



1. Généralités

1.1 Réservation en Ligne :

Les réservations doivent être effectuées exclusivement en ligne via notre site internet et l'intermédiaire de Kookie Pet ou en téléchargeant l'application MyKookie.

1.2 Validation des Séjours :

Les séjours sont soumis à une validation manuelle. Pour les nouveaux clients, la réservation ne sera confirmée qu'après réalisation de la pré-visite obligatoire, effectuée dans les 5 jours suivant la réservation. Sans pré-visite dans ce délai, la pension ne pourra garantir les dates de séjour.

1.3 Prolongation de Séjour :

En cas de prolongation de séjour, le paiement supplémentaire doit être effectué le jour même. Sans nouvelle du propriétaire, le chien sera considéré comme abandonné.

1.4 Chiens de Catégorie :

Les chiens de 1ère et 2ème catégorie sont formellement interdits à la pension.

1.5 Identification et Documents :

L'identification de l'animal par puce électronique ou tatouage ainsi que la remise du carnet de santé et de la carte ICAD sont impératives. En cas de non-présentation de ces documents, l'animal sera refusé et le séjour sera dû en totalité, sans possibilité de remboursement.

1.6 Vaccins Obligatoires :

Pour toute admission en pension, les vaccinations suivantes sont strictement obligatoires : Maladie de Carré, Hépatite de Rubarth, Leptospirose, Parvovirose, (Vaccins annuels) + **TOUX DU CHENIL OBLIGATOIRE, vaccin supplémentaire** (Pneumodog, Novibac, Bronchischield). Ces vaccins doivent être administrés au moins 10 jours avant l'entrée en pension. Exception faite pour la vaccination contre la Toux de Chenil en intra-nasale ou buccale qui doit être effectuée au plus tard 3 jours avant l'arrivée. Aucun animal ne sera admis sans preuve de vaccination complète.

1.7 Traitement Antiparasitaire :

Un traitement antiparasitaire est impératif. La pension n'assume aucune responsabilité en cas d'infestation parasitaire ou de maladies contractées. Si un état parasitaire est détecté, l'animal ne pourra pas être gardé à la pension et devra être récupéré dans les plus brefs délais.

1.8 Alimentation :

L'alimentation habituelle doit être fournie pour toute la durée du séjour. En cas de fourniture insuffisante, la pension se réserve le droit de fournir la nourriture nécessaire à 3 euros par repas, frais à la charge du propriétaire.

1.9 Abandon :

Tout chien non récupéré à la date de départ prévue, sans nouvelle du propriétaire, sera considéré comme abandonné et remis à la SPA.

2. Informations et Communication

2.1 Horaires :

Les arrivées et les départs se font uniquement sur rendez-vous dans les plages horaires suivantes :

• Du lundi au Vendredi : 09h00 à 12h00 et 17h à 19h. (Entrées et Sorties)

•Samedi: 17h00 à 19h00 (uniquement pour les entrées)

•Dimanche : 17h00 à 19h00 (uniquement pour les départs) SAUF JOURS FERIÉS (pas d'entrées ni de sorties)

Journée entrée, journée comptée / journée sortie, journée comptée.

Des frais de 25 euros s'appliquent pour les arrivées et départs en dehors des horaires d'ouverture.

2.2 Photos et Réseaux Sociaux :

Le propriétaire autorise la publication de photos de son chien sur le site web et les réseaux sociaux de Comm' chiens & chats.

2.3 Mises à Jour :

Des nouvelles de l'animal peuvent être fournies individuellement, mais la réponse ne sera pas instantanée.
Des vidéos sont régulièrement publiées sur les réseaux sociaux.

LISTE DU MATERIEL A FOURNIR POUR LE SEJOUR:

Chiens	Chats
<ul style="list-style-type: none">- 1 panier de préférence en plastique pour éviter toute destruction *- 1 jouet préféré (<i>qui pourra être perdu ou détruit</i>)- 1 harnais- 1 collier que le chien devra porter à son arrivée * (<i>collier étrangleur interdit</i>)- Croquettes en quantité suffisante *- Le carnet de santé à jour de ses vaccinations + la toux du chenil obligatoire *	<ul style="list-style-type: none">- 1 bac à litière *- Litière *- Croquettes en quantité suffisante *- Le carnet de santé à jour de ses vaccinations *

Règlement du solde de la Facture 48 heures avant l'arrivée de votre compagnon.

- **GAMELLE FOURNIE PAR LA PENSION.**
- **LAISSE ET LONGE FOURNIES PAR LA PENSION.**
- **L'ENSEMBLE DU MATERIEL DEVRA ETRE MIS DANS UN GRAND SAC**
- **INDIQUER NOM DE L'ANIMAL SUR LES ACCESSOIRES (signaler par *)**

Votre compagnon profitera de balades et sorties quotidiennes HORS de la pension UNIQUEMENT si le responsable considère qu'il ne mettra pas son intégrité physique en danger (exemple : chien qui court après les voitures et se jette sur les roues).

Si le chien peut représenter un risque lors des sorties en balade pour lui ou la personne qui le promène HORS de la pension, il bénéficiera d'un espace clôturé de plus de 2000 m² avec accès libre à l'espace Bergerie pour se reposer et s'abriter.

3. Socialisation et comportement :

Les chiens doivent être parfaitement socialisés pour être intégrés en groupe. Les propriétaires acceptent les risques de griffures, morsures, et autres incidents éventuels. La pension met tout en œuvre pour assurer un environnement sécurisé.

3.1 Agressivité :

La pension se réserve le droit d'exclure tout chien agressif ou dangereux pour lui-même, les autres animaux ou le personnel. Le propriétaire devra trouver une solution alternative ou récupérer l'animal immédiatement après notification, et assumer tous les frais relatifs à cette situation.

Tout vice caché (problématique comportementale pouvant nuire au bon fonctionnement de la pension) non précisé par écrit (sur contrat de garde) par le propriétaire le jour de la pré-visite engendrera une annulation de la garde de l'animal. Le propriétaire s'engage ainsi à récupérer ou faire récupérer par un tiers son animal dans les plus brefs délais.

3.2 Incidents :

En cas de bagarre, les frais vétérinaires seront à la charge des propriétaires des chiens impliqués. En acceptant les présentes CGV, vous vous engagez à régler les frais causés par votre chien à un autre animal.

3.3 Sécurité des Clôtures :

Les propriétaires certifient que les infrastructures et les clôtures sont adéquates pour garantir la sécurité de leur animal. La pension décline toute responsabilité en cas de fuite de l'animal par escalade ou en creusant.

4. Santé

4.1 Chienne en Chaleur :

Les chiennes en chaleur ne sont **pas acceptées** en pension.

En cas d'omission ou si les chaleurs sont détectées pendant le séjour, **la chienne devra être récupérée immédiatement** par le propriétaire, **sans possibilité de remboursement**.

A compter de Janvier 2025 = Les mâles non castrés de moins de 8 mois ne seront plus acceptés à la pension SAUF A L'APPRECIATION DU RESPONSABLE DE LA PENSION.

4.2 Maladie :

Tous les frais de consultation et de soins vétérinaires en cas de maladie seront à la charge du propriétaire.

L'animal sera pris en charge par le vétérinaire référent, Frédéric LE FOURNIER, Route de Toulouse, 31460 SAUSSENS. TEL : 05.61.20.67.21.

4.3 Soins :

La pension prodiguera uniquement les soins nécessaires sur prescription vétérinaire. Les frais associés restent entièrement à la charge du propriétaire. **Un supplément de 2 euros/jour est facturé pour les traitements médicamenteux.**

Si celui en charge de la garde a dû effectuer des dépenses pour l'entretien de l'animal (frais de vétérinaire ou autres), le propriétaire sera tenu de les lui rembourser.

4.4 Intervention Médicale Urgente :

En cas d'urgence médicale ou chirurgicale, la pension prendra les mesures nécessaires, mais les frais seront entièrement à la charge du propriétaire.

4.5 Séjour Long :

Pour les séjours de plus d'un mois, le traitement anti-puces sera maintenu et des contrôles vétérinaires pourront être effectués, aux frais du propriétaire.

4.6 Décès :

La pension décline toute responsabilité en cas de décès dû à une maladie, un accident, ou ingestion de corps étranger. En cas de décès, une autopsie pourra être réalisée et les frais d'incinération seront à la charge du propriétaire.

4.7 Frais de Déplacement :

- ❖ Tout déplacement (soins vétérinaires, retour domicile, laverie ou transfert de pension) sera facturé au tarif forfaitaire de 10 euros en dessous de 12 km. Au delà et jusqu'à 50 km, un tarif de 0,65€ sera appliqué par kilomètre supplémentaire.
- ❖ Les temps d'attente chez le vétérinaire sont facturés au tarif de cinq (5) euros la demi-heure. Toute demi-heure entamée est due dans son intégralité.

5. Paiement et remboursement

5.1 Arrhes et Règlement du solde:

Le propriétaire devra payer les arrhes à hauteur de 50% pour valider la réservation.

Le solde devra être réglé, **48 heures avant l'arrivée de l'animal.**

À défaut, l'admission sera refusée.

Les arrhes ne sont pas remboursables.

Le client s'engage à honorer la facture prévue pour la garde dans son intégralité sauf décès de l'animal avant la période de séjour. Fournir obligatoirement l'attestation de décès.

5.2 Remboursement

1. Annulations

- Seules les réservations annulées **au moins 21 jours avant** la date d'arrivée pourront prétendre à un **remboursement du solde** (hors arrhes).
- Toute annulation effectuée **dans les 21 jours précédant l'arrivée** ne donnera lieu à **aucun remboursement**.
- Les **arrhes versées à la réservation ne sont jamais remboursées**, quelle que soit la date ou la raison de l'annulation par le client.

2. Cas excluant tout remboursement

Aucun remboursement total ou partiel ne sera accordé dans les cas suivants :

- **Vaccinations non à jour** : Tout chien dont les vaccinations obligatoires ne sont pas à jour sera refusé sans remboursement.
- **Traitements antiparasitaires absents** : En l'absence de traitement anti-puces et vermifuge récent, l'accès à la pension pourra être refusé sans remboursement.
- **Papier d'identification et carnet de santé** : En l'absence de ces documents, l'animal sera refusé sans compensation financière.
- **Agressivité ou non sociabilité** : Tout comportement jugé incompatible avec la vie en collectivité (agressivité, intolérance aux congénères ou humains, anxiété de séparation) entraînera un refus ou un renvoi chez la personne de confiance choisie lors de l'inscription sur Kookie, dans les plus brefs délais.

Sans personne de confiance indiquée, le chien sera dirigé vers une autre pension, aux frais du propriétaire. (La ferme de Charlotte, les Famonadyns).

- **Vices cachés non déclarés** : Aucun remboursement ne sera effectué si le chien présente un comportement ou un problème non signalé à la réservation.
 - **Exemples** : chien qui escalade les clôtures, qui attaque ses congénères, qui détruit le matériel, qui fugue, etc.
- **Retard ou absence du client** le jour de l'arrivée ou du départ sans notification préalable : aucun remboursement ni avoir.
- **Changements de dates répétés** : En raison de modifications fréquentes des dates d'arrivée ou de départ, la règle est : **journées posées = journées payées**. Aucun remboursement ni avoir ne sera accordé.
- **Comportement destructeur** : En cas de dégradation du matériel de la pension par le chien, les frais de réparation ou de remplacement seront à la charge du propriétaire. Aucune compensation ne sera accordée pour les jours de garde non utilisés.
- **Chienne en chaleur**.

6. Clause de Responsabilité et assurances

6.1 Pension Canine

La pension s'engage à apporter à chaque chien accueilli les soins, l'attention et la surveillance nécessaires à son bien-être, conformément aux règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'animal.

Toutefois, **la responsabilité de la pension ne saurait être engagée** dans les cas suivants :

- Si le chien présente un comportement agressif ou imprévisible non signalé lors de l'inscription.
- En cas de maladie ou blessure survenue malgré une surveillance raisonnable et des conditions sanitaires appropriées.
- En cas de transmission de maladies dont l'animal n'était pas protégé (absence de vaccination ou traitement antiparasitaire à jour).
- En cas de fugue ou d'accident, si celui-ci résulte d'un comportement incontrôlable de l'animal et que les moyens de prévention habituels ont été respectés.
- Pour tout objet personnel laissé avec l'animal (laisse, jouet, coussin...) en cas de perte ou dégradation.

Le propriétaire reste **pleinement responsable des éventuels dommages causés** par son animal à d'autres chiens, aux personnes ou aux infrastructures, sauf faute avérée de la pension.

La pension se réserve le droit de faire appel à un vétérinaire en cas d'urgence. Les frais vétérinaires seront à **la charge du propriétaire**, sauf en cas de faute avérée de la pension.

6.2 Responsabilité des Propriétaires à l'Arrivée et au Départ

Lors de l'arrivée et du départ du chien à la pension, le propriétaire reste **seul responsable de son animal** tant que celui-ci n'a pas été officiellement pris en charge (à l'arrivée) ou qu'il n'a pas été remis au propriétaire (au départ).

À ce titre :

- Le chien doit être **tenu en laisse ou en caisse de transport** dès l'entrée sur le site de la pension, afin d'éviter tout incident (fugue, altercation, accident...).
- **Les enfants doivent rester sous la surveillance directe du propriétaire**. L'environnement de la

pension n'est pas un lieu de promenade ou de jeu.

- **Aucune interaction avec d'autres chiens présents sur le site ne doit avoir lieu** sans l'accord exprès de la pension.
- En cas d'incident causé par le chien (morsure, blessure, dégradation) durant ces phases de transition, **la responsabilité de la pension ne saurait être engagée.**
- Le transfert de responsabilité s'effectue **uniquement au moment où le chien est confié à la pension**, et prend fin **au moment où il est remis à son propriétaire ou à la personne mandatée.**

Le non-respect de ces règles peut entraîner un refus de prise en charge ou une rupture immédiate du contrat de pension, sans remboursement possible.

6.3 Assurance Responsabilité Civile :

Les propriétaires doivent être couverts par une assurance responsabilité civile pour leur animal. Ils demeurent responsables des dommages causés par leur animal durant le séjour.

6.4 Responsabilité Professionnelle :

Comm' chiens & chats est assurée pour sa responsabilité professionnelle auprès de ABEILLE ASSURANCE. En cas de bagarre, Comm' chiens & chats se réserve le droit de décider qui doit régler les consultations et frais de vétérinaire et de les faire payer au(x) propriétaire(s) du ou des chiens fautifs. En réglant les séjours, vous acceptez donc de régler les soins causés par votre chien à un autre chien.

TARIFS 2025

(Augmentation de 10% en 2026 pour la pension chien)

Pension :

- 18€ / jour = chats
- 20€ / jour = PETIT chien (pinscher, chiwawa,) logé à l'extérieur accès illimité à la bergerie.
- 22€ / jour = PETIT chien logé à l'intérieur de la maison *
- 20€ / jour = MOYEN et GROS chien logé à l'extérieur, accès illimité à la bergerie.
- 22€ / jour = MOYEN et GROS chien logé à l'intérieur de la maison *
(*ATTENTION = à l'appréciation du propriétaire de la pension)
- 30€ / jour = chien âgé soins particulier ou chien réactif humains / congénères.

Les jours fériés, une majoration de 1€ sera appliquée.

Pour les réservations de dernière minute :

- **30€ / jour** hors vacances scolaires
- **35€ / jour** pendant les vacances scolaires et jours fériés. *

(*ATTENTION = tarif déterminé à l'appréciation du propriétaire de la pension et après entretien téléphonique avec le propriétaire de l'animal)

Garde sans pré-visite : 30€ / jour

Forfait Nourriture Pension : 5€ / jour = Moyen/Grand chien
3€ / jour = Petit chien.