



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

Conditions Générales

**La signature du contrat vaut acceptation sans réserve de tous les articles mentionnés.
Merci de bien lire jusqu'au bout.**

Pension Lapins et Cochons d'Inde

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 pattoues ne sera tenu pour responsable.

Article 2 : Antiparasitaire et vermifuge

Hôtel les ptites pattoues 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 important, comme un syndrome vestibulaire, paralysie/faiblesse de l'arrière train, soucis ophtalmique...

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.

Article 4 : 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.

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

Dans les cas suivants : 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.

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 5 : 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.

Hôtel les ptites pattounes **accepte** les lapins et cochons d'Inde 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 6 : 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 7 : 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.

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).

Article 9 : Horaires d'arrivée et de départ / Retards

Pas d'arrivée ni de départ les jours fériés ainsi que le 24 et 31 décembre.

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

Lundi au vendredi de **8h à 18h30**

Samedi et dimanche de **9h30 à 17h30**

En cas d'entrée ou sortie en dehors des horaires d'ouverture, celle-ci se fera sur préavis et selon nos disponibilités avec un **supplément de 5€**.

Il faudra impérativement prendre contact avec Hôtel les ptites pattounes **5 jours avant** la date prévue de l'arrivée de votre animal pour prévoir d'un rendez-vous. Sans nouvelle de votre part, Hôtel les ptites pattounes sera obligé d'annuler le séjour de votre animal.

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.

Pour les retards de plus 15min sans prévenir la pension Hôtel les ptites pattounes, un supplément de 5€ sera demandé par quart d'heure de retard.

Article 10 : 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 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.

Article 11 : Tarifs et Réservations

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 **solde** de la pension est à **régler** lors de **l'entrée** dans les lieux de l'animal en espèce, ou par virement instantané la veille de l'arrivée.

En cas d'absence du solde du paiement lors de l'entrée de votre animal 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.

L'alimentation et la litière sont amenées par le propriétaire, s'il en manque ou si celui-ci oublie de les amener, elles seront facturées à hauteur de 0.50 euros/jour.

Le prix journalier comprend l'hébergement, les sorties dans les parcs à l'extérieur, les gamelles, bacs à litière, râteliers mis à disposition et les légumes frais.

Pension Lapins et Cochons d'Inde		
Pièce en liberté (12m²)	10€ / jour / animal (légumes frais inclus)	
Enclos parc (2m40 x 1m60)	9€ / jour / animal (légumes frais inclus)	
Enclos (1m75 x 70cm)	8.50€ / jour / animal (légumes frais inclus)	
Cage (1m40 x 50cm)	8 € / jour / animal (légumes frais inclus)	
Animal Supplémentaire	+ 4€ / animal supplémentaire qui sont de la même famille et dans le même enclos/pièce ou cage	
Fourniture Foin	0.50 € / jour / animal	
Fourniture litière	Chanvre	Granulé de bois
	0.50 €/ changement de litière	0.50 €/ changement de litière
Coupe de griffe	5 € / animal	
Sorties en parc extérieur	0 €	
Brossage	0 €	
Prise de médicament	0 €	

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, furet, poissons et oiseaux), poules etc...

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 pres-

tation 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 : Vaccination

La vaccination n'est **pas obligatoire**, mais vivement **conseillée**.

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

Dans les cas suivants, la responsabilité de la pension Hôtel les ptites pattounes ne pourra pas être engagée en cas de fugue, maladie ou décès de l'animal.

Article 6: Antiparasitaire et vermifuge

Il est recommandé de vermifuger votre animal et de lui faire un traitement antiparasitaire puces et tiques régulièrement. Si l'animal a des **parasites après** la garde, c'est que le **traitement** antiparasitaire effectué **n'a pas été efficace**, donc la pension dégage toutes responsabilités.

Article 7 : 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.

En cas de **détérioration** des biens 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.

Article 8 : Maladies, accidents et décès

Le propriétaire s'engage à **avertir** Hôtel les ptites pattounes des éventuels **problèmes de santé**, problème **caractériel** ou **traitements** vétérinaires propre à son 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 **maladie, accident ou blessure** de votre animal survenant pendant la durée de la prestation, le **propriétaire** nous donne le **droit** de faire procéder aux **soins** estimés nécessaires par la Clinique Vétérinaire d'Hôtel les ptites pattounes 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. Dans les cas suivants : torsion d'estomac, crise cardiaque, stress consécutif à l'éloignement, maladies liées à un état physiologique déficient, etc... Hôtel les ptites pattounes ne peut être tenue pour responsable du décès ou du mauvais état de l'animal.

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.

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.

Article 9 : Tarifs, réservations et horaires

Hôtel les ptites pattounes commence ses visites à domicile à partir de **8h jusqu'à 20h30**.

Si vous avez besoin d'une visite à domicile en dehors de ses horaires la (avant 8h et après 20h30), un **supplément de 5€** sera demandé par visite.

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

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

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.

Toute prestation réservée est dû.

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

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 → 14€*	15mn → 20€*
30mn → 13€*	30mn → 24€*	30mn → 35€*
1H → 23€*	1H → 44€*	1H → 65€*
1H30 → 33€*	1H30 → 64€*	1H30 → 95€*

*frais de déplacement non compris

Déplacement : 0.50cts/km

Supplément Noel et Nouvel An	24,25,31 décembre et 01 janvier : + 5€ / jour
Supplément jours fériés	+ 5€/ jour

Article 10 : 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 11 : 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**.