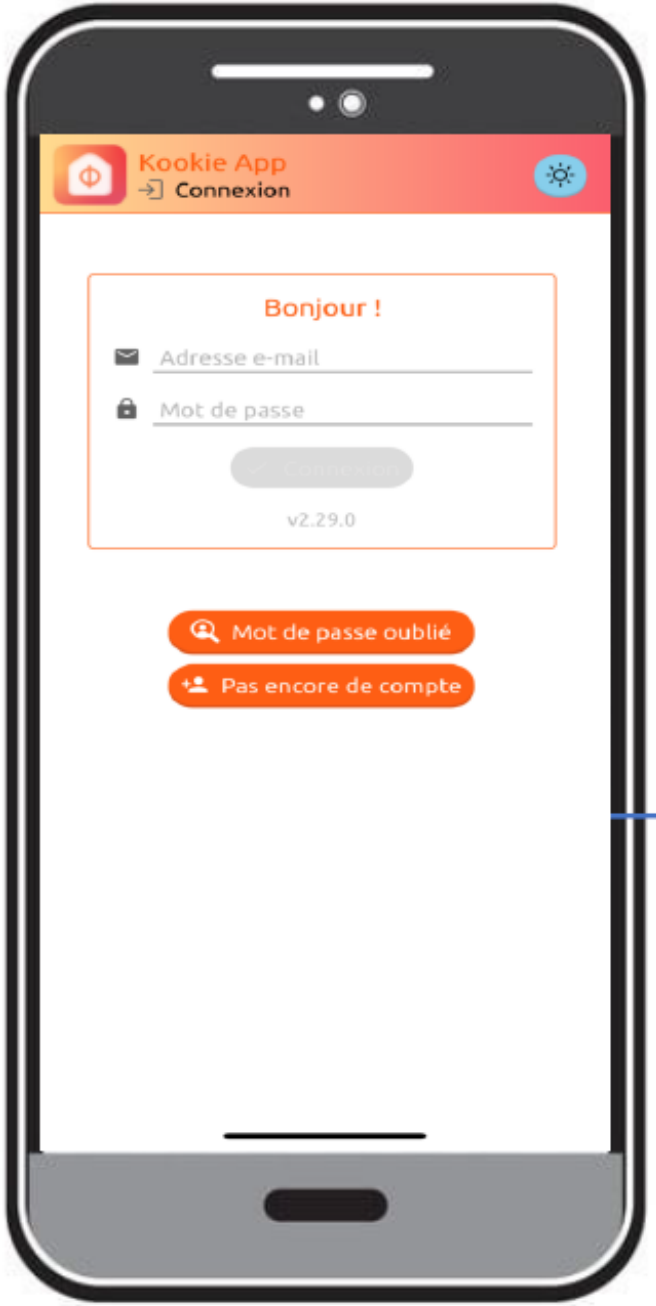
Angie et la Compagnie

My Kookie

L'application mobile pour réserver et confirmer le séjour de son animal chez Angie et la Compagnie

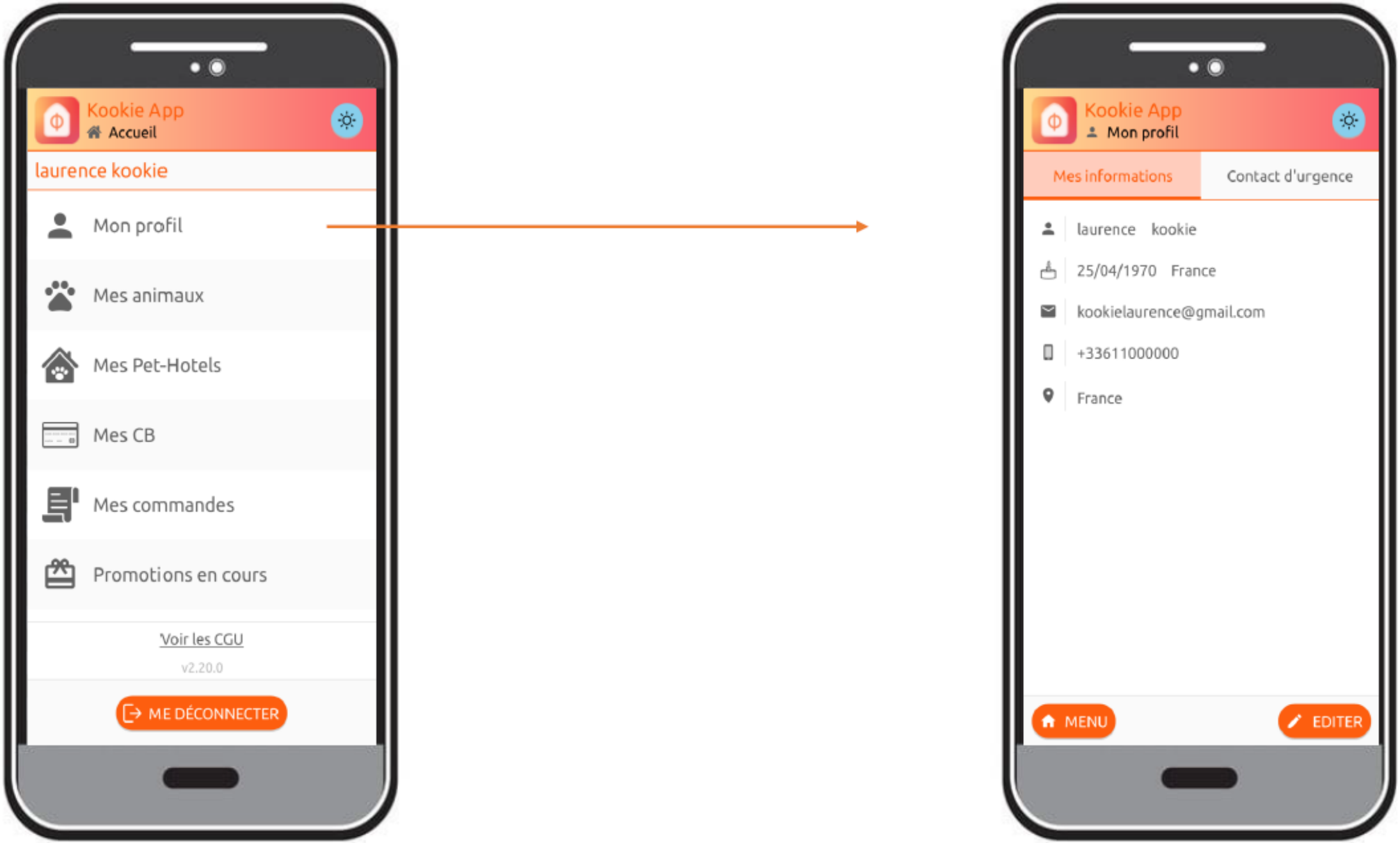
Scan me

my Kookie

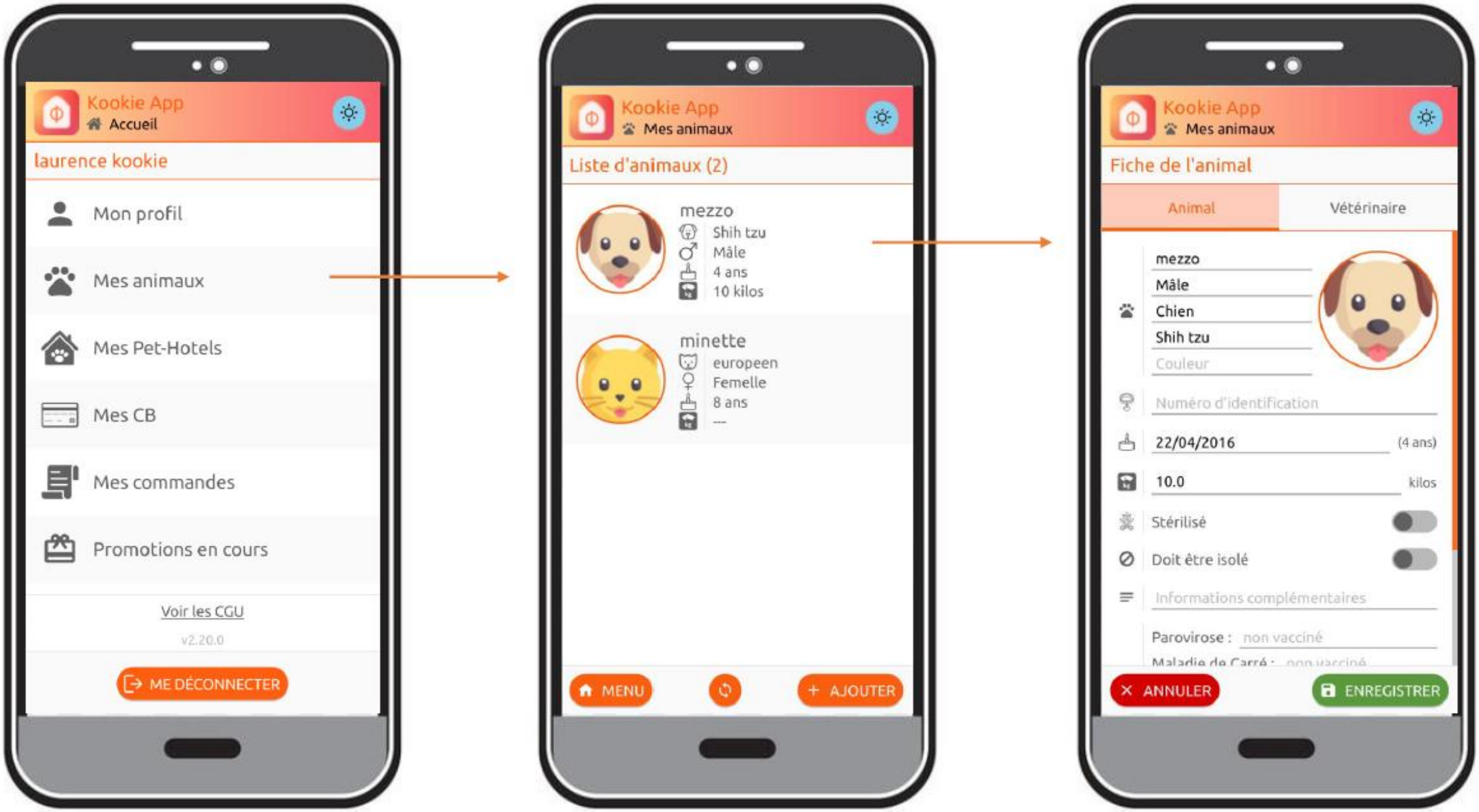


Lors d'une première connexion, vous devez créer votre compte sur My Kookie

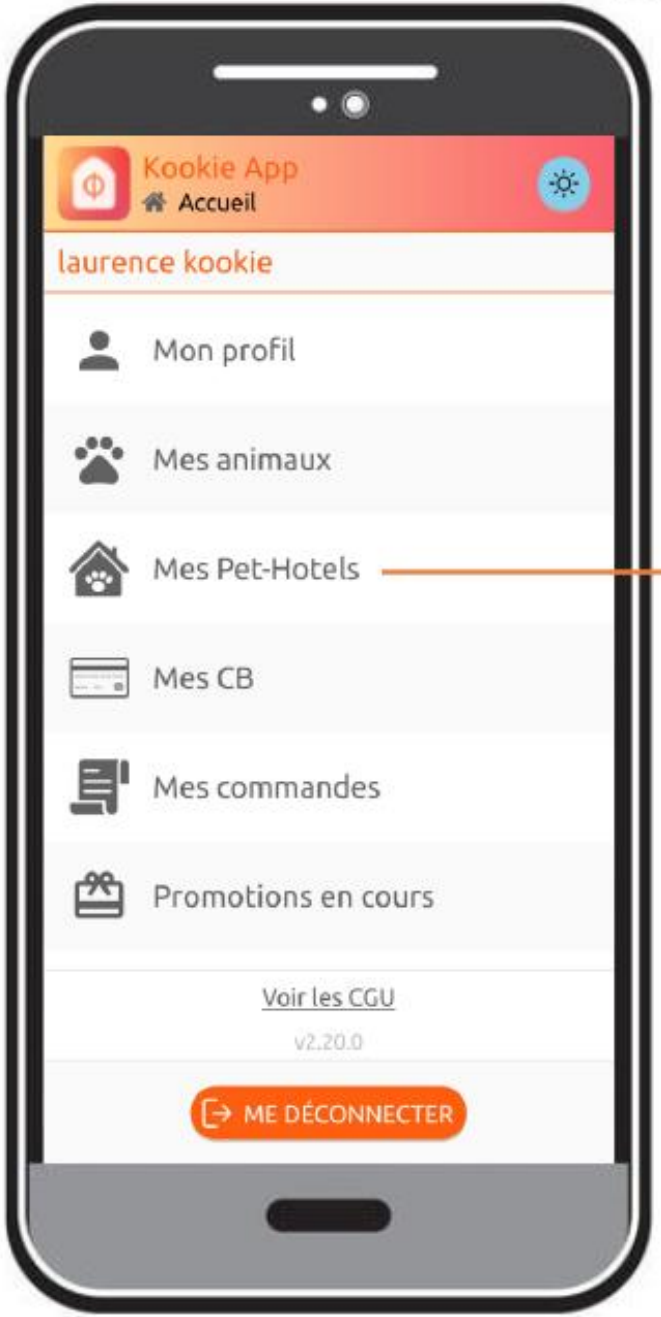
Etape 1 : vérifier et compléter votre profil



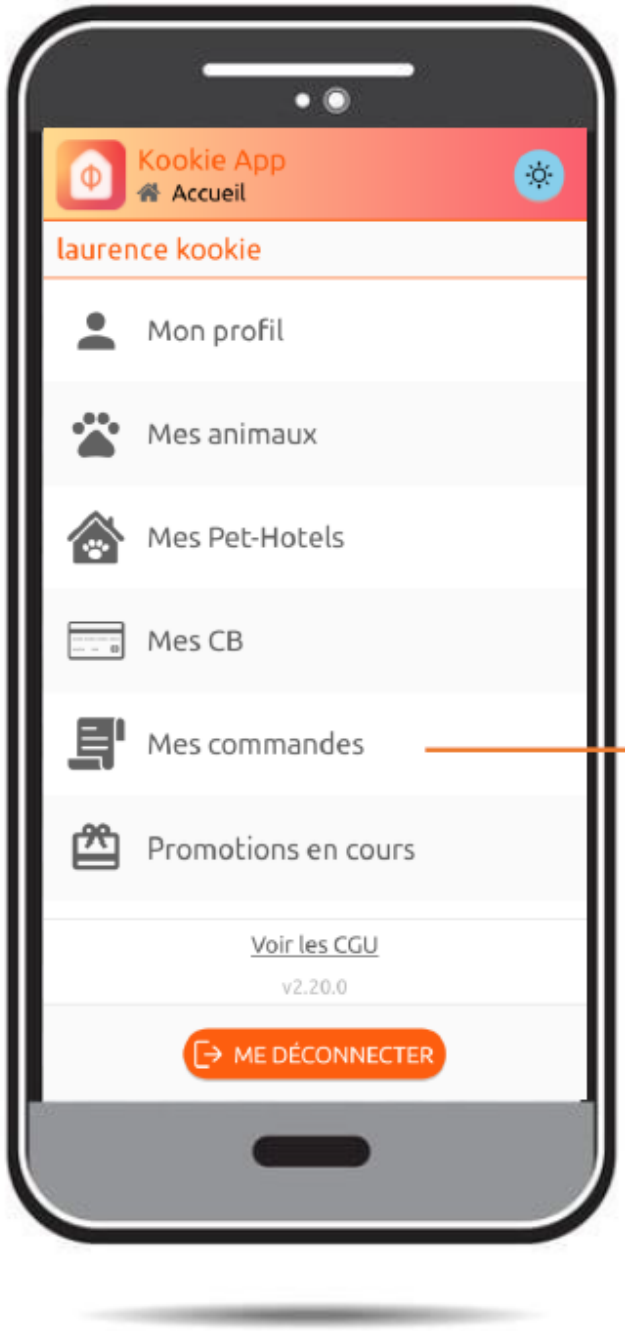
Etape 2 : renseigner ou compléter les informations animaux



Etape 3 : enregistrer votre pension en favori

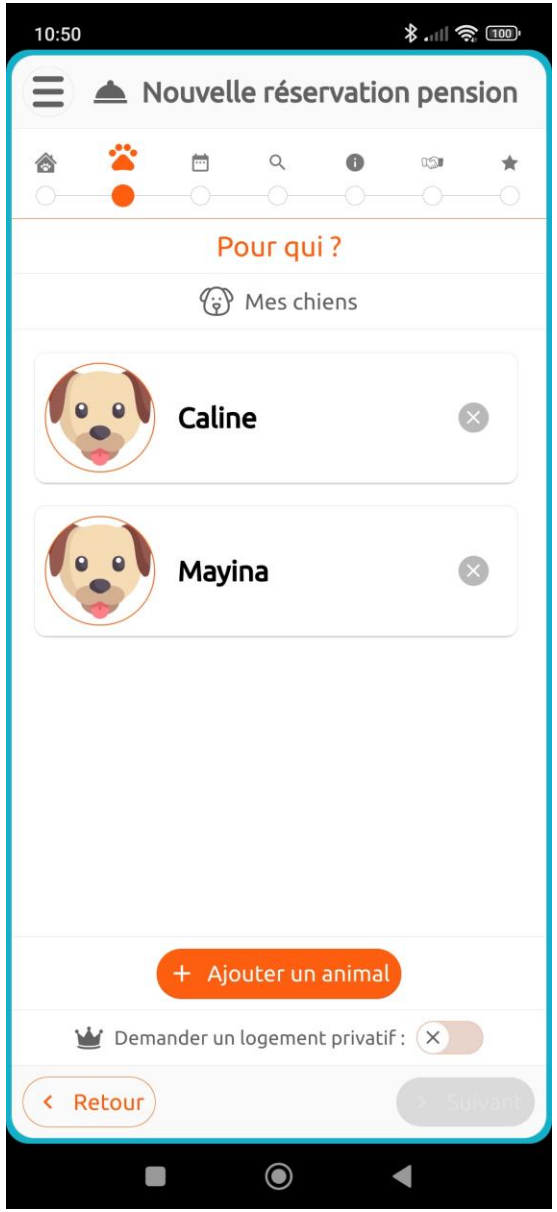


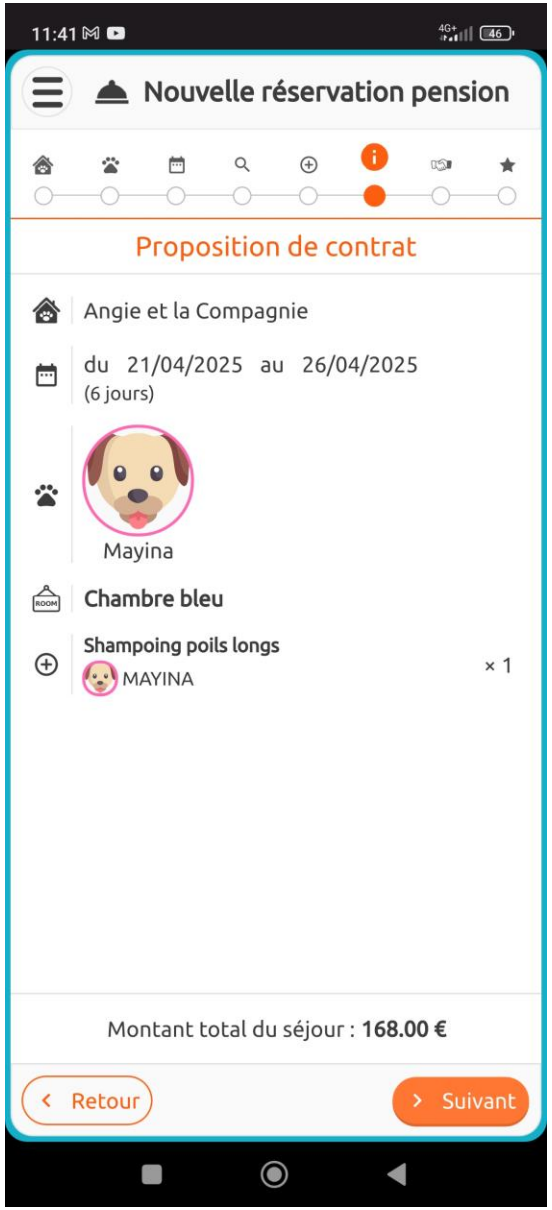
Etape 4 : faire une réservation



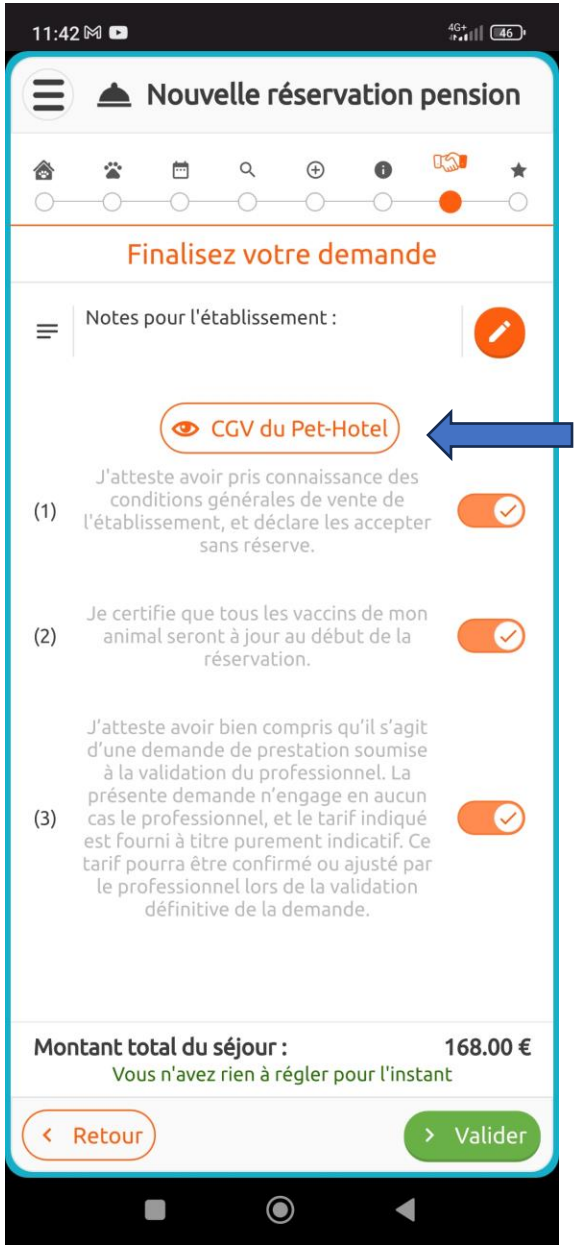
Vous pouvez faire une réservation à tout moment.
Vous pouvez régler tout ou partie d'une réservation à tout moment.
Vous avez accès à l'ensemble de vos réservations quelque soit le mode de réservation.

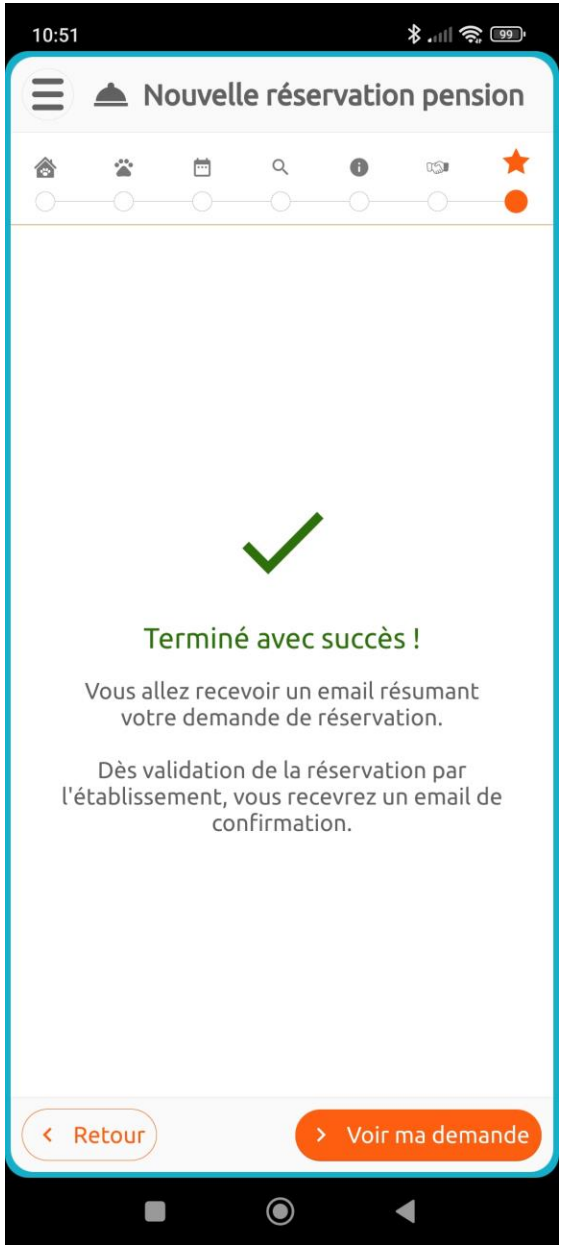
Demande de réservation

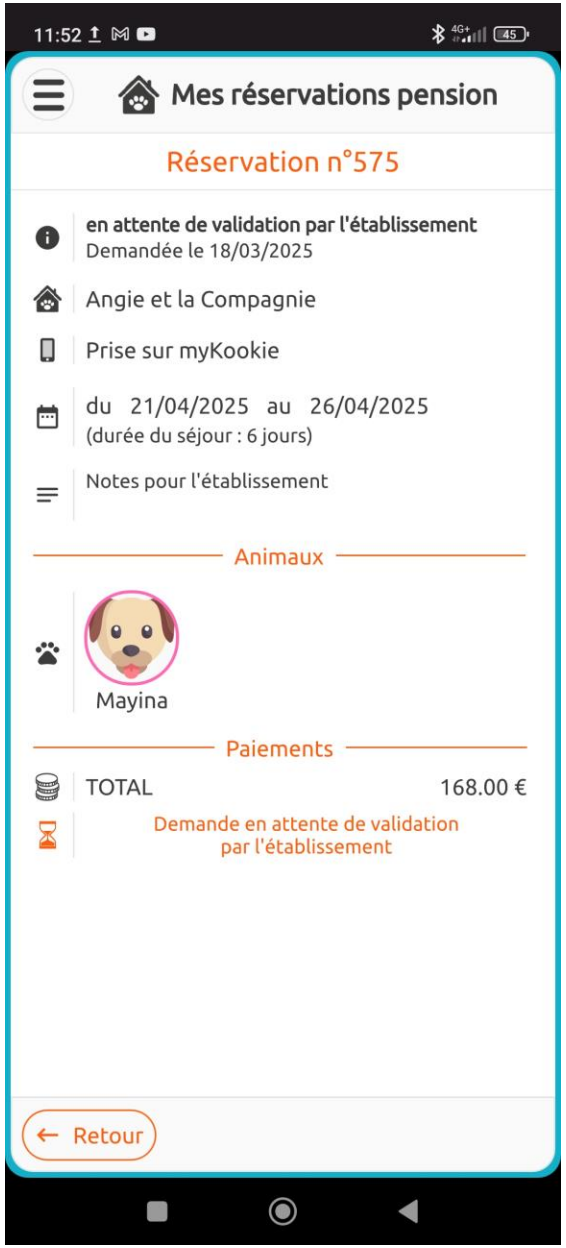




Possibilité de ne pas mettre d'horaire de suite, si vous mettez c'est une proposition celle-ci peut être changer par la pension si le créneau est déjà pris







- Retour rapide de la pension pour valider votre pré-réservation. Celle-ci sera officiel après réception des arrhes

Cliquez sur CGV pour lire le règlement de la pension

Mail reçu lors de votre demande de réservation

Nous vous remercions pour votre demande de réservation pour Mayina du lundi 21 avril 2025 au samedi 26 avril 2025 pour un montant total de 168.00 €.

Cette demande sera validée par nos soins, et vous en serez informé par email.

Nous vous rappelons que les **vaccins obligatoires doivent être à jour** à l'arrivée de **Mayina** et que nous devons disposer pendant le séjour des documents suivants :

- **Carte d'identification**
- **Carnet de vaccination**

et s'il y a lieu :

- **Passeport**
- **Ordonnances de traitement en cours**

Nos conditions générales sont consultables **ICI**

Règlement pension à lire

*ATTENTION!!: Pour le bon fonctionnement de la pension, la place de votre compagnon est pré-réservée 7 jours à réception de ce mail. La réservation sera effective lors de la réception des arrhes dans ce délai (virement, paylib, chèque). M'avertir si envoi par courrier svp. Sans retour de votre part concernant les arrhes, la pré-réservation est annulée et la place de retour libre. Les arrhes ne sont pas remboursables. Pour votre confort et votre sérénité, vous pouvez souscrire à l'assurance KOALAFLEX (protection annulation) dès réception des arrhes - plus d'infos sur le site internet de la pension.

* SOLDE À RÉGLER À L'ARRIVÉE

*Arrivée et départ: du lundi au samedi de 8h30 à 9h30 et 13h30 à 14h00 sur rendez-vous, et UNIQUEMENT départ possible 17h30-18h.
*Veuillez bien prendre connaissance du règlement de la pension disponible dans le mail en annexe ou sur le site internet de la pension ICI.

*Afin d'offrir un accueil de qualité une fiche d'information de votre chien est à remplir et à mettre dans son carnet de santé pour son séjour. Disponible sur le site internet de la pension.

*Carnet de santé à jours de ses vaccins CHPPIL+ Toux de Chenil sinon refus d'entrée.

* Traitement antiparasitaire puces et vers à jours, et CHIEN PROPRE, ENTRETENU!

*Pensez à remplir sa fiche pensionnaire et vos coordonnées complètes sur l'application svp.

Mail de confirmation d'acceptation de la demande de réservation

Bonjour Angélique LAMBERT,

Nous vous remercions pour votre demande de réservation pour Mayina du lundi 21 avril 2025 au samedi 26 avril 2025 pour un montant total de 168.00 €. Celle-ci sera confirmée à la réception des arrhes d'un montant de 84.00 €.

Nous vous rappelons que les **vaccins obligatoires doivent être à jour** à l'arrivée de **Mayina** et que nous devons disposer pendant le séjour des documents suivants :
•**Carte d'identification**
•**Carnet de vaccination**
et s'il y a lieu :
•**Passeport**
•**Ordonnances de traitement en cours**
Nos conditions générales sont consultables **ICI** **Règlement pension à lire!**

*ATTENTION!!: Pour le bon fonctionnement de la pension, la place de votre compagnon est pré-réservée 7 jours à réception de ce mail. La réservation sera effective lors de la réception des arrhes dans ce délai (virement, paylib, chèque). M'avertir si envoi par courrier svp. Sans retour de votre part concernant les arrhes, la pré-réservation est annulée et la place de retour libre. Les arrhes ne sont pas remboursables. Pour votre confort et votre sérénité, vous pouvez souscrire à l'assurance KOALAFLEX (protection annulation) dès réception des arrhes - plus d'infos sur le site internet de la pension.

* SOLDE À RÉGLER À L'ARRIVÉE

*Arrivée et départ: du lundi au samedi de 8h30 à 9h30 et 13h30 à 14h00 sur rendez-vous, et UNIQUEMENT départ possible 17h30-18h.
*Veuillez bien prendre connaissance du règlement de la pension disponible dans ce mail plus haut cliquez sur Ici ou sur le site internet de la pension.

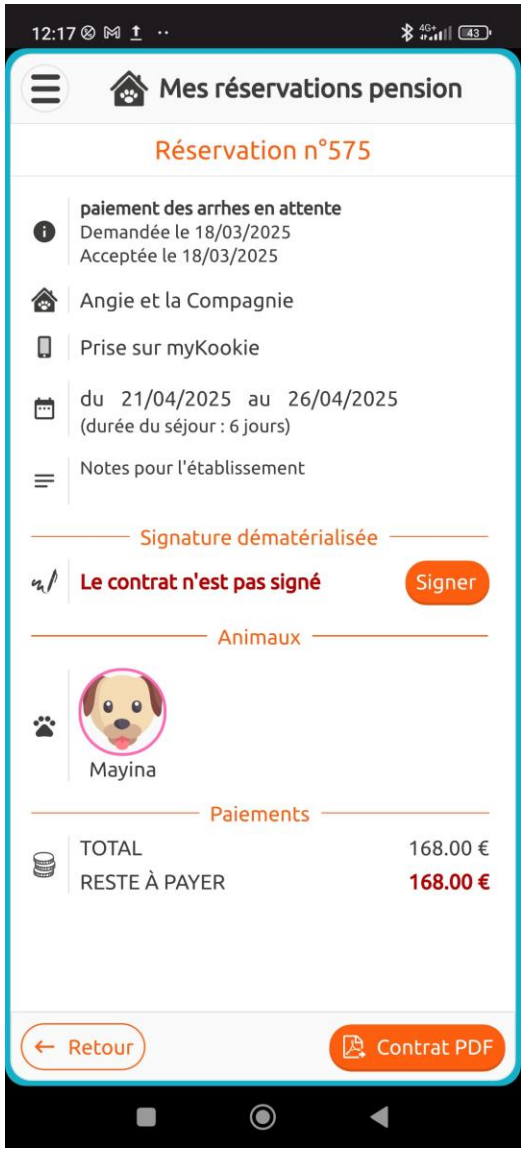
*Afin d'offrir un accueil de qualité une fiche d'information de votre chien est à remplir et à mettre dans son carnet de santé pour son séjour. Disponible sur le site internet de la pension.

*Carnet de santé à jours de ses vaccins CHPPIL+ Toux de Chenil sinon refus d'entrée.

* Traitement antiparasitaire puces et vers à jours, et CHIEN PROPRE, ENTRETENU!

*Pensez à remplir sa fiche pensionnaire et vos coordonnées complètes sur l'application svp. Important svp

Rdv sur votre application pour voir votre réservation



Délai de 7 jours pour envoyer les arrhes, passé ce délai la demande est annulée

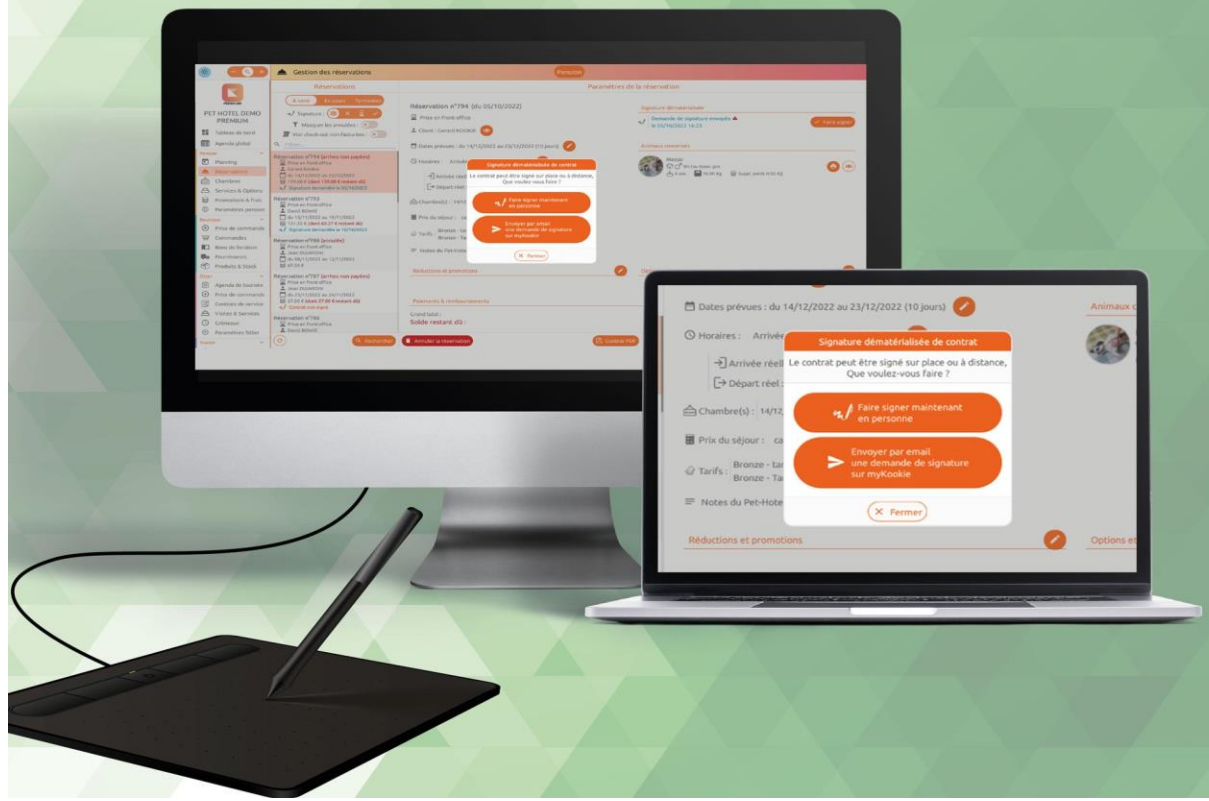
Attention les arrhes ne sont pas remboursable, vous pouvez souscrire à l'assurance annulation

Suite à votre annulation, Angie peut parfois effectuer un avoir à utiliser sur l'année en cours si un client a pu reprendre votre place dans les meilleures délais

Pour plus d'information bien lire le règlement de la pension!

Kookie sign

La signature dématérialisée de tous vos contrats. Une révolution éco-responsable, économique, pratique et conforme



Koala Flex

VOTRE PROTECTION EN CAS D'ANNULATION DU SÉJOUR DE VOTRE BOULE DE POIL

REMBOURSEMENT DE 90 % DE VOS ARRHES PAYÉES

(HORS PRIX DE KOALA FLEX)

ANNULATION SANS JUSTIFICATIFS 2 JOURS AVANT LE DÉBUT DU SÉJOUR

ANNULEZ LA RÉSERVATION QU'IMPORTE LE MOTIF ET SANS JUSTIFICATIFS JUSQU'À 2 JOURS AVANT LE DÉBUT DU SÉJOUR DE VOTRE BOULE DE POIL

Exemple :

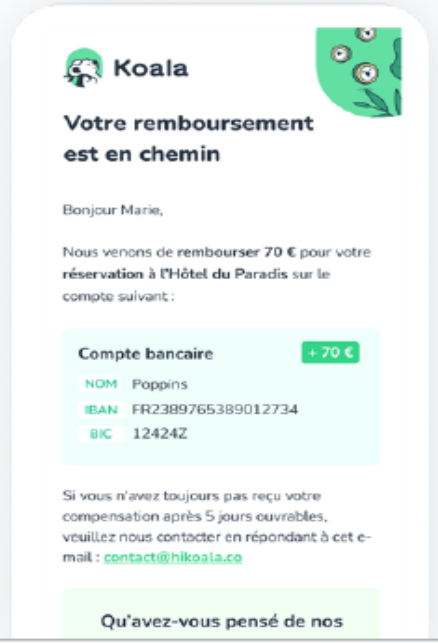
J'ai payé ma réservation intégralement à hauteur de 100 €.

J'annule ma reservation auprès du Pet Hotel qui ne me rembourse rien.

Grâce à Koala Flex, je peux récupérer 90% de ces 100 €, soit 90 €.

VOTRE REMBOURSEMENT SOUS 2 JOURS OUVRÉS

KOALA VOUS ENVERRA UN LIEN POUR TRANSMETTRE VOS COORDONNÉES BANCAIRES DE MANIÈRE SÉCURISÉE



Koala Kookie

Koala Flex

Koala Flex en résumé c'est quoi ?

Annulation de votre réservation de votre initiative sans motif jusqu'à 2 jours (48 heures) avant le début de votre réservation.

Remboursement de 90% du montant du versement initial *(hors prix de Koala Flex)*

- ✓ Aucun motif ou justificatif à fournir
- ✓ Annulation en un email ou appel
- ✓ Virement réalisé sous 3 jours

Vous ne pourrez pas bénéficier du service dans les cas suivants :

- ✗ L'annulation du séjour de votre animal **est attribuée au Pet Hotel**
- ✗ Vous avez annulé le séjour de votre animal **moins de 2 jours (48 heures)** avant le début de la réservation

À quoi correspond le versement initial ?

Montant du premier versement toutes taxes comprises que vous avez payé lors de votre réservation. Il peut s'agir soit du montant des arrhes ou bien de l'intégralité du coût du séjour en cas de paiement intégral lors du premier versement. Toutefois, il n'inclut pas les frais du service Koala Flex.

Comment obtenir le remboursement de votre réservation ?

1 Annuler votre réservation

Contactez le Pet Hotel de votre animal au moins 2 jours avant le début de la réservation pour annuler votre réservation par email ou par téléphone.

*Toutes les annulations **sont définitives**. En utilisant Koala Flex, **vous annulez obligatoirement la réservation de l'ensemble des animaux inclus dans votre réservation.***

2 Nous revenons vers vous

Une fois l'annulation confirmée, **Koala sera informé de votre annulation** par le Pet Hotel dans les 2 jours ouvrables, et Koala vous contactera alors immédiatement par e-mail avec les étapes pour obtenir votre remboursement.

3 Obtenir un remboursement immédiat

Nous vous enverrons un lien pour transmettre vos coordonnées bancaires de manière sécurisée. Vous recevrez votre **remboursement sous 2 jours ouvrés** (ce délai peut être plus long en fonction de votre opérateur bancaire).

Comment nous contacter ?

N'hésitez pas à nous contacter à contact@hikoala.co si vous avez des questions. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre !