



Conditions générales de la Pension pour chien et chat

Le Centre canin et félin est déclaré en préfecture de la Mayenne (53) et agréé par les services vétérinaires. L'accueil téléphonique et physique est ouvert au public le mercredi et du vendredi au lundi de 9h à 12h et de 14h à 18h. Pour les visites de la pension, nous vous recevons le mercredi et du vendredi au lundi entre 9h et 12h, et 14h et 18h sur **rendez-vous seulement**.

1/ Vos obligations

Ne sont admis que **les animaux identifiés** (tatouage ou puce) et **vaccinés** toux du chenil pour les chiens. **Attention !** Ce vaccin n'est pas systématiquement fait dans le cadre du suivi vétérinaire. Il ne sert que pour les séjours en collectivité (chenils, pensions, expositions canines, etc.). Avant de réserver, demander à votre vétérinaire de vacciner votre chien contre la toux de chenil. Le chien devra avoir été vacciné depuis **moins d'un an** avec l'un des vaccins suivants : NOBIVAC KC ou PNEUMODOG ou BRONCOSHIELD (noté Pi et Bb sur les étiquettes dans le carnet de santé).

Un traitement antipuce & tique est préconisé avant l'entrée de l'animal dans nos locaux. Il appartient au propriétaire, de protéger son animal contre les puces et tiques et de le **vermifuger** avant son admission. Dans le cas où une infestation serait décelée durant le séjour, nous nous réservons le droit de traiter l'animal (vers, tiques et puces). Les fournitures, le déplacement éventuel chez le vétérinaire si nécessaire et la prestation seront facturés en supplément.

Les documents obligatoires à fournir à l'arrivée sont : **le carnet de santé de l'animal** ainsi que **sa carte d'identification**. Sans ces documents, qui seront conservés sur place en cas de contrôle, l'accueil de votre compagnon sera automatiquement refusé et les arrhes versées non remboursés (afin de couvrir les frais liés aux changements d'organisation, ect.).

2/ Nos procédures

Nous nous réservons le droit de refuser l'entrée d'un animal (agressivité ou état général suite au Check-up d'entrée).

Les chiens de catégorie 1 ne sont pas acceptés. Les chiens de catégorie 2 feront l'objet d'une rencontre préalable sur rendez-vous afin d'évaluer l'affinité avec l'animal.

L'intervention de nos vétérinaires (« Clinique Jaureguy » dans le 35 ou « Clinique du Sud Mayenne », dans le 53), si elle s'avérait nécessaire, reste à la charge du propriétaire sauf si le praticien mettrait en cause notre négligence.

Vous autorisez les responsables de l'établissement, à prendre toutes les dispositions requises en cas d'urgence et lui donnez la permission d'accepter toute intervention médicale d'urgence. Dans le cas d'une urgence et après consultation du vétérinaire, un appel vous sera passé. Néanmoins en cas de non-réponse de votre part, les dispositions nécessaires au bien-être de l'animal et à sa survie seront effectuées.

Suivi médical : en cas de maladie de votre compagnon durant son séjour, le propriétaire nous donne ici le droit de faire procéder aux soins estimés utiles par un vétérinaire. Les frais issus de ces soins devront être réglés sur présentation des justificatifs émanant dudit vétérinaire. Si un traitement doit être assuré, il sera facturé en sus. Le vétérinaire de votre animal sera de préférence consulté si possible.

La prise de médicaments et les soins divers seront assurés sur prescription médicale **pour les pensionnaires entrant sous traitement.** Nous n'hésiterons pas à faire appel au vétérinaire qui suit votre animal si l'état de santé de celui-ci semble l'exiger. Nous agissons alors en priorité selon l'avis du vétérinaire.

En cas de décès de l'animal, il est possible de procéder à une autopsie afin d'en déterminer la cause. Un compte rendu sera établi par le vétérinaire et une attestation vous sera délivrée, cela à votre charge.

Chaque propriétaire nous indiquera un numéro de téléphone mobile afin d'avoir la possibilité de **vous contacter en cas de besoin.**



L'établissement ne pourra être tenu responsable des blessures que pourrait s'infliger un animal tentant de passer au-dessus ou en dessous des clôtures, qui répondent à la réglementation en vigueur, ou par n'importe quel autre moyen.

Votre responsabilité civile est engagée pour les dommages éventuels (matériels et à autrui) causés par votre animal pendant son séjour, sauf faute grave imputable à la pension de Terre de Légendes.

3/ Le séjour

Durant les périodes de forte affluence (vacances scolaires, pont de jours fériés), idéalement les arrivées s'effectueront l'après midi (14h-18h) et les départ le matin (9h-12h). Pour une meilleure organisation et pour vous éviter d'attendre quand nous sommes occupés avec un autre animal. Pour s'adapter à vos contraintes horaires, il vous est toujours possible de prendre rendez-vous.

Néanmoins tout au long de l'année, il convient de nous prévenir au préalable de vos horaires d'arrivée et de départ, tout abus concernant le respect des horaires sera facturé 25€.

Les tarifs = se référer à la grille tarifaire de l'année en cours visible sur notre site internet www.terredelegendes.fr

Pour les séjours en individuel, dans l'idéal vous devez nous fournir l'aliment habituel de votre animal, croquettes, viandes ou BARF avec la quantité nécessaire pour le séjour. Mais si vous le souhaitez nous distribuerons **une alimentation Premium, facturé en supplément du séjour.**

La nourriture est incluse pour l'accueil en collectif.

Nous acceptons les affaires personnelles (jouet, panier...) de l'animal uniquement en individuel, mais déclinons toute responsabilité en cas de perte ou détérioration. L'établissement peut refuser les objets susceptibles d'être dangereux en cas de destruction.

Les dates des **dernières chaleurs des chiennes, non stérilisées, doivent nous être obligatoirement communiquées** avant le séjour afin de prendre nos précautions. De plus, la responsabilité du centre ne pourrait être engagée si une chienne tombe en chaleur durant le séjour et se retrouve gestante ou si une saillie a lieu alors que nous n'avons pas été prévenu des dates de chaleurs qui **doivent être notées au préalable sur la fiche de réservation.**

L'établissement ne **maitrise pas la météo et ne contrôle pas les animaux qui sont des êtres vivants et font leurs propres choix.** L'animal peut être amené à subir des variations de température, d'humidité, tomber malade, se blesser, se salir, fuguer. Malgré le respect des normes de nos structures et de nos protocoles, le vivant ne reste pas contrôlable à 100%. De plus, un séjour en pension est souvent très stimulant pour un animal, il est normal qu'il puisse rentrer fatigué chez vous.

Des options ou alternatives pour palier en partie ou entièrement à toutes ces situations, en supplément ou non, sont proposées par le centre, nous ne pouvons être tenu responsable pour ces éléments qui affectent les animaux en pension. Dans les cas cités ci-dessus, sauf faute prouvée de notre part, la responsabilité du Centre Terre de Légendes ne saurait être engagée.

Tout animal **se révélant agressif envers l'humain ou présentant un comportement de fugue** (creuse, escalade, saute) durant son séjour fera l'objet de mesures spécifiques pour garantir la sécurité de tous. Ces mesures entraîneront un **surcoût de 20 €/jour pour couvrir les mesures supplémentaires mises en place** (surveillance renforcée, isolement, matériel, etc.), sauf si le propriétaire décide de reprendre l'animal immédiatement.

En cas de **tendance connue à la fugue** (animal capable de sauter ou escalader des clôtures de 2 mètres, etc.), il est **impératif que cette information nous soit transmise par écrit avant le séjour.**

Nos structures sont conçues pour assurer une sécurité maximale, mais aucun système n'est infaillible face à un comportement extrême ou non communiqué.



Un animal peut présenter des comportements nouveaux (fugue, agressivité, stress, marquage, aboiements) en l'absence de ses repères habituels. Cela ne saurait engager notre responsabilité si toutes les précautions raisonnables ont été prises. Si un animal s'échappe en dépit des mesures de sécurité en place, et qu'il est victime d'un accident en dehors de l'enceinte de la pension (notamment sur la voie publique), **cela ne saurait être interprété comme un acte volontaire ou une négligence de notre part**, sauf preuve formelle du contraire.

La responsabilité de la pension ne saurait être engagée dès lors que le comportement de l'animal n'a pas été signalé à l'avance ou que les dispositifs de sécurité prévus par la réglementation ont été respectés.

L'absence des propriétaires entraîne un comportement différent des animaux.

Dans le cas où plusieurs animaux sont dans le même parc, box, pièce :

Tout animal **se révélant non sociable** pendant le séjour sera mis en « individuel », ce qui entraînera un surcoût de 6€/jour pour **couvrir les mesures supplémentaires mises en place**

Un test de sociabilité est obligatoire, constitué d'un court séjour avec des animaux déjà admis en collectif. Nous exigeons une approche sans crainte de l'humain pour chaque animal en collectif, afin de pouvoir surveiller l'état de santé de l'animal, le nourrir et pour des raisons de sécurité. **Nous nous octroyons le droit d'accepter ou non les animaux en collectif et de rediriger vers un accueil en individuel. Le bien-être des animaux reste notre priorité**, nous nous octroyons le droit de séparer du collectif tout animal se révélant inconfortable dans ce type d'accueil, le prix sera alors celui d'un parc / pièce individuel.

Les propriétaires, d'animaux convenus comme étant sociables, acceptent que les espaces de vie soient collectifs et que, lors des séances de jeux dans ceux-ci, les animaux seront en groupes. Dans tous les cas, sociables ou non, les frais autres, contractuels, afférents aux potentielles blessures, peu importe leur gravité, sont respectivement à la charge de chaque propriétaire, notamment les frais vétérinaires et les frais kilométriques engendrés par ces soins et ce, peu importe la cause et le déroulement ayant mené à ces blessures. Dans ce cas, le propriétaire renonce à tout recours contre Terre de Légendes. Nous refusons toutes affaires de votre compagnon afin d'éviter qu'il le protège et crée des tensions, ou que les autres animaux les détruisent.

L'animal qui nous est confié doit être repris par la personne qui nous l'a amené pour des raisons de sécurité. Si une autre personne devait se présenter à votre place, nous vous demandons de nous le signaler le jour de l'arrivée de l'animal ou si cela n'était pas prévu à ce moment-là, qu'elle vienne impérativement avec sa pièce d'identité et un justificatif dûment signé de votre part.

La durée du séjour de votre animal étant planifiée à l'avance, nous vous remercions de nous contacter dès que possible en cas de prolongement. En cas de réduction du séjour après signature du bon de réservation, **toute date prévue est due**. Il vous est néanmoins possible de récupérer votre animal avant la date convenue lors de la signature du contrat.

Un surcoût de 100% pourra être appliqué pour chaque jour supplémentaire en cas de dépassement de la date de fin prévue du séjour sans accord préalable de la pension canine et féline. Un courrier recommandé sera adressé au propriétaire mettant en demeure de le reprendre sous 8 jours. Passé ce délai, l'animal, considéré comme abandonné, sera confié à un organisme de recueil des animaux.

4/ La facturation

La durée du séjour de votre animal se calcule par journée passée à la pension. Toute **journée supplémentaire sans accord préalable** sera facturée le double du tarif journalier, toutes les journées réservées sont dues. En cas de retour prématuré, ou en cas d'**annulation d'une réservation par le client** les arrhes ne seront pas remboursées (article L214-1 du Code de la consommation) ainsi que les jours dû vis-à-vis du contrat signé, hormis hospitalisation ou cas de force majeure (Article 1218 du Code civil).

Tout **frais supplémentaire** sera acquitté à la sortie du pensionnaire.

Un demi-tarif sera accordé par animal de même espèce que le premier dans le même box / parc.

Le tarif à la demi-journée est simplement la moitié du prix de la journée.

Nous acceptons les règlements par virement, chèque, carte bancaire, PayPal et espèces.



Vous pouvez télécharger l'application mobile « My kookie », créer un compte gratuitement avec l'adresse mail fournit préalablement à la pension (sauf s'il s'agit d'un premier séjour).

Vous trouverez aussi sur notre site internet www.terredelegendes.fr un outil de réservation en ligne. Afin de valider votre réservation il sera demandé de régler des **arrhes correspondant à 30 % du montant du séjour**.

Le solde sera à régler au départ de votre animal. Nous vous demandons toutefois de nous consulter par mail, téléphone ou sur les réseaux sociaux afin de s'assurer de la disponibilité sur la période souhaitée, d'utiliser notre outil de réservation en ligne ou l'application mobile « My Kookie ».

Médiation à la consommation

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, tout client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige non résolu avec notre établissement.

Les coordonnées du médiateur compétent sont disponibles 24h/24 sur notre site internet www.terredelegendes.fr, rubrique « Infos pratiques ».

Assurance responsabilité civile professionnelle

Conformément à la législation en vigueur, notre établissement est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle pour l'ensemble de ses activités.

Les coordonnées de notre assureur et les références du contrat sont disponibles 24h/24 sur notre site internet www.terredelegendes.fr, rubrique « Infos pratiques ».

Protection des données personnelles (RGPD)

Les données personnelles recueillies lors des réservations ou prises de contact (nom, prénom, adresse, téléphone, email, informations sur l'animal, etc.) sont traitées par le Centre Terre de Légendes dans le cadre de la gestion administrative, logistique et contractuelle de ses prestations.

Ces données sont conservées de manière sécurisée et ne sont communiquées à aucun tiers, sauf obligation légale ou nécessité liée à l'exécution du service (ex. vétérinaire en cas d'urgence).

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de suppression de vos données personnelles.

Pour exercer ces droits, il vous suffit d'en faire la demande par email à contact@terredelegendes.fr ou par courrier à l'adresse du centre.