



## My Kookie

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



*Scan me*

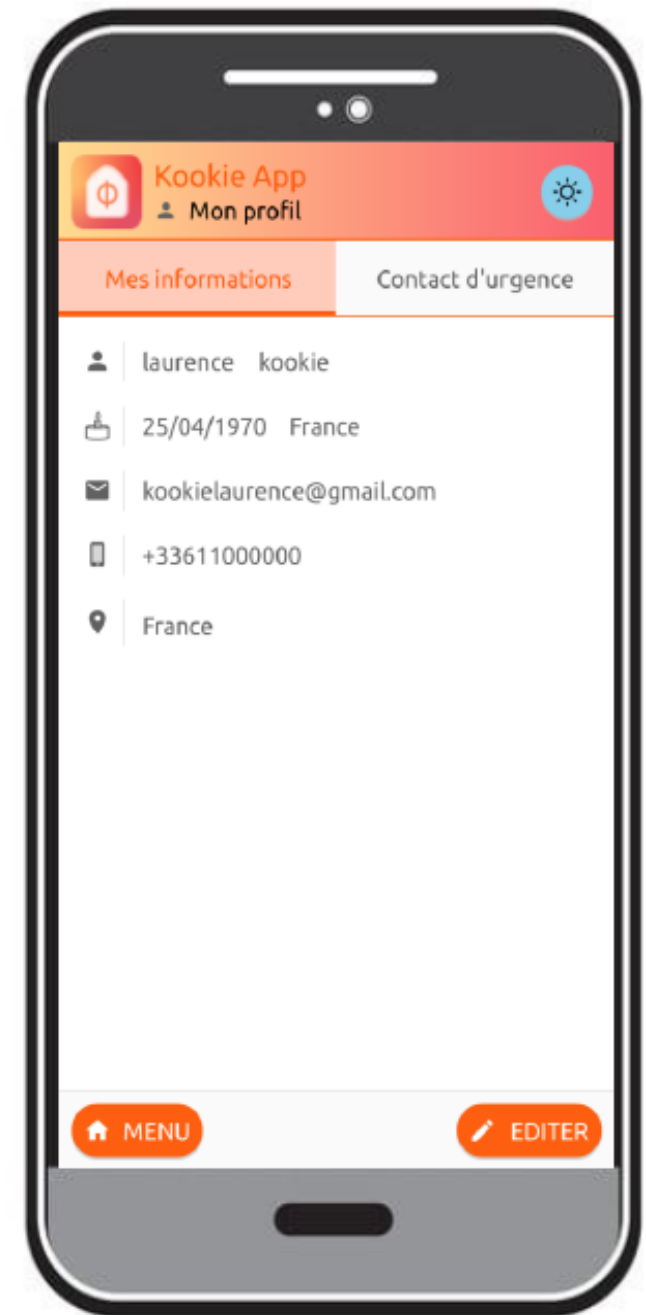
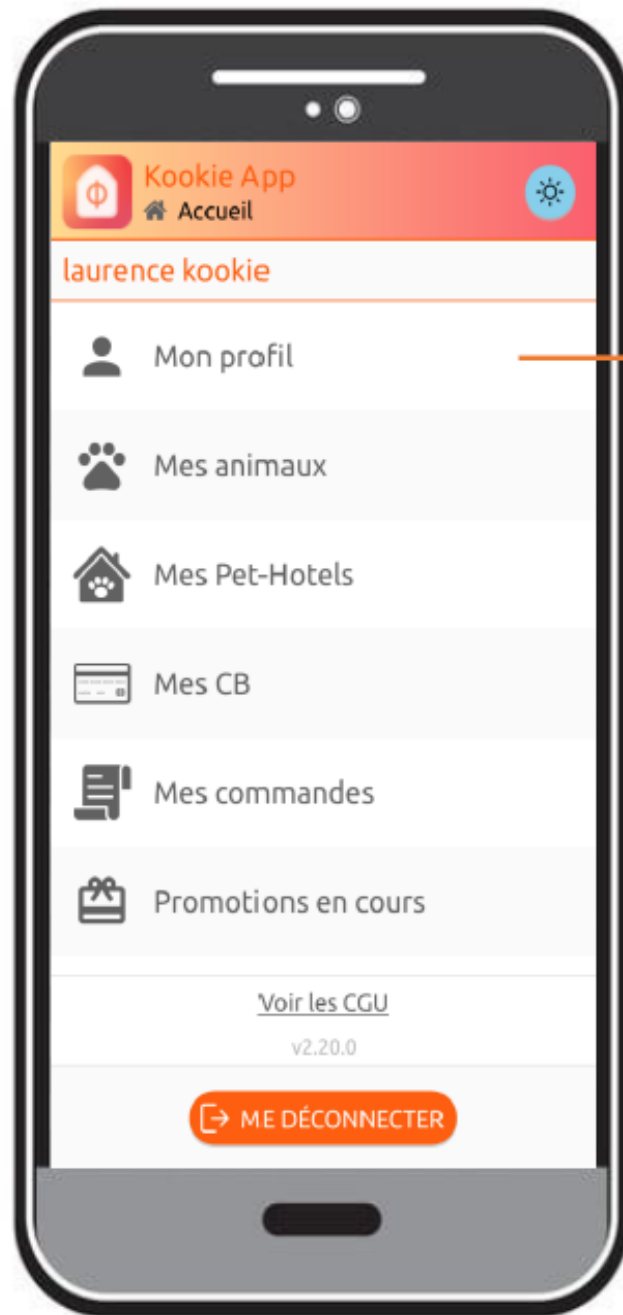




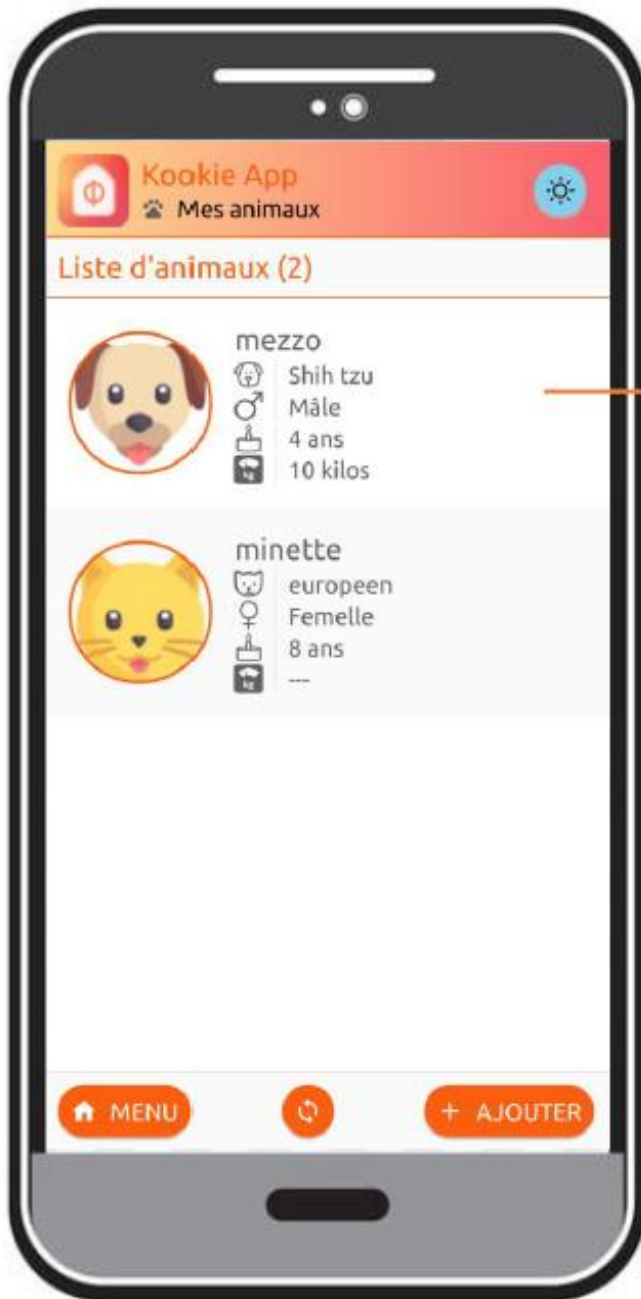
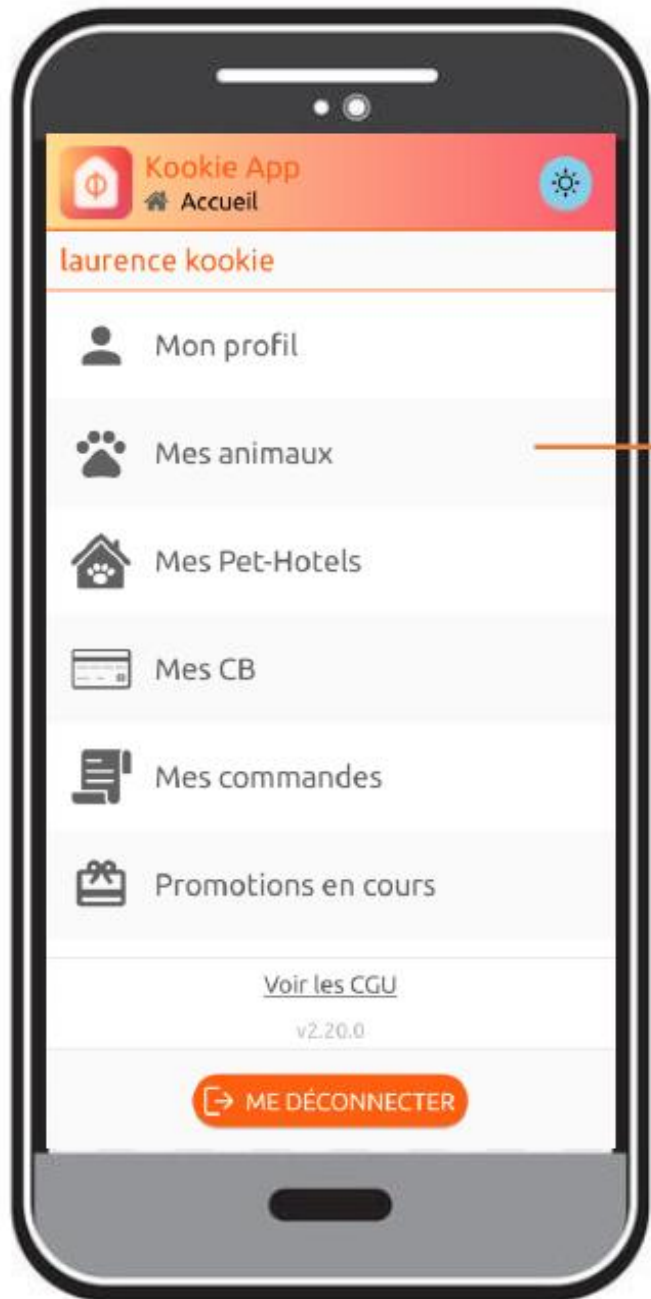
Lors d'une première connexion, vous devez créer votre compte sur My Kookie



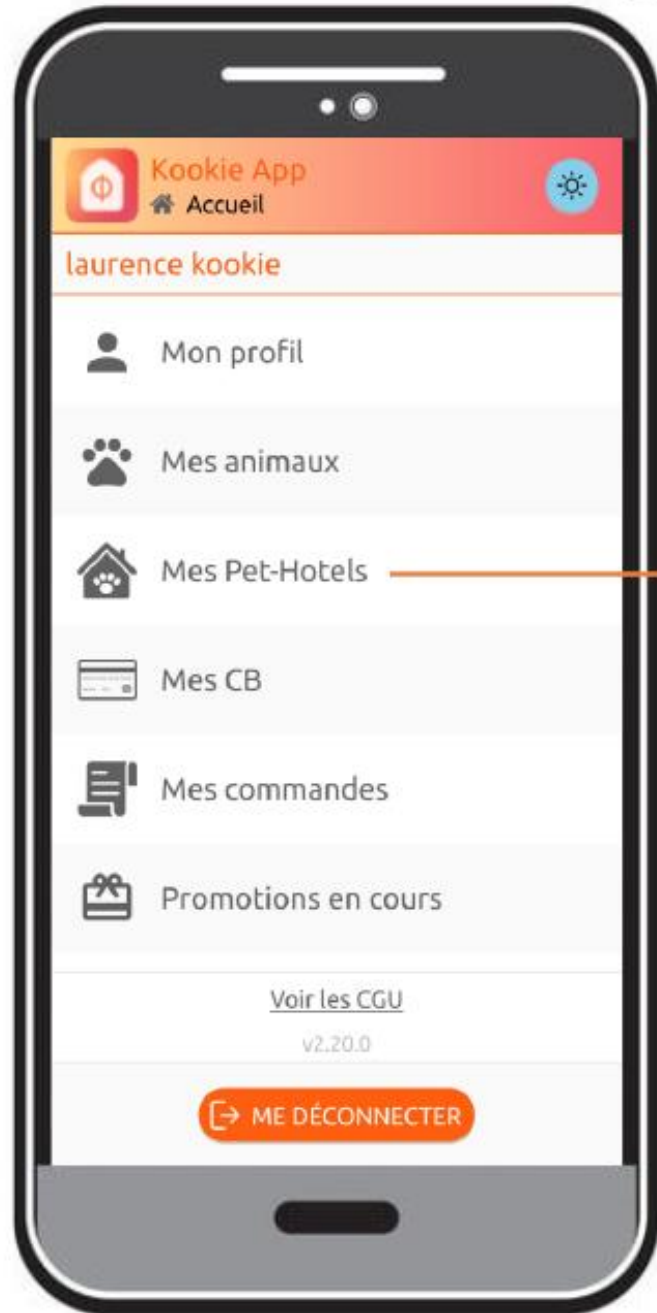
## Etape 1 : vérifier et compléter votre profil



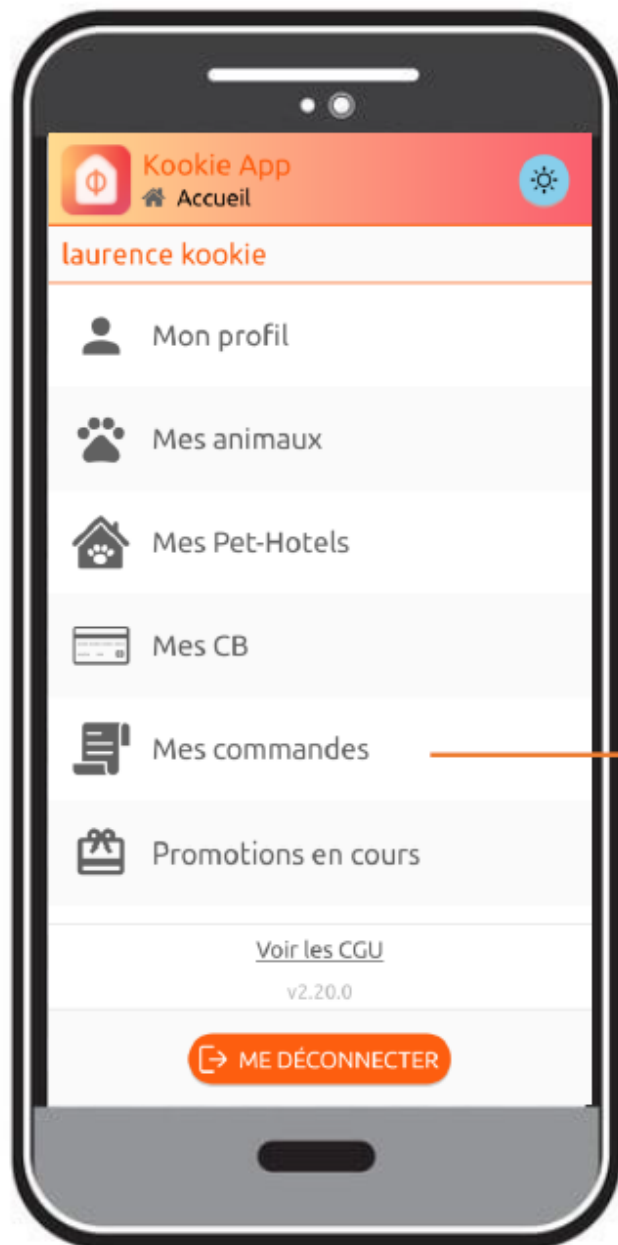
## Etape 2 : renseigner ou compléter les informations animaux



### Etape 3 : enregistrer votre pension en favori



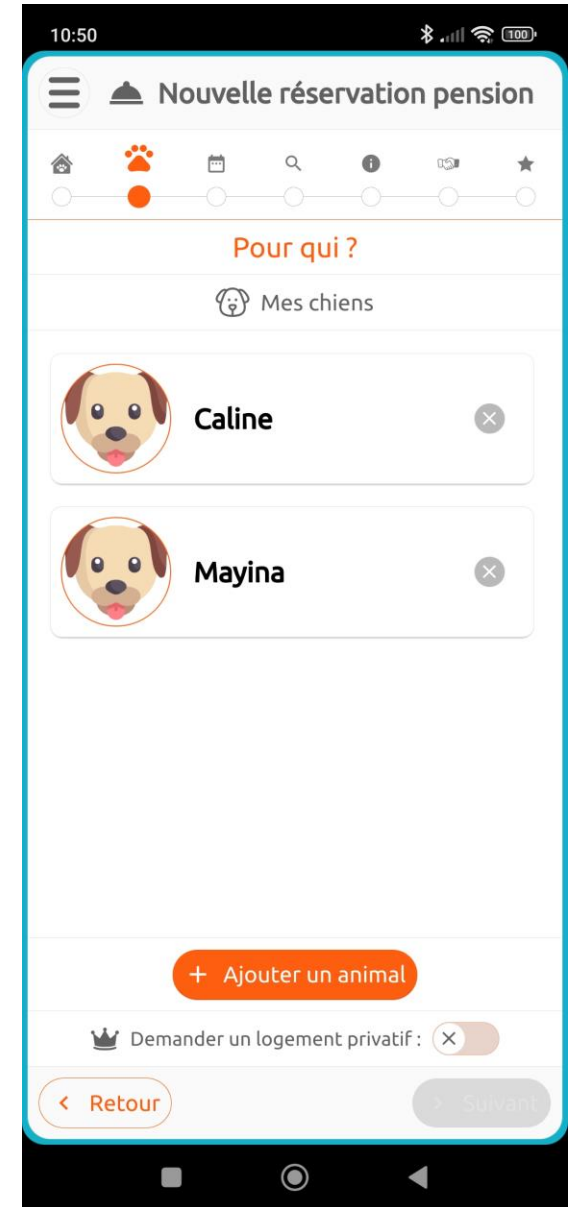
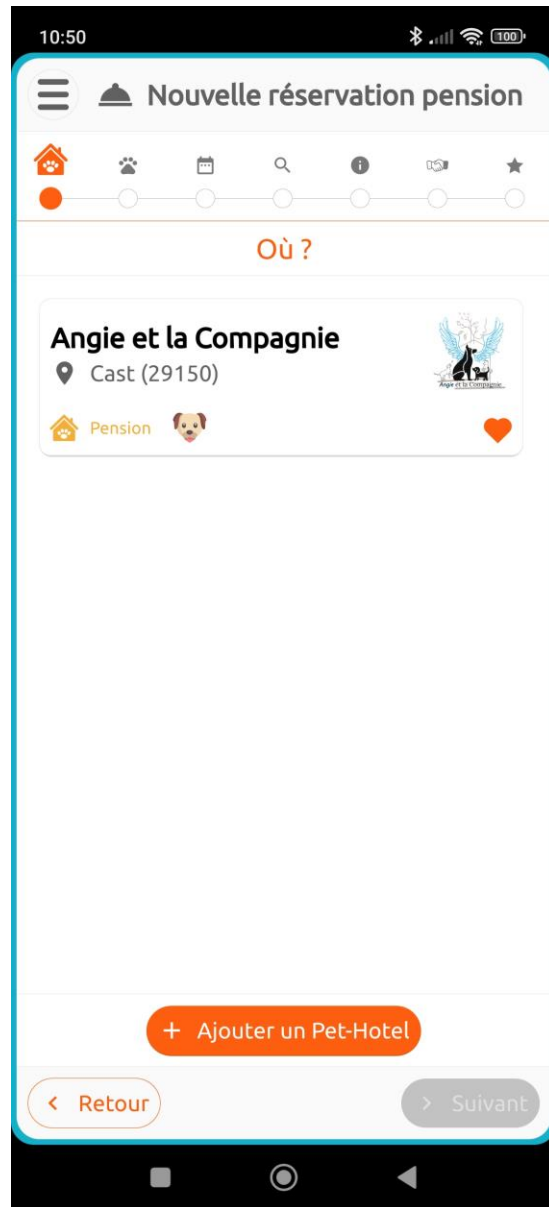
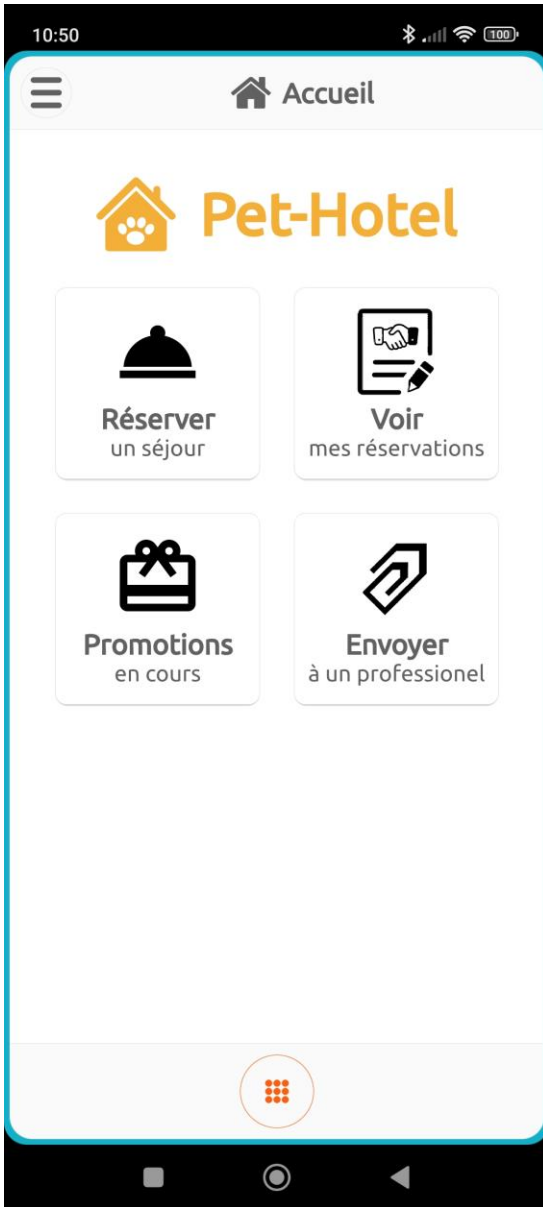
## Etape 4 : faire une réservation



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.

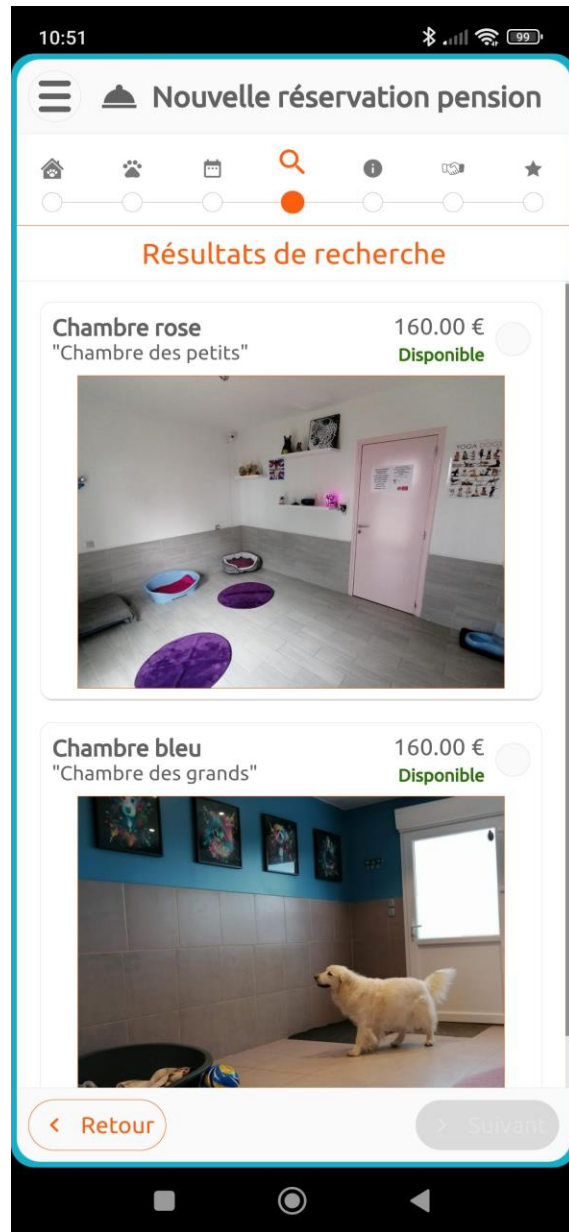


# Demande de réservation

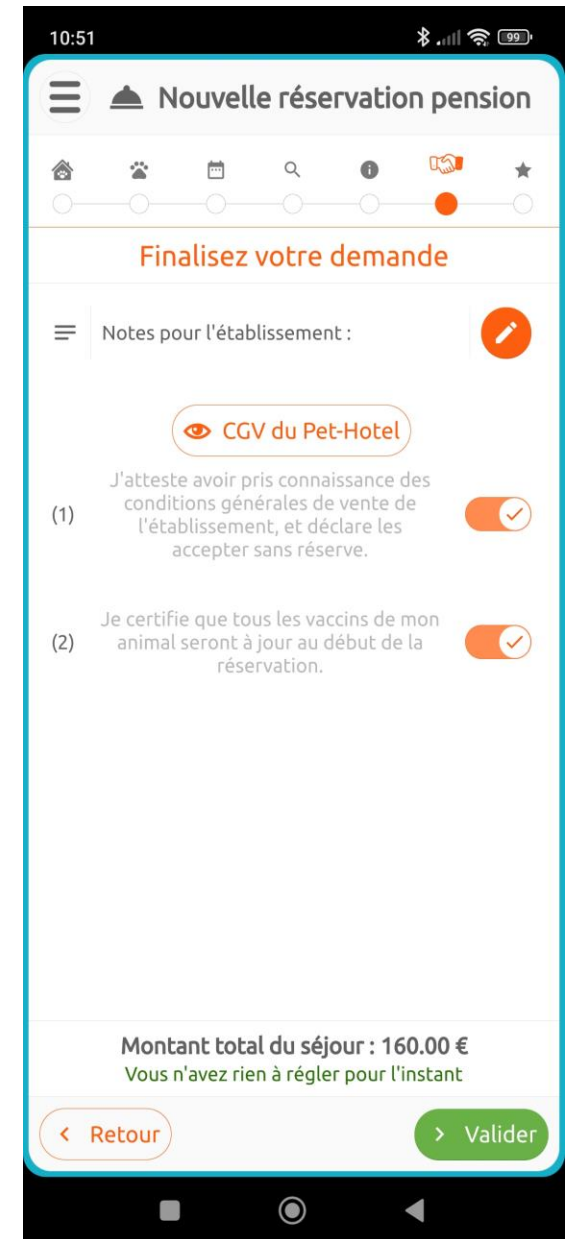
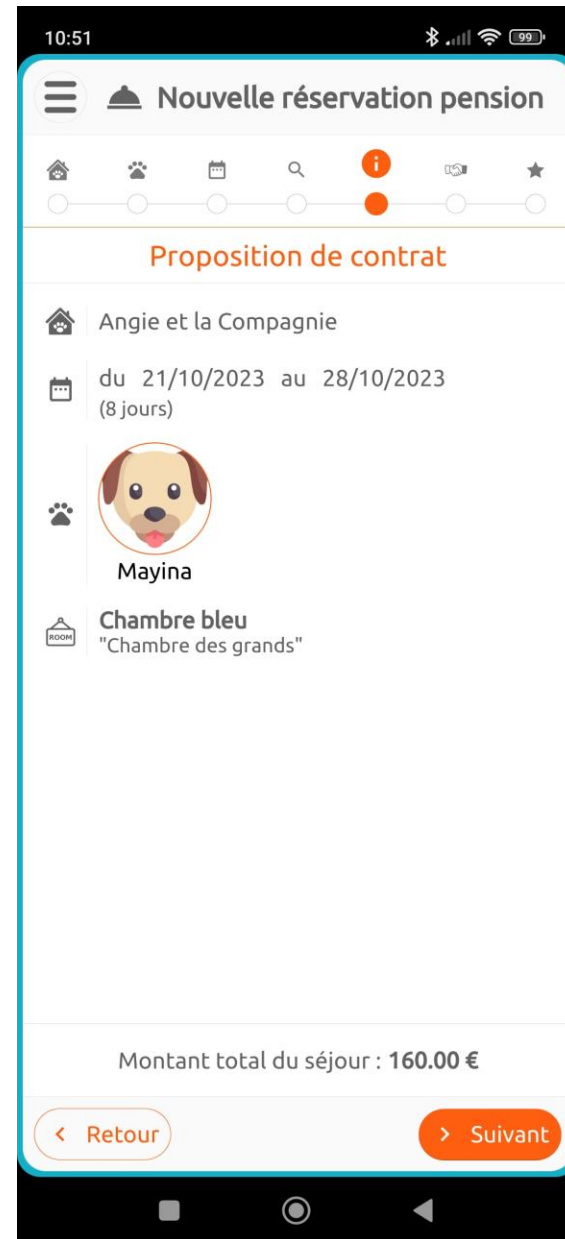




Possibilité de ne pas mettre d'horaire de suite

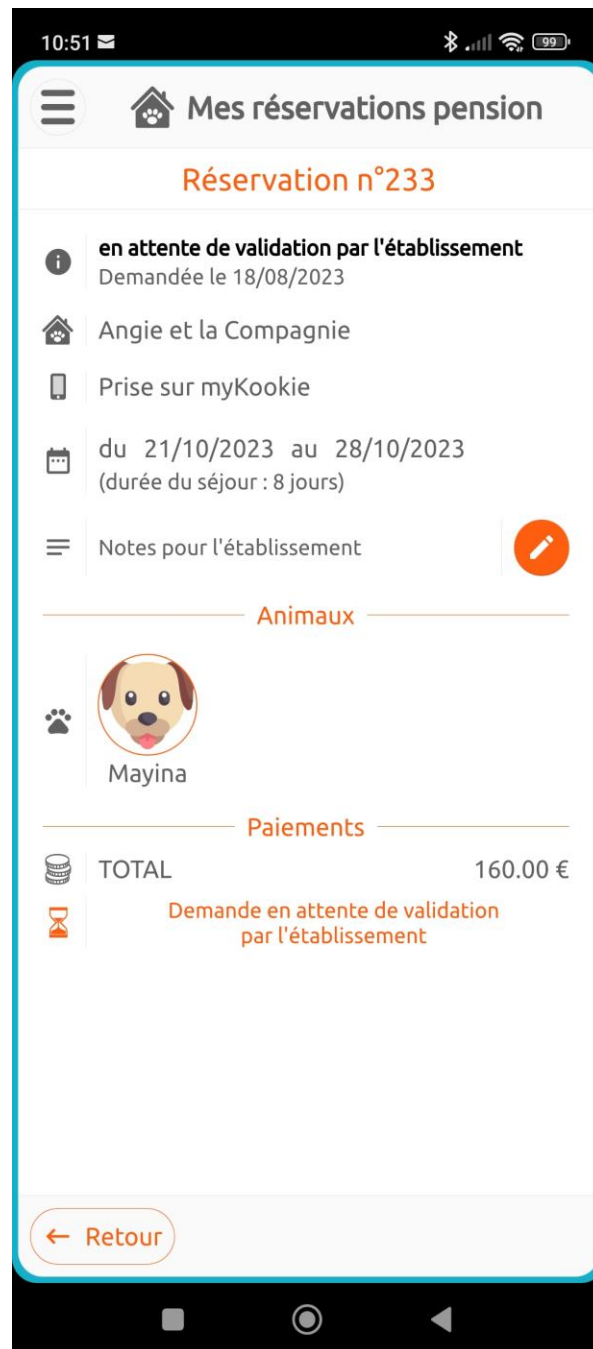
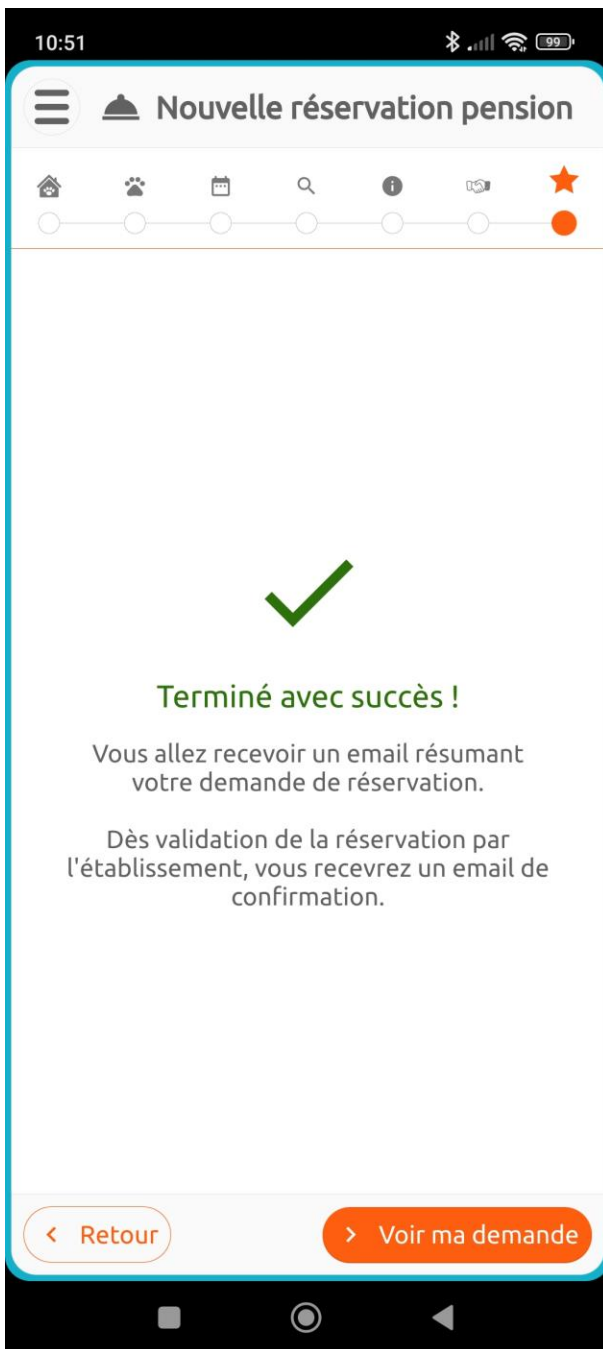


Angie choisira la chambre la mieux adaptée pour votre chien



Cliquez sur CGV pour lire le règlement de la pension





- Vous aurez un retour rapide pour valider ou non la demande de réservation.
- Pensez également à m'informer par un sms ou mail si vous n'avez indiqué d'horaire si c'est un départ le matin afin que j'applique la remise pour un départ le matin, la journée n'est pas facturée, sinon cela sera effectué lors de la facturation du solde.

## Mail reçu lors de votre demande de réservation

Bonjour Angélique LAMBERT,

Nous vous remercions pour votre demande de réservation pour Mayina du samedi 21 octobre 2023 au samedi 28 octobre 2023 pour un montant total de 160.00 €.

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

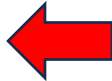
Nous vous rappelons que les **vaccins obligatoires doivent être à jour** à l'arrivée de **Mayina** et que nous devons disposer pendant le séjour des documents suivants :

- **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!**

\*Arrivée et départ: du lundi au samedi de 8h30 à 9h30 et 13h30 à 14h30 sur rendez-vous, et uniquement le samedi, départ possible 17h30-18h.

\*Vous disposez d'un délai de 7jours pour déposer les arrhes soit par chèque, virement. Non remboursable sauf décès de l'animal.

\*Veuillez bien prendre connaissance du règlement de la pension disponible dans le mail en annexe ou sur le site internet de la pension.

\*Si vous ne me retournez pas le contrat signé mais que vous avez réglé les arrhes ou la prestation votre contrat est considéré signé et les CGU acceptées! Veuillez le signer directement sur l'application.

\*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 en annexe des mails et 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.

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

Nous vous remercions pour votre confiance.

Angie et la Compagnie

# Mail de confirmation d'acceptation de la demande de réservation

Bonjour Angélique LAMBERT,

Nous vous remercions pour votre demande de réservation pour Mayina du samedi 21 octobre 2023 au samedi 28 octobre 2023 pour un montant total de 160.00 €.

Celle-ci sera confirmée à la réception des arrhes d'un montant de 80.00 €.

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!**

\*Arrivée et départ: du lundi au samedi de 8h30 à 9h30 et 13h30 à 14h30 sur rendez-vous, et uniquement le samedi, départ possible 17h30-18h.

\*Vous disposez d'un délai de 7jours pour déposer les arrhes soit par chèque, virement. Non remboursable sauf décès de l'animal.

\*Veuillez bien prendre connaissance du règlement de la pension disponible dans le mail en annexe ou sur le site internet de la pension.

\*Si vous ne me retournez pas le contrat signé mais que vous avez réglé les arrhes ou la prestation votre contrat est considéré signé et les CGU acceptées! Veuillez le signer directement sur l'application.


\*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 en annexe des mails et 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.

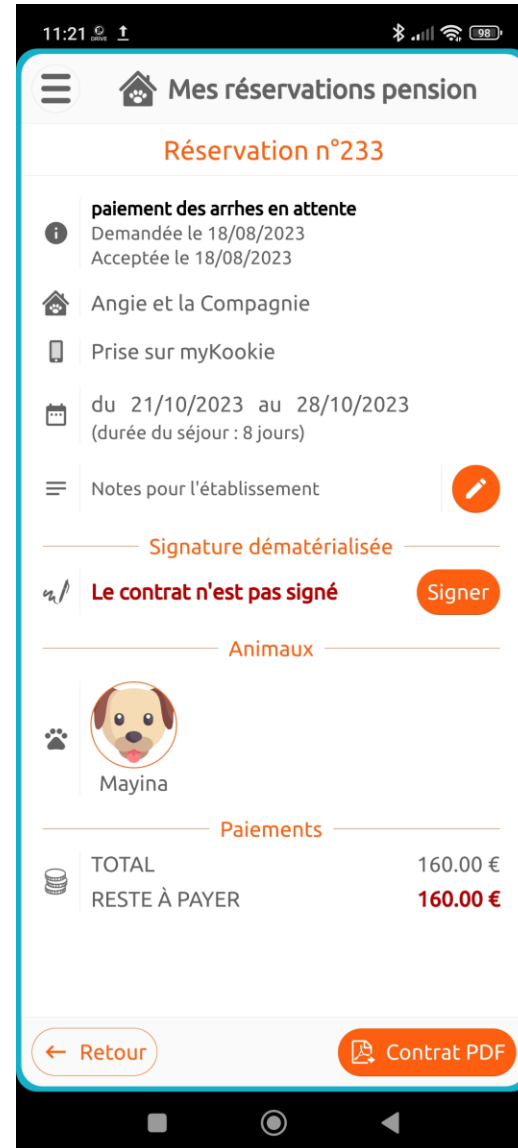
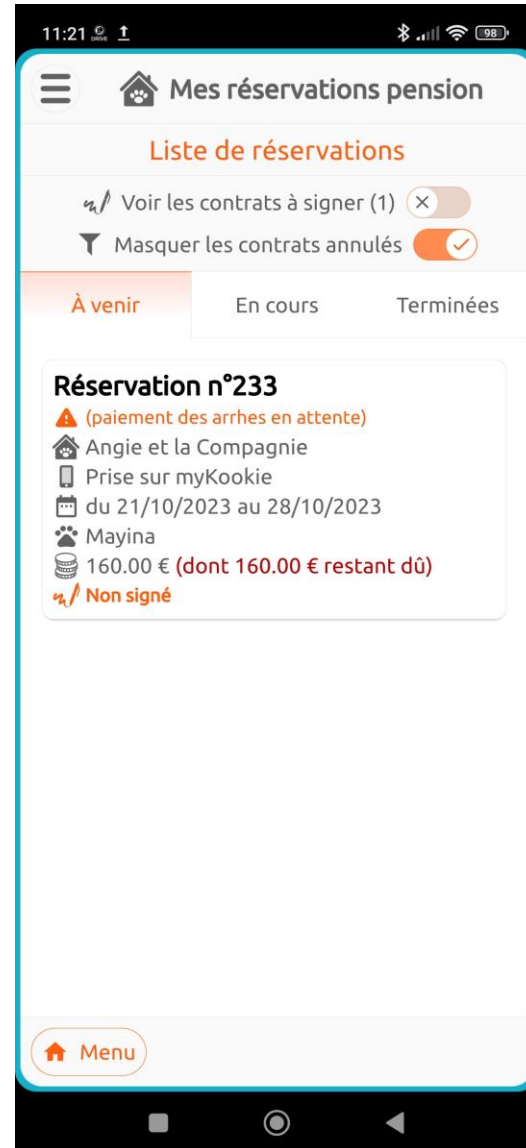
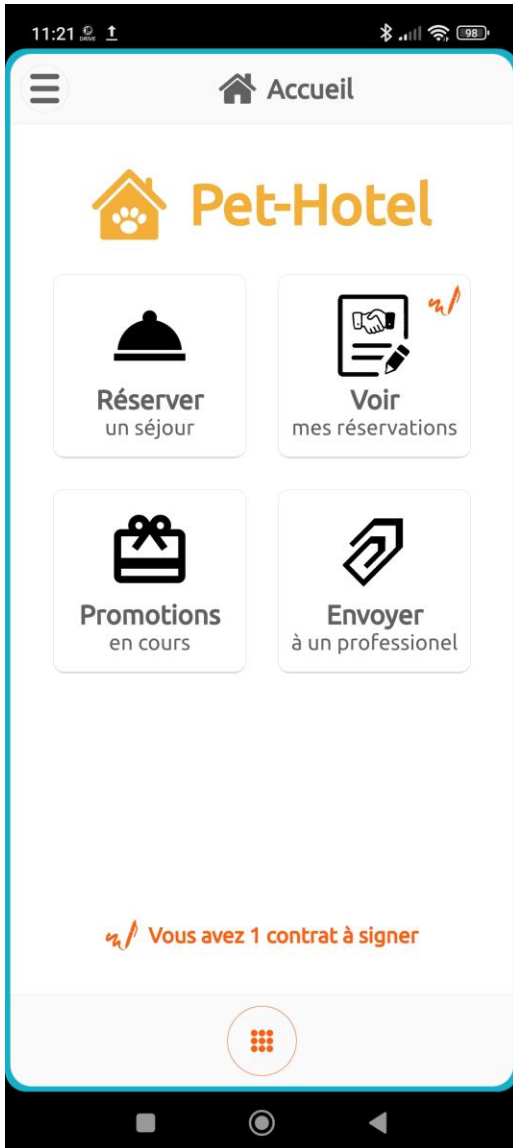
\*Pensez à remplir sa fiche pensionnaire et vos coordonnées complètes sur l'application svp.

Rappel les arrivées et départs se font uniquement du lundi au samedi de 8h30 à 9h30 et 13h30 à 14h30 sur rendez-vous. Pas de RDV les jours fériés et dimanche. Fiche d'information de votre chien à remplir et à mettre dans son carnet de santé pour son séjour. [ICI](#)  **Important svp**

Nous vous remercions pour votre confiance, et avons hâte de recevoir Mayina.

Angie et la Compagnie

# Rdv sur votre application pour voir votre réservation



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

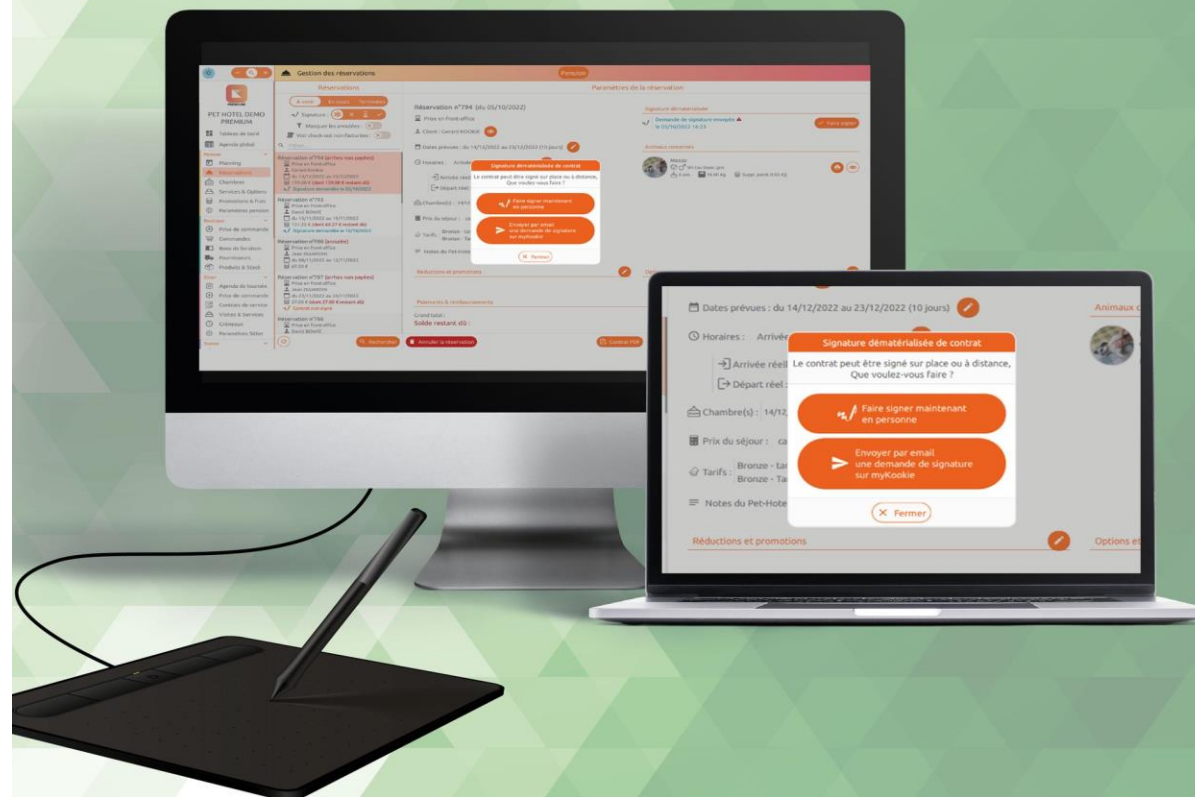
Attention les arrhes ne sont pas remboursable sauf décès de l'animal contre certificat vétérinaire

Suite à votre annulation, Angie peut 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!



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)**







Nous venons d'apprendre  
votre annulation..

Bonjour Marie,

Nous sommes désolés d'apprendre que vous  
avez annulé votre séjour.

Heureusement, vous pouvez vous faire  
rembourser de 90 % du montant de vos  
arrhes : [qu'est-ce que cela signifie ?](#)

**70 €**

vous attend suite à votre annulation

Fournir vos coordonnées bancaires

Vos informations

Le séjour

## 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 réservation 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



Votre remboursement  
est en chemin

Bonjour Marie,

Nous venons de rembourser 70 € pour votre  
réservation à l'Hôtel du Paradis sur le  
compte suivant :

Compte bancaire **+ 70 €**  
NOM Poppins  
IBAN FR2389765389012734  
BIC 12424Z

Si vous n'avez toujours pas reçu votre  
compensation après 5 jours ouvrables,  
veuillez nous contacter en répondant à cet e-  
mail : [contact@hikoala.co](mailto:contact@hikoala.co)

Qu'avez-vous pensé de nos



**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](mailto:contact@hikoala.co) si vous avez des questions. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre !