

Conditions générales de vente

Article 1 - Acceptation des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels Au palais des coussinets propose des services de garde d'animaux en pension. Toute réservation d'une prestation implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes CGV. Ces dernières sont consultables sur le site internet d'Au palais des coussinets (contact@aupalaisdescoussinets.fr)

Article 2 - Jours d'ouverture de la pension

La pension est ouverte toute l'année (sauf fermetures signalées sur le site), 7 jours/7 pour s'occuper des animaux qui lui sont confiés.

Les arrivées et les départs ont lieu **uniquement sur rendez-vous** :

- du lundi au samedi, de 8h30 à 13h00 et de 17h00 à 18h30.

Les visites de présentation des locaux sont possibles **uniquement sur rendez-vous** aux mêmes créneaux horaires, du lundi au vendredi. Pas de rendez-vous possible les dimanches, jours fériés et soirs des 24 et 31 décembre.

Article 3- Réservations, Visites, Arrivées et Départs

Toute demande de réservation doit être effectuée par écrit (sms, WhatsApp, mail). L'acceptation ou la non-acceptation de la demande sera confirmée par la pension et par écrit dans les 24h jours ouvrés.

En cas d'acceptation, la réservation sera validée à l'issue du paiement d'un acompte et sous réserve de la transmission de la fiche signalétique complète de votre animal selon les conditions de l'article 8. Au jour de l'arrivée de votre animal, le solde du séjour sera à régler. Les règlements se font selon les conditions de l'article 4.

Les **visites, arrivées et départs** se font uniquement sur rendez-vous et selon les créneaux indiqués à l'article 2. Les demandes de rendez-vous se font de préférence par mail (contact@aupalaisdescoussinets.fr) ou par SMS / WhatsApp.

Article 4 - Prestations, Tarifs et Paiement

La facturation s'établit sur la base de nuitées passées à la pension. La nuitée considère une garde de l'animal s'effectuant sur une période de 12 heures minimum entre une journée et la suivante, et selon les horaires d'ouvertures de la pension indiquées à l'article 2.

Les tarifs en vigueur au moment de la réservation sont indiqués sur notre site internet et peuvent évoluer d'une période de réservation à une autre. Le montant journalier comprend l'hébergement de l'animal, l'accès à la salle de jeux ainsi que la fourniture de la litière par la pension.

Les règlements se font par chèque, en espèces ou par virement instantané (paiement par carte bancaire momentanément indisponible).

L'**acompte** de 40% du montant du séjour est à effectuer impérativement dans les 3 jours suivants la validation de votre demande de réservation. Passé ce délai, l'option de réservation sera automatiquement annulée.

L'acompte est non remboursable en cas d'annulation, de non-règlement du solde ou de demande de réduction de la durée du séjour, sauf cas particuliers

- en cas de décès ou hospitalisation du chat.
- en cas de décès ou hospitalisation de son propriétaire ou conjoint(e), ou enfant à charge.
- en cas de décès d'un parent proche (parent, frère ou sœur)

Tout ceci sur présentation d'un justificatif valable.

Le solde de 60% du séjour est à effectuer impérativement le jour de la dépose de votre compagnon. Aucun animal ne pourra être accepté par la pension faute de règlement du solde. Le solde est non remboursable en cas de réduction de la durée du séjour.

Pour les séjours supérieurs à 23 jours consécutifs, un devis sera établi et le règlement pourra être échelonné tous les 15 jours à partir du 23^{ème} jour.

Changement de dates du séjour : si pour une raison quelconque la date de fin de séjour doit être modifiée, la pension devra en être averti dans les meilleurs délais et sur présentation de justificatifs (ex : retards de vols). Dans la mesure du possible, la modification pourra avoir lieu s'il reste encore de la place mais aucune garantie ne peut être donnée quant à la disponibilité des places notamment en période de fortes demandes.

Toute nuitée supplémentaire entamée devra être acquittée au prix standard d'une nuitée et selon le tarif en vigueur au moment de la réalisation de la nuitée.

Les éventuels frais supplémentaires (soins, options) survenus pendant le séjour seront à régler le jour du départ.

Article 5- Annulation et Remboursement

En cas d'annulation par le client, l'acompte est conservé, sauf cas particuliers précisés à l'article 4. Le solde éventuellement déjà réglé est remboursé. Conformément aux articles L221-18 et L221-28,1 du code de la consommation, lorsque le contrat est signé en établissement (au domicile ou au siège social du professionnel), aucun droit de rétractation ne s'applique ; Lorsqu'il est signé hors établissement, pour une prestation fixée avant la fin du délai de rétractation, le client reconnaît expressément renoncer à son droit de rétractation.

Si l'annulation est du fait de la pension, un remboursement total sera effectué (acompte et solde).

Article 6 - Services supplémentaires proposés

Les tarifs des prestations optionnelles sont indiqués sous la rubrique Tarifs du site web de la pension.

Liste non exhaustive des prestations optionnelles :

Fourniture de l'alimentation, Brossage, Soins médicaux (sur présentation de l'ordonnance vétérinaire), Nettoyage des yeux, Taille des griffes.

Attention : certaines options sont là pour le maintien de l'entretien et du bien-être de votre chat. Concernant le toilettage, il ne s'agit en aucun cas d'un toilettage complet. De ce fait, il vous est demandé d'amener votre chat toiletté, brossé et les yeux propres.

La pension s'engage à vous envoyer des nouvelles le premier jour et ensuite tous les trois jours. Il est possible pour ceux qui le souhaitent de prendre des nouvelles de leur(s) compagnon(s) sur les heures et jours d'ouverture de la pension, de préférence par sms ou WhatsApp. Si vous avez signé l'autorisation de droit à l'image sur le formulaire d'inscription, la pension peut poster une photo de votre compagnon sur les réseaux sociaux.

Article 7 - Obligations d'Au Palais des Coussinets

La pension s'engage à assurer le bien-être de l'animal et à le traiter avec soin et respect.

Les gardes se font en chambre individuelle la nuit et durant la sieste de l'après-midi. Les chambres sont toutes équipées de tablettes à différentes hauteurs, d'un griffoir, de coussins, d'une litière, d'une gamelle d'eau et d'une gamelle de croquettes, lavées et changées tous les jours.

Vos compagnons ont accès à l'espace récréatif collectif dans la journée sous la surveillance du gérant, et d'une zone extérieure (catio) si les conditions météorologiques le permettent.

Durant le séjour, les locaux sont nettoyés tous les jours, et désinfectés régulièrement. Il en est de même entre le départ et l'arrivée de chaque pensionnaire.

Les litières sont nettoyées 1 à 2 fois par jour selon les besoins. Elles sont également nettoyées et désinfectées lors du changement de litière et dès que nécessaire.

A l'issue du séjour, les chats ne sont remis qu'à leurs propriétaires, sauf instructions précises et écrites des propriétaires avec identité de la personne qui présentera sa pièce d'identité au moment de récupérer l'animal.

En cas de problème médical, la pension s'engage à contacter le propriétaire de l'animal et à faire examiner ce dernier soit par le vétérinaire partenaire, soit par le vétérinaire de garde. En cas d'urgence vétérinaire, la pension contactera immédiatement le vétérinaire partenaire ou de garde puis le client et agira selon les instructions reçues.

*Tous les frais engendrés liés à une consultation vétérinaire seront à la charge du propriétaire, sur présentation de la ou des facture(s), à régler le jour du départ du chat.

Article 8 - Obligations du Client

Transport du chat par le propriétaire ou mandataire dans une boîte ou sac de transport correctement fermé. Le transfert de responsabilité ne prendra effet qu'à l'intérieur du bâtiment hébergeant le chat.

Transmission des informations complètes et exactes sur l'animal (santé, caractère, habitudes, alimentation, soins particuliers, etc.) afin que la prise en charge soit adaptée. Pour ce faire, une fiche signalétique sera à remplir lors de la validation de la réservation du séjour et du règlement de l'acompte.

Mise à disposition de l'alimentation pour la durée du séjour (sauf si fournie par la pension) ainsi que des accessoires jugés nécessaires par le Client (gamelle spécifique, couverture, doudou ou autre).

Respect des conditions sanitaires (voir article 10) : Identification, stérilisation, vaccinations à jour.

Règlement des frais supplémentaires éventuels (vétérinaires, nourriture, options) qui auraient été décidés après le début du séjour, sur présentation de justificatifs de réalisation par la pension au moment du départ de la pension.

Obligation de venir chercher son chat à la date et heure prévue. Attention, en application du Code Pénal, Art. 453, 511-11 et 5211, pour tout animal non repris 8 jours après la date de départ prévue, la pension se verra dans l'obligation de placer l'animal (SPA ou autre), de le confier à la mairie ou à la police municipale. Le chat sera alors considéré comme abandonné par son propriétaire et ce dernier pourra être poursuivi pour abandon (art 453, 511-11 et 521-1 du code pénal)

Article 9 - Alimentation

La pension préfère, pour éviter trop de changements dans les habitudes de votre compagnon d'apporter ses croquettes et pâtées préférées. En effet, les premiers jours d'acclimatation peuvent être difficiles, il peut donc être préférable de ne pas bousculer ses habitudes alimentaires. Un frigo dédié aux alimentations animales est prévu.

La pension peut en option fournir la nourriture si le client le souhaite.

La pension utilise habituellement les croquettes Royal Canin Sterilised 37 et la pâtée Purina Pro Plan delicate. En cas de rupture momentanée, la pension se réserve le droit d'utiliser d'autres références d'alimentation.

Les repas sont fractionnés et la patée est donnée en box individuel. Si un chat a un régime spécifique en fonction de sa santé, le propriétaire s'engage à fournir la nourriture en quantité suffisante pour la durée du séjour et les consignes inhérentes au régime (cf. formulaire de renseignements).

Article 10- Santé des animaux - Règles sanitaires

En complément de l'article 8, le présent article précise les règles sanitaires de base garantissant un bon séjour à tous les pensionnaires et permettant d'assurer la protection de leur santé.

Tous les chats sont admis avec **leurs vaccins à jour** (Coryza, Typhus, Leucose pour les chats autorisés aux sorties extérieures) et de moins de 1 an depuis le dernier rappel. La pension conservera le carnet de santé ou le passeport de l'animal durant le séjour, comme l'exige la DDPP.

Les chats doivent également être traités contre les tiques/les puces et être vermifugés avant leur arrivée. Si cela n'a pas été fait, cela doit être signalé à l'arrivée et Au Palais des Coussinets s'en occupera en présence du client afin de réduire le stress de l'animal. Le coût du traitement sera refacturé au client.

Les chats doivent être **stérilisés et pucés/tatoués**. La carte d'identification ICAD doit être présentée le jour de l'admission.

Les chats porteurs de maladie contagieuse, même en cours de traitement ne peuvent pas être admis à la pension. La dépose d'un animal présentant des signes visibles de maladie et/ou d'infections parasitaires pourra entraîner le refus d'accueil et annulera automatiquement le contrat (sans remboursement de l'acompte). En cas de découverte d'une maladie contagieuse sur le chat, la pension placera l'animal en quarantaine sur avis vétérinaire. Le client sera immédiatement informé et pourra venir le récupérer immédiatement (ou enverra une personne de son choix), pour son bien-être ainsi que celui des autres pensionnaires. Attention, il pourra vous être demandé une prise en charge des dépenses éventuelles liées à la visite vétérinaire, au traitement des autres pensionnaires exposés à la contagion.

Si un chat prend des médicaments, les consignes du vétérinaire seront respectées. L'ordonnance, **OBLIGATOIRE**, devra être fournie avec les médicaments prescrits, en quantité suffisante pour la durée du séjour. Un formulaire spécifique de consentement unique (Continuité de soins - urgence - maladie grave - décès) devra être signé par les propriétaires de chats ayant une pathologie particulière et/ou âgés de 16 ans et plus.

La pension se réserve le droit, à sa discrétion, de refuser un chat à son entrée s'il est mal entretenu, agressif, malade, non vacciné, non stérilisé, non identifié, malpropre ou incontinent ou s'il ne se laisse pas facilement manipuler pour la prise d'un traitement médicamenteux.

Article 11 - Risques/Responsabilités

Les propriétaires s'engagent à être en conformité avec les articles précédemment énoncés.

Au Palais des Coussinets ne peut être tenu responsable en cas de maladie, blessure ou décès de l'animal, sauf en cas de faute avérée. Toute dégradation causée par l'animal en pension reste sous la responsabilité du client.

Le chat est un animal territorial qui défend son territoire. En pension, il n'est pas chez lui et n'a donc rien à défendre, les conflits entre pensionnaires sont ainsi très limités.

Néanmoins, les animaux étant des êtres vivants ayant chacun un caractère propre, le risque zéro n'existe pas. C'est donc en connaissance de cause que le propriétaire confie son animal.

Le propriétaire s'engage à informer la pension de tout risque que peut présenter son animal dans tous les domaines, notamment caractériel et physiologique.

Un chat qui n'a pas l'habitude de séjourner en pension peut déprimer un peu ou stresser au point d'arrêter de s'alimenter pendant quelques jours. La pension ne saurait être tenue responsable d'un léger amaigrissement ou d'une prise de poids qui ne mettrait pas en danger la vie du chat. En confiant son chat au Palais des Coussinets, le client accepte les risques inhérents à la vie en collectivité féline (comme pour les enfants en crèche) : petites blessures, exposition à des maladies dont pour certaines il n'existe en France aucun vaccin (PIF, teigne, insuffisance rénale, lipidose hépatique, hépatite, eczéma...) ou par le coryza dont le vaccin n'est pas efficace sur toutes les souches de virus. Le Palais des Coussinets ne pourra pas être tenu pour responsable de l'apparition de ces maladies pendant le séjour du chat ou après. La pension décline toute responsabilité en cas de vol au sein de l'établissement.

Article 12 - Décès

Si un animal venait à décéder pendant son séjour, la pension s'engage à contacter le propriétaire de l'animal le plus rapidement possible et à suivre les instructions données par ce dernier.

Si le propriétaire est injoignable ou sans instructions particulières de sa part, Au Palais des Coussinets confiera la dépouille à son vétérinaire partenaire qui la conservera en attente d'instructions (récupération, incinération,

autopsie) aux frais exclusifs du propriétaire. Aucun dédommagement ne sera accordé pour le décès de l'animal ou du préjudice moral sauf faute professionnelle grave reconnue.

Article 13 - Litiges

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable, voire de faire appel à un médiateur. À défaut, le litige sera soumis aux tribunaux compétents, soit le tribunal judiciaire d'Orléans ou la chambre de proximité. Le droit applicable est le droit français. (Code rural et de la pêche maritime).

Article 14 - Protection des Données Personnelles (RGPD)

Le propriétaire accepte que des photos et vidéos soient prises de leur chat pour une diffusion sur nos différents réseaux sociaux, sauf refus expressément fait par écrit.

Article 15 - Modification des CGV

Au Palais des Coussinets se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les nouvelles CGV seront applicables aux réservations effectuées après leur mise en ligne.