

Conditions Générales version détaillée – Pension féline Carine Tamarat – janvier 2020

La pension : Le bâtiment hébergeant les pensionnaires n'est pas un ERP (Etablissement Recevant du Public). Il est donc interdit aux propriétaires visiteurs, sauf exception. La propriété est privée et son accès soumis à mon autorisation. La cour mise à disposition n'est actuellement pas adaptée pour garer vos véhicules, mais est toutefois accessible lors des rendez-vous pour votre confort et votre sécurité. Les accueils se font sur rdv uniquement, sauf dimanches et jours fériés. Les demandes se font par mail à carinetamarat29@gmail.com ou par téléphone (sms ou appel) au 06.34.09.58.72. Les RDV peuvent se faire du lundi au samedi de 8h à 20h, selon mon planning. L'accueil téléphonique est fermé les dimanches et jours fériés, le service de garde ayant cours, bien évidemment.

Arrivées et départs : Les heures et jours d'arrivées et départs se font à la réservation (contrat). Les horaires indiqués doivent être respectés, sauf exception et sur information préalable.

L'alimentation : Sauf exception, le propriétaire doit fournir l'alimentation, en quantité suffisante pour toute la durée du séjour. Si la situation le nécessite, et sur demande du propriétaire, je peux me charger de tout, à charge de ce dernier. Tous les frais engagés pour palier un manque/complément/ une préparation maison, seront à la charge du propriétaire. Les soins se déroulent selon les consignes du propriétaire.

Le matériel : Je fournis tout le matériel indispensable à la garde d'un chat. Je recommande d'amener un griffoir personnel, son jouet préféré et le matériel de soins au besoin. Exceptionnellement, pour les longs séjours (sup ou égal à 1 mois), la situation peut justifier d'équiper le local avec plus de confort et d'éléments personnels.

L'hygiène : L'entretien des locaux, l'aménagement et l'équipement des locaux, sont conformes aux conditions minimum requises pour l'accueil et la garde des chats, et disposent d'un avis très satisfaisant. La mise en place d'un protocole de nettoyage, désinfection et désinsectisation est réalisé avec les services vétérinaires référents de Scaër, et soumis à l'agrément de la DDPP (Direction Départementale en charge de la Protection des Populations) du Finistère.

Conditions d'admission : Sont admis dans la pension uniquement les chats identifiés (par puce électronique ou tatouage), obligatoirement à jour de leurs vaccins TCL (typhus, coryza, leucose, chlamydiae recommandé) et traités contre les parasites internes et externes à la date de leur entrée et pendant tout leur séjour. Ils doivent être également indemnes de maladies contagieuses et ne pas manifester de symptômes suspects. Un chaton doit être vacciné depuis 3 semaines au moins à compter de son 1er rappel. Chaque chat doit posséder son carnet de santé, et sa carte d'identification (I-CAD) à son arrivée. Toute non-conformité pourra entraîner un refus de garde, ou une régularisation immédiate auprès de notre vétérinaire référent, à charge du propriétaire. Je n'accepte pas les chats agressifs, les femelles gestantes. J'accepte les mâles et femelles non stérilisés, sous condition qu'ils logent dans des boxes séparés, au tarif correspondant. Chaque chat doit arriver dans sa boîte de transport, pour sa sécurité.

Traitement anti-parasitaire : Chaque propriétaire est tenu de traiter son ou ses chats contre les parasites internes ET externes, idéalement 15 jours avant le séjour en pension. Je décline toute responsabilité en cas de parasitage, le propriétaire étant informé des risques qu'il fait prendre à son chat et à ceux des autres s'il ne respecte pas cette précaution. En cas de parasitage, toujours, à l'arrivée en pension ou pendant le séjour, la situation sera régularisée immédiatement auprès de notre vétérinaire référent, à charge du propriétaire.

Santé : Lors de la réservation, le propriétaire est tenu de m'informer des maladies, problèmes comportementaux, état de santé général du chat qu'il souhaite me confier. Je me réserve le droit de refuser tout chat susceptible de mettre en péril l'état sanitaire de la pension et de mes pensionnaires, à l'entrée ou durant le séjour, s'il est constaté que son état de santé n'est pas conforme à mes règles et à ce que le propriétaire avait indiqué. A l'entrée toute non-conformité pourra entraîner un refus immédiat, et une perte des frais totaux du séjour, et/ou un placement, à charge du propriétaire. Tout traitement doit être accompagné d'une ordonnance, sans quoi ce service ne sera pas assuré. En cas d'oubli le jour d'entrée en pension ou début de visites, le propriétaire est informé que le chat subira une consultation vétérinaire, et que tous les frais engagés pour contrôler, soigner et suivre le chat seront à sa charge. En cas de mise en péril de l'état sanitaire de la pension, une prise en charge du vétérinaire sera envisagée, surtout si le propriétaire n'est pas en mesure de récupérer ou faire récupérer son chat dans les plus brefs délais.

Communication et suivi durant le séjour : Le propriétaire est toujours informé au plus tôt et au fur et à mesure d'un changement de situation notable durant le séjour. Des nouvelles peuvent être données pour rassurer le propriétaire, si ce dernier en fait la demande. Le propriétaire accepte qu'au besoin (maladie, accident, blessure, urgence...), pendant le séjour, un vétérinaire procède au contrôle de son chat et aux soins nécessaires. Les frais occasionnés (transport, traitement, consultation, analyses, soins, intervention chirurgicale...) seront à sa charge et exigibles sur justificatif au plus tard à la fin du contrat pour les séjours courts, et à la fin du mois en cours pour les longs séjours.

En cas de décès du chat : Le propriétaire sera informé de la situation. Il pourra être pratiqué une autopsie, à ses frais, et s'il en fait la demande, chez le vétérinaire de son choix.

Assurance : Responsabilité civile non obligatoire, mais toujours recommandée. Le propriétaire reste responsable de tous les dommages éventuels causés par son chat. Je suis assurée en Responsabilité Civile Professionnelle pour l'ensemble de mon activité professionnelle, mes locaux et ma voiture.

Prestations optionnelles : Je n'effectue pas de coupe de griffes sur les chats de nature agressive ou peu sociables. Toutefois, cet exercice peut être pratiqué chez un vétérinaire, à charge du propriétaire.

Réservation : Avant toute confirmation, je réalise toujours un devis sur la base des éléments qui me sont communiqués. Le devis vaut contrat dès signature du demandeur. Une réservation = 1 contrat en double exemplaire, pré-rempli, complété et contre-signé par le propriétaire + l'acompte de 50% de la somme totale du séjour. Le propriétaire a 7 jours pour me retourner l'ensemble, sans quoi la demande est considérée comme nulle et non avenue. Le propriétaire en sera informé une seule fois. Aucune autre relance ne sera faite. L'encaissement se fait à réception du contrat. Une confirmation de réservation est signifiée au propriétaire. Reste du montant dû à payer le jour d'entrée du chat pour la pension. Les horaires d'arrivée et de départ du chat doivent être renseignés par le propriétaire sur le contrat. En cas d'incapacité à le faire à l'avance, le propriétaire à la responsabilité de me prévenir au plus tard 24h avant afin de s'assurer de ma disponibilité. Je ne peux être tenue pour fautive en cas d'oubli de sa part, ou de non-respect de l'heure convenue au contrat. Les demandeurs sont informés au plus tôt en cas de retard ou d'imprévu de ma part. Le service de garde fonctionne tous les jours, toute l'année, sauf information contraire sur mon site et ma boîte vocale et auprès de ma clientèle habituelle par soucis d'organisation pour tous.

- Règlement :** Acompte : Espèces, chèque à l'ordre de Carine Tamarat, ou virement bancaire sur demande. Restant dû en espèces ou chèque, en 2 mensualités par chèque exclusivement. Virement bancaire privilégié pour les très longs séjours, avec mensualités fixes.
- Modifications du contrat après signature :** Le propriétaire peut à tout moment, après contre-signature du demandeur, faire une demande de modifications. Toutefois, celle-ci doit être réalisable dans le contexte général de mon activité. Un refus de ma part ne peut être considéré comme une rupture de contrat, puisque l'accord initial signé indique ma capacité à réaliser la prestation. Le propriétaire pourra alors annuler sa réservation, et selon les conditions d'annulation ci-après. Il peut également faire valoir son droit de rétractation selon les conditions ci-après. Il pourra également être envisagé de trouver une solution complémentaire via un autre prestataire dans le cas d'un prolongement de séjour. Tout contrat en cours étant dû, une garde écourtée en début et/ ou fin de contrat ne fera l'objet d'aucun remboursement. Les journées d'arrivées et de départ sont dues intégralement. La non-présentation du chat au jour d'entrée, si le propriétaire ne m'en a pas informé, entraînera une perte de l'acompte et une obligation de payer le reste du séjour.
- Conditions de rétractation :** (articles L.221-1, et L.221-8 et suivants du Code de la consommation) Dans le cas d'un contrat contre-signé à distance ou hors site habituel où le prestataire exerce ses activités, le demandeur a 14 jours à compter du lendemain de la date de contre-signature du contrat pour faire valoir son droit de rétractation. Au-delà de ce délai, les délais d'annulation s'appliquent. Votre attention est portée sur les conséquences d'une annulation tardive avant et pendant la période estivale notamment : ne vous engagez pas à la légère.
- Délai d'annulation :** Dates de garde hors vacances scolaires locales (zone B) : délai d'annulation jusqu'à J-15 jours. En dessous de ce délai, perte de l'acompte uniquement. Dates de garde pendant les vacances scolaires locales (zone B) : délai d'annulation jusqu'à J-31 jours. En dessous de ce délai, perte de l'acompte, et dès J-15 jours, perte de l'acompte et règlement du restant dû exigible à l'annulation. Le refus de payer entraînera des poursuites à l'encontre du responsable, un paiement dépassant la date d'entrée en garde prévue entraînera également des poursuites judiciaires. La non-présentation du chat à la date prévue sera soumise aux mêmes sanctions.
- Le jour de l'arrivée :** Le propriétaire doit idéalement emmener son chat dans une boîte de transport afin d'offrir aux plus stressés ou timides, la possibilité de s'y retrancher et de découvrir progressivement son nouvel environnement. De plus, cela évite les risques de fuite à l'entrée et à la sortie des locaux. Le propriétaire doit me fournir le carnet de vaccination, la carte d'identification I-CAD si possible, le matériel utile (convenu au préalable) et les traitements soumis à ordonnance, accompagnés de cette dernière. A l'entrée en pension, la totalité du séjour doit être réglée, un exemplaire rendu du contrat rempli et contre-signé.
- Frais supplémentaires :** Quand un chat m'est confié, tous les frais engagés, quels qu'ils soient, convenus ou non lors du contrat, sont à la charge du propriétaire et exigibles le mois d'exécution, facture à l'appui. En cas d'accident, faute, dégradation (etc) au sein de la pension, et si la faute est prouvée, le responsable, qu'il s'agisse d'un chat, d'une source extérieure, du propriétaire, ou de moi, en assumera tous les frais. Les justificatifs seront présentés. Le refus de payer entraînera des poursuites à l'encontre du responsable. Toutes les avances de frais divers sont facturées en « débours ». Ils sont mentionnés sur la facture mais sont appliqués après calcul du total net à payer, car ils font juste l'objet d'un remboursement comptant, et sur justificatifs.
- Abandon :** L'abandon d'un animal est considéré comme faisant partie des actes relevant de la cruauté envers un animal (maltraitance) et est passible notamment d'une amende selon le code pénal. En cas de constat d'abandon dans le cadre d'un contrat, des poursuites seront engagées à l'encontre du propriétaire du chat. Tous les frais engagés seront à la charge du propriétaire, sur justificatifs, et le chat sera confié dès que possible à un refuge/ une association en vue d'une potentielle adoption, et dans l'attente de la décision de justice.
- Médias :** L'acceptation des conditions générales vaut autorisation de l'usage et de la diffusion à titre professionnel, sur mes supports de communication, les photos où apparaissent mes pensionnaires.
- Tarifs :** Les tarifs sont étudiés et révisés au 1^{er} janvier de chaque année. Tout changement tarifaire est normalement signalé à la réservation. Pour autant, veuillez m'excuser par avance tout oubli de ma part si le cas devait se présenter. Garde pour 1 chat seul par boxe 10€. Garde par chat supplémentaire dans le même boxe qu'un chat issu du même foyer uniquement 8€. Supplément par boxe (et non par chat) par dimanche et jour férié 2€. Les frais de déplacements 0.30€ par km aller-retour. Toute demande de service supplémentaire fait l'objet d'un tarif adapté, sur devis. Lors de la réservation uniquement, un départ avant 9h entraîne la gratuité de la journée.
- Accès au parc :** N'ont accès au parc que les chats d'un an minimum, et/ou à la corpulence suffisante pour ne pas risquer de passer à travers les mailles de l'enclos. Egalement, identifiés, vaccinés à jour des vaccins obligatoires TCL et Ch recommandé, et traités contre les parasites internes et externes, indemnes de toute maladie infectieuse, et dont l'état de santé apparent ne peut faire suspecter la non-conformité de ces critères. Ont accès à ce parc, les pensionnaires respectant les conditions mentionnées ci-avant, de manière individuelle ou groupée (si chats issus du même foyer) et à tour de rôle durant leur séjour, et selon mon planning de présence. Le propriétaire est libre d'accepter ou refuser cet accès. Egalement, des visiteurs occasionnels répondant aux mêmes critères d'admission, puisque le parc est privatisable à la demi-journée ou à la journée, de mai à octobre, et selon les conditions météo et selon mon planning de présence et pour un entretien optimum. Le parc est un enclos permanent et sécurisé, non couvert et aménagé de plates-formes (en cours de réalisation) pour des exercices variés des chats. La non-conformité avec les règles de sécurité sanitaire exigée donnera lieu à un refus d'accès du chat en défaut. Le contrat doit faire mention de l'acceptation ou du refus de cette option. En cas d'acceptation, le propriétaire me décharge de toute responsabilité en cas de problème durant ou après son séjour.
- Accès aux courettes extérieures :** Le propriétaire est libre d'accepter ou de refuser l'accès à la courette contigue au boxe dans lequel se trouve son chat. En cas de suspicion ou de risque avéré concernant une contagion par le chat de l'environnement et/ou des pensionnaires, l'accès à toute autre pièce que le boxe de garde sera refusé. Les propriétaires sont informés du fait que les structures non-fermées, soumises aux vents et à l'humidité, aux matériaux poreux, ni lavables ni désinfectables, ne peuvent répondre au protocole de contrôle et d'entretien exigé par les services vétérinaires en cas de maladie contagieuse ou d'infestation de parasites par exemple. Seuls les boxes intérieurs répondent à ces critères. En cas d'acceptation, le propriétaire me décharge de toute responsabilité en cas de problème durant ou après son séjour.