



Lucky Dogs S.à r.l.

Termes et conditions

Les Termes et Conditions détaillés ci-dessous concernent tous les services fournis par **Lucky Dogs S.à r.l.** (ci-après dénommés "Lucky Dogs", "nous", "notre").

1. La soumission d'une demande de réservation via notre site Web ou via une demande faite à notre personnel (par e-mail, téléphone, en personne, etc.) confirmera l'acceptation par le(s) propriétaire(s) des Termes et Conditions et leur volonté de procéder à une réservation.
2. Les réservations ne sont pas garanties qu'après le paiement de l'acompte de réservation (qui est dû au moment de la réservation). L'acompte pour votre réservation dépendra du type de réservation.

Réservations hors pension (promenade de chiens, garderie pour chiens, toilettage, etc.)

L'acompte sera égal au montant total du coût de la réservation.

Réservations pour la pension

L'acompte sera de 25% du coût total de la réservation. Le solde restant de 75 % sera dû 7 jours calendaires avant le début de votre réservation pour la pension. Les réservations effectuées moins de 7 jours calendaires avant le début de la réservation seront dues en totalité au moment de la réservation.

3. Tous les paiements doivent être effectués via notre système de réservation en ligne. Les paiements peuvent également être effectués directement à Lucky Dogs par virement bancaire sous réserve des conditions décrites au point 1 ci-dessus.
4. Vous acceptez de participer à une évaluation avec votre chien avant sa première visite à Lucky Dogs pour vous assurer qu'il est compatible avec notre environnement de garderie/pension ouverte.
 - Tout chien qui échoue à notre processus d'évaluation ne sera pas accepté pour le bien-être et la sécurité des autres chiens sous notre responsabilité. Et, dans ce cas, les acomptes versés pour les réservations provisoires seront intégralement remboursés.
 - De plus, le fait que votre chien réussisse une évaluation n'est pas une garantie de service futur. Si votre chien présente des comportements incompatibles avec notre environnement de garderie/pension ouverte pendant qu'il est sous notre responsabilité, nous nous réservons le droit de modifier son statut d'évaluation et de restreindre les réservations futures.
5. Vous acceptez de fournir des informations complètes et détaillées concernant le tempérament, la socialisation, la santé, les problèmes médicaux, etc. de votre chien lors du processus d'inscription dans notre système de réservation en ligne et de la réunion d'évaluation. Et, pendant votre utilisation continue des services de Lucky Dogs, vous acceptez de nous tenir informés de tout changement concernant votre ou vos chiens à cet égard.

REMARQUE : Nous ne pouvons accepter les chiens ayant des problèmes d'agressivité envers d'autres chiens ou personnes pour l'un de nos services. De plus, nous ne sommes pas en mesure d'accepter les chiens pour la garderie et/ou la pension qui présentent un comportement destructeur, des aboiements excessifs, une anxiété de séparation ou qui font leurs besoins à l'intérieur.



Lucky Dogs S.à r.l.

Termes et conditions

6. Vous acceptez que, dans le cas où votre chien présente un comportement agressif et dangereux (à l'égard de notre personnel ou d'autres chiens dont nous avons la charge) pendant votre séjour chez Lucky Dogs, nous puissions être contraints de l'isoler temporairement et de téléphoner à votre contact d'urgence afin de récupérer votre chien.
7. Tous les chiens inscrits aux services de Lucky Dogs doivent être à jour de leurs vaccinations obligatoires. Vous acceptez de vous conformer à nos exigences en matière de vaccination que vous trouverez documentées dans [la page "Crèche Buddies Code" de notre site Web](#). De plus, vous devez fournir à Lucky Dogs le « passeport » de vaccination de votre chien avant sa première visite. Nous vous demanderons des copies mises à jour du passeport de vaccination à l'avenir si l'un d'entre eux expire avant ou pendant la prochaine visite de votre chien à Lucky Dogs.
8. Nous accepterons les réservations pour les chiennes non stérilisées. Cependant, si vous pensez que votre chienne est (ou sera) en chaleur lors de sa visite chez Lucky Dogs, vous devez nous en informer avant l'enregistrement de votre réservation.
9. Nous accepterons les chiens mâles intacts, à condition qu'ils ne soient pas agressifs envers les autres chiens et (pour la garderie/pension) qu'ils n'aient pas de problèmes de « marquage » excessif à l'intérieur.
10. Vous vous engagez à fournir un collier et/ou un harnais et une laisse pour votre (vos) chien(s) pour leur visite chez Lucky Dogs et à nous confier votre chien dans un état propre.
11. Pour les réservations en pension, vous vous engagez également à fournir suffisamment de nourriture pour votre ou vos chien(s) pendant la durée de leur pension chez Lucky Dogs. Il n'est pas nécessaire de fournir des bols d'eau, des bols de nourriture, de la literie ou des jouets pour les réservations en pension. Vous êtes invités à apporter de tels articles si vous pensez que cela aidera votre chien à s'acclimater à notre pension. Cependant, nous ne pouvons pas garantir que ces articles seront restitués exactement dans le même état qu'à leur arrivée.
12. C'est la norme de Lucky Dogs de garder tous les chiens sous notre responsabilité en laisse lorsqu'ils font une promenade d'exercice. Cette politique s'applique à tous les services qui incluent des promenades sportives (promenade de chiens, garderie pour chiens et pension pour chiens). Si vous préférez que votre chien soit autorisé à faire de l'exercice sans laisse, vous devez l'indiquer par écrit. Et vous acceptez de prendre la responsabilité envers des tiers.

REMARQUE : Même avec l'autorisation du propriétaire, il appartiendra à Lucky Dogs de décider s'il est approprié et sûr de permettre aux chiens autorisés d'être sans laisse pendant l'une de nos promenades sportives.
13. En cas de période prolongée de conditions météorologiques extrêmes ou de conditions dangereuses, Lucky Dogs peut décider de ne pas emmener les chiens dans notre garderie ou en pension pour une promenade sportive à l'heure normale. Si les conditions s'améliorent pendant la journée pour nous permettre de terminer la promenade, cela ne justifiera pas un remboursement ou une réduction du coût de la réservation.



Lucky Dogs S.à r.l.

Termes et conditions

14. Les annulations doivent être faites par écrit en envoyant un e-mail à bookings@luckydogs.lu. Les annulations seront soumises à la politique de remboursement suivante :

Pour les réservations de pension

- Les annulations effectuées au moins 7 jours calendaires avant le début de votre réservation de pension sont entièrement remboursables.
- Les annulations effectuées 3 à 6 jours calendaires avant le début de votre réservation de pension seront sujettes à la confiscation de l'acompte versé.
- Les annulations effectuées moins de 3 jours calendaires avant le début de votre réservation de pension seront sujettes à la confiscation de l'acompte versé. Le solde restant payé peut vous être remboursé selon les circonstances et à l'entière discrétion de Lucky Dogs.

Pour toutes les autres réservations

- Les annulations effectuées au moins 1 jours ouvrables avant le début de votre réservation sont entièrement remboursables.
 - Les annulations effectuées moins de 1 jours ouvrables avant le début de votre réservation peuvent être reportées à un autre jour ou, à la discrétion de Lucky Dogs, peuvent être remboursées selon les circonstances de l'annulation.
15. Si vous décidez de récupérer votre chien avant la date/heure de fin de réservation, vous ne recevrez pas de remboursement pour la partie inutilisée de votre réservation.
16. Lucky Dogs considère la sécurité de votre chien comme notre priorité absolue. Nous mettrons tout en œuvre pour assurer le bonheur, la sécurité et le bien-être de votre chien pendant qu'il est sous notre responsabilité. Cependant, si votre chien tombe malade ou a un accident alors qu'il est sous notre responsabilité, nous pouvons l'emmener chez un vétérinaire pour un examen. Dans un tel cas, vous acceptez d'être responsable du paiement des frais vétérinaires encourus.

REMARQUE : Nous essaierons d'abord de contacter le vétérinaire indiqué dans le profil de votre compte. Si nous ne pouvons pas joindre le vétérinaire habituel de votre chien et si le problème nécessite une attention urgente, nous contacterons un autre vétérinaire pour des soins urgents et immédiats.

17. Dans le cas où votre chien mord ou blesse un autre chien par un comportement agressif pendant son séjour chez Lucky Dogs, vous acceptez que vous serez responsable de toutes les factures vétérinaires associées s'il est nécessaire de consulter un vétérinaire pour l'autre chien.
18. Nous nous efforçons d'assurer les normes les plus élevées pour les chiens dont nous avons la garde. Cependant, le propriétaire accepte que des incidents puissent survenir même lorsque son ou ses chiens sont soignés selon nos normes élevées habituelles et que Lucky Dogs ne peut être tenu responsable en cas de perte, de blessure ou de décès.
19. Les photos prises de votre ou vos chiens lors de leurs visites à Lucky Dogs seront la propriété de Lucky Dogs et pourront être partagées sur notre site Web et nos sites de médias sociaux. Si vous ne souhaitez pas que les photos de votre (vos) chien(s) soient partagées, veuillez-nous en informer. Veuillez noter qu'aucun détail sur vous, votre (vos) chien(s) ou votre réservation avec Lucky Dogs ne sera partagé dans nos publications sur les réseaux sociaux pour des raisons de sécurité.