

Date :    /    /  
          JJ  MM  AA

Nom et prénom du client (titulaire principal /propriétaire) : \_\_\_\_\_

Nom de l'animal : \_\_\_\_\_ Cel.: \_\_\_\_\_

Les dispositions de la présente entente s'appliquent à toute présence dans les installations de MUZO, incluant non limitativement la pension, le Club MUZO, le salon de toilettage et l'école MUZO, de votre chat et/ou chien (l'« animal ») que celui-ci soit sous la garde du personnel de MUZO ou encore sous la vôtre. Les dispositions de cette entente font partie intégrante du contrat de services conclu lorsque vous acceptez de laisser votre animal dans les soins de MUZO.

**IL EST IMPORTANT QUE VOUS LISIEZ TOUTES LES CONDITIONS QUI SUIVENT AVEC ATTENTION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS CES TERMES ET CONDITIONS, VOTRE ANIMAL NE POURRA ÊTRE REÇU CHEZ MUZO.**

#### CONFIRMATION DE RÉSERVATION ET RÈGLEMENT DE LA FACTURE

Pour confirmer une réservation, vous devez d'abord compléter votre ouverture de dossier, ce qui inclut notamment de devoir fournir : une adresse électronique et un numéro de téléphone valides, un numéro de carte de crédit valide avec votre autorisation permettant à MUZO de facturer la carte, le carnet de vaccination de votre animal (en règle selon nos conditions) et une copie lue et signée de la présente entente. Il est également fortement recommandé de fournir les coordonnées d'une personne contact en cas d'urgence dans l'éventualité où vous n'êtes pas rejoignable; cette personne doit avoir l'autorité de prendre des décisions en votre nom concernant votre animal.

Le coût du séjour doit être entièrement acquitté le jour de l'arrivée de l'animal. Tous frais supplémentaires encourus durant le séjour (ex. toilettage, exercices en sus, repas, nuit supplémentaire, soins vétérinaires) devront être réglés au départ de l'animal ou seront autrement facturé par MUZO à la carte de crédit au dossier.

#### DÉPÔT ET POLITIQUE D'ANNULATION

Durant les périodes de pointe (liste ci-dessous) et pour les séjours de 5 nuits et plus dans une suite, un dépôt de 100 \$ est demandé lors de la réservation. Ce dépôt sera déduit du montant total des services lors du paiement, lequel se fait le jour de l'arrivée. Ce dépôt est non remboursable en cas d'annulation de la réservation et ne peut être transférable à un autre client ou à un autre service et produit, ni applicable à un séjour ultérieur.

Des frais d'annulation de 25 % du montant total du séjour s'appliquent pour toute réservation annulée moins de 72 heures avant la date d'arrivée.

Périodes de pointe :

- Vacances d'hiver : 15 décembre au 15 janvier
- Vacances de la relâche scolaire : 15 février au 15 mars
- Vacances d'été : 15 juin au 15 septembre

#### VACCINS ET EXIGENCES DE SANTÉ DE L'ANIMAL

Une preuve de vaccination à jour est exigée lors de tout séjour ou pension chez MUZO. Pour votre tranquillité d'esprit, nous vous conseillons de nous faire parvenir cette preuve à l'avance par fax au 514-931-1121 ou par courriel à info@muzohotel.com afin que nous la validions. Si vous préférez remettre votre preuve de vaccination le jour de l'arrivée de votre animal chez MUZO et que cette preuve n'est pas conforme à notre politique, ou si la santé de votre animal n'est par ailleurs pas conforme à notre politique précisée ci-dessous, nous serons dans l'obligation de refuser votre animal et les frais d'annulation prévus ci-dessus s'appliqueront dès lors.

#### CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

##### POUR LES CHIENS :

Les chiens doivent avoir au moins 4 mois et demi.

Les vaccins suivants sont requis et doivent être à jour : la rage, le DHPP (Distemper, Hépatite, Parainfluenza et Parvovirus) et le Bordetella. Le vaccin du Bordetella (toux de chenil) doit avoir été fait au plus tard dans les derniers 6 mois avant de venir chez MUZO. Les vaccins doivent avoir été administrés par le vétérinaire dans un délai d'au moins une semaine avant de venir en pension ou à la garderie.

Les chiens doivent être stérilisés après 8 mois. Les chiennes en chaleur ne sont pas admises.

Les chiens ne doivent pas démontrer de signes d'agressivité envers les humains.

Les chiens doivent être en bonne santé (ou sous contrôle).

Les chiens doivent être exempts de maladie contagieuse et ne pas avoir été récemment en contact avec un animal contagieux.  
Les chiens adultes doivent être microchipés.

Les chiens doivent être conformes aux règlements de leur municipalité respective (médaille) et aux règlements municipaux applicables dans l'arrondissement Sud-Ouest de la ville de Montréal.

Les chiens doivent être traités contre les parasites internes (intestinaux) et externes (puces et tiques).

#### **POUR LES CHATS :**

Les chats doivent être stérilisés.

Les vaccins suivants sont requis et doivent être à jour : la rhinotracheite, la panleucopénie et le calicivirus et la rage.

Les vaccins doivent avoir été administrés par le vétérinaire dans un délai d'au moins une semaine avant de venir en pension.

Les chats ayant déjà contractés la rhinotrachéite une fois dans leur vie ne peuvent pas venir en pension.

Les chats doivent être en bonne santé (ou sous contrôle).

Les chats qui nécessitent l'administration de médicaments doivent être dociles.

Les chats doivent être traités contre les parasites internes (intestinaux) et externes (puces et tiques).

#### **AUTRES CRITÈRES (CHIENS ET CHATS)**

Le dossier-client et le dossier de l'animal ci-joints doivent également être dûment remplis, signés et retournés soit par courriel, par fax ou remis lors de votre arrivée. Ces documents seront conservés en dossier afin d'assurer un encadrement approprié de votre animal.

Vous acceptez de nous tenir informés de tout changement apporté sur l'état de santé de votre animal. Toute fausse information peut mettre la santé de votre animal ou celle des autres pensionnaires en péril. Une fausse divulgation de votre part constituera une violation des présentes conditions et la résiliation du séjour de votre animal sans remboursement.

Si la présence de parasites externes (ex : puces) est décelée chez un client/pensionnaire, un traitement (bain spécial) sera immédiatement donné, et ce, aux frais du client/propriétaire. Dans le cas de parasites internes (ex : vers intestinaux), l'animal sera mis à l'écart des autres clients/pensionnaires et les soins et les médicaments qui devront lui être donnés seront aux frais du client/propriétaire, incluant ceux d'une consultation vétérinaire si celle-ci s'avère nécessaire.

#### **ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS**

Nos services s'adressent essentiellement à des chiens et des chats en bonne santé. Cependant nous sommes en mesure d'administrer des médicaments pour lesquels des frais supplémentaires sont comptés. Il est impératif de fournir les contenant et la posologie exacte transmise par le vétérinaire.

#### **ENREGISTREMENT DE VOTRE ANIMAL**

Il est possible d'apporter et de récupérer votre animal du lundi au samedi de 7h à 19h et le dimanche de 11h à 19h. Pour des raisons de disponibilités et de préparation des suites dans les cas de pension, il est cependant fortement recommandé d'apporter votre animal en après-midi (« check-in ») et de le récupérer en avant-midi (« check-out ») afin de nous permettre de préparer les espaces d'hébergement pour le prochain locataire.

#### **DÉPART PRÉMATURÉ**

Si vous devez écourter la durée du séjour de votre animal, MUZO vous remboursera les nuits payées restantes si vous récupérez votre animal avant midi. Si vous récupérez votre animal après midi, une journée additionnelle vous sera facturée. Toutefois, aucun remboursement n'est effectué durant la période de congé des fêtes de fin d'année (15 décembre au 15 janvier) en cas de départ prématuré.

#### **PROCÉDURE EN CAS D'URGENCE**

En cas d'accidents, de blessures ou d'urgence, le client/propriétaire (ou, si le client/propriétaire ne peut être rejoint malgré nos efforts raisonnables, la personne identifiée au dossier comme étant le contact en cas d'urgence dûment autorisée à prendre les décisions en votre nom) sera immédiatement contacté pour l'informer de la situation, décider conjointement de la marche à suivre et apporter les soins nécessaires rapidement.

Dans l'impossibilité de rejoindre le client/propriétaire et la personne contact en cas d'urgence mentionnée, vous autorisez MUZO à prendre les décisions nécessaires selon les circonstances et à agir au meilleur de son jugement en fonction de la survie et du bien-être de l'animal. Selon le cas, MUZO pourra donc décider d'apporter directement l'animal à la clinique vétérinaire fréquentée par le client (dans la mesure où la clinique est assez près et ouverte), soit à la clinique la plus proche ou au Centre vétérinaire DMV 24 h, et ce, même si le client/propriétaire et la personne contact en cas d'urgence n'ont pu être rejoints et donner explicitement son consentement.

Le client sera alors entièrement responsable des frais encourus pour le transport de l'animal, le temps d'attente, les frais de consultation, les soins, les médicaments, les traitements, les examens et les radiographies jugés nécessaires à la survie de l'animal ou au soulagement de la douleur et ce jusqu'à concurrence d'un minimum préautorisé de 1500\$ ( taxes en sus) .

Cependant, dans les cas plus graves, si des examens plus approfondis, une intervention chirurgicale, des soins intensifs qui nécessitent une hospitalisation prolongée sont recommandés par le vétérinaire pour la survie de l'animal, veuillez choisir l'une des 2 possibilités suivantes :

Je vous autorise à prendre toutes les décisions en mon nom et vous dégage de toute responsabilité quant aux conséquences et frais de ces décisions. Je m'engage à rembourser toutes les dépenses encourus.

ou

Voici mes instructions quant à la marche à suivre (ex : montant maximum autorisé, euthanasie, transfert ,etc.):

---

---

Par ailleurs, dans le cas d'une urgence, vous donnez l'autorisation irrévocable à MUZO d'avoir accès au dossier de vétérinaire de votre animal.

### **PRÉSUMPTION DE RISQUE**

MUZO agit avec diligence et professionnalisme dans les services promulgués aux animaux sous sa garde mais ne peut éviter tous les accidents ou blessures qui peuvent se produire dans le cours normal du séjour à l'hôtel, lors d'un service de toilettage, lors des périodes de jeux de groupe ou périodes de jeux individuels ou lors de marches quotidiennes aux abords de MUZO ou lors des séances d'éducation ou autres activités. En confiant son animal à MUZO, le client/propriétaire reconnaît assumer tous risques de maladies ou blessures pouvant advenir ou être causées à son animal et se tient également responsable de tous dommages causés aux biens de l'entreprise ou blessures causées par son animal à un autre client/pensionnaire.

Le client/propriétaire reconnaît que les employés de MUZO ne sont pas des médecins vétérinaires et ne peuvent être tenus responsables de la détection ou du diagnostic de maladies ou problèmes de santé qui pourraient se manifester lors du séjour du client/pensionnaire chez MUZO. Le client/propriétaire reconnaît également que les vaccins, bien qu'efficaces dans la plupart des cas, ne protègent pas complètement les clients/pensionnaires des maladies contagieuses.

Dans le cas de maladie contagieuse, l'animal devra être récupéré immédiatement par le client ou la personne contact en cas d'urgence indiquée au dossier. Sinon, il sera automatiquement transféré dans une clinique vétérinaire équipée d'espaces appropriés pour son hébergement (quarantaine). Les frais de transport de MUZO à ladite clinique et les frais de pension de la clinique vétérinaire seront aux frais du client/propriétaire. Le client devra aussi assumer les frais d'hébergement pour la journée en cours (peu importe l'heure où l'animal est récupéré) considérant que la chambre de l'animal devra être désinfectée. MUZO remboursera cependant les frais de pension des jours non utilisés et tous les autres services prévus non consommés et déjà payés (ex : toilettage, exercices, séances de dressage, etc.).

### **EFFETS, ARTICLES ET OBJETS PERSONNELS**

MUZO ne peut être tenu responsable d'aucun dommage, bris ou perte des articles personnels de votre animal. Nous conseillons à notre clientèle de ne pas apporter des objets de valeur ou des articles auxquels ils tiennent.

### **CAMERA VIDÉO (WEB CAM)**

Les suites présidentielles sont munies de caméras web qui permettent au client de voir leur animal à distance. À noter que ce service est offert à titre gracieux. MUZO ne peut être tenu responsable de leur fonctionnement, dues notamment mais ne se limitant pas, à d'éventuelles difficultés techniques liées au support utilisé par le client. Ainsi, aucun rabais sur le coût de la pension ne sera accordé le cas échéant.

### **AUTRES CAUSES DE REFUS**

La direction se réserve le droit de refuser à quiconque l'accès à ses installations et services si elle estime que la santé et/ou la sécurité des employés et/ou des autres pensionnaires peuvent être mises à risque. Sans limitation, les raisons suivantes constituent une cause probable de refus :

- Les animaux qui ont été en contact avec une maladie contagieuse dans les 30 jours précédant leur séjour.
- Les chats ayant contracté une fois dans leur vie la rhinotrachéite.
- Les animaux jugés trop vieux, fragiles, agressifs ou dangereux.

### **DÉCÈS**

En cas de décès et dans l'éventualité où le client/propriétaire ou la personne contact en cas d'urgence ne peut être rejoint ou ne peut récupérer immédiatement l'animal, celui-ci sera transféré dans une clinique ou à l'hôpital vétérinaire le plus près. Toutes les charges encourues seront aux frais du propriétaire.

### **SERVICES ADDITIONNELS IMPRÉVUS/ABANDON**

Tout service additionnel qui pourrait être demandé ou requis pendant le séjour de votre animal vous sera facturé au moment de la récupération de votre animal. Si pour une raison ou une autre vous devez prolonger le séjour de votre animal, même si vous n'êtes pas en mesure d'en prévenir MUZO pour quelque raison, MUZO continuera à héberger votre animal au taux convenu. MUZO se réserve le droit prévu par la loi de retenir votre animal jusqu'à plein paiement de sa facture.

Un animal qui n'est pas récupéré dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du séjour prévu au contrat, et ce, sans que le propriétaire nous avertisse ou ne donne signe de vie, sera considéré comme abandonné. MUZO fera tout en son pouvoir pour rejoindre le propriétaire et la personne contact en cas d'urgence à l'intérieur de ce délai mais, au-delà de cette période, l'animal sera automatiquement transféré au refuge qui couvre le territoire du Sud-Ouest de Montréal. Aucune responsabilité, dédommagement ou recours ne pourra être intenté contre MUZO le cas échéant.

#### **CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES ET RESPONSABILITÉ**

Le client est responsable de s'assurer que l'animal qu'il nous confie est en règle suivant la législation et la réglementation applicable. Dans l'éventualité où MUZO devait recevoir une amende en raison de la non-conformité de l'animal, le client accepte d'être responsable de cette amende et d'en rembourser le coût à MUZO. Le client reconnaît que MUZO n'est aucunement responsable si l'animal devait être confisqué pour quelque raison par les autorités publiques et, le cas échéant, le client n'exercera aucun recours contre MUZO ou ses employés.

Nous vous invitons à vous informer sur les règlements sur le contrôle des animaux de votre municipalité.

Par ailleurs, le client reconnaît qu'il est responsable de tout dommage physique ou matériel causé par son animal.

#### **AUTORISATION D'UTILISER L'IMAGE DE SON ANIMAL A DES FINS PROMOTIONNELLES**

Le client consent que l'image de son animal et son nom soient employés par MUZO à des fins promotionnelles, notamment sur son site web et sur ses médias sociaux. Le nom du client par contre ne sera pas divulgué.

Si le client ne consent pas, il doit signer ci-après :

---

Je refuse ce consentement (signature)

#### **INSCRIPTION À L'INFO-LETTRE InfoMUZO**

Le client consent à recevoir l'info-lettre InfoMUZO à l'adresse électronique au dossier.

Si le client ne consent pas, il doit signer ci-après :

---

Je refuse ce consentement (signature)

#### **ACCEPTATION**

J'ai lu et j'accepte les termes de la présente entente (sauf celles expressément refusées) et m'engage à m'y conformer.

---

Signature

Date / /

---

Nom en lettres moulées

JJ MM AA