

Hôtel Hailie: Conditions générales

L'hôtel Hailie est une pension pour chats sous le n° d'entreprise 0741.720.990 et agréée sous le n° HK40233504.

L'hôtel qui se situe chaussée d'Alseberg 392 à Uccle (Bruxelles).

1. Conditions d'admission à l'hôtel Hailie

Au moment de son arrivée :

⇒ Le chat doit être en ordre de vaccination contre les maladies suivantes : panleucopénie (typhus), rhinotrachéite (coryza) et la leucose.

Le vaccin contre le calicivirus est conseillé mais n'est pas obligatoire.

Il est important de faire un rappel de vaccin tous les ans pour le typhus et le coryza. Pour la leucose, un rappel est fait 1 fois par an pendant 3 ans et ensuite 1 fois tous les 3 ans.

Si votre chat ne sort pas, il est fort probable qu'il ne soit pas vacciné contre la leucose, dans ce cas il faut s'y prendre au minimum 4 semaines avant son séjour car il y a un rappel à faire 1 mois après la première vaccination.

Vous trouverez un tableau des vaccins sur le site de l'hôtel Hailie qui détaille les maladies contre lesquelles ceux-ci protègent votre chat. www.hotelhailie.be

⇒ Le chat doit être stérilisé et pucé (Loi de 2017 + 2018) exception pour les chats d'élevage agréé).

⇒ Le chat doit être traité contre les puces (minimum 5 jours et maximum 30 jours avant le début du séjour).

Si lors de son arrivée, il est constaté que le chat a des puces, il sera en isolement dans sa chambre et aura 2 sorties individuelles au jardin, le temps de son traitement.

Un supplément de 5€ sera demandé par jour de traitement (brossage au peigne anti-puce 1 à 3 fois par jour + administration d'un produit anti-puce + désinfection totale de sa chambre 2 fois par jour)

⇒ Le chat ne doit pas avoir de maladies ou affections transmissibles entre chats (calicivirus, typhus, coryza, leucose,...) et ceci dans l'unique but de ne pas faire prendre de risque aux autres pensionnaires.

Le chat ne doit pas avoir contracté étant chaton des maladies ou affections transmissibles tels que le coryza, ... c'est pourquoi il est très important de nous informer avant de réserver sur ce qui ne pourrait pas être indiqué dans le carnet de vaccination.

⇒ Les chatons en ordre de vaccinations sont admis.

⇒ Les chats de race Savannah ne sont pas admis à l'hôtel.

Les chats de race Bengale en dessous de la 5ème génération ne sont pas admis, le pedigree du chat sera demandé.

2. À prévoir au moment de l'arrivée du chat

⇒ Le carnet de vaccination restera à l'hôtel durant tout le séjour de votre chat.

⇒ La cage de transport restera à l'hôtel durant tout le séjour de votre chat. Il vous est demandé d'amener une cage totalement sécurisée (non abîmée/fragilisée)

⇒ Il est conseillé d'apporter des (petits) objets familiers de votre chat en tissu (pas d'objets avec des composants électroniques). Ceux-ci aideront votre chat à s'adapter plus rapidement à son nouvel environnement temporaire. Les chambres sont équipées, il n'est donc pas nécessaire d'amener gamelles, bac à litière, griffoir,...

⇒ Si vous avez fait le choix d'apporter vous-même la nourriture de votre chat, veuillez l'apporter en quantité suffisante en début de séjour et mettre une étiquette avec le nom de votre chat sur l'emballage

3. L'espace commun et le jardin

⇒ L'hôtel Hailie dispose d'un jardin et d'un espace intérieur de jeux. Quelque soit la chambre pour laquelle vous optez, votre chat pourra accéder quotidiennement à ces espaces sans aucun supplément de prix.

⇒ L'accès aux espaces détente se fait soit de manière individuelle, soit collectivement, c'est vous qui choisissez lors de la réservation.

⇒ Des chats de la même « famille » (c.-à-d. qui vivent habituellement ensemble) accéderont toujours ensemble aux espaces détente (si bonne entente)

⇒ S'il est constaté que votre chat est agressif envers les autres chats, il ne pourra profiter des espaces détente que de manière individuelle (2 fois par jour).

⇒ Surveillance caméra de nuit dans les espaces commun, et le bureau.

4. Engagements de l'hôtel Hailie

Nous nous engageons à :

⇒ Toujours traiter votre chat avec douceur et amour, à être présent pour interagir avec lui au travers de jeux et de câlins.

Une présence de minimum 8 heures du Lundi au Samedi, et de minimum 4 heures le Dimanche et les jours fériés).

⇒ Héberger votre chat dans un environnement propre et sain : Nettoyage de sa chambre tous les jours (litières, poussières, poils, arbres à chats, coussins,...)

⇒ Mettre à disposition de l'eau fraîche et de la nourriture en suffisance tout au long de la journée ainsi que pour la nuit.

⇒ Consulter un vétérinaire si nous constatons des troubles du comportement, des problèmes de santé, ou toute autre raison de faire consulter.

Il sera vu soit par notre vétérinaire de contrat (Dr. Foubert), soit chez votre vétérinaire traitant (en fonction de la localisation), soit chez tout autre vétérinaire disponible s'il s'agit d'une urgence.

Le choix du vétérinaire nous revient.

⇒ Veiller aux besoins spécifiques de votre chat (nettoyage des yeux, brossage régulier,...) ses yeux restent propres, le brossons régulièrement, etc.)

⇒ Veiller à la bonne entente entre tous les chats dans les espaces commun et le jardin : Si vous avez demandé à ce que votre chat profite des espaces communs et du jardin avec d'autres chats, nous examinerons attentivement son comportement envers les autres chats pendant les 48 premières heures, et sera mis en sortie collective avec les chats avec lesquels il s'entend (il y a une tournante tout au long de la journée pour éviter tout stress et conflit au sein de l'hôtel).

⇒ Veiller au bien-être du chat : Si votre chat ne s'adapte vraiment pas à la vie en pension, au point que son bon état de santé risque d'être atteint et que la visite chez le vétérinaire afin de remédier aux troubles du comportement n'aboutit à aucun résultat positif, vous pourriez être contacté (ou la deuxième personne de contact) afin d'envisager un retour anticipé du chat « à la maison » ou en environnement familial. Les

jours payés que votre chat n'aura pas passé à l'hôtel Hailie vous seront remboursés dans un délai de 30 jours ouvrables.

5. Responsabilités de l'hôtel Hailie

⇒ Malgré que vous puissiez être certain que nous mettons tout en œuvre pour que le séjour de votre chat se déroule dans des conditions optimales et sécurisées, que nous mettons tout en œuvre pour que la bonne santé de votre chat soit préservée et qu'il soit heureux dans notre pension, le risque « zéro » n'existe pas pour votre animal.

En effet, le chat est un animal parfois imprévisible et nous ne pouvons pas assurer une surveillance permanente de votre chat (durant le nettoyage des chambres, durant la nuit,...)

Pour cette raison, nous déclinons toute responsabilité en cas de blessure et/ou décès de votre chat durant son séjour à l'hôtel Hailie.

Comme exemple : Votre chat se bat avec un autre dans l'espace commun ou au jardin, tombe d'une des plateformes ou de son arbre à chat, a une crise cardiaque,...

⇒ Nous prenons également toutes les dispositions pour que votre chat ne contracte pas de maladies : Vérification des carnets de vaccination lors de la réservation et de l'arrivée du chat à l'hôtel, demande que votre chat soit en ordre de vaccination via la signature du contrat, refus de certains chats, nettoyages réguliers, consultation vétérinaire, ...

⇒ En étant en ordre de vaccination, votre chat est très bien protégé. Cependant, malgré toute notre vigilance le "risque zéro" en termes de maladie n'existe pas. En effet, un chat peut être malade sans pour autant présenter de signes cliniques de la maladie (et donc sans que la maladie n'apparaisse à l'œil et/ou dans son carnet), un chat peut avoir contracté une maladie avant d'être vacciné contre cette maladie, certaines maladies peuvent être transmises sans contact direct entre les chats, certains chats peuvent se montrer stressés avec le changement d'environnement et moins se nourrir pendant une période. Pour cette raison, nous déclinons toute responsabilité en cas de maladie survenue chez votre chat durant ou après son séjour à l'hôtel Hailie.

6. Paiements/annulation/remboursement

⇒ Un acompte de 30% sur le prix total du séjour vous sera demandé pour réserver.

⇒ La réservation d'un séjour est possible sur place à l'hôtel Hailie sur rendez-vous, par email ou par téléphone. Dans les trois cas, vous devrez présenter le carnet de vaccination.

- ⇒ Le prix de la chambre comprend : L'accès aux espaces commun, au jardin, et à la fontaine à eau aux aménagements dans sa chambre (Arbres à chats, paniers, griffoirs, bac à litière, gamelles, et jouets), l'envoi de news de votre chat via whatsapp ou email (vous choisissez la fréquence que vous souhaitez : tous les jours, tous les 3 jours,...).
- ⇒ Si vous souhaitez que votre chat soit nourrit avec la nourriture de l'hôtel Hailie (Almo Nature : Croquettes + Humides) , un supplément de 0,80€/jour/chat vous sera demandé.
- ⇒ Vous pouvez faire le choix d'apporter la nourriture de votre chat en début de séjour (choix à effectuer au moment de la réservation). En cas d'apport de nourriture insuffisant, votre chat sera nourri avec la nourriture de la pension et il vous sera demandé de payer un supplément (0,8 euro/jour/chat pour les jours concernés).
- ⇒ Le service "taxi chat" et l'administration de médicament(s) ne sont pas compris dans le prix de la chambre.
- ⇒ Le solde du prix de séjour doit être payé lors de l'arrivée de votre chat au plus tard. Si vous décidez d'écourter le séjour de votre chat, aucun remboursement ne vous sera accordé.
- ⇒ Tout dépassement de la date de départ prévue de votre chat vous sera facturé.
- ⇒ Les acomptes payés ne sont pas remboursés en cas d'annulation de réservation, sauf pour les réservations annulées pour cause d'apparition chez votre chat d'une maladie transmissible entre chats (une attestation de votre vétérinaire mentionnant la maladie vous sera demandé et le remboursement de l'entièreté de l'acompte payé sera effectué sur votre compte bancaire dans les 20 jours ouvrables) ou pour les réservations annulées minimum 30 jours calendrier avant la date prévue de début du séjour (un remboursement équivalent à 70% du montant de l'acompte payé sera effectué sur votre compte bancaire dans les 20 jours ouvrables).
- ⇒ Si votre chat doit être consulté par un vétérinaire durant son séjour, le remboursement des frais vous sera toujours demandé et devra être réglé au plus tard au moment du départ de votre chat (ou préalablement au départ par virement bancaire).
- ⇒ Si au moment de la réservation, vous nous informez que votre chat n'a pas de maladie(s) et/ou affection(s) transmissible(s) et que nous constatons le contraire au moment de son arrivée, son séjour pourra être refusé et les sommes versées seront acquises.

- ⇒ Si au moment de l'arrivée de votre chat, celui-ci n'est pas en ordre de vaccination, malgré votre engagement au moment de la réservation à le mettre en ordre, son séjour pourra être refusé et les sommes versées seront acquises.
- ⇒ Nous acceptons les paiements par cartes bancaires (sauf visa) et en liquide.
- ⇒ Si votre chat cause des dégâts aux infrastructures de la pension, nous ne vous réclamerons aucune somme.

7. Abandon

- ⇒ Un dépassement de plus de 15 jours de la date de départ prévue de votre chat nous donnera le droit de placer votre chat en refuge.
- ⇒ Cela étant une mesure que nous voulons absolument éviter, préalablement, nous tenterons de vous joindre ainsi que la deuxième personne de contact dont vous nous aurez communiqué les coordonnées.
- ⇒ Un dépassement de plus de 15 jours de la date de départ prévue de votre chat nous donnera le droit de vous poursuivre pour abandon d'animal et de vous refuser toute future demande de réservation.