

REGLAMENTO INTERNO PARA CLIENTES



DISTRITO CANINO MÉXICO

Mascota(s): _____

Artículo 1° Objetivo y términos generales.

El objetivo del presente reglamento es presentar al cliente las reglas básicas necesarias para gozar de una adecuada experiencia dentro de Distrito Canino México, siendo obligatorio su cumplimiento desde la suscripción de este y hasta el término del servicio.

El presente reglamento impreso estará disponible dentro de las instalaciones de Distrito Canino México, así como su versión digital en la página web: www.districtocanino.com

Artículo 2° Edad.

La edad mínima de las mascotas para poder inscribirse en Distrito Canino México es de 4 meses y se recomienda que en el caso de mascotas mayores a 12 años de edad el cliente certifique que su mascota goza de buena salud y está libre de alguna enfermedad relacionada con la edad que pudiera representar un riesgo durante su estancia en Distrito Canino México. En el caso de mascotas geriatras (>12 años) Distrito Canino México evaluará si se acepta el ingreso de la mascota a la guardería pensando en el bienestar y seguridad de esta. En caso de que una mascota no cumpla este requisito, pero siendo absolutamente necesario que permanezca en las instalaciones de Distrito Canino México se debe leer, comprender y firmar de conformidad la hoja "*Mascotas fuera del rango de edad*", así como cubrir los costos extras aplicables.

Artículo 3° Medicina preventiva.

Con el objetivo de asegurar el bienestar y prevenir contagio de enfermedades es necesario que los tutores de las mascotas presenten el carnet de vacunación (físico o digital) el día de la "prueba de evaluación" en caso de ser requerida, o bien, el primer día de ingreso a la guardería. Es obligatorio que las mascotas cuenten con aplicación de vacuna antirrábica, vacuna polivalente (séxtuple), vacuna Giardia y vacuna Bordetella (tos de las perreras) con vigencia máxima de un año, así como desparasitación interna y desparasitación externa con vigencia de 6 meses máximo. En caso de no contar con alguna(s) vacuna(s) vigente(s) se deberá acudir con el MVZ de cabecera para su aplicación, de no ser posible, se deberán aplicar los biológicos faltantes en Distrito Canino México, previa autorización del propietario, cubriendo los costos correspondientes y considerando las siguientes aclaraciones:

- I. **Efectividad.** Las vacunas de uso veterinario tienen un porcentaje de efectividad superior al 99% sin embargo, existen una mínima posibilidad de que una mascota vacunada contra alguna enfermedad específica pueda aun así contraer dicha enfermedad.

- II. **Reacciones secundarias.** Las vacunas de uso veterinario tienen una característica denominada “inocuidad” que se refiere al hecho de que son seguras y no provocan daño a las mascotas, sin embargo, en raras ocasiones se pueden observar reacciones adversas las cuales pueden ir desde leves como hinchazón, dolor, edematización y prurito, hasta reacciones severas (extremadamente inusuales) tales como insuficiencia respiratoria, shock anafiláctico. En caso de ocurrir una reacción adversa se actuará como está descrito en el artículo 4, numeral I, II y III de este reglamento.

Artículo 4° Salud.

Es necesario que al ingreso a la guardería todos los huéspedes estén en buen estado de salud, libres de cualquier padecimiento que pudiera representar un riesgo para el personal de Distrito Canino México y para los demás huéspedes. Así como no haber presentado alguna enfermedad infectocontagiosa en los últimos 7 días. Distrito Canino México evaluará si se acepta el ingreso a mascotas con padecimientos específicos que pudieran representar un riesgo para ellos mismos, el personal de la empresa y para otros huéspedes.

En Distrito Canino México se toman todas las medidas necesarias para garantizar el bienestar y salud de los huéspedes, sin embargo, existen circunstancias externas a nuestros alcances y responsabilidades que podrían resultar en la presencia de enfermedad en algún huésped durante su estancia en la guardería, en caso de que ocurra la situación antes descrita se actuará de la siguiente manera:

- I. Se dará aviso inmediatamente a los tutores vía telefónica, mensaje de texto o WhatsApp.
- II. Se acordará con el tutor (valorando la gravedad del padecimiento) si se requiere atención médica.
- III. **a)** En caso afirmativo, el tutor otorgará consentimiento para que el personal designado de Distrito Canino México traslade al huésped a la clínica u hospital veterinario de su preferencia, siendo responsable el tutor de cubrir los gastos generados por el uso del transporte, así como de la consulta, medicamentos, estudios o cualquier otro que podría generarse en dicho establecimiento. En caso de no contar con clínica veterinaria preferente, Distrito Canino México le proporcionará las opciones de hospitales más cercanos para atender a la mascota en cuestión.
b) Si está dentro de las posibilidades del tutor, puede acudir personalmente a Distrito Canino México para llevar a su mascota con su MVZ de cabecera o puede encomendar a alguna persona de confianza que lo lleve, en caso de ser así se requiere que presente copia de identificación vigente.
c) De no ser posible contactar al tutor y/o persona de referencia o no recibir una respuesta de este en un lapso mayor a 12 horas, Distrito Canino México tiene la facultad de acudir al hospital veterinario más cercano si se considera pertinente, anteponiendo en todo momento la seguridad y el bienestar del huésped. Es responsabilidad del tutor cubrir los costos que podrían originarse en dicho establecimiento.

En caso de que una mascota curse por una condición médica urgente que pudiera comprometer la vida de esta en el corto plazo (minutos), el tutor concede a Distrito Canino México la facultad de acudir al hospital veterinario más cercano sin previo aviso y/o autorización siendo el tutor responsable de cubrir los costos que podrían originarse en dicho establecimiento.

Mascotas medicadas: En caso de que alguna mascota requiera de medicación frecuente por alguna condición específica se debe dar aviso al personal de Distrito Canino México al inicio de su estancia, especificando la dosis y la periodicidad del medicamento, así como cubriendo los costos extras correspondientes que podrían generarse.

Hembras en celo: Por el bienestar de todos los huéspedes las hembras en celo no pueden ingresar a Distrito Canino México. En caso de que un huésped que goce en ese momento del servicio de hotel presente su celo se dará aviso al tutor y deberá este acudir a Distrito Canino México para recoger a la mascota, de no ser posible, puede encomendar a alguna persona de confianza que la recoja, en caso de ser así se requiere que presente copia de identificación vigente.

Artículo 5° Comportamiento y socialización.

Es indispensable que todas las mascotas aspirantes a inscribirse en Distrito Canino México tengan un comportamiento sociable, apacible, tolerante y tranquilo. El tutor deberá certificar que la mascota aspirante no ha presentado comportamiento agresivo contra otro perro o persona.

Prueba de evaluación: Distrito Canino México puede solicitar una “prueba de evaluación” a la(s) mascota(s) aspirantes a ingresar a la guardería, esta consiste en integrar a la mascota al grupo días antes de su admisión con la finalidad de evaluar su comportamiento dentro de él, en caso de aprobar la prueba de evaluación la mascota puede ser inscrita en Distrito Canino México, en caso de no aprobar la prueba el tutor es consciente de que no podrá inscribir a su mascota en Distrito Canino México.

Machos no esterilizados: El comportamiento después del primer año de edad de los machos no esterilizados puede cambiar por acción de la hormona testosterona secretada en los testículos. En ocasiones estas mascotas presentan un comportamiento más dominante con otras mascotas, un deseo de jerarquía dentro del grupo y una conducta reproductiva exacerbada. Si algún macho presentara dichos comportamientos, se dará aviso al tutor para que esterilice a su mascota, si no está en los deseos del tutor, Distrito Canino México puede negar el servicio al cliente por la conducta indeseada de su mascota.

Las instalaciones de Distrito Canino México brindan a sus huéspedes un entorno controlado, seguro y enriquecedor dentro del cual todos pueden expresar las conductas propias de su especie bajo la constante supervisión de personal especialmente dedicado a velar por su bienestar y seguridad. En Distrito Canino México todo huésped se encuentra libre en amplios patios conviviendo y jugando con otros, el tutor acepta que derivado del juego que se genera pudieran llegar a ocurrir accidentes tales como:

- I. **Lesiones:** Derivado del juego que generan las mascotas con colmillos y garras entre ellas, pueden lastimarse y presentar torceduras, rasguños y hematomas, por ejemplo.

En caso de que esto llegara a pasar Distrito Canino México brindará la atención médica primaria a la vez que se le da aviso al tutor y en caso de ser necesario se actuará conforme a lo establecido en el artículo 4 numeral I, II y III de este reglamento.

- II. **Peleas:** En Distrito Canino México se toman las medidas necesarias para lograr una convivencia pacífica para todas las mascotas, sin embargo, el comportamiento de estas no es igual todos los días en todo momento y aunque se cuenta con personal al cuidado de ellas durante todo el día, por razones externas a nuestras responsabilidades puede haber malentendidos entre las mascotas que pueden resultar en peleas. En caso de que se presente la situación antes mencionada se actuará en concordancia con lo establecido en el artículo 4 numeral I, II y III de este reglamento.

Condiciones higiénicas: El personal de Distrito Canino México al cuidado vela en todo momento por la higiene de las instalaciones donde se encuentran las mascotas, lavando y desinfectando constantemente las áreas, esto puede ocasionar que las mascotas (principalmente aquellas de pelaje largo) puedan mojarse y presentar olor desagradable al final de su estancia por lo cual se recomienda al tutor solicitar baño de la mascota antes de serle devuelta, cubriendo previamente los costos generados por el servicio de baño.

En caso de que alguna mascota presente alguna conducta indeseable que no mejore con el tiempo, Distrito Canino México puede suspender el servicio a dicha mascota.

Artículo 6° Horario.

El horario de Distrito Canino México es de lunes a viernes de 07:00 a 19:00, sábados, domingos y días festivos de 08:00 a 18:00. Todos nuestros clientes deberán apegarse estrictamente al horario antes mencionado, en caso de no acudir el tutor a recoger a su mascota antes de las 19:00 (lunes a viernes) o 18:00 (sábados, domingos y días festivos) deberá esta permanecer en Distrito Canino México hasta el siguiente día siendo responsabilidad del tutor cubrir el monto correspondiente a una noche de hotel.

Checkout: El checkout es a las 14:00 y corresponde a la hora máxima en la que los tutores pueden recoger a sus mascotas cuando gozan del servicio de hotel sin que se cobren cargos extras, después de este horario se deberá cubrir una cuota correspondiente a \$100 (cien pesos) por mascota.

Artículo 7° Pertenencias.

Al ingreso de la mascota a Distrito Canino México el tutor deberá indicar al personal de Distrito Canino México las pertenencias de la mascota, se recomienda que máximo sean; 1 correa, 1 collar o pechera, 1 bulto de comida, 1 suéter o chamarra (durante la temporada invernal, en caso de mascotas sin pelo o mascotas geriatras para protegerlas del frío). Distrito Canino México cuenta con cómodas camas hechas a mano con material reciclado las cuales se les ponen en sus habitaciones durante la noche para que puedan tener un descanso adecuado, por lo cual no es necesario traer cobijas o camas.

Artículo 8° Baño.

Distrito Canino México cuenta con servicio de baño de mascotas el cual se recomienda después de una estancia prolongada en la guardería. Durante el baño se usa agua tibia y productos amigables con el pelaje y piel de las mascotas, sin embargo, existen algunas mascotas con una alta susceptibilidad en la piel los cuales podrían presentar (raramente) reacciones adversas tales como irritación y prurito. En caso de que se llegara a presentar el evento antes descrito Distrito Canino México brindará la atención médica primaria a la vez que se le da aviso al tutor y en caso de ser necesario se actuará conforme a lo establecido en el artículo 4 numeral I, II y III de este reglamento.

Por otro lado, en temporada invernal Distrito Canino México recomienda prescindir del baño a razón de evitar enfermedad en las mascotas ya que el cambio térmico ocasionado por el baño puede ser perjudicial para algunas mascotas, en esta época se recomienda baño en seco con espuma especial para perros. Siendo consciente de los riesgos, es responsabilidad del tutor solicitar baño de su mascota durante temporada invernal.

Artículo 9° Comida.

Distrito Canino México sigue las instrucciones de comida indicada por los tutores, sin embargo, algunas mascotas (principalmente las de primer ingreso) pueden resistirse a comer adecuadamente por encontrarse en un lugar distinto con personas distintas. En caso de presentarse esta situación Distrito Canino México avisará a los tutores para determinar la posibilidad de ofrecer alimento húmedo como sobres, atún o salchichas. Es responsabilidad del tutor cubrir los costos generados por ofrecer alimento complementario a su mascota.

Artículo 10° Cobranza.

En caso de contratar servicio de guardería el pago debe de efectuarse antes de hacer efectivo el servicio.

En caso de contratar servicio de hotel se deberá pagar un adelanto correspondiente al 50% del total en el momento del ingreso y el 50% restante el día de término del servicio.

En pagos efectuados con tarjeta (débito o crédito) se cobra una comisión del 5%.

X

Fecha, nombre y firma del tutor.