

Déroulement de l'accueil
www.ClubPitou.com



Bonjour et merci de la confiance que vous nous accordez en nous confiant votre petit compagnon de vie pour de belles vacances.

Cette fiche vise à vous informer de la manière dont se feront : la première visite, l'arrivée et le départ de votre animal de compagnie.

Nous apprécions votre ponctualité, car la qualité de notre service en dépend. Comme nous souhaitons vous accorder toute notre attention et que nous ne pouvons servir qu'un client à la fois, il est primordial que vous nous informiez de tout retard sur l'heure d'un rendez-vous, que ce soit pour la visite, l'arrivée ou le départ.

La visite d'évaluation/acclimatation

À votre arrivée, nous irons vous rejoindre dans le stationnement, effectuerons la vérification des vaccins et ferons connaissance avec votre chien. L'accompagnateur vous invitera, vous et votre chien, à passer à l'intérieur du parc à chiens. Nous retirons la laisse, laissons explorer et sentir et nous présentons, un à un, les chiens de la maison sous supervision. Nous laissons les chiens socialiser un peu et poursuivons la visite à l'intérieur en votre compagnie.

La réservation

Si vous le souhaitez, vous pourrez alors faire votre réservation. Nous ouvrirons un dossier (photocopies de vaccins, informations générales, contrat et conditions), préparerons la facture et collecterons les informations pertinentes à l'aide de notre fiche client, que vous aurez de préférence complétée au préalable.

Pour confirmer votre réservation, vous devrez effectuer un dépôt non remboursable de 25 % du total de la facture et/ou paiement complet dans le cas de l'achat d'un forfait prépayé. Nous acceptons les paiements comptants, Interac, Visa ou Mastercard.

L'arrivée pour le séjour

Afin que l'arrivée se passe en douceur et sans aboiement pour que votre chien ne subisse pas de stress, nous vous à nous contacter dès votre départ de votre maison et à votre arrivée à sonnez à la porte d'accueil du côté à droite du garage et d'attendre. Nous vous avons vu et il peut nous prendre quelques minutes avant de pouvoir vous répondre, soyez patient.

Nous recueillerons alors les items que vous aurez apportés pour votre chien.

- La nourriture en quantité suffisante
- Le coussin et/ou la couverture (que vous aurez identifiés avec le nom de votre animal)
- Le collier avec les médailles (facultatif, mais recommandé)
- Les médicaments, s'il y a lieu

Il est maintenant temps de souhaiter « Bonnes vacances à votre chien », car dès qu'il est pris en charge par votre accompagnateur, il sera amené dans le parc à chiens.

Si vous avez fait l'achat d'un forfait prépayé, vous pourrez partir en vacances le cœur léger et l'esprit en paix.

Si vous avez un solde à régler sur votre facture, vous serez invité à passer à l'intérieur pour effectuer votre paiement et vous pourrez partir en vacances le cœur léger et l'esprit en paix.

Après votre départ, les chiens seront envoyés un à un à la rencontre de votre chien et de l'accompagnateur comme ce fut le cas à la première visite.

Le départ

Le départ se fait au garage par la porte de côté de la maison

Seul votre animal sera amené afin de vous laisser tout le temps pour les grandes émotions des retrouvailles.

Nous vous ferons un petit résumé du séjour de votre compagnon.

Nous vous remettrons les items (couverture, coussin, etc.) qui ont été apportés.

Nous compléterons les aspects administratifs (ex : si vous possédez un forfait prépayé, vous devrez poser vos initiales sur le récapitulatif de vos journées restantes)



Contrat de pension

Club Pitou inc. Mascouche QC

Propriétaire de l'animal :

Mme Mr _____

Domicilié(e) au _____



Téléphone () _____ Cellulaire () _____ Travail () _____

Courriel : _____

Remets en pension mon chien (nom) _____ (race) _____

_____ dont la fiche client a été complétée et jointe à ce contrat afin d'en faire partie intégrante.

Tarification / annulation

- Dans le cas d'une réservation sans forfait prépayé, un dépôt **non remboursable** de 25 % est exigé afin de réserver votre place. Le solde est payable en entier au début du séjour.
- Nous pouvons annuler les engagements faits auprès de notre clientèle dans un délai raisonnable en cas de situations fortuites. En pareil cas, nous rembourserons le dépôt de réservation versé si nous annulons avant le début du séjour, ou toute portion inutilisée d'un séjour ou d'un forfait payé d'avance au prorata du nombre de jours.
- Voir la section tarif sur notre site Internet pour les tarifs en cours.

Les heures de facturation :

- 1 journée = de 12 h à 12 h le lendemain
- ½ journée à l'arrivée = lorsque l'animal arrive entre 8 h et 12 h
- ½ journée au départ = lorsque l'animal quitte entre 12 h et 20 h

- Pour les réservations sans forfait :
 - Gardiennage minimum de 2,5 jours
 - 25 % dépôt à la réservation (non remboursable en cas d'annulation)
 - Disponibilité non garantie tant que le dépôt n'est pas confirmé

Heures d'ouverture pour les accueils ou les départs

Jour	Heures
Lundi	8h00 – 20h00
Mardi	8h00 – 20h00
Mercredi	8h00 – 20h00
Jeudi	8h00 – 20h00
Vendredi	8h00 – 20h00
Samedi	8h00 – 20h00
Dimanche	8h00 – 20h00
Noël et Jour de l'An	FERMÉ

Les forfaits prépayés

Contrat de pension

Club Pitou inc. Mascouche QC

Forfaits prépayés :

Achat d'un bloc (minimum 30 jours) de jours qui peuvent être utilisés dans le futur sans limites de temps, et ce, à raison d'un jour ou plus.

- Utilisation d'un seul jour ou + à la fois selon vos besoins (sur réservation d'au moins 15 jours avant le séjour). Malgré toute notre bonne volonté à prioriser les détenteurs de forfait, nous ne pouvons garantir les disponibilités. Néanmoins, soyez assuré que nous mettons tous les moyens à notre disposition afin de répondre aux besoins de notre clientèle.
- Aucune pénalité en cas d'annulation de votre réservation. Dans un tel cas, nous vous prions de nous aviser le plus tôt possible afin que nous puissions laisser votre place à un autre client.

Conditions et/ou exception :

- 5% d'escompte offert à l'achat d'un bloc de 30 jours
- 10 % d'escompte offert à l'achat d'un bloc de 60 jours
- Non transférable, non remboursable (sauf en cas de décès avant le séjour).
- Payable en entier lors de l'achat. Arrangement de versements disponibles.
- Le forfait peut être annulé par Club Pitou inc. (www.clubpitou.com) la portion non utilisée du forfait sera remboursée au client par chèque dans les 30 jours suivants.
- Les heures de facturations sont les mêmes que celles inscrites à la section tarification.

Critères de sélection

L'hébergement de votre chien est conditionnel aux critères de sélection suivants :

- Ses derniers vaccins au moment du séjour seront à jour (voir carnet de vaccination).

VACCINS REQUIS	
1- Vaccins de base	Voir avec votre vétérinaire
2- Rage	
3 - Toux du chenil « Bordetella »	

- Les chiens mâles âgés de plus de 8 mois doivent obligatoirement être castrés.
- Votre chien à un comportement amical avec les humains et les autres pensionnaires.
- Votre chien est sociable et amical avec les autres chiens (gros ou petits)
Attention : un petit chien avec de la personnalité n'est pas nécessairement agressif.
- Il ne présente pas de signe d'agressivité lors de jeux de groupe.
- Il a n'est pas obsessif quant à la présence d'oiseau dans la maison, plusieurs chiens aiment regarder nos volières, et s'assoient devant la cage et observent les oiseaux, ceci est parfait, il ne doit pas cependant chercher obstinément à grimper sur la cage.
- Il doit peser moins de 30 livres ou 13,61 kilogrammes.
- Les dates que vous souhaitez sont disponibles.
- Votre chien doit être bien entretenu, c'est-à-dire, avoir au moins le poil bien brossé à son arrivée. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de le refuser, ou de procéder à son toilettage à vos frais.



Contrat de pension

Club Pitou inc. Mascouche QC

Déclaration obligatoire du propriétaire du chien

Vous êtes tenu de nous déclarer :

1. Si votre chien a déjà fugué ou s'il est enclin à vouloir fuguer.
2. Si votre chien a une aversion particulière quand il est manipulé (ex. nettoyage d'oreille, pattes, griffes, etc.)
3. Si votre chien a déjà mordu un autre chien, un autre animal ou un humain.
4. Si votre chien est affecté par une maladie ou une condition (présence de puces, tiques, etc.) potentiellement contagieuse ou transmissible chez les humains, les chiens ou autres.
5. Si votre chien est un bull-terrier "Pit Bull" ou un chien croisé avec cette race, nous ne pouvons le garder en raison des règlements municipaux.

Comme il est primordial que tous les membres de la famille se sentent à l'aise avec votre compagnon! Nous nous réservons le droit de refuser tout animal, qu'importe la raison.

Accompagnement lors du départ

Pour des raisons de sécurité, seul le propriétaire ou la personne ayant apporté l'animal lors de son arrivée pourra revenir le chercher. Sinon, le propriétaire devra nous en aviser verbalement et par écrit (courriel) en stipulant les informations pertinentes concernant la personne de son entourage qui viendra chercher son chien (nom, adresse, téléphone) et toutes autres informations pertinentes nous permettant d'identifier cette personne.

Soins vétérinaires

- Les traitements vétérinaires à administrer doivent obligatoirement être accompagnés d'une photocopie de l'ordonnance/posologie et fournis en quantité suffisante pour la durée du séjour.
- Si l'état de l'animal nécessitait une intervention médicale ou chirurgicale urgente, le propriétaire du chien donne son accord pour que nous prenions toutes les dispositions concernant la santé de son animal. Étant entendu que les frais dans leur totalité seront à la charge du propriétaire de l'animal. La visite se fait chez le vétérinaire local, pour une visite à un hôpital vétérinaire spécialisé, des frais de transport de 25 \$ vous seront facturés pour chaque déplacement.
- En cas de décès d'un pensionnaire durant son séjour au sein de notre pension, nous nous engageons à informer immédiatement le propriétaire et à faire établir par un vétérinaire une attestation mentionnant clairement la cause du décès, et ce, à votre charge. S'il s'avère que notre responsabilité est mise en cause, le propriétaire devra fournir les éléments nécessaires au remboursement.
- En cas de fugue d'un pensionnaire durant son séjour au sein de notre pension, nous nous engageons à informer immédiatement le propriétaire et à entamer les appels auprès des organismes appropriés. À l'arrivée pour son séjour, le chien doit porter son collier avec identification de sa municipalité ou le cas échéant un médaillon prêté par nous avec nos coordonnées complètes.
- Il appartient au propriétaire du chien de le protéger contre les puces et tiques avant son admission. Dans le cas où une infestation serait décelée durant le séjour, nous nous réservons le droit de traiter le chien. Les fournitures et la prestation seront facturées en supplément à son propriétaire.
- Si nous devons consulter le vétérinaire en raison d'une morsure infligée par votre animal à un autre pensionnaire, et ce, même si la blessure est mineure, mais qu'au meilleur de notre connaissance la blessure l'exige, les frais exigés par la clinique vétérinaire vous incomberont.
- À moins que le propriétaire ne nous contacte pour expliquer les raisons de son retard, l'animal sera considéré abandonné par son maître, s'il n'a pas été récupéré de notre pension, 15 jours après la date prévue de la fin du séjour tel qu'indiqué à la facture, dans ce cas, nous facturerons au propriétaire le supplément de séjour au tarif en vigueur, tant que l'animal n'aura pas quitté notre établissement.

Contrat de pension

Club Pitou inc. Mascouche QC

Conditions générales

- La désinfection des locaux étant assurée régulièrement, la pension n'est pas engagée en cas d'eczéma ou de maladie qui pourrait survenir pendant et/ou après le séjour de l'animal.
- La pension n'assure pas le toilettage à moins que le client en ait fait spécifiquement la demande et moyennant les coûts associés à ce service selon la liste de prix en vigueur à ce moment.

Signatures (en 2 copies)

J'ai lu, et accepté les conditions de ce contrat de pension, et j'ai reçu copie de ce contrat lors de sa signature.

Nom du propriétaire du chien (lettres moulées)

Signature du propriétaire

Date

Il n'y a plus rien sous cette ligne