



Gérante : OSWALD Lorine Entrepreneur Individuel – Prestation de service
1 rue du moulin 55300 Bouconville-sur-madt – 06.68.46.31.47
contact@hotel-les-ptites-pattoues.fr – SIRET 840 291 330 00024
RC pro Hiscox n° 278310689 – Médiateur Médiavet N°D-23-2941
Horaires : lundi au vendredi 7h-20h30 / Week-end et jours fériés 8h-19h

Conditions Générales

Les conditions générales présentent quatre chapitres, un pour les chiens, un pour les nac, un valable pour les deux espèces et un pour les visites à domicile. La signature du contrat vaut acceptation sans réserve de tous les articles mentionnés. Merci de bien lire jusqu'au bout.

Chapitre 1 – Pension chien

Article 1 : Identification et vaccination

Ne sont **admis** que les **chiens identifiés** par tatouage ou puce électronique, nous vous rappelons que l'article de loi L212-10 oblige à ce que les carnivores d'espèces domestiques (chiens, chats et furets) soient identifiés sous peine d'une amende de 750€.

Ne sont **admis** que les **chiens à jour de vaccination** (datant de plus de 15 jours et moins d'un an)

<u>Vaccins obligatoires :</u>	<u>Vaccins recommandés :</u>
C Maladie de Carré	R Rage et Bab Piroplasmose
H Hépatite de Rubarth	Novibak KC ou pneumodog (Toux du chenil)
P Parvovirose	
Pi Para-influenza	
L Leptospirose	

Le **passport** et/ou le **carnet de santé** pour animaux de compagnie et les **papiers d'identification** devront être en **notre possession** durant le séjour ou la garde à domicile.

Dans les cas suivants, la responsabilité de la pension Hôtel les ptites pattoues ne pourra pas être engagée en cas de fugue, maladie ou décès de l'animal et ce qui suit:

Vaccination demandée pas à jour ou absente, pas d'identification, identification non lisible, papiers d'identification pas à jour absence du carnet de vaccination ou passeport ou papier d'identification.

Article 2 : Antiparasitaire et vermifuge

Les **animaux doivent** avoir eu un **déparasitage interne** (vermifuge) et **externe** (puces et tiques) **avant** l'entrée en pension. Si l'animal a des **parasites après** le séjour en pension, c'est que le **traitement** antiparasitaire effectué avant l'entrée en pension **n'a pas été efficace**, donc la pension dégage toutes responsabilités.

Il est recommandé de **vermifuger** l'animal 15 jours après le séjour. S'il est constaté un état parasitaire préjudiciable à la bonne hygiène de la pension, ou un problème de santé, l'animal subira au frais du propriétaire une désinfection ou une visite vétérinaire.

Article 3 : Conditions de refus et d'acceptation de l'animal

Nous nous réservons le droit de **refuser l'entrée** d'un animal qui se révélerait **malade ou contagieux**, même si votre séjour est réservé et payé.

Les chiens **destructeurs** et **aboyeurs** ne sont **pas acceptés** à la pension et si votre chien n'est **pas 100% sociable** avec ses congénères la pension Hôtel les ptites pattounes se donne le droit de **refuser l'animal** pour assurer la sécurité de tous.

Les **femelles** peuvent être **acceptées** si elles sont en **chaleurs** (selon les disponibilités des places), un supplément peut être demandé, les propriétaires de chiennes non stérilisées doivent stipuler **la date des dernières chaleurs** sur le contrat et le jour de l'entrée en pension de celles-ci.

Pour les nouveaux pensionnaires, **deux journées** d'essai consécutives sont obligatoires pour pouvoir valider ou non le séjour de votre animal.

Article 4 : Chiens catégorisés

Les chiens catégorisés sont acceptés si le propriétaire rassemble toutes les conditions légales à la détention de ce type de chien. Une muselière adaptée au chien sera remise lors de son entrée en pension ainsi que tous les documents régularisés de l'animal dont une copie de l'assurance responsabilité civile.

Article 5 : Mauvais comportements

Tout **mauvais comportement** sera rédhibitoire. La **garde** sera **annuler** et le pensionnaire devra être récupéré rapidement par le propriétaire ou le contact d'urgence (mentionné dans le contrat) si le pensionnaire :

- Est agressif avec ses congénères, humains et lapins
- Chevauche en continu ses congénères
- Est destructeur
- Est mal propre (fait ses besoins à la maison) ou marquages urinaires (dans la maison)
- Aboie excessivement
- Est fugueur
- Ne sait pas rester seul en cas d'absence ou lors du nettoyage des locaux

Si **personne** n'est **disponible** pour venir le récupérer, il sera alors **déposé** dans une autre **pension avec box**.

Le propriétaire de l'animal est conscient des **avantages** mais aussi des risques liés à la garde en pension canine dite «familiale», soit **l'absence de boxes** individuels et le quotidien des chiens en communauté.

Malgré une sélection rigoureuse des pensionnaires, les animaux étant des êtres vivants ayant chacun un caractère propre, le **risque zéro** n'existe pas. C'est donc en connaissance de cause que le propriétaire confie son animal.

Le propriétaire s'engage à informer la pension de tout risque que peut présenter son animal dans tous les domaines, notamment caractériel et physiologique.

Article 6 : Objets personnels

Nous acceptons les **objets personnels** (tapis, corbeilles, caisses de transports,...) mais nous déclinons toute responsabilité en cas de dégradation.

Article 7 : Fugue

Le propriétaire confie son animal en connaissant la hauteur du grillage du jardin (minimum 1m50, maximum 1m60), donc **en cas de fuite** la responsabilité de la pension ne peut pas être engagée.

Si malgré notre vigilance un chien fugue du jardin clôturé, Hôtel les ptites pattounes s'engage à avertir les propriétaires et à prendre les **mesures nécessaires** à sa recherche (SPA, refuges, police, gendarmerie, fourrière, vétérinaires, réseaux sociaux...)

Un chien qui veut fuguer en trouvera toujours le moyen.

Il devra être récupéré rapidement par le propriétaire ou contact d'urgence (mentionné dans le contrat).

Article 8 : Destruction

En cas de **détérioration** des biens de la pension causée par l'animal et nécessitant une **réparation** ou **remplacement**, le propriétaire de l'animal **prendra en charge les frais** via son assurance responsabilité civile.

Si les détériorations deviennent ingérables, le pensionnaire devra être récupéré rapidement par le propriétaire ou le contact d'urgence (mentionné dans le contrat).

Chapitre 2 – Pension Nac

Article 1 : Vaccination

La vaccination des lapins/cochons d'Inde **n'est pas obligatoire**, mais vivement **conseillée**. Si un lapin/cochon d'Inde est contaminé durant son séjour par la myxomatose, VHD 1 ou 2, Hôtel les ptites pattounes ne sera tenu pour responsable.

Article 2 : Antiparasitaire et vermifuge

Hôtel les ptites pattounes recommande vivement de faire **vermifuger et traiter contre les puces et tiques** votre lapin régulièrement. En cas de stress important, l'encéphalitozoon cuniculi, petit protozoaire qui se trouve dans le sang des lapins et qui se trouve essentiellement dans le cerveau et les reins, peut se réveiller et causer des soucis très importants, comme un syndrome vestibulaire, paralysie/faiblesse de l'arrière train, soucis ophtalmique...

Article 3 : Alimentation

Hôtel les ptites pattounes souhaite que chaque pensionnaire garde ses habitudes alimentaires afin de ne pas provoquer de **problèmes de digestion**, un changement d'alimentation passe toujours par une transition. Le propriétaire **doit fournir l'alimentation** en quantité suffisante pour le séjour.

Article 4 : Objets personnels

Vous devrez **apporter ses objets personnels** tels que cabane, jouets, tapis, alimentation et litière.

Les bacs à litière, râteliers et gamelles sont fournis par Hôtel les ptites pattounes, le tout nettoyés et désinfectés.

Mais vous pouvez si vous le souhaitez apporter leurs bacs, râteliers et gamelles.

Chapitre 3 – CGV communes aux chiens et Nacs

Article 1 : Maladies et accidents

Le propriétaire s'engage à **avertir** la pension des éventuels **problèmes de santé**, problème **caractériel** ou **traitements** vétérinaires propre à son animal.

En cas de **maladie, accident ou blessure** de votre animal survenant pendant la durée du séjour dans notre établissement, le **propriétaire** nous donne le **droit** de faire procéder aux **soins** estimés nécessaires par la Clinique Vétérinaire de la Pension ou par le vétérinaire précisé par le propriétaire. Les **frais** découlant de ces soins (transport, visite, soins et médicaments) devront être **remboursés** par le propriétaire sur présentation des justificatifs émanant du vétérinaire.

Si tel n'était pas le cas le **chèque de caution** servirait à **rembourser** en tout ou parti les frais engagés.

L'hygiène et la désinfection des bâtiments étant assurés quotidiennement, la pension décline toutes responsabilités en cas de maladie.

Dans les cas suivants : torsion d'estomac, crise cardiaque, stress consécutif à l'éloignement, maladies liées à un état physiologique déficient, etc... la pension ne peut être tenue pour responsable du décès ou du mauvais état de l'animal.

Aucune responsabilité ne peut être retenue contre la pension canine Hôtel les ptites pattounes en cas de mésentente et de conflits entre les chiens et ne peut dans ce cas être tenue pour responsable.

Le propriétaire de l'animal doit être couvert en responsabilité civile pour ce dernier, reste responsable de tous les dommages éventuels causés durant le séjour en pension.

Article 2 : Décès de l'animal

En cas de **décès** de l'animal, une **autopsie** peut être réalisée sous la demande du propriétaire qui déterminera les causes du décès, les **frais** seront à la charge du propriétaire.

Un compte rendu sera établi par le vétérinaire et une attestation vous sera délivrée, ceci à votre charge.

Les animaux âgés de plus de 6 ans pour les chiens de grandes races ou de plus de 12 ans pour les chiens de petites et moyennes races ne seront pas autopsiés sauf demande expresse du déposant.

Hôtel les ptites pattounes **accepte** les chiens très **âgés**. Le propriétaire est conscient que son animal, fragile par son âge, peut ne pas supporter un changement de ses habitudes, ou une montée soudaine de stress, pouvant entraîner une nouvelle pathologie, ou un décès.

Article 3 : Abandon

Au cas où l'animal ne pourrait être repris à la date prévue au contrat, le **client s'engage** à en aviser la pension canine Hôtel les ptites pattounes et à **payer le surcoût** de garde selon le tarif en vigueur.

A défaut, 8 jours après la date d'expiration du contrat, l'animal sera considéré comme abandonné, et sera confié à un organisme de recueil des animaux.

Il sera déposé une **plainte pour abandon** d'animal au commissariat le plus proche au cas où il devait arriver que certains propriétaires peu scrupuleux ne viennent pas rechercher leur animal dans le délai imparti.

Le chèque de caution sera encaissé par la pension Hôtel les ptites pattounes pour dédommagement.

Article 4 : Tarifs et Réservations

Pour toute demande de garde, **deux journées d'essai** consécutives sont **obligatoires** pour pouvoir valider ou non le séjour de votre animal (valable uniquement pour les chiens).

Une fois les journées d'essai terminées et validées, nous vous enverrons le devis par mail ainsi que le contrat et les autres documents (CGV, fiche d'information concernant votre animal et le RIB), le montant des arrhes correspondant à 50% de la somme total du séjour figure dans le contrat, et devront être versés à la date indiquée dans le contrat. Une fois la date butoir dépassée et n'ayant pas reçu les arrhes, nous nous donnons le droit d'annuler votre demande de garde et nous laisseront la place à un autre animal.

Tout séjour doit faire l'objet d'une **réservation** qui ne sera effective qu'après **encaissement** des **arrhes** de 50% du montant estimé HT.

Une fois les arrhes versés, **ils ne sont pas remboursables** en cas d'annulation, sauf en cas de décès de l'animal sur justificatif vétérinaire.

Tout séjour réservé est dû et ce, même si le propriétaire reprend son animal de manière anticipée.

En cas de **prolongation**, celle-ci se fera avec notre accord et selon les places disponibles, le propriétaire s'engage à **payer le surcoût**.

Le souscripteur prévoit un **chèque de caution** d'un montant de **200 euros** ceci dans le but d'éviter tout risque d'abandon de l'animal et s'engage à venir rechercher son animal dans le délai établi par les deux parties.

Le chèque de caution peut être également **encaissé** s'il y a eu des **dégradations** causés par l'animal et que les propriétaires ne remboursent pas, il peut être encaissé également si le propriétaire ne rembourse pas les frais vétérinaires.

Le **solde** de la pension est à **régler** lors de **l'entrée** dans les lieux de l'animal.

En cas d'absence du solde du paiement lors de l'entrée du chien en pension, l'annulation du séjour sera systématique sans restitution des arrhes versées.

Le **paiement** pourra être effectué soit par **chèque**, soit en **espèces** soit par **virement bancaire**.

Le jour d'entrée et le jour de sortie seront facturés quel que soit l'heure d'arrivée ou de départ de l'animal.

Il est rappelé que les frais médicaux ou de chirurgie sont à la charge du propriétaire de l'animal.

Les croquettes sont amenées par le propriétaire, s'il en manque ou si celui-ci oublie de les amener, elles seront facturées à hauteur de 3 euros/jour quel que soit la race.

Le prix journalier comprend l'hébergement, les friandises, les jouets mis à disposition, les promenades, avec ou non le transport sécurisé en voiture (si promenade à l'extérieur).

Pension (+ de 10h de garde, nuit comprise)	
Tarif semaine	20€/jour/chien (si plusieurs chien de la même famille + 15€/chien supplémentaire)
Tarif week-end et jours fériés	25€/jour/chien (si plusieurs chien de la même famille +20€/chien supplémentaire)
Crèche (- de 10h de garde)	
Tarif semaine	10€/jour/chien (si plusieurs chien de la même famille +5€/chien supplémentaire)
Tarif week-end et jours fériés	15€/jour/chien (si plusieurs chien de la même famille +10€/chien supplémentaire)
Les 2 journées d'essai consécutives (nuit comprise) : 40€	
Supplément croquettes	3€/jour
Pension Nacs	
Enclos lapin (1m75x70cm)	5€/jour
Cage cochon d'Inde (1m40x50cm)	5€/jour
Animal supplémentaire	+3€/animal supplémentaire qui sont de la même famille et dans le même enclos.
Supplément légumes	+2€/jour/animal

Article 5 : Horaires

Les arrivées et les départs se font **uniquement** sur **rendez-vous**, du :

Lundi au **vendredi** de 7h à 20h30

Samedi, dimanche et **jour férié** de 8h à 19h

En cas d'entrée ou sortie en dehors des horaires d'ouverture, celle-ci se fera sur préavis et selon nos disponibilités. Pour une bonne organisation, et pour permettre de consacrer le temps nécessaire dont ont besoin nos pensionnaires, nous vous demandons de bien respecter l'horaire du rendez-vous.

En cas de **retard**, merci de nous **prévenir** dans les plus brefs délais. Hôtel les ptites pattounes prévoit ses journées en fonction des rendez-vous fixé avec vous ou autres rendez-vous prévus (vétérinaire, promenade etc..).

Si vous avez de l'avance sur l'heure prévue et que je ne vous ouvre pas la porte après que vous ayez sonné/toqué, c'est que je suis occupé. Dans ce cas, merci de patienter sans toquer/sonner plusieurs fois de suite, afin d'éviter de faire aboyer les chiens et par respect pour le voisinage.

A votre arrivé, les chiens devront être tenus en laisse afin d'éviter qu'ils aillent voir les autres chiens au grillage ou qu'ils aillent se balader dans la rue, cela pourrait créer une excitation générale, conflits...

Chapitre 4 – Visites à domicile

Article 1 : Présentation de la prestation

Hôtel les ptites pattounes propose un **service de visites à domicile** pour chiens, chats et Nacs (Rongeurs, lapins, cochons d'Inde, furêt, poissons et oiseaux).

La prestation comprend :

- Le renouvellement de l'eau et de la nourriture
- Le nettoyage ou remplacement de la litière
- Les soins (suivi d'un traitement médical) selon la prescription du vétérinaire
- Caresses, jeux, promenades, brossage (si besoin)
- Des services annexes tels que l'ouverture et la fermeture des volets, la relève du courrier, l'arrosage des plantes intérieurs et/ou extérieurs et au besoin passage de l'aspirateur/nettoyage du sol.

Hôtel les ptites pattounes assurera un passage à **heure fixe uniquement pour les animaux sous traitement** nécessitant une administration à heure fixe. Dans tous les autres cas, le client ne saurait imposer un passage à heure fixe.

La prestation s'effectue dans un périmètre de 30km autour de Bouconville-sur-madt 55300.

Article 2 : Pré-visite

Hôtel les ptites pattounes effectue une **pré-visite obligatoire** au domicile du client.

Elle permet :

- D'avoir un premier contact avec le client et l'animal.
- De connaître les besoins particuliers de l'animal et ses habitudes.
- De répondre aux différentes interrogations du client.
- De me remettre un jeu de clef en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes les informations nécessaires pour entrer dans le domicile.
- De me remettre le restant du règlement

Article 3 : Engagement, obligations et responsabilités du client

Le client **s'engage** à fournir :

- Un jeu de clef en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes les informations nécessaires pour entrer au domicile.
- Le nom d'une personne à contacter en cas de problème au domicile du client.
- Le carnet de santé de l'animal, une cage de transport.
- Dans des quantités suffisantes la litière, la nourriture, les produits d'hygiène et d'entretien nécessaire à l'animal et ses accessoires (brosses, jouets, pelle à litière, produits de nettoyage, etc...), le cas échéant l'ensemble du traitement médical ainsi que l'ordonnance prescrite par le vétérinaire.
- Pour la promenade du chien, un collier, un harnais (s'il en a un), une laisse et des sacs permettant de ramasser les déjections.

Tout **achat** nécessaire à la bonne réalisation de la prestation devra être **remboursé** par le **client**. Ces frais seront majorés par un coût de déplacement en plus de la facturation des produits achetés.

Article 4 : Annulation, retour anticipé ou prolongation de la prestation

En cas d'**annulation** de la prestation par le client les arrhes ne seront pas remboursées, sauf si décès de l'animal sous justificatif du vétérinaire.

En cas de **départ** ou **retour anticipé** (avant la date prévue au contrat), le client s'engage à en informer Hôtel les ptites pattounes le plus tôt possible, la prestation reste due dans son intégralité, **aucun remboursement** ni avoir ne seront effectués.

En cas de **prolongation** de la prestation (après la date prévue au contrat), le client s'engage à en informer Hôtel les ptites pattounes le plus tôt possible, Hôtel les ptites pattounes sera libre d'accepter ou non cette demande. La prestation sera effectuée aux mêmes conditions établies lors du contrat initial et facturée en supplément suivant le tableau des tarifs de prestation. Le client s'engage à **payer le surcoût**.

En cas d'**annulation** de la prestation par Hôtel les ptites pattounes entre la pré-visite et avant l'exécution des prestations, le montant de la prestation, versé lors de la pré-visite sera **remboursé**. Dans ce cas, aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être réclamée à Hôtel les ptites pattounes.

En cas de retard ou d'annulation dus à un évènement indépendant de la volonté d'Hôtel les ptites pattounes, sa responsabilité ne saurait être engagée (maladie, panne de véhicule, impossibilité d'accès au lieu de la prestation, conditions climatiques difficiles, ou tout autre évènement empêchant une circulation normale). En cas d'impossibilité d'accès au domicile du client suite à une négligence de sa part, la prestation non effectuée sera due en dédommagement

Article 5 : Mauvais comportement, destructions

Si pendant les visites à domicile, l'animal devient **dangereux** pour moi, ou a été agressif envers moi je me devrais **d'arrêter** les **visites** pour ma sécurité.

Vous devrez alors **contacter** une personne qui pourra continuer les visites à domicile ou prendre en charge l'animal chez lui.

Article 6 : Maladies, accidents et décès

En cas de **maladie**, le client **s'engage** à informer en détails Hôtel les ptites pattounes de l'état de santé de l'animal. Hôtel les ptites pattounes se réserve le **droit de refuser la prestation** notamment en cas de maladies contagieuses pouvant contaminer les autres animaux de la clientèle comme le Typhus ou le Coryza ou de l'accepter si la maladie est clairement identifiée par un vétérinaire et non-transmissible.

En cas de besoin (**maladie, accident, décès**), le client donne tous pouvoirs à Hôtel les ptites pattounes pour prendre les mesures nécessaires afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez son vétérinaire ou un vétérinaire de garde si son état de santé semble l'imposer. Les frais vétérinaires et de déplacement seront à la charge du client et devront être **remboursés** sur présentation de la facture correspondante. Hôtel les ptites pattounes ne peut être tenue pour responsable du décès ou du mauvais état de l'animal.

Article 7 : Tarifs et réservations

La prestation doit faire l'objet d'une **réservation** qui ne sera effective qu'après **encaissement** des **arrhes** de 50% du montant estimé HT.

Le restant du règlement se fera le jour de la pré-visite, avec une remise des clefs.

Le **paiement** pourra être effectué soit par **chèque**, soit en **espèces** soit par **virement bancaire**.

Visites à domicile		
1 visite/jour	2 visites/jour	3 visites/jour
15mn → 8€*	15mn → 13€*	15mn → 18€*
30mn → 13€*	30mn → 23€*	30mn → 33€*
45mn → 18€*	45mn → 33€*	45mn → 48€*
1H → 23€*	1H → 43€*	1H → 63€*

*frais de déplacement non compris

Déplacement : 0.50cts/km (les 10 premiers km sont offerts)

Article 8 : Remise et restitution des clefs

La **remise** d'un jeu de **clé** s'effectuera par le client au moment de la **pré-visite**.

Certains clients préfèrent laisser les clés ou la responsabilité d'ouvrir la porte de leur domicile, à une personne de confiance. Hôtel les ptites pattounes s'acclimate aux préférences de chacun. Le nom ainsi que le numéro de téléphone de la personne de confiance sera renseigné dans le contrat.

La **restitution** du jeu de **clé** au client s'effectuera à la fin de la prestation de service. Cette remise peut s'effectuer soit en **main propre**, soit à la **personne de confiance** (dont le nom et le numéro de téléphone aura été renseigné dans le contrat), soit par un dépôt d'une enveloppe contenant les clés dans la **boîte aux lettres**.

Article 9 : Photos et vidéos

Au cours de l'exécution de ses prestations, Hôtel les ptites pattounes peut être amené à **photographier** vos animaux aux fins de preuves de la bonne exécution du service.

Sans manifestation contraire de votre volonté, ces photos pourront servir à alimenter le **site et réseaux sociaux**.