



Happy Chow
15, Bosson 4190 Werbomont
0455 14 68 26
Happychow.be@gmail.com
www.happychow.be
N° TVA : BE0784.405.445
N° agrément : HK4060448

RÈGLEMENT ET CONDITIONS DE LA PENSION

Les dispositions du présent règlement s'appliquent à toute présence dans les installations de HAPPY CHOW, incluant non limitativement la pension et le salon de toilettage HAPPY CHOW, de votre animal que celui-ci soit sous la garde de HAPPY CHOW ou encore sous la vôtre. Les dispositions de ce règlement font partie intégrante du contrat de services conclu lorsque vous acceptez de laisser votre animal dans les soins de HAPPY CHOW.

À chaque réservation d'un séjour, peu importe la durée, vous recevrez une confirmation par e-mail avec une facture et contrat à renvoyer signé soit par e-mail soit en version papier le jour de l'arrivée de votre animal (merci de préciser si vous n'avez pas d'imprimante afin que je l'imprime).

IL EST IMPORTANT QUE VOUS LISIEZ TOUTES LES CONDITIONS QUI SUIVENT AVEC ATTENTION. SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS CES TERMES ET CONDITIONS, VOTRE ANIMAL NE POURRA PAS ÊTRE REÇU CHEZ HAPPY CHOW.

CONFIRMATION DE RÉSERVATION ET RÈGLEMENT DE LA FACTURE

Pour confirmer une première réservation, vous devez d'abord compléter votre ouverture de dossier, ce qui inclut notamment de devoir fournir : une adresse électronique et un numéro de téléphone valide, le carnet de vaccination de votre animal (en règle selon nos conditions). Il est également fortement recommandé de fournir les coordonnées d'une personne contact en cas d'urgence dans l'éventualité où vous n'êtes pas joignable ; cette personne doit avoir l'autorité de prendre des décisions en votre nom concernant votre animal. Il est également demandé que votre animal passe minimum quelques heures de test chez nous avant la réservation d'un premier séjour afin de voir comment il réagit et lui faire comprendre que vous revenez le chercher et que c'est un lieu de vacances pour lui aussi. Ceci est gratuit.

Le coût du séjour doit être entièrement acquitté le jour de l'arrivée de l'animal. Tous frais supplémentaires encourus durant le séjour (ex. toilettage, achat de nourriture supplémentaire, nuit supplémentaire, soins vétérinaires) devront être réglés au départ de l'animal.

ACOMPTE ET POLITIQUE D'ANNULATION

Un acompte de 30% est demandé lors de la réservation d'un premier séjour à payer en liquide ou sur le compte BE62 0689 4531 6961. La réservation du séjour sera validée lors de la réception de l'acompte. Cet acompte est non remboursable en cas d'annulation moins de 10 jours avant la date de réservation et ne peut être transférable à un autre client ou à un autre service et produit, ni applicable à un séjour ultérieur. L'acompte n'est plus obligatoire par la suite (SAUF en période de forte demande durant les vacances scolaires), nous vous faisons confiance pour nous prévenir le plus rapidement possible si vous devez annuler un séjour chez nous. Après 3 annulations moins de 10 jours avant la date d'arrivée de votre animal, nous reprendrons le système d'acompte pour les futures réservations. Comprenez que nous nous retrouvons avec une place vide et que d'autres personnes auraient souhaiter cette place.

TARIFS ET RÉDUCTIONS

- Chien : 20€/jour
- Chat : 14€/jour
- NAC : 9€/jour

✚ Majoration de 2€/jour pendant les vacances scolaires.

- Réduction long séjour de 10% à partir de 1 mois en pension chez nous.
- Réduction famille de 10% à partir de 2 animaux du même propriétaire.
- Réduction de 10% sur le toilettage si fait pendant le séjour de l'animal.

VACCINS ET EXIGENCES DE SANTÉ DE L'ANIMAL

Une preuve de vaccination à jour est exigée avant toute visite et séjour chez HAPPY CHOW, ainsi que son passeport et carnet de santé. Nous vous demanderons de nous faire parvenir cette preuve à l'avance par mail à happychow.be@gmail.com ou via nos réseaux sociaux avant chaque visite ou séjour afin que nous la validions. Si cette preuve n'est pas conforme à notre politique, nous vous demanderons de vous rendre chez votre vétérinaire afin de faire les vaccins nécessaires le plus rapidement possible. Ceci afin de garantir la sécurité et la santé de chacun de nos pensionnaires et nos propres animaux.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

POUR LES CHIENS :

- Les vaccins suivants sont requis et doivent être à jour : le DHPPi (Maladie de carré, adénovirus, Parvovirose, Parainfluenza) et le Bordetella (BpPi qui correspond à la toux du chenil). Les vaccins doivent avoir été administrés par le vétérinaire le plus rapidement possible afin d'avoir le temps d'agir.
- Les chiens mâles de plus de 9 mois doivent être castrés ou avoir un implant hormonal (à discuter avec votre vétérinaire). Les chiennes en chaleur ne sont pas admises.
- Les chiens ne doivent donc pas démontrer de signes d'agressivité envers les humains et les autres chiens ou les chats.
- Les chiens doivent être en bonne santé (ou sous contrôle).
- Les chiens doivent être exempts de maladie contagieuse et ne pas avoir été récemment en contact avec un animal contagieux.
- Les chiens adultes doivent être identifiés avec une puce électronique.
- Les chiens doivent être traités contre les parasites internes (vermifuge) et externes (puces et tiques).

POUR LES CHATS :

- Les vaccins suivants sont requis et doivent être à jour : la rhinotrachéite, la panleucopénie et la leucose. Les vaccins doivent avoir été administrés par le vétérinaire le plus rapidement possible afin d'avoir le temps d'agir.
- Les chats ayant déjà contractés la rhinotrachéite une fois dans leur vie ne peuvent pas venir en pension.
- Les chats doivent être en bonne santé (ou sous contrôle).
- Les chats qui nécessitent l'administration de médicaments doivent être dociles.
- Les chats doivent être traités contre les parasites internes (vermifuge) et externes (puces et tiques).
- Les chats doivent être identifiés avec une puce électronique.

AUTRES CRITÈRES (CHIENS ET CHATS)

Vous acceptez de nous tenir informés de tout changement apporté sur l'état de santé de votre animal. Toute fausse information peut mettre la santé de votre animal ou celle des autres pensionnaires en péril. Une fausse divulgation de votre part constituera une violation des présentes conditions et la résiliation du séjour de votre animal sans remboursement.

Si la présence de parasites externes (ex : puces) est décelée chez un pensionnaire, un traitement (bain spécial) sera immédiatement donné, et ce, aux frais du client/propriétaire. Dans le cas de parasites internes (ex: vers intestinaux), l'animal sera mis à l'écart des autres pensionnaires et les soins et les médicaments qui devront lui être donnés seront aux frais du client/propriétaire, incluant ceux d'une consultation vétérinaire si celle-ci s'avère nécessaire.

ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS

Nous sommes en mesure d'administrer des médicaments. Il est impératif de fournir les contenants et la posologie exacte transmise par le vétérinaire.

ARRIVÉE-DÉPART

Il est possible d'amener et de récupérer votre animal sur rendez-vous uniquement, du lundi au samedi de 9h à 11h et de 17h30 à 18h30. Les dimanches et jours fériés, la pension est « à bureaux fermés », ce qui veut dire que les pensionnaires sont avec nous mais nous ne faisons pas d'arrivée et de départ ces jours-là. Si vous souhaitez tout de même amener ou reprendre votre animal un dimanche ou jour férié, le tarif du jour sera doublé.

Si vous pensez ne pas pouvoir être à l'heure prévue, ce que nous pouvons comprendre, vous êtes priés de nous en informer dans les meilleurs délais. Pour des changements de plus de 15 minutes, veuillez-nous téléphoner, nous laisser un message le cas échéant ou nous écrire via Messenger sur notre page Facebook. Cet horaire nous permet de bien coordonner nos rendez-vous ainsi que la gestion et surveillance de nos pensionnaires. Nous vous demandons de le respecter !

Prévoyez une quinzaine de minutes pour l'admission et le départ. A l'arrivée, nous vous demanderons :

- Sa nourriture en quantité suffisante pour la durée du séjour dans un contenant hermétique et solide (pas de sac qui peuvent se déchirer) avec le nom de votre animal
- Gamelle non nécessaire sauf si gamelle anti-glouton
- Son carnet de vaccination en ordre
- Laisse et collier et/ou harnais pour les chiens (si le chien n'a qu'un harnais habituellement, mettez-lui un collier également afin de le manipuler plus facilement) avec une médaille avec votre numéro de téléphone.
- Un tissu/couverture avec une odeur qu'il connaît. Je ne prends plus de panier/coussins pouvant être déchirés, nous sommes équipés de panier résistant sur laquelle je mettrais la couverture que vous apporterez.

PRÉSUMPTION DE RISQUE

HAPPY CHOW agit avec diligence et professionnalisme dans les services promulgués aux animaux sous sa garde mais ne peut éviter tous les accidents ou blessures qui peuvent se produire dans le cours normal du séjour à la pension (ex : accident pendant les jeux entre chiens) ou d'un toilettage si le chien est fortement agité. En confiant son animal à HAPPY CHOW, le client/propriétaire reconnaît assumer tous risques de maladies ou blessures pouvant survenir par accident à son animal et se tient également responsable de tous dommages causés aux biens de l'entreprise ou blessures causées par son animal à un autre client/pensionnaire. Nous conseillons fortement à tous propriétaires d'animaux d'avoir une assurance familiale.

Le client/propriétaire reconnaît que la responsable de HAPPY CHOW n'est pas un médecin vétérinaire et ne peut être tenue responsable de la détection ou du diagnostic de maladies ou problèmes de santé qui pourraient se manifester lors du séjour du pensionnaire chez HAPPY CHOW. Le client/propriétaire reconnaît également que les vaccins, bien qu'efficaces dans la plupart des cas, ne protègent pas complètement les pensionnaires des maladies contagieuses.

Dans le cas de maladie contagieuse, l'animal devra être récupéré immédiatement par le client ou la personne contact en cas d'urgence indiquée au dossier. Sinon, il sera automatiquement transféré dans une clinique vétérinaire équipée d'espaces appropriés pour son hébergement (quarantaine). Les frais de transport de HAPPY CHOW à la dite clinique et les frais de pension de la clinique vétérinaire seront aux frais du client/propriétaire. Le client devra aussi assumer les frais d'hébergement pour la journée en cours (peu importe l'heure où l'animal est récupéré) considérant que toute la maison devra être désinfectée. HAPPY CHOW remboursera cependant les frais de pension des jours non utilisés et tous les autres services prévus non consommés et déjà payés (ex : toilettage).

Dans le cas où l'animal se révèle agressif, non gérable et met en danger les animaux et humains sur place, il devra également être récupéré rapidement par le propriétaire ou la personne contact.

Les propriétaires confient leur animal en connaissant la hauteur des clôtures (entre 1,20m et 1,50m) en conséquence de quoi, en cas de fugue du chien, la responsabilité de la pension ne peut pas être envisagée.

PROCÉDURE EN CAS D'URGENCE

En cas d'accidents, de blessures ou d'urgence, le client/propriétaire (ou, si le client/propriétaire ne peut être joint malgré nos efforts raisonnables, la personne identifiée au dossier comme étant le contact en cas d'urgence dument autorisée à prendre les décisions en votre nom) sera immédiatement contacté pour l'informer de la situation, décider conjointement de la marche à suivre et apporter les soins nécessaires rapidement.

Dans l'impossibilité de joindre le client/propriétaire et la personne contact en cas d'urgence mentionnée, vous autorisez HAPPY CHOW à prendre les décisions nécessaires selon les circonstances et à agir au meilleur de son jugement en fonction de la survie et du bien-être de l'animal. Selon le cas, HAPPY CHOW pourra donc décider d'apporter directement l'animal à la clinique vétérinaire fréquentée par le client (dans la mesure où la clinique est assez proche et ouverte), soit au Centre vétérinaire Vetexpress, et ce, même si le client/propriétaire et la personne contact en cas d'urgence n'ont pu être rejoints et donner explicitement son consentement.

La mise en pension n'a pas pour effet un transfert de responsabilité, sauf faute grave imputable au gardien de la pension (dans ce cas, notre assurance intervient).

Sinon, le propriétaire sera responsable des frais encourus pour le transport de l'animal, les frais de consultation, les soins, les médicaments, les traitements, les examens et les radiographies jugés nécessaires à la survie de l'animal ou au soulagement de la douleur.

Par ailleurs, dans le cas d'une urgence, vous donnez l'autorisation irrévocable à Happy Chow d'avoir accès au dossier de vétérinaire de votre animal.

EFFETS, ARTICLES ET OBJETS PERSONNELS

HAPPY CHOW ne peut être tenu responsable d'aucun dommage, bris ou perte des articles personnels de votre animal. Nous conseillons à notre clientèle de ne pas apporter des objets de valeur ou des articles auxquels ils tiennent.

AUTRES CAUSES DE REFUS

HAPPY CHOW se réserve le droit de refuser à quiconque l'accès à ses installations et services si elle estime que la santé et/ou la sécurité des employés et/ou des autres pensionnaires peuvent être mises à risque.

Sans limitation, les raisons suivantes constituent une cause probable de refus :

- Les animaux qui ont été en contact avec une maladie contagieuse dans les 30 jours précédant leur séjour.
- Les chats ayant contracté une fois dans leur vie la rhinotrachéite.
- Les animaux jugés trop vieux, fragiles, agressifs ou dangereux.

DÉCÈS

En cas de décès et dans l'éventualité où le client/propriétaire ou la personne contact en cas d'urgence ne peut être joint ou ne peut récupérer immédiatement l'animal, celui-ci sera transféré à notre clinique vétérinaire référente (Vetexpress). Toutes les charges encourues seront aux frais du propriétaire.

SERVICES ADDITIONNELS IMPRÉVUS/ABANDON

Tout service additionnel qui pourrait être demandé ou requis pendant le séjour de votre animal vous sera facturé au moment de la récupération de votre animal. Si pour une raison ou une autre vous devez prolonger le séjour de votre animal, même si vous n'êtes pas en mesure d'en prévenir HAPPY CHOW pour quelque raison, HAPPY CHOW continuera à héberger votre animal au tarif convenu.

Un animal qui n'est pas récupéré dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du séjour prévu au contrat, et ce, sans que le propriétaire ne nous avertisse ou ne donne signe de vie, sera considéré comme abandonné. HAPPY CHOW fera tout en son pouvoir pour joindre le propriétaire et la personne contact en cas d'urgence à l'intérieur de ce délai mais, au-delà de cette période, l'animal sera automatiquement transféré dans un refuge proche. Aucune responsabilité, dédommagement ou recours ne pourra être intenté contre HAPPY CHOW le cas échéant.