proveerlas y serán posteriormente abonadas por el propietario. También se pueden traer de casa por si hicieran falta.
- La comida natural que ha sido ofrecida y que el perro no ha querido acabar **se tira a la basura**, no se guarda para volverla a ofrecer, por salubridad.

03. MATERIAL

- Si hay algún **elemento indispensable** que requiera el perro (medicación, comedero especial, material de higiene, suplementos...) Deberá proporcionarlo el propietario.
- **Correa apta (ideal 3 o 5 metros) y arnés de carga en pecho seguro y ajustado (apto para el coche)**: Es importante que el material esté en buen estado y sea seguro. No se aceptará material en un estado que pueda poner en riesgo al animal y generar una pérdida. Los perros que no lleven arnés adecuado para coche tendrán que viajar en transportín.
- **Juguetes, cama, mantitas, enriquecimiento**: Podéis traer lo que queráis pero no es necesario, tenemos de todo para todo tipo de tamaños y gustos. Tened en cuenta que lo que traigáis, va a estar al alcance de los perros y es susceptible de ser usado, roto o ensuciado, aunque siempre tratamos de cuidar el material. Si el perro es sensible y es su primera vez, nos puede servir de ayuda una camita o mantilla suya. Tened en cuenta que la mayoría de perros prefieren usar las cosas nuevas (juguetes, camas...) Vosotros sois los que mejor conocéis a vuestro peque y sus necesidades, nuestra recomendación es que traigais lo mínimo imprescindible, solo aquello que verdaderamente es importante para el perro. Todo lo demás, lo pone su Nana.

FICHA DE RESERVA



CHECK LIST:

- LA CARTILLA CON LAS VACUNAS Y ANTIPARASITARIOS AL DÍA
- ESTA HOJA (FICHA DE RESERVA) IMPRESA RELLENA Y FIRMADA
- SU COMIDA (Ej: 4kg barf Natuka) _____
- SU ARNÉS (Ej: DogCopenhagen rosa) _____
- SU CORREA (Ej: Julius Azul 3m) _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

CONFIRMO QUE HE LEIDO Y ACEPTO TODO LO DISPUESTO POR NANA DOGHOUSE EN EL PDF INFORMATIVO, EN EL CUAL ESTÁN INCLUIDOS TARIFAS, HORARIOS, CANCELACIONES, PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS, RESPONSABILIDAD LEGAL Y DEMÁS INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA EL CORRECTO DESARROLLO DEL SERVICIO DE GUARDERÍA. ASÍ MISMO DOY MI CONSENTIMIENTO LEGAL A NANA DOGHOUSE PARA FIRMAR EN MI NOMBRE CUALQUIER CONSENTIMIENTO INFORMADO O ALTORIZACIÓN QUE DE URGENCIA EN EL VETERINARIO SE PUDIERA REQUERIR EN CASO DE EMERGENCIA.

CONFIRMO COMO PROPIETARIO LEGAL
NOMBRE: _____
DNI: _____
FIRMA: _____

DIETA, SUPLEMENTOS, MEDICACIÓN U OTROS CUIDADOS

	DESAYUNO	COMIDA	CENA
DIETA (HORA, DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD)			
SUPLEMENTOS, MEDICACIÓN, OTROS CUIDADOS (HORA, DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD)			

OBSERVACIONES Y PRECAUCIONES

EJ: ESTA EMPEZANDO EL CELO, HAY QUE HACER LIMPIEZA DE OIDOS, ULTIMAMENTE ESTA SENSIBLE CON...

CONTACTOS DE EMERGENCIA: NÚMERO 1: _____ NÚMERO 2: _____