

¡PREGUNTAS FRECUENTES!

Aquí encontrarás respuestas a tus dudas más comunes sobre nuestros servicios de guardería para nuestros enanos/monstruos/ peludos. Desde horarios hasta políticas de cancelación, estamos aquí para resolver cualquier inquietud que puedas tener. ¡No dudes en contactarnos si necesitas más información!

¿Puedo comprar un plan de X días y gastarlo en diferentes meses?

No, los planes son válidos para el mismo mes en el que los adquieres, es decir, desde el primer día hasta el último día del mes. Recuerda que los meses tienen entre 30 y 31 días, y entre 20 y 23 días hábiles. Nuestra guardería funciona todos los días de la semana, de domingo a domingo :) Si necesitas más días de los que compraste, se reflejarán en la siguiente factura. Y si no los utilizas durante ese período, lamentablemente no podrán ser recuperados.

¿Desde qué hora puedo llevar a mi enano a la guardería?

De lunes a viernes, estamos listos para recibir a tus enanos a partir de las 6:15 a.m. Los sábados, domingos y festivos, la recepción comienza a las 7:15 a.m. Es ideal que llegues antes de las 8:30 a.m. Así podrán disfrutar de todas las actividades que tenemos planeadas para ellos. Si llegas después de las 8:30 a.m., puede que tengas que esperar un poco por que ya hemos comenzado con las actividades programadas.

Si vas a utilizar nuestro servicio de hotel y no eres un usuario frecuente, la hora máxima para dejar a tu enano es a las 10:00 a.m. Queremos que disfruten al máximo y se acoplen bien, así en la noche solo querrán dormir y no perturbarán la tranquilidad de los vecinos

Para aquellos enanos que vienen frecuentemente y tomarán el servicio de hotel, la hora máxima de ingreso es a las 2:00 p.m. (no hay excepciones, recuerda que la idea de la estadía de los enanos sea lo mas tranquila posible para todos)

¿Desde qué hora puedo recoger a mi enano y cuál es la hora máxima para recogerlo en la guardería?

Puedes recoger a tu enano en la tarde, y la hora máxima es hasta las 7:30 p.m. Sin embargo, los sábados, domingos y festivos, el horario cambia y la hora máxima para recogerlos es hasta las 6:00 p.m. Es importante respetar esta hora límite, ya que tenemos acuerdos con los vecinos para evitar molestias. (después de esa hora no te podemos esperar ni un minuto adicional).

Si por alguna razón no puedes llegar a tiempo, asegúrate de enviar siempre comida y, en caso necesario, medicinas adicionales. Así garantizamos el bienestar de tu enano ya que debe quedarse a dormir en la guardería.

En estos casos que el enano se quede se aplicara el cobro de la noche, de acuerdo a la tarifa vigente, para evitar el cobro de un día adicional, debes recogerlo máximo a las 8:30 a.m. al día siguiente.

¿Por qué no puedo confirmar o cancelar a última hora?

Para poder organizarnos mejor, planeamos todas las actividades con anticipación y coordinamos la logística, el personal y las actividades para los enanos que asistirán al día siguiente. Si confirmas o cancelas a última hora, puede que no tengamos disponibilidad para tu enano o que le quites la oportunidad a otro enanito de asistir.

¿Si mi enano confirmó y no va, me reponen el día?

Si tu enano no puede venir por razones médicas, con gusto te repondremos el día (puedes reponerlo el mes siguiente como máximo), siempre y cuando nos proporciones la excusa veterinaria. Sin embargo, si no puedes asistir sin una razón médica válida, el día será descontado de tu plan, ya que podría haber sido utilizado por otro enanito.

¡PREGUNTAS FRECUENTES!

¿Si necesito cancelar el día y no perderlo, con cuánto tiempo de antelación debo hacerlo?

Puedes cancelar hasta las 6:00 p.m. del día anterior al día que vas a cancelar.

¿Por qué la ruta no espera más tiempo, ¿qué son 5 minutos?

Entendemos que 5 minutos pueden parecer poco, pero cuando se multiplican por 20, se convierten en casi 2 horas de retraso en el recorrido. Esto sin contar las horas pico de tráfico, que fácilmente pueden convertir esos 5 minutos en 20 minutos para nosotros. Debemos cuidar el tiempo y bienestar de todos, para que los enanos no pasen mucho tiempo en la ruta y las profes puedan cumplir con las actividades o llegar a tiempo a sus casas a descansar.

Por eso, solo esperamos 2 minutos después de la llegada de la ruta, lo ideal es que no nos hagas esperar. Te pedimos que estés preparado con tu enano abajo para que puedan hacer sus necesidades antes de subirse a la ruta.

¿Si la ruta me deja, puedo llevar a mi enano directamente?

¡Claro que sí! Puedes traer a tu enano directamente a la guardería, pero recuerda que el horario para recibirlos es de 6:15 a.m. a 8:30 a.m. Si llegas un poco más tarde, no hay problema, los recibiremos, pero es posible que tengas que esperar un poco más de lo habitual, ya que ya habremos comenzado con las actividades planeadas para los enanos.

¿Si necesito que dejen a mi enano en otro lugar, lo pueden hacer?

Sí, siempre que nos avises con anticipación (maximo hasta de las 12:00a.m) y el lugar esté dentro de nuestra área de cobertura y recorrido del día.

¿Por qué no dejan a mi enano con el portero o la empleada del edificio?

Por razones de seguridad, no dejamos a los enanos con personal que trabaje en el edificio. Queremos propender su bienestar y evitar posibles inconvenientes, como escapes, accidentes o molestias a los demás residentes. Si necesitas que otra persona reciba a tu enano, por favor, envíanos una foto y una autorización.

¿Pueden subir al enano hasta el apartamento?

Sí, siempre y cuando nos avises con antelación (maximo hasta de las 11:30a.m), tengamos las llaves y podamos entrar y salir fácilmente. En algunos edificios "inteligentes", hemos tenido problemas al quedar encerrados hasta 15 minutos, por lo que necesitamos acceso facil y seguro. Sin embargo, solo subiremos si no hay nadie en casa. recuerdad que debemos minimizar al máximo los riesgos. En caso de que estés presente, deberás bajar a recibir a tu enano para optimizar los tiempos en la ruta y reducir los riesgos.

Recuerda que, en la mañana, debes asegurarte que tu enano este con su uniforme puesto lochera a la mano y haya salido al baño antes de que lleguemos, ya que irá directamente a la ruta. En caso de accidentes (pipi o popo), aplicaremos la norma establecida en el manual de la ruta (los costos de baño de otros enanos afectados y lavado de la ruta serán asumidos por ti).

¡Gracias por confiar en nosotros para el cuidado de tus queridos enanos! Si tienes más preguntas, ¡no dudes en preguntarnos! Estamos aquí para ayudarte;

