



Règlement d'ordre intérieur de la pension Sweetnest

Vous avez choisi de nous confier un petit membre de votre famille, et nous vous remercions de votre confiance. Nous pensons qu'il est important que nous nous engagions, vous comme nous, pour lui offrir le séjour le plus agréable et le plus confortable possible. Ce règlement est là pour nous y aider.

Conditions d'accès

- 1) Pour pouvoir séjourner à la pension Sweetnest, il est impératif que le chat ou le lapin soit **en bonne santé ainsi qu'en ordre de vaccins** : typhus félin, coryza et leucose féline pour les chats et myxomatose, RHD1 et RHD2 pour les lapins. Le chat doit être pucé (obligatoire en Belgique depuis novembre 2004) et stérilisé ou castré (obligatoire en Belgique depuis septembre 2015). Bien qu'en logeant dans des chambres individuelles, les chats et les lapins pourraient avoir des contacts entre eux (sauf demande du propriétaire), alors faisons en sorte que tout ce petit monde puisse vivre ensemble en toute sécurité !

Le carnet de vaccination nous sera confié à l'arrivée du pensionnaire. En cas de non présentation du carnet de vaccination, l'animal ne pourra pas accéder à la salle de jeux commune.

- 2) Les chats séjournant à la pension Sweetnest doivent également être vermifugés et traités contre les puces (d'avril à septembre). Nous demandons une attestation indiquant le produit appliqué au chat, ainsi que la date à laquelle cela a été effectué. Si le chat n'a pas été traité contre les puces et/ou vermifugé, celui-ci n'aura pas accès à la salle de jeux commune, pour des raisons évidentes de risque de transmission aux autres pensionnaires.
- 3) Le propriétaire aura lu attentivement le précédent règlement d'ordre intérieur, et complété le contrat concernant son chat ou son lapin.

Le grand jour de l'arrivée

- 1) Le propriétaire sera de préférence déjà venu visiter l'hôtel avant de nous confier son chat ou son lapin.

- 2) Le chat ou le lapin arrive à l'hôtel dans une cage de transport adaptée et en bon état, et ce afin d'éviter que le chat ou le lapin ne s'échappe. La pension Sweetnest ne pourra pas être tenue responsable de la fuite d'un chat ou d'un lapin lors de la présence de son propriétaire lors de son arrivée ou de son départ. La cage de transport pourra rester à la pension Sweetnest jusqu'au départ du pensionnaire. Un voyage en voiture étant souvent source de stress pour un animal, nous voulons que son arrivée à la pension se fasse le plus sereinement possible.
- 3) Le propriétaire peut accompagner, s'il le souhaite, son chat ou son lapin dans sa chambre. Néanmoins, prolonger le moment de la séparation n'est pas idéal. Soyez cependant assuré(e) que le maximum sera fait pour que le fait se sente directement le mieux possible. Idem pour le jour du départ.

Pour les grands groupes importants d'accompagnants (famille nombreuse, amis, etc.) seul un nombre limité de personnes pourra accéder aux espaces de la pension. Cette mesure vise à limiter les allées et venues, qui peuvent constituer une source de stress pour nos pensionnaires. Les autres personnes pourront cependant patienter à la réception.

- 4) Lors du premier séjour (et des suivants si le chat ou le lapin en a besoin), il est conseillé **d'apporter un objet appartenant au pensionnaire et portant l'odeur du foyer**. Cela l'aide à se sentir plus rapidement à l'aise. Cet objet vous sera bien entendu restitué à la fin du séjour.
- 5) **Les départs et les arrivées se font uniquement sur rendez-vous**. Et ce pour éviter des allées et venues dérangeantes pour les petits pensionnaires de l'hôtel. **Une heure d'arrivée et de départ sera fixée avec vous, il est donc important de respecter cette dernière** afin d'éviter que plusieurs personnes arrivent en même temps, source de stress pour les chats et lapins. Nous respectons bien sûr le quart d'heure académique mais, en deçà ou au-delà, sans avoir été prévenus, nous nous réservons le droit de vous demander de patienter.

Bien-être et santé des pensionnaires

- 1) La pension Sweetnest s'adapte aux besoins de votre chat ou lapin et fera le nécessaire pour qu'il passe le confortable et agréable des séjours. Les chambres et espaces communs sont nettoyés et désinfectés tous les jours. En cas de forte chaleur, la pension est ventilée.
- 2) L'alimentation est comprise dans le tarif de la chambre. Pour les chats, nous proposons des croquettes ainsi que des sachets de nourriture humide (type Royal Canin ou équivalent). Pour les lapins, nous fournissons des légumes frais ainsi que des granulés. Toutefois, un changement d'alimentation peut être une source de stress pour les pensionnaires et perturber leurs habitudes. C'est pourquoi, si vous le souhaitez, vous pouvez apporter leur alimentation habituelle afin qu'ils puissent conserver leurs repères durant leur séjour.

- 3) Si le pensionnaire devait présenter un comportement anormal ou montrer des signes de maladie ou de douleur durant son séjour à la pension Sweetnest, ce dernier sera vu en consultation par un vétérinaire dans les plus brefs délais. L'accord du propriétaire sera évidemment demandé avant toute intervention du vétérinaire, si toutefois ce dernier est joignable. En cas d'impossibilité de le joindre, le propriétaire accepte que la gérante de la pension, Saskia Otte, prenne elle-même la décision, en toute intégrité.

Nous travaillons en toute confiance avec le docteur Pascale Pirot, dont le cabinet est situé rue Edith Cavell 188a à Uccle. En cas d'absence du docteur Pirot, ou de nécessité d'intervenir en cas d'urgence la nuit ou le week-end, nous contactons le service vétérinaire de garde Vet&Go situé chaussée d'Alseberg 1149 à Uccle.

- 4) Si le pensionnaire est sous traitement lors de son séjour à la pension Sweetnest, nous nous ferons un plaisir de le lui administrer à heure et à temps. Néanmoins, nous ne pourrions être tenus responsables d'un éventuel effet secondaire dû au traitement ou à la maladie traitée.
Ce règlement d'ordre intérieur fait également office de décharge pour ce genre de cas.

- 5) La pension Sweetnest se décharge également de la responsabilité en cas d'apparition de maladies suivantes : PIF (péritonite infectieuse féline), FIV (sida du chat), Leucose, Coryza Chronique, insuffisances rénales ou hépatiques et teigne. En effet, malgré tout le soin porté à l'hygiène et au fait de n'accueillir que des pensionnaires en bonne santé, les maladies citées ci-dessus sont parfois présentes chez certains chats depuis bien longtemps sans avoir été diagnostiquées. **Dans un souci d'éviter un maximum les risques, chaque nouveau pensionnaire passe la première demi-journée de son séjour dans sa chambre (mini-quarantaine).**
- 6) Tous les frais vétérinaires ayant eu lieu pendant le séjour du pensionnaire à la pension Sweetnest seront à la charge du propriétaire.
- 7) La pension Sweetnest s'engage à prendre en charge tous les soins vétérinaires résultant de sa responsabilité.
- 8) Le propriétaire confie son chat ou son lapin en toute confiance à la pension Sweetnest, qui ne pourra être tenu responsable du décès de l'animal au cours de son séjour, sauf bien entendu s'il est prouvé que le décès est dû à un manque de soin et/ou à de la négligence de notre part. Nous mettons toutefois tout en œuvre pour que l'animal séjourne en toute sécurité à la pension Sweetnest.
- 9) La pension Sweetnest est assurée auprès d'AXA (responsabilité civile).

Horaires et visites de la pension

- 1) Les arrivées et départs se font tous les jours de la semaine et le week-end, entre 9h30 et 17h30. Des permanences spéciales visite sont prévues de 16h30 à 17h30 la semaine et de 14h à 15h le week-end, uniquement sur rendez- vous.
- 2) Le pensionnaire ne pourra être repris que par la même personne que celle l'ayant déposé. Seule une autorisation écrite du propriétaire du chat, ainsi qu'une confirmation téléphonique, permettra à une autre personne de repartir avec l'animal.
- 3) Dans un souci d'hygiène, pour accéder à la grande salle de jeux commune, les visiteurs devront porter des surchaussures (que nous fournirons), et utiliser le gel anti bactérien mis à disposition à la réception.
- 4) Le propriétaire du pensionnaire peut prendre des nouvelles par téléphone au +32 471 97 70 09. La pension Sweetnest propose aussi l'envoi de photos et de nouvelles, gratuitement et à la demande du propriétaire.

Réservations, annulations et paiements

- 1) Pour réserver un séjour, un mail indiquant le nom du chat et la période souhaitée fera office de confirmation. Un devis vous sera alors envoyé. Le montant du séjour sera réglé le jour de l'arrivée du chat ou du lapin. En cas de départ anticipé, la totalité du séjour est dû.
- 2) Les annulations seront acceptées jusqu'à 15 jours ouvrables avant le début du séjour. Passé ce délai, la totalité du séjour sera dû.
- 3) Si le séjour devait être prolongé pour une raison ou une autre, le propriétaire du chat devra nous avertir dans les plus brefs délais, afin de s'assurer que la chambre louée est toujours disponible.
- 4) Les tarifs peuvent être indexés d'une année à l'autre. La pension Sweetnest prendra bien entendu soin de prévenir ses clients si cela devait arriver.
- 5) Tout pensionnaire non récupéré dans les 7 jours suivant la date de fin de séjour prévue dans le contrat, sera considéré comme abandonné et une plainte sera déposée contre ses propriétaires pour abandon d'animal. L'intégralité des sommes dues seront également réclamées à la personne ayant signé le contrat.

La signature du contrat joint vaut acceptation du présent règlement d'ordre intérieur et de toutes ses clauses, ainsi que d'autorisation de faire examiner et/ou soigner l'animal en cas de besoin par un vétérinaire, mais fait également office de décharge de responsabilité en cas de suivi de traitement de l'animal.

