

Conditions générales version détaillée-Pension féline Carine Tamarat-janvier 2023

La pension : la pension n'est pas un ERP (Etablissement Recevant du Public). Son accès est donc interdit aux visiteurs, sauf cas particulier. 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 arrivées et départs se font uniquement sur rdv. Les demandes se font par mail à carinetamarat29@gmail.com ou par téléphone (sms ou appel) au 06.34.09.58.72. Les rendez-vous peuvent se faire du lundi au samedi de 8h à 20h, selon mon planning, et exceptionnellement les dimanches et jours fériés. L'accueil téléphonique est fermé les dimanches et jours fériés, le service de garde ayant cours, bien évidemment, et les urgences sont traitées si toutefois les demandes sont faites par sms ou par messagerie vocale.

Les rendez-vous pris doivent être respectés. Mon absence ou indisponibilité ne peuvent faire l'objet d'une réclamation si le retard ou l'avance du client sont établis. Une tolérance de 15 minutes est privilégiée autant que possible. J'attends de mes clients une politesse et un savoir être de rigueur, en me tenant informée s'ils sont en retard/ en avance ou ont des difficultés. La prise en charge de mes clients est strictement fonction de mon planning d'activités professionnelles et privées.

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. Ils peuvent y séjourner seul ou en groupe, pour les chats de même foyer. Aucun contact avec les chats d'autres clients. L'accès se fait obligatoirement sous surveillance, sur un laps de temps déterminé par la capacité de chaque chat à tolérer ce nouvel environnement. Le parc est un enclos fermé, sous forme de jardin paysagé et aménagé pour les chats provenant de la pension, non lavables, non désinfectables et ne peuvent répondre au protocole de contrôle d'hygiène vétérinaire, mais est tout à fait adapté aux besoins naturels des chats. Le propriétaire est libre d'accepter ou refuser cette option. Son accès est fonction de ma disponibilité, des conditions climatiques, de l'envie de chaque chat et de son état de santé (pas de suspicion de parasites, maladies contagieuses, sensibilités). Il doit rester un vecteur de bien-être. Un chat stressé par cet environnement ne sera jamais contraint à y aller/ rester, même si le propriétaire le demande.

Accès aux courtes extérieures : certaines chambres disposent d'accès à des courtes individuelles. Elles sont sous forme d'enclos, fermés et couverts assurant une totale sécurité. Elles ne permettent pas le contact avec les chats extérieurs ou des autres chambres, et sont accessibles par une châtière à ouverture/ fermeture manuelle, souvent fermées la nuit pour favoriser un rituel quotidien. Ces zones sont libres et ne nécessitent pas de surveillance particulière, les chats vont et viennent à leur guise la journée. Elles sont lavables au nettoyeur haute pression, non désinfectables et ne peuvent répondre au protocole de contrôle d'hygiène vétérinaire, mais sont tout à fait adaptées aux besoins naturels des chats. Le propriétaire est libre d'accepter ou refuser cette option. Leur accès est fonction de l'envie de chaque chat et de son état de santé (pas de suspicion de parasites, maladies contagieuses, sensibilités).

Le matériel : je fournis tout le matériel indispensable à la garde d'un chat. Seul la boîte de transport du chat, un textile/ jouet et le matériel médical sont tolérés actuellement. Exceptionnellement, si l'état de santé du chat le requiert, le matériel du client pourra être accepté.

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 est approuvée par les services vétérinaires référents de Scaër. L'établissement est soumis à l'agrément de la DDPH (Direction Départementale en charge de la Protection des Populations) du Finistère, ainsi qu'à son contrôle si nécessaire.

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

Hautes saisons : une période de l'année régulièrement soumise à une forte demande est considérée comme haute saison. Actuellement, les tarifs sont appliqués toute l'année sans différenciation. Les dates correspondant à ces périodes sont renseignées sur mon site internet et sur demande.

Tarifs : les tarifs sont révisés au 1^{er} janvier de chaque année. Par chambre : 1 chat 14€, 1 chat supplémentaire 10€. Frais de déplacement : 0.80€ par km aller-retour. Les tarifs peuvent être adaptés exceptionnellement en cas de demande particulière. La dernière journée de garde est gratuite pour tout départ du chat avant 9h, signalé à la réservation uniquement, sous réserve de ma disponibilité. La journée d'arrivée et de départ sont dues intégralement. La journée de départ n'est pas facturée si l'heure de départ est fixée avant 9h lors de la réservation. En cas de dépassement, cette-même journée sera facturée. Un contrat non honoré (non présentation du chat le jour d'arrivée sans annulation préalable) entraîne la perte de la totalité de la somme due.

Frais supplémentaires et débours : tous les frais engagés, convenus ou non lors du contrat, sont à la charge du propriétaire et sont exigibles le mois d'exécution, factures et/ou justificatifs à l'appui. En cas d'accident ou de dégradation au sein de la pension, les frais des soins ou réparation/ rachat du matériel endommagé sont à la charge du propriétaire du chat responsable de l'acte. Le refus de payer entraînera des poursuites. Tous les avances de frais, hors frais de déplacement et garde, sont considérés comme des débours. Ils peuvent apparaître au contrat, mais ne rentrent pas en ligne de compte pour la facturation. Ils font juste l'objet d'un remboursement direct, sur justificatif.

Le jour de l'arrivée : le propriétaire doit idéalement emmener son chat dans une boîte de transport, avec son carnet de vaccination, sa carte d'identification I-CAD si possible, le matériel autorisé, les traitements ou soins accompagnés de leurs ordonnances, et sa nourriture.

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 toutes mes activités professionnelles, mes locaux et ma voiture.

Conditions d'admission : sont admis dans la pension uniquement les chats identifiés (par puce électronique ou tatouage), obligatoirement à jour de leurs vaccins TCL (obligatoires : typhus, coryza, leucose + chlamydiae recommandé : chlamydiae) 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 1^{er} 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

réfèrent, à charge du propriétaire. Je n'accepte pas les chats gestatifs, 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. Les chats d'un même foyer peuvent partager la même chambre, sous réserve du nombre maximum par type de chambre disponible.

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 m'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 visite, le propriétaire est informé que le chat subira une consultation vétérinaire, et que tous les frais engagés pour contrôler, soigner et suivre les chats 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.

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 pallier un manque/ complément/ une préparation maison, seront à la charge du propriétaire. Les soins se déroulent selon les consignes du propriétaire.

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. 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 clients, 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.

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 (maladies, 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 chirurgicales...) seront à sa charge et exigibles sur justificatifs 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.

Prestations optionnelles : je n'effectue pas de coupe de griffes sur les chats de nature agressive ou peu sociable, 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. Un contrat est réalisé par chambre réservée, quel que soit le nombre de chats. Plusieurs chats du même foyer peuvent faire l'objet d'une réservation, selon le planning d'occupation, soit d'une seule chambre, soit de plusieurs chambres. Le devis vaut contrat dès signature du demandeur. Une réservation = un 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 dans 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 a la responsabilité de me prévenir au plus tard 24h avant afin de s'assurer de ma disponibilité. Je ne peux être 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 : chèque ou virement bancaire. Possibilité d'étaler le restant dû en 2 mensualités par chèques exclusivement.

Modifications du contrat après signature : le propriétaire peut à tout moment, après signature, faire une demande de modifications. Celle-ci doit être réalisable dans le contexte général de mes activités professionnelles. Mon incapacité à répondre favorablement à une demande de modification ne peut être considérée comme une rupture de contrat de ma part. Le propriétaire pourra annuler sa réservation, selon les conditions d'annulation ci-après. Une garde en cours écourtée ne fait l'objet d'aucun remboursement.

Conditions de rétractation : (art L.221-1 et L.221-8 du code de la consommation) dans le cas d'un contrat 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 signature pour faire valoir son droit de rétractation. Au-delà, les délais d'annulation s'appliquent.

Annulation : toute l'année, l'annulation à J-30 d'un contrat (J étant le 1^{er} jour d'arrivée en pension) entraîne une perte de 30% minimum de la somme totale. L'annulation à J-15 d'un contrat d'au moins 7 jours se déroulant, même partiellement, en haute saison (voir § « hautes saisons ») entraîne une perte de la totalité du séjour.

Abandon : voir art. 521-1 du Code pénal

Médias : l'acceptation des conditions générales vaut autorisation de l'usage et de la diffusion à titre professionnel des photos où apparaissent les chats sous ma garde, et ce, sur tous mes supports de communication.

Conditions particulières de garde 2023 : des chambres supplémentaires doivent voir le jour courant 2023. En attendant de voir le projet aboutir, des solutions temporaires de garde seront mises en place ici même pour répondre à la demande. Il pourra s'agir de chalets individuels avec accès enclos sécurisé, et/ ou de chambrettes individuelles en intérieur, avec espace commun possible. Il pourra s'agir également du nouveau bâtiment avec ses chambrettes individuelles, son espace commun intérieur et extérieur. Aucune photo ni plan du projet n'est disponible actuellement. Sans précision à la signature du contrat, la garde s'effectuera dans les chambres du bâtiment habituel. Le demandeur dont le ou les chats ne peuvent pas être gardés dans ce dernier est informé des conditions de garde particulières, temporaires et exceptionnelles mises en place ci-dessus. La signature du contrat vaut acceptation de ces conditions.