

VAMOS FALAR SOBRE CRECHE E HOTEL

TUDO O QUE VOCÊ, TUTOR, PRECISA SABER PARA
GARANTIR UMA EXPERIÊNCIA SEGURA E FELIZ NA
CRECHE E/OU NA HOSPEDAGEM DO SEU CÃO



© CHÂTEAU DOS BICHOS

INTRODUÇÃO

Olá, tutor! Seja bem-vindo.

Neste e-book, reunimos as informações essenciais sobre o funcionamento da creche e da hospedagem do Château dos Bichos.

É como um FAQ que resume de forma rápida e objetiva os termos mais importantes de nossas regras e do contrato que utilizamos.

E o contrato é um acordo de confiança entre você e nossa empresa, tudo em nome de nossos valores pautados sobre Ética, Excelência, Engajamento, Empatia e Encantamento.

SOBRE OS SERVIÇOS

1. O que o CHÂTEAU DOS BICHOS oferece?

Serviços de hospedagem, creche, permanência assistida, recreação, manejo, alimentação e cuidados gerais nos diferentes formatos de permanência.

2. O contrato vale para hotel e creche?

Sim. O contrato é único e se aplica a todas as modalidades de guarda temporária, independentemente do regime contratado.

3. O que está incluso nas diárias e permanências?

Na hospedagem está inclusa alimentação conforme protocolo, recreação supervisionada, manejo diário e vigilância. Na creche está incluso o manejo alimentar para cães que se alimentam durante o período da creche, sendo que o tutor deve enviar o alimento.



SAÚDE, MANEJO E CUIDADOS VETERINÁRIOS

4. Quais são os requisitos de saúde e comportamento obrigatórios para frequentar creche e hotel?

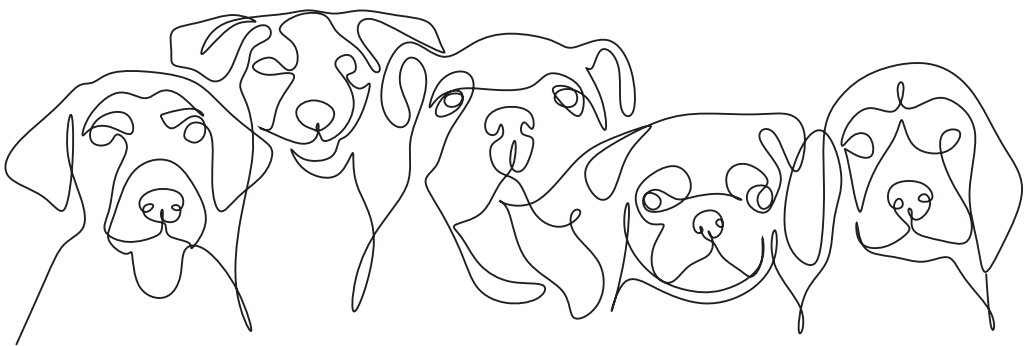
Vacinação atualizada, (Raiva, V10, Bronchi e Giárdia) controle de ectoparasitas, Protocolo BEA™ atualizado e atestado de saúde quando solicitado.

Machos devem ser castrados.

Não aceitamos animais que estejam fora desses protocolos.

5. Meu pet fica sob acompanhamento veterinário durante hospedagem?

Sim. Os animais permanecem sob supervisão técnica durante a estadia, com suporte veterinário em horário comercial e plantão remoto fora desse período.



SAÚDE, MANEJO E CUIDADOS VETERINÁRIOS

6. O que acontece se meu pet adoecer?

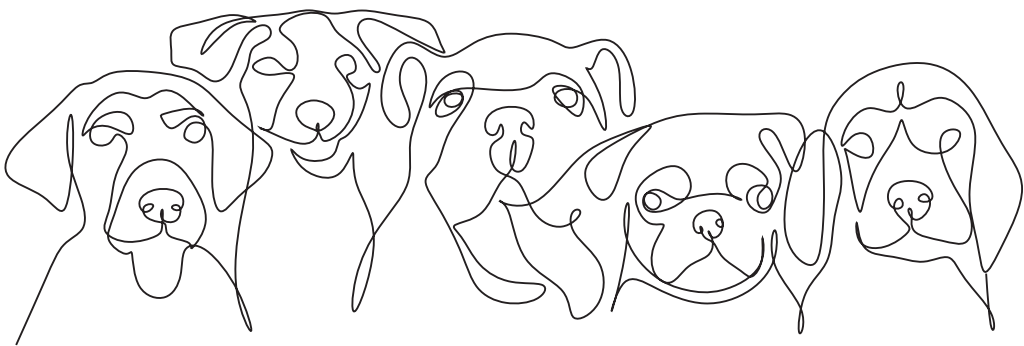
Atendimentos, exames e medicamentos serão realizados quando necessário, com autorização prévia do responsável bem como os respectivos custos.

7. Posso usar veterinário externo?

Atendimentos externos são de responsabilidade exclusiva do responsável pelo animal.

8. O que é PROTOCOLO BEA™?

É um instrumento estruturado utilizado para avaliar o comportamento e os sinais emocionais do cão. Inicialmente é realizada uma avaliação individual – estando o animal apto, o animal passa por um período de adaptação ao meio social – a partir dessas observações, verifica-se se o animal está ou não apto a frequentar ambientes com outros cães em grupo, como creche e/ou hospedagem.



ALIMENTAÇÃO E BIOSSEGURANÇA

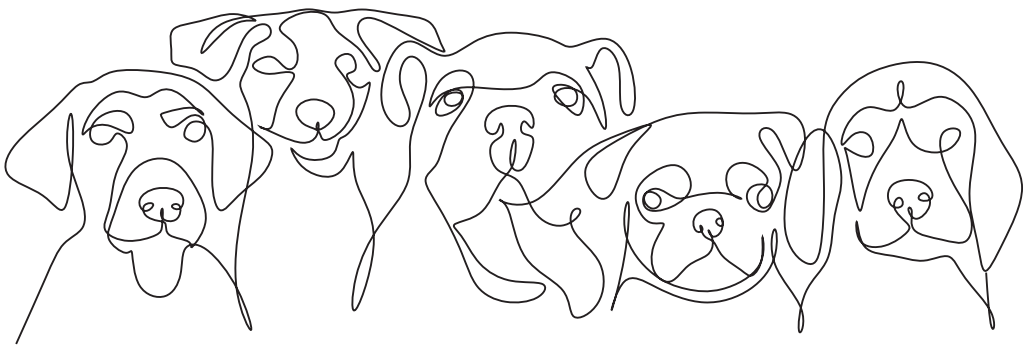
Para hotel: a hospedagem inclui ração super-premium PRO-HEALTH®.

Para creche: a ração não está incluída, mas o responsável pode trazer a alimentação do seu dog que faremos o manejo alimentar.

Contudo atenção às normas tanto para hotel ou creche:

- **Dietas cruas (RAW FOOD / BARF) não são aceitas.** A restrição existe por razões de biossegurança e saúde coletiva.
- **Alimentação natural** somente se cozida e conforme critérios: as mesmas devem ser trazidas preparadas, congeladas, porcionadas e identificadas.

EVITE TRAZER EM POTES DE VIDRO.



CONVIVÊNCIA, RISCOS E COMPORTAMENTO

9. Existem riscos na convivência?

Sim. Tanto na creche quanto em hospedagem podem ocorrer estresse transitório, pequenas escoriações sem importância por brincadeiras.

Temos vigilância constante dos grupos mas rugas podem, sim, ocorrer.

No retorno à casa, podem ocorrer variações de apetite e alterações comportamentais como sonolência maior que o normal – isso devido a regulação emocional do próprio animal.

10. Fêmeas no cio são aceitas?

Esclarecemos que caso entrem no cio durante a permanência do hotel, irão ficar em ambiente separado do grupo.

No caso de creche, deverão ficar em casa até o final do período. Estimulamos e incentivamos a castração.

11. Machos não castrados podem frequentar?

Não são aceitos machos não castrados.



ACIDENTES, FUGA E EVENTOS EXCEPCIONAIS

12. O que acontece em caso de acidente?

A empresa responde por despesas veterinárias quando houver falha operacional comprovada e desde que o responsável esteja de acordo com nossa conduta. Não haverá reembolso de despesas no caso de o responsável seguir conduta de veterinário externo. Cães que oferecem risco ao grupo serão desligados da creche e não admitidos na hospedagem.

13. E se houver fuga ou extravio?

Eventos de força maior onde possa haver fuga ou extravio (fenômenos naturais, panes externas, atos de terceiros, evacuações emergenciais) não caracterizam falha operacional. Ocorrendo qualquer situação alheia a nossa vontade, são iniciadas imediatamente ações de busca ativa onde serão aplicados todos os esforços possíveis. Eventual indenização limita-se ao valor de mercado do animal, quando aplicável.



HORÁRIOS DA CRECHE E FORMA DE PAGAMENTO

14. Quais são os horários de entrada e saída da CRECHE?

Entrada até 9h e saída até 17h30.

15. O que acontece se eu não retirar o animal até às 17h30?

Os animais não retirados até o final do expediente da empresa, deverão pernoitar sendo cobrada a respectiva diária de hotel.

O pagamento deve ser sempre antecipado aos respectivos pacotes contratados: pagou - usou. A frequência será automaticamente suspensa em casos de não-pagamento.



HORÁRIOS DO HOTEL E FORMA DE PAGAMENTO

16. Quais são os horários de check-in do hotel?

Check-in de segunda a sábado, das 9h às 12h.

17. Como funciona o check-out do hotel aos domingos?

O check-out aos domingos possui cobrança adicional obrigatória.

- Até às 12h: cobrança da taxa de checkout de domingo.
- Após às 12h até 16h30: além da taxa de checkout de domingo, será cobrada também a taxa de late check-out.
- OBS: checkout aos domingos após 12h é permitido apenas em casos extremos.

18. Como funciona o pagamento do hotel?

50 % do valor total no ato da reserva e o restante no check-in.



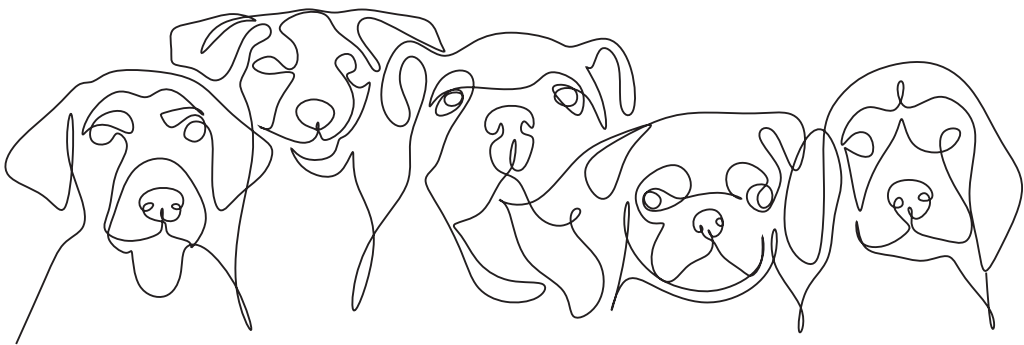
HORÁRIOS DO HOTEL

19. Posso retirar o animal temporariamente durante a hospedagem?

Sim, mediante autorização por escrito e novo check-in veterinário, com cobrança correspondente.

20. O que acontece se o animal não for retirado ao final da hospedagem?

A empresa atuará como fiel depositária e poderá cobrar judicialmente os valores devidos. Nenhuma doação ou transferência será realizada sem ordem judicial.



OS CÃES E A ROTINA

Cães adoram e precisam de rotina.

Quanto mais previsível o ambiente, mais seguros e confiantes eles se sentem.

Ir só de vez em quando na creche é sempre novidade e novidade é sempre algo estressante para o animal.

Frequência ajuda no equilíbrio emocional.

Com dias fixos, o cão aprende mais, se sente em casa e curte de verdade a creche.

Consistência é cuidado.

Cada dog é um indivíduo com necessidades específicas. Por isso cada um terá uma frequência ideal.

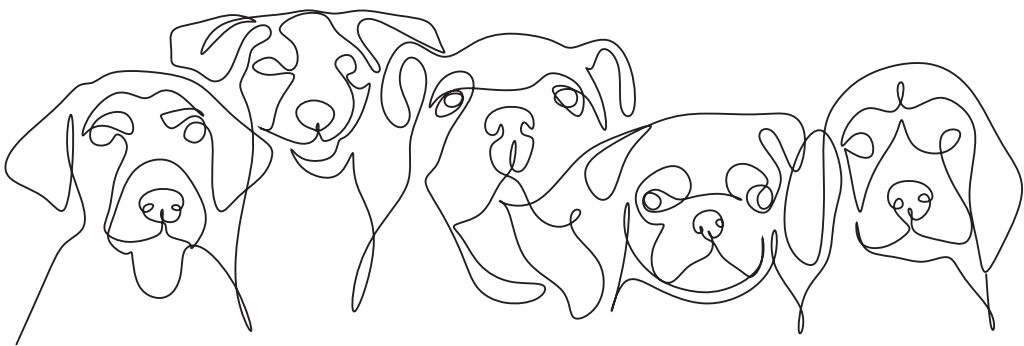
Creche que não é apenas quando você precisa deixar seu dog em algum lugar. Creche deve ter frequência. Creche é cuidado e atenção pelo bem-estar dele.



SOBRE HOSPEDAGEM

A hospedagem do seu cão deve ser planejada previamente. Nosso propósito é oferecer bem-estar e ótimas experiências.

Por essa razão, o Protocolo BEA™ é uma exigência: ele nos permite conhecer previamente o animal, assim como possibilita que o próprio animal conheça o ambiente, a equipe e a rotina, favorecendo uma adaptação mais segura e tranquila e uma experiência mais prazerosa.

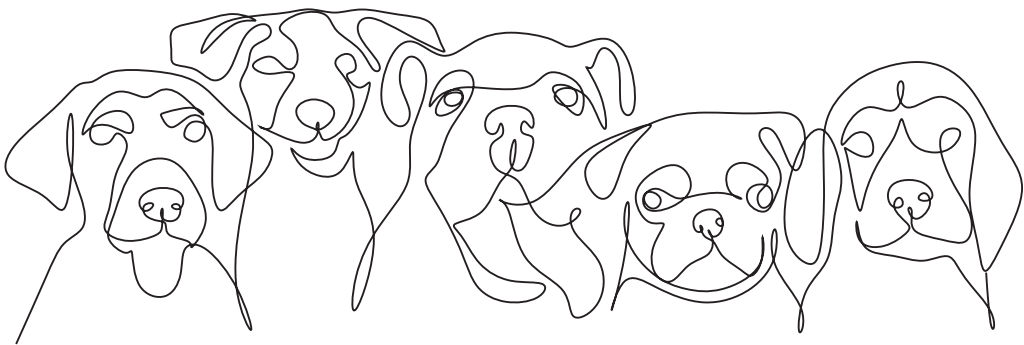


NEM TODO CÃO DEVE FREQUENTAR UM AMBIENTE COLETIVO

Vale lembrar que uma creche para cães não é um centro de correção ou reabilitação comportamental.

O objetivo desse tipo de ambiente é proporcionar socialização, atividade física e enriquecimento ambiental para cães que já apresentam condições mínimas de convivência segura com outros animais e com pessoas.

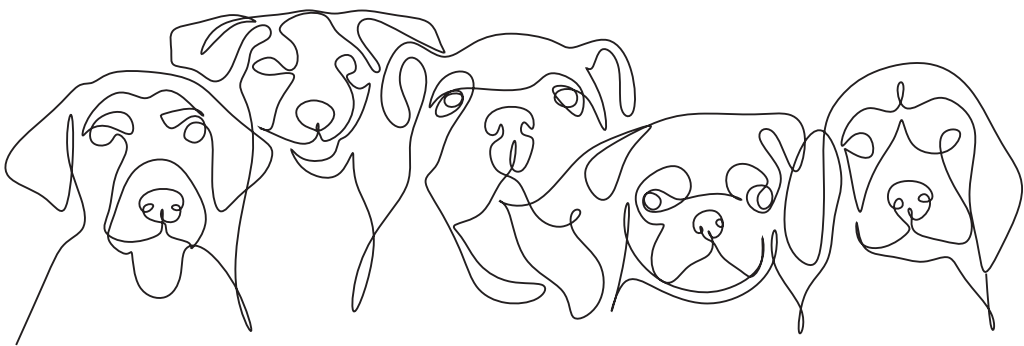
Cães que apresentam sinais importantes de medo, agressividade, reatividade ou dificuldade de autorregulação emocional podem não estar preparados para frequentar ambientes coletivos.



NEM TODO CÃO DEVE FREQUENTAR UM AMBIENTE COLETIVO

Nesses casos, o mais indicado é a orientação comportamental individualizada com profissional especializado, antes de qualquer tentativa de inserção em grupo.

Essa medida protege tanto o bem-estar do próprio animal quanto a segurança dos demais cães e da equipe.



POR QUE PEDIMOS UM CONTRATO ASSINADO?

A assinatura do contrato é um passo importante para formalizar nossa parceria, garantir segurança jurídica para todos os envolvidos e deixar claras as responsabilidades de cada parte.

GUARDE ESTA EDIÇÃO COM VOCÊ E FIQUE ATENTO SEMPRE

Sempre que implementarmos melhorias em nossa dinâmica, com o objetivo de elevar ainda mais a excelência das nossas entregas, este manual será atualizado por meio de uma nova edição.

