

Regulamin hotelu dla zwierząt Dog's Bay Hotel

§ 1. Postanowienia ogólne

Dog's Bay Hotel jest własnością firmy Dog's Bay Hotel Katarzyna Władyka z siedzibą przy ul. Żelazowskiego 47, 30-694 Kraków

§ 2. Definicje

Ilekcroć w niniejszym regulaminie użyte zostaną niżej wymienione sformułowania należy przez nie rozumieć:

Właściciel - osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia, posiadająca pełną zdolność do czynności cywilno-prawnych, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, będąca opiekunem prawnym zwierzęcia bądź przez niego upoważniona na piśmie, która korzysta z usług Hotelu.

Hotel - miejsce tymczasowego pobytu, w którym zwierzęta mają zapewnioną opiekę pod nazwą Dog's Bay Hotel.

§ 3. Zakres obowiązków i odpowiedzialności Hotelu

- 1) Opieka nad zwierzętami w zakresie ustalonym z Właścicielem oraz wykonanie zleconych przez Właściciela czynności ze szczególną starannością, według swej najlepszej wiedzy i umiejętności.
- 2) Dostosowanie formy opieki do indywidualnych potrzeb zwierzęcia oparte na wizycie aklimatyzacyjnej, określeniu kompetencji społecznych, wywiadzie behawioralnym i informacjach zawartych w Formularzu Zgłoszeniowym. Ostateczny wybór formy opieki leży po stronie Hotelu.
- 3) Dbanie o dobrostan fizyczny i psychiczny powierzonego zwierzęcia, a w razie konieczności - otoczenia go niezbędną opieką weterynaryjną, powiadamiając niezwłocznie o tym fakcie Właściciela.
- 4) Żywienie psa karmą dostarczoną przez Właściciela, regularne podawanie leków oraz przestrzeganie zaleceń dotyczących pielęgnacji. W przypadku podwyższonej aktywności psa podczas pobytu Hotel może zdecydować o podwyższeniu dziennej dawki pokarmu w celu uniknięcia utraty masy ciała. W przypadku utraty apetytu trwającego powyżej 24h Hotel zobowiązuje się poinformować o tym fakcie Właściciela i wdrożyć zalecane przez Właściciela działania.
- 5) Zapewnienie zwierzęciu odpowiedniej ilości aktywności dobranej do wieku, aktualnego stanu zdrowia i predyspozycji psa.
- 6) Zapewnienie prawidłowych interakcji społecznych dostosowanych do kompetencji danego psa. O rodzaju interakcji i jej uczestnikach decyduje Hotel mając na uwadze komfort i bezpieczeństwo wszystkich gości. Właściciel zezwalający na kontakt jego psa z innymi psami akceptuje jednocześnie wszelkie zagrożenia płynące ze wspólnej zabawy w grupie. Wszystkie psy dopuszczone do zabawy w grupie zostały zakwalifikowane do tego typu opieki poprzez wnikliwy proces aklimatyzacyjny i ocenę behawioralną. Psy mające kontakt z innymi psami mogą w zabawie podrapać się lub w inny nieumyślny sposób wyrządzić sobie krzywdę. Hotel nie bierze odpowiedzialności za jakiegokolwiek urazy/choroby, które pojawiły się w trakcie

zabawy z innymi psami lub w trakcie spaceru czy innych aktywności. Korzystając z ogrodu może dojść do nasilenia objawów alergicznych (alergików prosimy o zaopatrzenie w niezbędne leki) lub do kontaktu z owadami (w przypadku psów uczulonych na użądlenia owadów niezbędne jest poinformowanie o tym opiekuna przed pobytem i przywiezienie niezbędnych leków wraz zaleceniami dotyczącymi dawkowania). Psy korzystają z ogólnodostępnych misek z wodą co w przypadku psów o wrażliwym żołądku może spowodować zaburzenia jelitowe w przypadku zetknięcia się z inną florą bakteryjną. W przypadku psa o wrażliwym żołądku rekomendujemy rozpoczęcie suplementacji dowolnym probiotykiem na 2-3 tygodnie przed planowanym pobytem oraz na okres całego pobytu w hotelu. Pomimo najwyższej dbałości o higienę i profilaktykę zdrowotną nie jesteśmy w stanie zagwarantować, iż inny podopieczny nie jest bezobjawowym nosicielem jakiejś choroby.

- 7) Hotel posiada możliwość i stosowną wiedzę do podjęcia się opieki nad psami geriatrycznymi, psami po zabiegach i psami wymagającymi specjalnej troski. Każdorazowo zakres opieki, wymagania a także cena ustalana jest indywidualnie.
- 8) Istnieje możliwość ustalenia dodatkowych odpłatnych usług takich jak transport, kąpiel, indywidualna konsultacja behawioralna.

§ 4. Godziny pracy Hotelu

- 1) Przyjazdy i odbiory zwierząt odbywają się w godzinach 6.00-12.00 lub 16.00-20.00.
- 2) W wyjątkowych przypadkach istnieje możliwość przyjęcia/wydania psa w godzinach 12.00-16.00 jest to usługa objęta dodatkową opłatą 50zł, 20.00-21.00 +100zł, 21.00-22.00 +200zł. Skorzystanie z opcji odbioru poza godzinami pracy Hotelu jest możliwe tylko po wcześniejszym uzgodnieniu tego z obsługą Hotelu.

§ 5. Warunki przyjęcia zwierzęcia do Hotelu i zobowiązania Właściciela

- 1) Przyjęcie psa na pobyt w Hotelu odbywa się na podstawie wizyty aklimatyzacyjnej, oceny kompetencji społecznych psa i wywiadu z Właścicielem. Odbycie dnia próbnego jest obowiązkowe. W przypadku zakwalifikowania psa do przyjęcia na pobyt, dzień próbny jest odpłatny zgodnie z cennikiem. W przypadku odmowy przyjęcia psa pod opiekę Właściciel nie ponosi kosztów za dzień próbny. Ostateczna decyzja o przyjęciu psa i doborze formy opieki leży po stronie Hotelu.
- 2) Rezerwacja terminów odbywa się poprzez kontakt telefoniczny/mailowy z Hotelem. Dowodem rezerwacji jest potwierdzenie wysłane przez Hotel poprzez wiadomość tekstową pod wskazany przez Właściciela numer telefonu.
- 3) Zwierzę powierzone pod opiekę musi posiadać aktualne szczepienie przeciwko wściekliźnie, chorobom zakaźnym, Bordetelli bronchiseptica, być odrobaczone i zabezpieczone przeciwko pchłom i kleszczom. Niezbędne jest okazanie pracownikowi Hotelu książeczki zdrowia lub równoważnego dokumentu. Hotel akceptuje również przesłanie zdjęć książeczki zdrowia lub równoważnego dokumentu poprzez wiadomość tekstową lub e-mail.
- 4) Sprawdzenie aktualności szczepień, odrobaczenia i zabezpieczenia przeciwko pchłom i kleszczom przed pobytem, leży po stronie właściciela. Ich brak może skutkować odmową przyjęcia psa pod opiekę.

- 5) Właściciel zobowiązuje się udzielić wszystkich, prawdziwych informacji o zwierzęciu, które przekazuje pod opiekę Hotelu PRZED rozpoczęciem opieki nad zwierzęciem w Hotelu.
- W szczególności do poinformowania Hotelu o:
- aktualnym stanie zdrowia przekazywanego zwierzęcia, oraz historii chorobowej jeżeli taka wystąpiła w ostatnich 2 miesiącach przed planowanym pobytem
 - wystąpieniu biegunek i wymiotów,,
 - pogorszeniu stanu zdrowia seniorów,
 - apatii,
 - utracie apetytu,
 - cieczcze,
 - zaostrzeniu chorób przewlekłych,
 - ograniczeniach w mobilności,
 - antybiotykoterapii,
 - nasileniu objawów alergicznych i dermatoz,
 - innych istotnych objawów zaobserwowanych przez Właściciela.
- 6) Rzetelnego poinformowania Hotelu o charakterze przekazywanego zwierzęcia, co pozwoli na ograniczenie/uniknięcie ewentualnych konfliktów z ludźmi i innymi zwierzętami oraz dostosowanie formy opieki przez opiekuna. W tym każdorazowo należy poinformować Hotel o ewentualnych zmianach w zachowaniu psa jeżeli miały one miejsce od wizyty aklimatyzacyjnej lub ostatniego pobytu. c) skłonności do wokalizacji, lęku separacyjnego, niszczenia przedmiotów, apatii, utraty apetytu i innych zaburzeń zachowania podczas czasowej nieobecności Właściciela. d) przekazania opiekunowi wszystkich niezbędnych wskazówek, które Właściciel uzna za istotne.
- 7) W przypadku wystąpienia objawów chorobowych Właściciel upoważnia Hotel do udzielenia psu niezbędnej pomocy i skorzystania z opieki weterynaryjnej. Hotel po zaobserwowaniu niepokojących objawów u podopiecznego zobowiązuje się poinformować o tym fakcie Właściciela. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Właścicielem Hotel podejmie odpowiednie kroki, aby udzielić podopiecznemu pomocy według swej najlepszej wiedzy i umiejętności.
- 8) Właściciel zobowiązuje się pokryć koszty transportu zwierzęcia do lecznicy oraz koszty leczenia weterynaryjnego. Hotel nie bierze odpowiedzialności za problemy zdrowotne zwierzęcia wynikające z: -przypadkowych urazów w trakcie zabaw z innymi psami, spacerów lub innych aktywności, -reakcji na ukąszenia owadów lub ugryzień innych dziko żyjących zwierząt, -problemów gastrycznych niezwiązanych z nieprzestrzeganiem zalecanej diety, - zaburzeń behawioralnych m.in zjadania przedmiotów niejadalnych, koprofagii itp., -chorób powstałych w wyniku braku wymaganych przez Hotel szczepień, braku odrobaczenia czy też zabezpieczenia przeciwko pchłom i kleszczom, -nierzetelnej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, -pogorszenia stanu zdrowia seniorów lub psów przewlekle chorych, -zgonu zwierzęcia niewynikającego z bezpośredniej winy Hotelu (w przypadku śmierci zwierzęcia w czasie jego pobytu w Hotelu, zwłoki zwierzęcia zostaną przekazane do Kliniki Weterynaryjnej celem wykonania sekcji zwłok ustalających przyczynę śmierci zwierzęcia. Jej koszty ponosi Właściciel psa. W przypadku ujawnienia przyczyny leżącej po stronie Hotelu, wszystkie koszty z tym związane przechodzą na Hotel) -zaostrzenia objawów alergii lub dermatoz,- niezdiagnozowanych wcześniej chorób,
- 9) Właściciel oświadcza, że jest świadom możliwości wystąpienia nieoczekiwanych okoliczności niezależnych od Hotelu, które mogą prowadzić do uszczerbku w zdrowiu lub utraty życia psa. Biorąc powyższe pod uwagę właściciel odstępuje od roszczeń prawnych i finansowych względem Hotelu.
- 10) Właściciel zobowiązuje się pokryć koszty szkód wyrządzonych przez jego psa na mieniu Hotelu.

- 11) Właściciel akceptuje, że odpowiedzialność (również finansowa) za krzywdy wyrządzone przez jego zwierzę innym zwierzętom lub ludziom spoczywa na nim.
- 12) Wszelkie dostarczone przez Właściciela przedmioty, szczególnie zabawki, przywiezione ze zwierzęciem mogą ulec zniszczeniu, zagubieniu lub mogą nosić ślady użytkowania przez innych podopiecznych.
- 13) W trakcie korzystania z ogrodu, spacerów i zabawy z innymi psami podczas niesprzyjającej pogody pies może się pobrudzić.
- 14) Właściciel psa ma prawo nie życzyć sobie jego kontaktu z innymi psami. Ten fakt musi zostać zgłoszony obsłudze hotelu na etapie wnoszenia rezerwacji.
- 15) Ze względu na bezpieczeństwo, zdrowie i komfort pozostałych gości Hotel nie przyjmuje psów:
 - bez odbycia pełnego procesu aklimatyzacyjnego,
 - bez wymaganych przez Hotel szczepień, zabezpieczenia przeciwko pchłom i kleszczom lub nieodrobaczonych,
 - psów wykazujących objawy chorobowe w dniu przyjęcia pod opiekę,
 - w stanie zdrowia niebezpiecznym dla życia i zdrowia zwierzęcia lub bezpośrednio po przebyciu choroby o potencjale zakaźnym,
 - wykazujących zachowania agresywne w stosunku do pracowników Hotelu,
 - cierpiących na problemy separacyjne.
- 16) Właściciel wyraża zgodę na bezpłatne umieszczanie zdjęć lub filmów z udziałem jego zwierzęcia w materiałach ilustrujących działania Hotelu.
- 17) Właściciel zobowiązuje się do odbioru (osobiście lub poprzez osobę upoważnioną) zwierzęcia w przeciągu 24h od zgłoszenia przez Hotel zachowania, którym stwarza realne zagrożenie dla obsługi Hotelu lub gdy jego zachowanie może być potencjalnie niebezpieczne dla jego zdrowia.
- 18) Hotel może odmówić przyjęcia zwierzęcia od Właściciela bez podania przyczyny.

§ 6. Płatności i zasady dotyczące rozliczeń

- 1) Doba hotelowa naliczana jest w systemie 24-godzinny. Rozpoczyna się w momencie pozostawienia zwierzęcia pod opiekę i kończy o tej samej godzinie dnia następnego. W przypadku przekroczenia doby do 4 godzin naliczana jest opłata w wysokości 50% stawki dobowej. Powyżej 4 godzin naliczana jest opłata jak za każdy następny dzień pobytu.
- 2) Obowiązujący cennik znajduje się pod adresem <http://www.dogsbay.pl/cennik-i-regulamin.html>
- 3) W okresie świątecznym wyszczególnionym w cenniku obowiązują taryfy świąteczne.
- 4) Psy niekastrowane i suki w cieczce podlegają dodatkowym opłatom wyszczególnionym w cenniku.
- 5) Właściciele psów wymagających opieki specjalistycznej, pooperacyjnej lub ze szczególnymi wymaganiami behawioralnymi, przy wnoszeniu rezerwacji każdorazowo zostaną poinformowani przez Hotel o wysokości stawki dobowej. Jest ona ustalana na podstawie wywiadu z Właścicielem i zakresu dodatkowych obowiązków.
- 6) W przypadku dostarczenia zbyt małej ilości karmy lub niezapewnienia jej na pobyt psa Właściciel zobowiązuje się do pokrycia kosztów związanych z wyżywieniem psa karmą wybraną przez Hotel. Koszt wyżywienia będzie ustalony na podstawie spożycia i rodzaju zastosowanej karmy. W takim przypadku właściciel oświadcza, że akceptuje dodatkowe

koszty i zobowiązuje się je pokryć, oraz rozumie, iż zmiana karmy może wywołać dolegliwości żołądkowe zwierzęcia i nie będzie wnosił pretensji względem Hotelu, jeśli one wystąpią.

- 7) Koszt usług dodatkowych niewyszczególnionych w cenniku podlega wycenie indywidualnej.
- 8) Płatność za pobyt psa w Hotelu przyjmowana jest gotówką lub kartą przy odbiorze psa. Kwota rozliczenia obejmuje należność za ilość dob spędzonych w Hotelu wg obowiązującego cennika i regulaminu rozliczeń, a także ewentualne koszty dodatkowe jeżeli takie powstały np. dodatkowe koszty za wyżywienie, koszty transportu i wizyt u lekarza weterynarii, dokonanych zniszczeń lub innych odpłatnych usług dodatkowych zamówionych przez Właściciela.
- 9) W sezonie wysokim tj. Okres Świąteczno-Noworoczny, Ferie Zimowe, Wielkanoc, Majówka, Boże Ciało, Wakacje, Wszystkich Świętych; wymagana jest wcześniejsza rezerwacja miejsca oraz wpłata zadatku w wysokości 50% za cały planowany pobyt psa w Hotelu pod wskazany poniżej numer konta bankowego Dog' s Bay Hotel Katarzyna Władyka ul. Żelazowskiego 47, 30-694 Kraków, 42 1050 1445 1000 0092 9652 2163. W tytule należy podać imię psa oraz dzień przejazdu i odbioru zwierzęcia.
- 10) Poza sezonem wysokim wpłata zadatku do rezerwacji nie jest wymagana, chyba że Hotel poinformuje Właściciela o takiej konieczności.
- 11) W przypadku rezygnacji z rezerwacji w wysokim sezonie:
 - a) zadatek podlega zwrotowi w pełnej kwocie, jeśli rezygnacja nastąpiła co najmniej 14 dni przed zarezerwowaną datą rozpoczęcia pobytu
 - b) zadatek podlega zwrotowi w wysokości 50 % wpłaconej kwoty w przypadku rezygnacji złożonej 13 do 8 dni przed zarezerwowaną datą rozpoczęcia pobytu
 - c) zadatek nie podlega zwrotowi, gdy rezygnacja nastąpi 7 dni (lub mniej) przed zarezerwowaną datą rozpoczęcia pobytu
- 12) Właściciel może zmienić daty rezerwacji lub przedłużyć pobyt zwierzęcia w Hotelu tylko i wyłącznie za zgodą Hotelu.
- 13) Właściciel lub osoba przez niego wskazana może odebrać psa przed upływem ustalonego terminu zakończenia pobytu, Hotel zaś ma prawo do obciążenia Właściciela kwotą jak za pełny deklarowany przy rezerwacji okres.

§ 7. Odbiór zwierzęcia

- 1) Właściciel jest zobowiązany do:
 - a) osobistego odebrania zwierzęcia z Hotelu lub wyznaczenia osoby upoważnionej do odbioru psa w uzgodnionym terminie,
 - b) uregulowania płatności należnych Hotelowi.
- 2) W przypadku, gdy Właściciel osobiście lub poprzez wyznaczoną osobę nie odbierze zwierzęcia z Hotelu w ustalonym terminie i:
 - a) będzie zalegał z opłatą za pobyt psa w Hotelu,
 - b) nie skontaktuje się z Hotelem w terminie 3 dni od upływu ustalonego terminu końca pobytu w celu wyjaśnienia sytuacji,
 - c) nie będzie odbierał połączeń i nie będzie odpisywał na wiadomości od Hotelu pod numerem telefonu, który podał przy rezerwacji miejsca w Hotelu,
 - d) poda fałszywe bądź nieaktualne dane, uniemożliwiające kontakt ze sobą w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji, we wszystkich przypadkach rozumiane jest jako fakt porzucenia psa oraz uprawnia Hotel do przekazania porzuczonego psa odpowiednim

instytucjom lub osobom trzecim i wystąpienia wobec właściciela na drogę sądową (prawne konsekwencje tego zdarzenia będą rozpatrywane na mocy Ustawy o Ochronie Praw Zwierząt z 21.08.1997 roku, która definiuje porzucenie zwierzęcia jako znęcanie się nad nim (art. 6 ust. 1 i ust. 2 pkt. 11) i nakłada na właściciela karę w postaci pozbawienia lub ograniczenia wolności albo grzywny (art. 35 ust. 1), i dalsze losy zwierzęcia reguluje art. 38 przywoływanej ustawy).

§ 8. Ochrona danych osobowych

- 1) Właściciel wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych zgodnie z ustawą z dn. 29.08.97 r. o Ochronie danych Osobowych Dz. Ust. nr 133 poz. 883 wyłącznie dla potrzeb niezbędnych do realizacji czynności, związanych z usługami, które zamówił.

§ 9. Postanowienia końcowe

- 1) Wniesienie przez Właściciela rezerwacji w Hotelu i otrzymanie potwierdzenia ze strony Hotelu jest dowodem zawarcia umowy na świadczenie przez Hotel usług na zasadach zawartych w niniejszym regulaminie.
- 2) Właściciel oddając zwierzę pod opiekę oświadcza, że przeczytał i akceptuje regulamin Hotelu i zawarte w nim ustalenia.
- 3) W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego. Wszelkie spory, które wynikną w związku z realizacją niniejszej umowy, będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów będzie sąd właściwy ze względu na siedzibę Hotelu.