



Conditions générales de la pension

1/ Identification et santé :

Ne sont admis que les chiens et chats :

- identifiés (tatouage ou puce électronique)
- à jour de vaccination CHPL pour les chiens (contre la maladie de Carré, la Parvovirose, l'Hépatite de Rubarth, la Leptospirose) . Au minimum primo-vaccination + rappel
- à jour de vaccination CRP FeLV pour les chats (contre la maladie du Coryza, le Typhus, la Leucose) au minimum primo-vaccination + rappel
- à jour de vaccination contre la toux de chenil par voie intranasale pour les chiens (non imposé pour un premier accueil mais à faire au plus tard au moment du rappel annuel de vaccination)
- le vaccin contre rage est conseillé pour chien et chat

Le carnet de santé et la carte d'identification devront être déposés à la pension lors de chaque séjour.

Le propriétaire de l'animal doit l'avoir traité contre les puces, les tiques et les vers avant entrée et le traitement antiparasitaire doit couvrir complètement la durée du séjour. En cas de présence de parasites un isolement et un traitement seront appliqués sur l'animal. Le coût du traitement et de son administration seront facturés sur présentation des justificatifs ainsi que les frais de déplacement chez un vétérinaire. Les animaux doivent avoir eu un déparasitage interne (vermifuge) dans le mois précédent l'arrivée à la pension. Il est recommandé de vermifuger l'animal dans le mois suivant sa sortie de la pension canine. La pension décline toute responsabilité si l'animal a des parasites après le séjour au vu du traitement administré pour son entrée.

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 et une visite vétérinaire.

2/ Refus / acceptation d'un animal et responsabilité

Mr Blanc Jérémie refuse l'entrée à un animal qui pourrait être malade et contagieux, non à jour des vaccins demandés ou arrivant sans ses papiers (carnet de santé et carte d'identification).

Les femelles en chaleurs au moment de l'entrée en pension ou durant leur séjour peuvent être acceptées à la seule condition que leur détention à la pension canine se fasse en box séparé et isolé des autres chiens. La pension se réserve alors le droit de prendre toutes les mesures qu'ils soient pour éviter toute perturbation dans la pension.

Les animaux sous traitement médicaux sont acceptés toutefois pour administrer un traitement une ordonnance devra être fourni à la pension. Aucun traitement ne sera administré sans ordonnance. Si un traitement, même antiparasitaire doit être administré pendant le séjour, une consultation vétérinaire aux frais du propriétaire de l'animal sera réalisée.

Seuls les animaux d'une même famille peuvent occuper un même box. Aucune responsabilité ne peut être retenue contre Mr Blanc Jérémie en cas de mésentente et de conflits entre les animaux confiés par un même client. Le choix est proposé au client de faire occuper le même box ou plusieurs boxes séparés. Suivant le caractère et le type de chien, le gérant peut imposer que les chiens d'une même famille soient séparés s'il pense qu'un problème peut intervenir ou simplement le temps de faire connaissance individuellement.

Dans tous les cas un logement n'est jamais attribué définitivement et peut changer si le gérant estime que c'est nécessaire pour l'épanouissement de l'animal.

3/ Les chiens catégorisés ou reconnus dangereux

Mr Blanc Jérémie pour l'enseigne INNOVADOG peut accepter, en ses locaux, un chien dit « catégorisé » à condition que les propriétaires apportent le permis de détention de l'animal et son assurance. La pension se réserve le droit de ne pas manipuler directement un chien s'il s'avère trop dangereux.

Une rencontre avec l'animal potentiellement agressif peut être demandé au moment de la réservation.

4/ Nourriture

La pension accepte tout type de nourriture. Une majoration tarifaire est appliquée si la nourriture doit être tenue au réfrigérateur ou au congélateur. Les préparations maison doivent arriver cuisinées et conditionnées en ration journalière dans un emballage compatible avec la congélation. Des mélanges pourront être effectués suivant demande pour composer la gamelle mais en aucun cas les aliments seront cuisinés à la pension.

5/ Accueil

Toutes les informations sur la pension sont communiquées par mail et sur le site internet (pension-canine-innovadog.com). Nos installations et notre expérience nous permettent de prendre tous les animaux quelques soit leur taille, leur caractère et leur état de santé. Nous n'avons pas besoin de voir l'animal avant, tout comme il n'a pas besoin de nous rencontrer avant. Seul dans le cas d'animaux agressifs nous acceptons de faire une rencontre préalable pour rassurer le maître qui n'a jamais laissé son chien en garde du fait de son agressivité.

Une visite (tour des installations) est possible le jour de l'entrée en pension. Par la suite les locaux ne sont plus accessibles aux clients sauf autorisation ponctuelle du gérant. Les animaux sont plus sereins quand ils quittent le parking avec nous et partent l'esprit accaparé par la curiosité des odeurs et des bruits plutôt que de regarder partir leur maître qui vient de les mettre dans leur logement.

Lors de l'entrée en pension, l'animal est tenu en laisse et récupéré sur le parking par le responsable de la pension qui, généralement après un passage au parc de détente pour que l'animal puisse faire ses besoins puis l'installera dans un logement.

Les objets personnels (jouets, tapis, corbeille) sont autorisés pour le seul animal en question et sous la seule responsabilité du propriétaire. En cas de dégradation, d'accident, d'ingestion, de blessure ou de problèmes liés aux objets fournis la pension est déchargée de toute responsabilité. L'objet doit être marqué du nom du propriétaire de manière indélébile.

Il est impératif de respecter les horaires et de prévenir de votre venue pour que l'on puisse s'organiser. **Tout dépôt en dehors des horaires d'ouvertures devra faire l'objet d'un accord préalable et sera facturé 30€. Une arrivée imprévue en dehors des horaires conduira à une exclusion définitive.**

6/ Maladies et accidents

Le propriétaire s'engage à avertir Mr Blanc Jérémie des éventuels problèmes de santé, des problèmes caractériels ou des traitements vétérinaires propres à son animal. En cas de maladie, d'accident ou de blessure de son animal survenant durant le séjour dans l'établissement ; le propriétaire de l'animal donne son accord à Mr Blanc Jérémie de faire procéder aux soins estimés nécessaires par une clinique vétérinaire de son choix ou, si réalisable, celle du propriétaire du chien. Les frais découlant de ces soins devront être réglés par le propriétaire de l'animal sur présentation des justificatifs émanant du vétérinaire. Il est noté que l'hygiène et la désinfection des bâtiments sont assurées quotidiennement et que l'établissement est soumis aux visites sanitaires légales. Les frais de transport de l'animal jusqu'à chez un vétérinaire sera facturé 15 euros pour un vétérinaire à moins de 20km soit 40km aller/retour. Le kilomètre supplémentaire sera facturé 0€50.

La pension canine n'est pas responsable de la santé de l'animal. Son obligation consiste, si lieu est, de constater des signes suspects ; à faire examiner le pensionnaire par un vétérinaire, suivre les prescriptions médicales si existantes et nécessaires ou faire pratiquer une chirurgie si urgente et nécessaire à la survie ou pour le bien de l'animal et ce aux frais de son propriétaire de celui-ci.

Un document facultatif peut être rempli lors du premier accueil afin de fixer la conduite à tenir dans le cas d'un souci de santé. Si vous êtes joignable, dans tous les cas nous vous contacterons pour définir ensemble ce que l'on fait.

Pour les dommages causés à une personne extérieure à la pension ou à un autre pensionnaire, c'est Mr Blanc, gérant de la pension, qui prend en charge les frais via la responsabilité civile professionnelle souscrite pour la pension.

7/ Décès de l'animal

La pension accueille tous les chiens et chats, durant toute leur vie, quel que soit leur état de santé sauf en cas de contagions possible. En cas de décès de l'animal pendant le séjour en pension, si l'animal ne présentait aucune pathologie lors de l'entrée en pension et que la cause n'est pas identifiée, il sera pratiqué une autopsie pour déterminer la cause du décès. Le propriétaire peut aussi en demander une et un compte rendu sera alors établi par le vétérinaire.

8/ Tarification

La tarification ayant cours au jour de l'entrée en pension est noté sur le contrat et affichée à l'accueil de la pension. Si une évolution de tarif a lieu durant le séjour, le nouveau tarif sera appliqué automatiquement à partir de la date de mise en application de la nouvelle tarification. Le client en sera informé au moins un mois avant. D'autre part il est possible qu'il y ait un surcoût pour de la nourriture fourni par la pension, des frais médicaux un dépôt ou retrait en dehors des horaires, des nouvelles fréquentes, une intervention pour modification de séjour, Le propriétaire de l'animal en sera averti au plus tôt et est tenu de s'en acquitter le jour de la récupération de l'animal.

9/ Réservation / facturation

Tout séjour doit faire l'objet d'une réservation sur l'application « My Kookie » qui ne sera effective après confirmation de la réservation et éventuellement l'encaissement d'arrhes d'une valeur de 50 % du montant estimé TTC du séjour. Des arrhes seront demandées notamment pour les périodes très demandées. Cette somme sera acquise par la société INNOVADOG en cas de désistement total ou partiel. L'application propose cependant de souscrire une assurance (Koala) qui vous remboursera une partie des arrhes pour une annulation au plus tard 72h avant. (80% des arrhes remboursées en 2026 mais le taux peut évoluer par la suite). Le client ne peut pas annuler son séjour lui-même sur l'application. Si vous souhaitez annuler ou modifier une réservation faite sur « MyKookie », il faudra nous en informer et nous saisisons l'annulation ou la modification de date.

La réservation pourra se faire par d'autres moyens de communication écrite (SMS, mail, page Facebook) et nous saisisons nous même la réservation dans le système cependant notre intervention fera l'objet d'un coût supplémentaire. Le solde de la pension est dû, au plus tard, au moment où l'animal quitte la pension. Dans le cas de séjour supérieur à 1 mois, le paiement se fait d'avance, mois par mois et le trop-perçu au moment du séjour est remboursé immédiatement si le dernier paiement a été réalisé par virement ou espèces ou 21 jours après l'encaissement du dernier chèque. Le prix journalier comprend l'hébergement et 2 sorties quotidiennes en parc de détente pour les chiens. Si votre animal est sociable il pourra, en journée, profiter d'un des parcs de détente avec des congénères et des jouets.

La nourriture doit être fournie à la pension mais le cas échéant la pension fournira et facturera des croquettes de la marque ULTRA PREMIUM DIRECT gamme LOW GRAIN. A défaut d'une transition alimentaire progressive, il est possible que l'animal présente des désordres intestinaux, la pension ne peut être tenue pour responsable.

La facturation se fait à la journée calendaire, toute journée entamée est due dans son intégralité. Il est rappelé que les frais médicaux ou de chirurgie sont à la charge du propriétaire de l'animal et qu'**un dépôt ou retrait de l'animal en dehors des heures d'ouverture est facturé 30€.**

Si la date de départ est repoussée, Mr Blanc adaptera à chaque situation individuellement pour les conditions de paiement. Faute de réception sous 7 jours du paiement demandé, l'animal sera considéré comme abandonné.

10/ Abandon

Dans le cas où l'animal ne pourrait être repris à la date stipulée sur le contrat, le client s'engage à en aviser Mr Blanc Jérémie et à appliquer les conditions demandées. A défaut, 7 jours après la date d'expiration du contrat, l'animal sera considéré comme abandonné. Un huissier sera missionné pour remettre au propriétaire une sommation de payer et une sommation de récupérer les animaux sous 48h. Si le propriétaire n'intervient pas dans le délai octroyé, un référé sera déposé au tribunal d'Auch pour obtenir l'autorisation de confier l'animal à une société ou association de protection animale et une condamnation à payer la somme due pour le séjour de pension ainsi que pour les frais d'avocat et de procédure. Un chèque de garantie de 600€ doit impérativement être déposé avant le premier séjour afin de couvrir, si nécessaire, les premiers frais de procédure. Si le chèque n'est pas remis avec le dossier complet, l'animal sera refusé. Le chèque sera encaissé dès lors qu'un huissier sera missionné pour demander le paiement des frais de garde et de récupérer l'animal.

11/ le respect

La pension est là pour prendre soin de votre animal au mieux lorsqu'il vous est impossible de vous occuper de lui. Votre animal est dans un cadre différent de la maison. C'est à nous de nous adapter à lui suivant le comportement qu'il a dans le cadre pension et d'assurer sa sécurité et son bien-être. Nous sommes les seuls à pouvoir imaginer ce qui serait le mieux par rapport à notre expérience et nous sommes les seuls à pouvoir choisir un autre logement si l'on pense que l'animal n'est pas au mieux durant son séjour. Vous nous confiez « votre enfant », nous faisons tout pour s'en occuper comme il se doit. Nous sacrifions notre vie personnelle pour ce métier, pour eux, 7J/7, 365J/an.

Il nous est très dur d'entendre votre peine à le laisser en pension ce qui nous fait passer pour des bourreaux. Peser vos mots s'il vous plait, c'est très énervant pour nous et cela peut conduire à une exclusion définitive pour notre sérénité et, de plus, vous communiquez votre stress et votre chagrin à votre animal ce qui nuit fortement à sa zenitude et sa manière de nous aborder.

Côté horaires aussi le respect s'impose. Nous n'allons pas faire ouvrir un commerce en dehors des heures d'ouverture, nous n'allons pas chez le médecin sans rendez-vous. Nous attendons la même chose de nos clients. En cas de contrôle nous devons fournir les carnets de santé et les cartes d'identification de tous nos pensionnaires. Nous ne n'avons pas à accepter votre animal si les conditions d'entrée en pension ne sont pas réunies que ce soit par un vaccin pas à jour ou un manque de documents qui pourrait nous porter préjudice en cas de contrôle par exemple.

Nous n'avons pas à assumer les conséquences du laxisme de nos clients ni leur impertinence. Nous nous réservons le droit de refuser l'animal lors de son arrivé si les conditions obligatoires ne sont pas remplies et de ne plus accepter vos animaux au sein de la pension pour notre sérénité.

12/ Litige

Dans le cas d'un litige, celui-ci sera jugé par le Tribunal compétent d'Auch. Avant cela, vous êtes en droit de saisir le médiateur auquel la pension est contrainte par la loi d'adhérer : Mediavet , <https://mediavet.net>, convention MEDIAVET-D-26-6047