

Date:     /     /      
JJ MM AAAA

## Informations générales

### CLIENT : Titulaire principal (propriétaire ou gardien de l'animal)

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Cellulaire : \_\_\_\_\_ Téléphone (domicile) : \_\_\_\_\_ Téléphone (Travail) : \_\_\_\_\_

Adresse courriel : \_\_\_\_\_

### CLIENT : Titulaire secondaire (ex. : conjoint/autre)

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Cellulaire : \_\_\_\_\_ Téléphone (Travail) : \_\_\_\_\_

Adresse courriel : \_\_\_\_\_

### Personne-contact en cas d'urgence - principal

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Cellulaire : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

### Personne-contact en cas d'urgence - secondaire

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Cellulaire : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

Le titulaire principal et le titulaire secondaire (le cas échéant) seront ci-après collectivement désignés comme le « titulaire » et sont la ou les personnes qui ont accepté de confier l'animal à MUZO, qui s'engagent envers MUZO qui et acceptent les risques qui pourraient survenir à l'animal lors de son séjour chez MUZO. La personne-contact principale en cas d'urgence et la personne contact secondaire en cas d'urgence seront ci-après collectivement désignés comme la « personne-contact en cas d'urgence ».

**IMPORTANT :** La personne-contact en cas d'urgence doit être différente du titulaire principal ou secondaire. Elle doit avoir l'autorité de prendre les décisions à la place du titulaire et doit être consentante et disponible en tout temps pour récupérer l'animal si cette nécessité se présente. Le titulaire reconnaît d'ailleurs avoir obtenu le consentement de la personne-contact en cas d'urgence pour que MUZO ait le nom et les coordonnées de cette personne et les partages au besoin et conformément aux dispositions ci-dessous.

Dans le cas où il n'y a pas de personne-contact en cas d'urgence identifiée au dossier, le titulaire principal au dossier (propriétaire) accepte que MUZO le devienne automatiquement. À noter que les titulaires au dossier (principal et secondaire) sont toujours contactés en premier, en cas d'urgence.

Il est aussi de votre responsabilité de nous indiquer tout changement de coordonnées des titulaires et personnes-contacts.

**IL EST IMPORTANT QUE VOUS LISIEZ TOUTES LES CONDITIONS QUI SUIVENT AVEC ATTENTION. CETTE ENTENTE RÉGIT LA RELATION ENTRE LE TITULAIRE ET MUZO ET DEMEURERA TANT ET AUSSI LONGTEMPS QUE LE TITULAIRE SE PRÉVAUT DES SERVICES OFFERTS PAR MUZO.**

**SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS CES TERMES ET CONDITIONS, VOTRE ANIMAL NE POURRA ÊTRE REÇU CHEZ MUZO.**

## OUVERTURE DE COMPTE ET RÉSERVATION

Pour confirmer une réservation à l'hôtel MUZO ou profiter de tout autre service offert chez MUZO, vous devez d'abord compléter votre ouverture de compte, ce qui inclut notamment de devoir fournir une adresse civique, une adresse électronique valide (courriel), un numéro de téléphone valide, une preuve de vaccination de l'animal (en règle, selon nos exigences vaccinales) et une copie de cette entente de service dûment acceptée.

## FACTURATION

Le coût du séjour doit être entièrement acquitté le jour de l'arrivée de l'animal à l'hôtel. Tous services ou frais additionnels qui pourraient être demandés ou requis pendant le séjour de l'animal vous seront facturés au moment de la récupération de votre animal. MUZO se réserve le droit, tel que prévu par la loi, de retenir votre animal jusqu'à plein paiement de la facture.

## DÉPART PRÉMATURÉ

À l'exception des périodes de pointe (voir ci-dessous), si vous devez écourter la durée du séjour de votre animal, MUZO vous remboursera les nuits payées restantes seulement si vous récupérez votre animal avant midi. Si vous récupérez votre animal en après-midi, une journée additionnelle vous sera facturée.

## POLITIQUE DE RÉSERVATION ET D'ANNULATION

### En dehors des périodes de pointe

Aucun minimum de nuitées, aucuns frais de réservation ni pénalité d'annulation ne sont demandés ou requis.

### Durant les périodes de pointe

Périodes de pointe :

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

Un minimum de nuitées pour la réservation d'une suite ou d'une cage est requis et varie en fonction de la période de pointe de l'année.

Si une demande d'écourter la durée de la réservation est faite avant le début du séjour, et que cette modification ne permet plus l'atteinte du minimum requis de nuitées, ce minimum requis de nuitées relié à la réservation initiale devra tout de même être payé.

Si une demande d'écourter la durée de la réservation est faite en cours d'hébergement, il n'y aura pas de remboursement des frais d'hébergement pour ce départ prématuré. Cependant, les frais complémentaires à la pension le seront (par exemple : toilettage, activités de jeux, autres).

### Frais de réservation en période de pointe

Des frais de réservation de 30% du montant total de la pension sont exigés pour confirmer une réservation durant les périodes de pointe.

Ces frais de réservation ne sont en aucun cas remboursables, échangeables contre un autre service, ni transférables à un séjour ultérieur ou à une autre personne.

## CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

### Pour les chiens

- Les chiens doivent avoir au moins 4 mois et demi;
- Les chiens doivent être stérilisés après 8 mois. Les chiennes en chaleur ne sont pas admises;
- Les chiens ne doivent pas présenter 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;
- Les chiens adultes doivent être micropucés;
- Les chiens doivent être conformes aux règlements de leur municipalité respective (ex. : médaille);
- Les chiens doivent être traités contre les parasites internes (intestinaux) et externes (puces et tiques).

### Pour les chats

- Les chats doivent avoir au moins 4 mois et demi;
- Les chats doivent être stérilisés;
- Les chats ayant déjà contracté la rhinotrachéite une fois dans leur vie ne sont pas admis;
- Les chats doivent être en bonne santé (ou sous contrôle);
- Les chats ne doivent pas présenter de signes d'agressivité envers les humains;
- 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 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 animaux trop vieux, fragiles, agressifs ou dangereux, etc.

**Un client qui se présente à l'arrivée prévue avec un animal qui ne peut être admis perdra tous frais de réservation.**

## EXIGENCES VACCINALES

### Pour les chiens

- Les vaccins doivent avoir été administrés par un vétérinaire dans un délai d'au moins une semaine avant d'arriver en pension;
- Les vaccins suivants sont requis et doivent être à jour : la rage, le DHPP (Distemper, Hépatite ou Adénovirus-2 (A2), Parainfluenza et Parvovirus);
- **Le vaccin du Bordetella (toux de chenil) est également requis et doit avoir été fait dans les six (6) derniers mois avant de venir chez MUZO.**

### Pour les chats

- Les vaccins doivent avoir été administrés par un vétérinaire dans un délai d'au moins une semaine avant d'arriver en pension;
- Les vaccins suivants sont requis et doivent être à jour : la rage, le RPC (Rhino-trachéite, Panleucopénie, Calicivirus);

## PROCÉDURE EN CAS D'URGENCE

En cas d'accidents, de blessures ou de toutes autres situations d'urgence, MUZO emploiera des mesures raisonnables pour tenter de contacter le plus rapidement possible, et peu importe l'heure du jour, une des personnes suivantes (dans cet ordre) : titulaire principal, titulaire secondaire, contact principal en cas d'urgence et contact secondaire en cas d'urgence pour l'informer de la situation, décider conjointement de la marche à suivre et apporter rapidement les soins nécessaires à l'animal.

Dans l'impossibilité de rejoindre une des personnes ci-dessus, vous acceptez que MUZO prenne les décisions que MUZO estime nécessaires selon les circonstances et au meilleur de son jugement en fonction de la survie et du bien-être de l'animal, tout en assumant le risque que la survie et le bien-être ne peuvent être garantis. Vous consentez notamment à ce que MUZO puisse décider d'apporter directement l'animal au Centre vétérinaire DMV 24 h. Dans un tel cas, vous consentez à ce que MUZO fournisse au Centre vétérinaire les noms et coordonnées des titulaires et personnes-contacts en cas d'urgence de même que toutes autres informations sur le titulaire et sur l'animal dans ses dossiers qui pourraient être nécessaires ou utiles pour que le Centre vétérinaire rende un service utile.

Le titulaire 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, les radiographies, les prises de sang ou d'urine et/ou tout autre examen ou traitement jugé nécessaire par le vétérinaire pour le soulagement de la douleur, le bien-être ou la survie de l'animal. Le titulaire s'engage ainsi à rembourser toutes les dépenses encourues par MUZO et dégage (dans les limites permises par la loi) MUZO de toute responsabilité quant aux conséquences de ces décisions, incluant l'incapacité permanente ou la mort de l'animal.

**Par ailleurs, et si nécessaire dans le cas d'une urgence, vous donnez l'autorisation irrévocable à MUZO d'avoir accès au dossier médical de l'animal chez son vétérinaire habituel.**

## 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 des périodes de jeux individuels, lors de marches quotidiennes aux abords de MUZO ou lors des séances d'éducation ou autres activités sportives.

En confiant son animal à MUZO, le titulaire reconnaît assumer tous les risques de maladies ou blessures pouvant advenir ou être causées à l'animal et se tient également responsable de tous dommages causés aux biens et aux employés de l'entreprise.

Le titulaire reconnaît que les employés de MUZO ne sont pas des médecins vétérinaires et ne peuvent être tenus responsables de la non-détection ou du diagnostic de maladies ou problèmes de santé qui pourraient se manifester lors du séjour de l'animal chez MUZO. Le titulaire reconnaît également que les vaccins, bien qu'efficaces dans la plupart des cas, ne protègent pas complètement les animaux des maladies contagieuses.

Dans le cas de maladie contagieuse (ex. : toux de chenil ou suspicion de toux de chenil), l'animal devra être récupéré immédiatement par le titulaire, la personne-contact en cas d'urgence ou toute autre personne désignée par l'un d'eux. Autrement dit, le titulaire s'engage à récupérer son animal immédiatement.

il sera transféré à l'hôpital vétérinaire DMV. Dans un tel cas, vous consentez à ce que MUZO fournisse au Centre vétérinaire les noms et coordonnées des titulaires et personnes-contacts en cas d'urgence. Les frais de transport, les frais de pension à l'hôpital, les frais de traitements et autres coûts seront aux frais du titulaire.

De plus, les frais d'hébergement pour la journée en cours (peu importe l'heure à laquelle l'animal est récupéré ou transféré) ne seront pas remboursés considérant que la chambre de l'animal devra être désinfectée. MUZO remboursera cependant les frais de pension des jours non utilisés subséquents et tous les autres services prévus non consommés (ex. : toilettage, séances de jeux, 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 d'objets de valeur ou d'articles auxquels ils tiennent.

### **CAMÉRA VIDÉO (WEB CAM)**

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

### **ABANDON ET DÉCÈS**

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 titulaire ou la personne-contact en cas d'urgence nous avertisse ou ne nous donne signe de vie, sera considéré comme abandonné. MUZO emploiera des mesures raisonnables pour rejoindre le titulaire ou, à défaut, 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 dessert le territoire du Sud-Ouest de Montréal. Dans un tel cas, vous consentez à ce que MUZO fournisse au refuge les noms et coordonnées des titulaires et personnes-contacts en cas d'urgence afin qu'il puisse tenter de les rejoindre, conformément à leur politique interne. Aucune responsabilité ne pourra être imputée à MUZO, aucun dédommagement ne pourra être réclamé contre MUZO ou aucun recours ne pourra être intenté contre MUZO, le cas échéant.

En cas de décès et dans l'éventualité où le titulaire ou la personne-contact en cas d'urgence ne peut être rejoint malgré les efforts raisonnables de MUZO, ou si aucun d'eux ne peut venir récupérer immédiatement l'animal dans un temps utile, l'animal sera transféré à l'hôpital DMV. Dans un tel cas, vous consentez à ce que MUZO fournisse au Centre vétérinaire les noms et coordonnées des titulaires et personnes-contacts en cas d'urgence de même que toutes autres informations sur le titulaire et sur l'animal dans ses dossiers qui pourraient être nécessaires ou utiles pour que le Centre vétérinaire rende un service utile. Toutes les charges encourues seront aux frais du titulaire.

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

Le titulaire est responsable de s'assurer que l'animal qu'il nous confie est en règle suivant la législation et la réglementation applicables et les critères d'admissibilité de MUZO. Dans l'éventualité où MUZO devait recevoir une amende en raison de la non-conformité de l'animal, le titulaire accepte d'être responsable de cette amende et d'en rembourser le coût à MUZO. Le titulaire 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 titulaire n'exercerait aucun recours contre MUZO ou ses employés.

**J'ai lu et j'accepte ces termes et conditions. Je reconnais par ailleurs que le simple fait pour moi de retourner ce document dûment rempli à MUZO sans que ma signature n'y apparaisse nécessairement équivaut à ma volonté d'être lié par les dispositions ci-dessus.**

Signé, ce \_\_\_\_<sup>e</sup> jour de \_\_\_\_\_, 202 \_\_\_\_

Par \_\_\_\_\_  
(Signature)

Nom \_\_\_\_\_  
(Lettres moulées)