

Reglamento completo de Hotel canino “Puppy Pawlace”

**Mérida, Yucatán
01.02.2026**

Capítulo 1. De la admisión y entrega del huésped

1.1. Admitir al huésped canino de conformidad a los siguientes requisitos: cartilla de vacunación vigente, legible y verificable, sin tachaduras, ni firmas, ni sellos dudosos; identificación oficial vigente del tutor responsable; formulario de admisión (anexo 1 “Formulario de admisión”)

1.2 Registrar al huésped en la bitácora de admisión indicando un nombre de tamaño, nivel de energía y paquete servicio contratado

1.3 Evaluar al huésped al momento de ingreso de 10 a 15 minutos observando conducta, nivel de energía, estado general de salud (anexo 2 “Evaluación inicial del huésped”)

1.4 Determinar el tipo de alojamiento y manejo adecuado según tamaño energía y carácter

1.5 Permitir admisión de las hembras en celo bajo la categoría de cuidado especial aplicando condiciones específicas

1.6 Rechazar el ingreso de huéspedes con signos de enfermedad infecciosa o manifestación parasitaria evidente

1.7 Verificar visualmente que el perro no presente heridas abiertas ni signos de agresión reciente

1.8 Confirmar que el tutor entregue alimentos suficientes así como medicamentos o instrucciones de uso, en su caso

1.9 Asignar collar o identificador numérico correspondiente al corral y habitación

1.10 Informar al tutor sobre las condiciones generales del hotel y los protocolos de seguridad incluyendo control de acceso, supervisión de emergencias y cámaras, horarios de entrada y salida

1.11 Informar al tutor sobre el resultado de la evaluación dando el documento con esos resultados

1.12 Garantizar el bienestar y seguridad del huésped durante la estancia supervisando las áreas de alojamiento y recreo, proporcionando agua fresca y alimentos según la dieta indicada, manteniendo condiciones adecuadas de temperatura ventilación y limpieza, incluyendo aire acondicionado; respetando los horarios de juego, descanso y socialización definidos en el plan diario y notificando al tutor sobre cualquier alteración relevante en la salud o conducta

1.13 Entregar al huésped según las condiciones establecidas

Capítulo 2. De las obligaciones y derechos del tutor

2.1 Llenar el formulario de admisión (anexo 1) proporcionando información verás completa y precisa

2.2 Respetar horarios y logística de ingreso y salida, en su caso anticipar cualquier cambio

2.3 Aceptar los términos y condiciones en la prestación de los servicios del hotel o estancia incluso el resultado de la evaluación, tomando en cuestión condiciones especiales de manejo establecidas por el hotel

2.4 Facilitar comunicación y seguimiento respecto a las situaciones que se presentasen con la estadía del huésped

2.5 Aceptar las responsabilidades económicas

2.6 Entregar y recoger pertenencias limpias, seguras y identificadas y retirarlas durante la entrega del huésped

2.7 Prevenir riesgos y apoyar protocolos del Hotel

2.8 Ingresar y retirar al perro con correa y en control seguro, evitar ingresar con perfumes fuertes, objetos peligrosos o alimentos no autorizados

2.9 Respetar las recomendaciones del hotel para los primeros días post estancia: hidratación, descanso, ajuste de rutinas

2.10 Presentar reclamos, sugerencias y quejas de manera adecuada y indicada por el hotel

Capítulo 3. De los servicios prestados por el hotel

3.1 Brindar hospedaje y Kinder (estancia) seguros y confortables, servicios del entrenamiento a base de reforzamiento positivo (obediencia, corrección de conducta, dog dancing y trucos, nosework (trabajo de nariz):

3.1.1 Ofrecer alojamiento cómodo y limpio con áreas diferenciadas por tamaño, energía, tipo de manejo de los huéspedes, garantizando espacios higiénicos, ventilados y con control térmico sin estímulos excesivos, supervisando que cada habitación cuente con agua limpia, sombra y cama adecuada, con el Tag visible en la puerta de cada habitación con nombre del huésped, número asignado y paquete contratado

3.2 ofrecer el servicio de kinder - estancia temporal durante el día con rutinas de actividad socialización y descanso - asegurando que los grupos se integren por tamaño, edad y nivel de energía; garantizando la presencia de un cuidador en todo momento durante las actividades, evitando saturación de la área común, manteniendo equilibrio entre actividad física y calma.

3.3 Proporcionar programas de entrenamiento y estimulación mental incluyendo obediencia, nosework, trucos y corrección de conducta; evitando cualquier método aversivo castigo físico, respetando el ritmo de aprendizaje de cada perro y registrando sus avances en la bitácora central, informando al tutor sobre los progresos al finalizar la estancia o según frecuencia contratada.

3.4 Asegurar que el personal conozca las bases del reforzamiento positivo y la comunicación amable

3.5 Brindar servicio de alimentación de conformidad a lo indicado por el tutor en el formulario correspondiente (anexo 1) o aplicando el protocolo estándar de alimentación institucional en caso de que el tutor no entregue alimento o instrucciones.

3.6 Mantener medidas de seguridad, bienestar y vigilancia a través de las cámaras de seguridad en zonas comunes y pasillos sin invadir la privacidad de tutores ni personal

3.7 Regular temperatura y rotación de zonas monitoreando temperatura ambiental y sensación térmica mediante registro visible usando aire acondicionado o

ventiladores cuando la temperatura supere los límites definidos por estación, rotando a los huéspedes en tres zonas interiores y áreas de sombra garantizando tiempos equilibrado y evitando sobrecupo en habitaciones climatizadas, priorizando a perros braquicefalos, de pelaje largo o edad avanzada en zonas frescas, suspendiendo actividades físicas intensas en horas críticas de calor.

3.8 Gestionar pertenencias de conformidad a lo referido en el formulario (anexo 1)

3.9 Controlar emergencias y primeros auxilios manteniendo botiquín de primeros auxilios actualizado y disponible en todo momento, actuando de forma inmediata

3.10 Ofrecer servicios adicionales incluyendo el baño express, sesiones de foto extra, paseos extra, talleres

3.11 Ofrecer paquetes integrales proporcionando información estructurada, combinando hospedaje, actividades y comunicación conforme a las descripciones del anexo 3 “Descripción y selección de los paquetes”

Capítulo 4. De las condiciones y políticas del hotel

4.1 Operar bajo principios de bienestar, seguridad, amabilidad y respeto a los huéspedes garantizando que todo el personal actúe con paciencia, empatía y trato amable sin el uso de castigos físicos.

4.2 Exigir vacunación y desparasitación vigentes y verificables, revisar visualmente al huésped al ingreso, reservarse el derecho de admisión por motivos sanitarios o por riesgo para otros huéspedes

4.3 Restringir el número de huéspedes en áreas comunes para evitar sobrecarga, integrar perros a los corrales comunes tras evaluación conductual favorable, mantener el volumen sonoro bajo y permitir música ambiental por periodos breves, garantizar el descanso nocturno sin ruido excesivo.

4.4 Realizar actividades con mascotas para hacer comunidad.

4.5 Aplicar protocolo de emergencia en caso necesario

4.6 Mantener la documentación vigente y completa

Capítulo 5. Del procedimiento de los costos, reservaciones y el pago

5.1 Confrimar disponibilidad de habitación, fecha, asignando categoría de servicio o paquete según anexo 3, previo a realizar el cobro:

5.1.1 Reservar con 50% de anticipo para confirmar la reserva

5.1.2 Reservar cupo únicamente tras comprobar depósito o transferencia bancaria emitiendo el número de reservación que se enviará al tutor

5.2 Los pagos se aceptarán por tarjeta de débito, tarjeta de crédito, por transferencia o en efectivo

5.3 El hospedaje o Kinder (estancia) que amerite cuidados especiales al huésped, tendrán un costo adicional, de 10% en los supuestos que a continuación se relacionan:

- CA (Celo activo)
- CC (Cuidado conductual)
- CM (Cuidado médico)
- CB (Bienestar emocional)

5.4 Establecer política de cancelaciones:

5.4.1 Se podrá aceptar cancelaciones hasta 72 horas antes del ingreso, sin penalización; entre 72 y 24 horas antes del ingreso se aplicará una retención de 50% de anticipo, con menos de 24 horas o en caso de no llegar, se retendrá el 100% del anticipo

5.4.2 Se permitirá el cambio de fecha sin penalización si se solicita con 48 horas de anticipación y si hubiera disponibilidad

5.5.1 Considerar impago toda estancia que supere 24 horas sin liquidación, notificando del inmediato al tutor, registrando cada intento de contacto, manteniendo el huésped bajo resguardo y cuidado básico.

5.5.2 Transcurrido cinco días sin respuesta, nos reservamos el derecho de reubicar al huésped de conformidad con la normatividad legal vigente

5.6 Garantizar el reembolso correspondiente al tutor, en los supuestos antes mencionados

