

# Horarios y tarifas

## 01. Horarios

- El horario de recogida y entrega es de 11:00 a 20:00 de manera ininterrumpida.
- Si contratas recogida y entrega a domicilio, el horario será de 12:00 a 19:00.
- El horario de recogida del primer día, marca la hora límite de entrega del último día. Por ejemplo, si el primer día le recogemos a las 16:00 horas, el último día la entrega deberá de ser de 11:00 a 16:00.
- Si se sobrepasa la hora límite de recogida, deberá abonarse una guardería de día extra sin pernoctación, cuya tarifa básica son 23€, pudiéndose ver modificada en festivos o en casos con necesidades especiales.
- Los horarios para las entregas/recogidas se cierran vía WhatsApp 5 días antes del inicio de la estancia.

## 02. Tarifas

- La tarifa estándar de guardería con pernoctación son 30€ / noche.
- Todos los perros deberán pasar por una guardería de prueba y adaptación previa a su primera estancia, cuya tarifa base son 90€ e incluye estancia de 2 noches con trabajo especializado de adaptación, paseo y entrevista previa, pudiendo ser más en casos con necesidades especiales.
- Suplemento de 5€/noche en estancias que incluyan festivos, vísperas de festivos o temporada alta
- Suplemento de 5€/noche en estancias de urgencia, solicitadas con menos de 5 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 extra más especializado. En estos casos, La tarifa base de APS y N.E. son 40€/noche pudiendo verse modificada según el caso. Se valorará cada caso para pasar presupuestos individualizados.
- La entrega/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 cuánto saldría en tu zona.

## 03. Política de cancelación

- Su reserva estará confirmada una vez el pago esté realizado y nuestras compañeras le hayan comunicado que su reserva ha quedado correctamente confirmada.
- La devolución del importe de la reserva dependerá del momento de la anulación:
  - Con 72 horas o menos de antelación del día que comienza la estancia a las 11.00 AM: pérdida completa del importe de la reserva.
  - Con 1 semana o menos de antelación del día que comienza la estancia a las 11.00 AM: Devolución del 50% del importe de la reserva.
  - Con más de 1 semana de antelación: Devolución del 70% del importe de la reserva.

# Seguridad y protocolos

## 04. Seguridad y Normas

- 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.
- El dueño deberá hacerse cargo de cualquier gasto veterinario que el animal pueda requerir de manera inmediata. Si este gasto puede haber estado ocasionado por un error de la cuidadora, a posteriori de la reserva se realizara una reclamación al seguro para que lo cubran ellos.
- Para posibles inconvenientes de poca gravedad que no requieran atención veterinaria urgente (diarreas, pequeñas heridas...) Tenemos material y formación para atenderlas, os lo comunicaremos vía whatsapp y os propondremos opciones (tratarlo nosotras, mantenerlo en observación o acudir al veterinario) Nuestra atención veterinaria esta 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, así como tenemos controlados constantemente los parámetros básicos indicativos de una buena salud (heces, apetito, aligamiento, fiebre, mucosas...)
- Nuestra técnico veterinaria supervisa de manera presencial o telemática todas las reservas, y esta a disposición de cuidadoras y propietarios para cualquier duda o incidencia.
- Disponemos de 3 hospitales/clínicas veterinarias colaboradoras en las que nos apoyamos según sea la necesidad de cada caso, dos de ellas con servicio 24H.
- Disponemos de cámaras para supervisar a los perros si la cuidadora tiene que salir.
- Los perros no convivientes, nunca están juntos y solos.
- Todos los perros comen por separado, para asegurar su calma y tranquilidad y evitar ansiedades.
- 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.
- Para posibles inconvenientes de poca gravedad que no requieran atención veterinaria urgente (diarreas, pequeñas heridas...) Tenemos material y formación para atenderlas, os lo comunicaremos vía whatsapp y os propondremos opciones (tratarlo nosotras, mantenerlo en observación o acudir al veterinario) Nuestra atención veterinaria esta incluida en todas las reservas.
- 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.
- Para todas las reservas, el propietario deberá mantener actualizados los datos médicos 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.
  - Número 2: Contacto de alguien que pudiera recoger al perro si hubiera un problema de máxima

Nana DogHouse

