



## 15 Manejo situaciones complicadas. Normas sobre animales de servicio

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades, varias leyes estatales y la política de la Compañía permiten que los animales de servicio acompañen a los clientes discapacitados o a sus entrenadores dentro de nuestras instalaciones y restaurantes.

Si usted no está seguro de si un animal es una mascota o un animal de servicio, pregunte a la(s) persona(s) con el animal: "¿Es este un animal de servicio?" Si confirman que es un animal de servicio:

- Permita que los clientes y sus animales de servicio permanezcan en el restaurante.
- No pregunte a los clientes sobre su discapacidad.
- No solicite documentación o prueba alguna de que el cliente tenga una discapacidad o de que el animal sea de hecho un animal de servicio.
- No toque, alimente, acaricie, hable ni haga ruidos dirigidos al animal de servicio.

Si el animal de servicio parece estar amenazando a otros clientes o actuando de manera perturbadora, pregúntele al dueño por qué el animal actúa de esta manera ANTES de tomar cualquier medida.

- Si el animal de servicio ladra o gruñe, es posible que esté realizando su trabajo advirtiendo a su dueño de una ataque inminente u otro peligro.
- Si, después de hablar con el dueño del animal de servicio, concluye que el animal de hecho está amenazando a otros clientes, debe pedirle al dueño que controle al animal o que lo saque del restaurante.
- Brinde siempre al cliente la opción de permanecer en las instalaciones sin el animal de servicio.

Tenga en cuenta que incluso si están acompañados por otras personas, los clientes con un animal de servicio pueden tener a sus animales de servicio con ellos dentro del restaurante.