



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET RÈGLEMENT



Le Dog Hôtel Resort est représenté par Mme GRANGAN Angélique titulaire du Certificat d'Etude Technique de l'Animal de Compagnie 45- 255 actualisé, Transport Animaux Vivant Autorisation préfectorale. Les personnes qui travaillent au sein du complexe possèdent l'ACACED ou un équivalent (Bac pro GESCF). Notre équipe est professionnelle et formée au secourisme canin et félin.

### 1. CONDITIONS D'ADMISSION

Le client certifie être le propriétaire de l'animal et atteste de l'exactitude des informations fournies.

Tout animal entrant dans l'établissement a plus de trois mois, doit être muni de sa carte d'identification, son carnet et passeport de vaccination. Les animaux sont obligatoirement tatoués ou identifiés par puce électronique lisible au lecteur.

Vaccins pour les chiens : CHPPIL, Toux de chenil, Rage. Vaccins pour les chats : TCL (typhus, coryza, leucose).

Les animaux doivent avoir bénéficié d'un traitement anti parasitaire et vermifuge de moins de 2 mois avant de séjourner au Dog Hôtel Resort.

Les chiens de 2ème catégorie doivent fournir en plus du passeport et de la carte I-Cad : les originaux de l'évaluation comportementale, l'attestation d'assurance responsabilité civile et la déclaration en mairie.

La stérilisation n'est pas requise, cependant le propriétaire se doit avant l'arrivée de sa chienne de nous prévenir de la possibilité des chaleurs. La date des dernières chaleurs sera notée sur le contrat. Le personnel ne pourra pas être tenu responsable d'éventuels accidents de reproduction compte tenu du concept de sorties collectives.

Si l'animal n'est pas à jour de vaccination, ou qu'il est malade, contagieux, préjudiciable, agressif, nous nous réservons le droit de mettre un terme au contrat et d'interrompre la prestation sans compensation financière. Le propriétaire doit informer le personnel de l'établissement de toutes particularités telles que comportementales, santé, phobies...L'animal doit arriver en bon état général, en forme, propre et sans pathologie non traitée. Si l'animal possède un traitement, le client fournira impérativement l'ordonnance récente afin de continuer à administrer le traitement. (Voir tarifs pour option médicaments).

### 2. RÉSERVATION ET ENGAGEMENT

Afin de s'assurer de la disponibilité et que les conditions d'admission sont respectées, une visite de l'établissement sur rdv est indispensable. Nous vérifions la compatibilité des animaux et notre concept.

Pour les chiens, une journée d'essai est obligatoire avant tout séjour. Cette journée est facturée au prix unique de 11€. Elle a pour but de valider le bien-être de votre chien parmi nous. A l'issue de cette journée, le client remplit et signe le contrat et les conditions générales sans réserve. Un acompte de réservation de 50% du montant du séjour est exigé à la réservation, non réclamé en cas d'annulation.

### 3. HORAIRES, TARIFS ET OPTIONS

Tous les tarifs sont consultables sur place ou sur notre site internet [www.doghotelresort.com](http://www.doghotelresort.com)

L'hébergement est facturé à la nuitée jusqu'au lendemain midi. Tout départ après 14h se verra appliquer un supplément. Les arrivées et départs s'effectuent sur rdv du lundi au samedi de 7h à 12h et de 14h à 19h, les dimanches de 8h à 8h30 et de 18h à 18h30.

Fermé tous les jours fériés et les dimanches veilles de jours fériés (Pâques, Pentecôte...). Dans le tarif de base, est inclu l'hébergement en chambre chauffée ou climatisée en fonction de la saison, gamelles sur support, eau à volonté changée à chaque sortie, sorties en parc de détente toutes les 4 heures avec congénères, jeux (balles, piscine à bouteilles), sollicitations humaines, câlins... Les chats sont en chambre individuelle, ils sont visités un minimum de 3 fois par jour. Litières, gamelles fournies. Options payantes. (Voir liste sur contrat et tarifs). Nous assurons un environnement propre et sain, sollicitations, jeux, câlins aux animaux que nous hébergeons.

Tout séjour entamé est dû. Si le client revient chercher son animal avant la date indiquée sur le contrat, ce dernier ne pourra prétendre à aucune compensation financière, ni remboursement. Les visites des animaux en séjour ne sont pas autorisées.

Toutes demandes particulières et options sont facturées selon les tarifs en vigueur. Le personnel s'efforce de maintenir les animaux propres, cependant n'étant pas responsables d'une météo capricieuse, il se peut que votre chien soit mouillé, ait les pattes et les poils avec de la terre, de l'herbe...Votre chien peut également baver et salir son plastron. Nous pouvons réaliser un bain fin de séjour au tarif indiqué lors de la demande indiquée sur le contrat. Des brossages réguliers gratuits peuvent être effectués si l'animal n'arrive déjà pas non entretenu.

### 4. RÈGLEMENT ET PRESTATIONS

L'établissement ne fait pas crédit. Les prestations sont réglables au dépôt des animaux ou exceptionnellement à la sortie. Les moyens de paiements acceptés sont les suivants : espèces, chèques, cartes bancaires et virements bancaires. Toute facture non soldée dans les deux mois suivant la date de facturation, donnera lieu au paiement de pénalités fixées au taux légal d'intérêt en vigueur, sans qu'il soit question de mise en demeure. A cela s'ajoute 40€ d'indemnité forfaitaire.

### 5. ALIMENTATION ET EFFETS PERSONNELS

L'établissement ne fournit pas l'alimentation. Nous préférons conserver les habitudes alimentaires des animaux. Le propriétaire doit fournir en quantité adaptée au séjour les repas de son (ses) animal(ux). Si l'animal venait à manquer, nous utilisons des croquettes et pâtés ATAVIK. La fourniture engagera des frais (Achat du sac et des boîtes). Ration ménagère autorisée sous condition : boîte hermétique datée. BARF est autorisé à nous prévenir lors de la réservation. Aliments congelés nous consulter. Pour le bien-être des animaux, n'oubliez pas son couchage, jouets, friandises préférées, vêtements avec odeur de la maison... Attention aux destructions, nous ne sommes pas responsables si ces derniers finissent à la poubelle. Nous ne sommes pas responsables d'une mauvaise utilisation des affaires personnelles (ingestion) ni des frais que cela pourrait engendrer. Nous n'assurons pas le nettoyage des couchages.

## 6. MODIFICATION, ANNULATION ET ABANDON

Toute modification des dates d'un séjour doit faire l'objet d'une validation auprès du personnel Dog Hôtel Resort. Un acompte de 50% est versé, à la réservation, non réclamé en cas d'annulation (sauf décès de l'animal sur certificat). Seul un avoir valable sur un autre séjour pourra être délivré si l'annulation s'effectue 60 jours avant de la date du début du séjour de l'animal.

Sans nouvelles de son propriétaire et de la personne de confiance, un animal qui ne serait pas récupéré 7 jours après la date de fin de son séjour sera considéré comme abandonné. Une plainte pour abandon et des poursuites seront engagées. Considéré comme abandonné, nous confions l'animal à un organisme dédié au recueil d'animaux. L'abandon est puni par la loi, passible d'une peine de prison et d'une amende.

## 7. SANTÉ, ACCIDENT ET VÉTÉRINAIRE

Notre concept est basé sur des sorties collectives c'est-à-dire interactions entre congénères. De ce fait le propriétaire accepte que son chien joue avec d'autres et peut éventuellement se faire mal. Le client nous autorisera à faire soigner l'animal qui en aurait besoin, et surtout à le transporter en clinique vétérinaire ou faire intervenir un vétérinaire sur place. Notre obligation est de faire soigner un animal qui en aurait besoin et prévenir le propriétaire. Les frais vétérinaires restant à la charge du propriétaire.

Le propriétaire s'engage à informer le personnel de l'établissement des éventuels problèmes de santé, de pathologies, d'allergies, d'opérations ou autres antécédents et comportements liés à la santé et au bien-être de son animal. Pour tout animal de plus de 11 ans, une décharge vis-à-vis du Dog Hôtel Resort sera exigée. En cas de maladie incurable pouvant conduire à un décès lors de son séjour à la pension, le propriétaire décharge le Dog Hôtel de toute responsabilité.

Le Dog Hôtel Resort décline toute responsabilité en cas de maladies ou décès. Cancers, maladies cardiaques, insuffisance rénale, pulmonaires, torsions, dilatations d'estomac, tumeurs, diabète, thyroïde... L'établissement n'est pas responsable de l'état de santé de l'animal et de son évolution pendant le séjour. La seule obligation est de faire le nécessaire en cas de problème et d'urgence journalière. Le propriétaire autorise le personnel à transporter et faire soigner l'animal même s'il n'est pas joignable dans l'immédiat. Nous nous engageons à prévenir le propriétaire. Nous respectons le vétérinaire traitant dans un rayon kilométrique de 15 km de Saran. En cas d'urgence, la clinique de garde est consultée. Si l'animal doit être hospitalisé, le client gère avec la clinique et prendra en charge les frais. Tous les frais dont nous serions amenés à faire l'avance dans l'intérêt de l'animal restent à la charge exclusive du propriétaire, facture à l'appui.

En cas de maladie, diarrhée, éternuement, toux (hors phénomène allergique signalé), constatée durant le séjour ou si l'état de l'animal nécessite une intervention médicale ou chirurgicale urgente, le propriétaire autorise à prendre toutes les dispositions et mesures d'urgence, concernant son animal, y compris de l'isoler, de le transporter chez le vétérinaire disponible le plus proche.

Dans le cas où une infestation serait détectée durant le séjour sur votre animal (tiques, puces, vers...), cela sous-entend que votre animal n'a pas été traité avant son arrivée, comme cela est exigé, ou que le traitement effectué n'a pas été efficace. Dans ce cas, le propriétaire autorise le personnel du Dog Hôtel Resort à faire traiter, sans délai, l'animal par un vétérinaire. Idem en cas de blessure que l'animal se fera à lui-même durant son séjour, du fait de son comportement : blessure coussinet, griffe, nez râpé, plaies suite frottement grillage ou accessoires, contusion, entorse, plaies de léchage, blessures aux cals, ulcérations de zones en frottement avec le sol, blessure suite panique...

Tous les frais dont nous serions amenés à faire l'avance dans l'intérêt de l'animal restent à la charge exclusive du propriétaire, facture à l'appui. Les fournitures, la consultation, trajets AR et les temps de soins passés par le personnel du Dog Hôtel Resort seront facturés au propriétaire. En cas de décès de l'animal, il sera pratiqué une autopsie, qui déterminera les causes du décès. Elle se fera aux frais exclusifs du propriétaire. Si le propriétaire ne souhaite pas qu'une autopsie soit effectuée, il en fera la demande par écrit au Dog Hôtel Resort.

Le personnel du Dog Hôtel Resort s'engage à informer le propriétaire, ou le contact mentionné sur le contrat, dans les plus brefs délais en cas de maladie, accident, décès de l'animal. Si le propriétaire ou le contact n'est pas joignable, l'établissement ne saurait en être responsable.

## 8. COMMUNICATION, DROIT À L'IMAGE ET PROTECTION DES DONNÉES

Nous n'avons aucune obligation contractuelle de fournir des nouvelles, des photos, des vidéos pendant le séjour. Nous le ferons sur sollicitation du propriétaire dans la limite du raisonnable et ce pendant les heures d'ouvertures du complexe.

Attention au décalage horaire ! Le propriétaire autorise le Dog Hôtel Resort à utiliser l'image de son chien ou chat sur n'importe quel support et réseaux sociaux.

Les clients restent propriétaires de leurs informations fournies. Les données fournies sont confidentielles.

## 9. DOMMAGES, JURIDIQUE

Le propriétaire reste responsable de tous les dommages causés par son animal pendant son séjour au Dog Hôtel Resort, sauf faute grave reconnue imputable à l'établissement. La mise en garde n'a pas pour effet un transfert de responsabilité.

En cas de fugue parce que l'animal aura détruit les installations, bien que conformes à la réglementation, ou escaladé ou creusé, ou encore fugué après avoir blessé un membre du personnel, le Dog hôtel Resort se décharge de toutes responsabilités concernant les suites possibles dues à la fuite de l'animal.

Le jour de sortie du résident, nous ne saurons être responsables des désagréments ou dommages subis par le propriétaire, dans l'enceinte de l'établissement, il doit en avoir la maîtrise lorsqu'il le prend en main (bousculade, salissure des vêtements...).

## 10. ASSURANCE, MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le Dog Hôtel Resort est assuré auprès de la compagnie Générali. Nous sommes membre du SNPCC (syndicat national de la profession chiens & chats). En cas de litige, possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de la consommation auprès du Syndicat.

Je soussigné(e) ..... propriétaire de .....  
avoir pris connaissance des conditions générales et règlement, je déclare les accepter sans réserve.

Date et signature :