

LA FÉLICITÉ — PENSION FÉLINE

Conditions générales d'accueil

5 chemin de Brulene, 41100 Areines · 06 50 56 76 58 · lafelicite.pension@gmail.com · www.lafelicite.fr

1. LE PRESTATAIRE

La FéliCité est une pension collective exclusivement réservée aux chats, exploitée par Mme Marine GILLIET, entrepreneur individuel (micro-entreprise), sous le nom commercial La FéliCité.

Lieu d'accueil et siège : 5 chemin de Brulene, 41100 Areines (Loir-et-Cher). SIREN 524 366 903 – code APE 9609Z. Titulaire de l'ACACED n° 2021/5cd9-5e36. Activité déclarée auprès de la DDETS-PP de Loir-et-Cher (déclaration en cours). Assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de (souscription en cours).

Contact : 06 50 56 76 58 (téléphone et WhatsApp) – lafelicite.pension@gmail.com – www.lafelicite.fr.

2. OBJET ET ACCEPTATION

Les présentes conditions générales d'accueil (CG) s'appliquent à tout séjour d'un chat à La FéliCité et, le cas échéant, au service de transport FéliTaxi. Elles complètent le récapitulatif de la réservation, envoyé par mail pour chaque séjour ; en cas de contradiction, les mentions particulières du récapitulatif (mail) prévalent.

Les CG sont acceptées par voie électronique, en cochant la case prévue dans le formulaire de pré-réservation. Elles sont jointes au mail de confirmation de la réservation ; le règlement de l'acompte vaut acceptation des CG.

3. HORAIRES ET RENDEZ-VOUS

Les visites de la pension, les arrivées et les départs se font uniquement sur rendez-vous, du lundi au samedi, entre 9 h et 19 h. La pension est fermée le dimanche, les jours fériés et pendant ses périodes de fermeture annuelle : aucune arrivée ni aucun départ n'a lieu ces jours-là.

Pour un premier séjour, une durée d'au moins 4 jours est conseillée afin de laisser au chat le temps de prendre ses marques. Il s'agit d'une recommandation, non d'une obligation.

4. CONDITIONS D'ADMISSION

Le chat doit être âgé d'au moins 4 mois (seuil sans exception, le protocole vaccinal n'étant complet qu'à cet âge), être en bonne santé générale et être :

- Identifié (puce électronique ou tatouage) ;
- Stérilisé (cas des chatons de 4 à 6 mois : voir ci-dessous) ;
- À jour de ses vaccins typhus, coryza et leucose (primo-vaccination complète et rappels) ;
- Vermifugé et traité contre les puces et les tiques.

Les traitements vermifuge et antiparasitaire doivent couvrir toute la durée du séjour. Si un renouvellement doit se faire pendant le séjour, le propriétaire laisse le traitement habituel du chat et La FéliCité le lui administre à la date convenue.

Chatons de 4 à 6 mois : un chaton non encore stérilisé peut être accueilli après accord préalable de La FéliCité. Pour éviter toute saillie en collectivité, La FéliCité n'accueille jamais en même temps un mâle et une femelle non stérilisés ; en cas de conflit de dates, elle peut proposer un autre créneau ou refuser la réservation.

Le propriétaire peut transmettre une photo du carnet de santé lors de la réservation afin que La FéliCité vérifie les vaccinations ; cette photo est obligatoire pour une remise en gare TGV (article 6). Le jour de l'arrivée, il remet le carnet de santé (ou passeport) et la carte d'identification du chat, conservés à la pension pendant le séjour et restitués au départ.

Le propriétaire déclare que son chat est en bonne santé générale et signale tout traitement, pathologie, allergie ou trait de comportement important. Il accepte les risques inhérents à la vie en collectivité. La FéliCité peut refuser l'admission le jour de l'arrivée si ces conditions ne sont pas remplies.

5. LA PRESTATION

Hébergement. Les chats vivent ensemble et en liberté dans un espace intérieur chauffé, climatisé, sécurisé, aménagé d'arbres à chats, corbeilles, coussins, hamacs, plateformes, parcours en hauteur et jouets.

La pension dispose de trois box, utilisés temporairement selon les besoins du chat : adaptation progressive d'un chat très craintif, isolement en cas de maladie ou de suspicion de maladie (le chat est alors vu par un vétérinaire si La FéliCité le juge nécessaire), allergie alimentaire, soins, convalescence, etc. Les box ne sont pas proposés comme formule de pension individuelle et leur utilisation ou non ressort de la décision de La FéliCité.

Alimentation. La FéliCité fournit toute la nourriture : croquettes de qualité adaptées aux chats stérilisés et eau fraîche en libre accès 24 h/24, nourriture humide (pâtée) et friandises. Le propriétaire n'a aucune nourriture à apporter. En cas d'allergie alimentaire ou de régime médical strict, et sur accord préalable, le chat est hébergé en box (les croquettes étant accessibles partout dans la pension) et le propriétaire fournit l'alimentation adaptée en quantité suffisante pour tout le séjour.

Hygiène. La litière est fournie. L'entretien, le nettoyage et la désinfection des espaces, des gamelles et des litières sont assurés quotidiennement.

Soins. La FéliCité administre les traitements prescrits, injections comprises, sur remise de l'ordonnance et des médicaments par le propriétaire.

Nouvelles. Des photos et vidéos du chat sont envoyées régulièrement et gratuitement au propriétaire pendant le séjour.

Caisse de transport. Elle est stockée gratuitement à la pension pendant le séjour.

Départ. Le chat est restitué au propriétaire ou à toute personne que celui-ci a mandatée par écrit (SMS, WhatsApp, e-mail, etc.), sur présentation d'une pièce d'identité.

6. FÉLITAXI ET REMISE EN GARE TGV

Sur réservation, le FéliTaxi transporte le chat, dans la caisse de transport du propriétaire, entre son domicile (ou la gare TGV de Vendôme-Villiers-sur-Loir) et la pension. À l'arrivée du FéliTaxi, le chat doit être prêt dans sa caisse, avec son carnet de santé et sa carte d'identification.

Zone	1 course (aller OU retour)	2 courses (aller ET retour)
1	10 €	18 €
2 (dont gare TGV)	15 €	25 €
3	20 €	35 €
4	25 €	45 €
5	35 €	60 €
6	Sur devis	Sur devis

La liste des communes de chaque zone figure sur www.lafelicite.fr, page FéliTaxi.

Remise en gare TGV. Le chat peut être remis et récupéré à la portière du train, pendant l'arrêt en gare de Vendôme-Villiers-sur-Loir, du lundi au samedi entre 9 h et 19 h (tarif zone 2). Le billet SNCF du chat et le respect des conditions de transport des animaux fixées par la SNCF (dimensions du sac ou panier notamment) sont à la charge du propriétaire. Pour toute remise en gare, le propriétaire transmet obligatoirement, avant la réservation, une photo lisible des pages vaccinations du carnet de santé, afin que La FéliCité vérifie les conditions d'admission (article 4). La réservation n'est confirmée qu'après cette vérification.

En cas de retard ou de changement de train, le propriétaire prévient La FéliCité au plus tôt par téléphone, SMS ou WhatsApp. Conditions de paiement particulières : articles 7, 8 et 10.

7. RÉSERVATION

La demande se fait par le formulaire de pré-réservation en ligne, par téléphone, WhatsApp, e-mail ou via les réseaux sociaux. Les dates et horaires du séjour sont fixés à la réservation.

La réservation est ferme après confirmation écrite de La FéliCité et versement d'un acompte de 30 % du montant du séjour (pension seule, hors FéliTaxi), demandé pour tout séjour quelle que soit sa durée. Il se règle en ligne par le lien de paiement envoyé par La FéliCité, ou sur place lors d'une visite de la pension.

Remise en gare TGV. La totalité du séjour (pension et FéliTaxi) est réglée à la réservation. 30 % de cette somme (pension seule, hors FéliTaxi) constituent l'acompte non remboursable.

Conformément à l'article L221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement fournies à une date déterminée, y compris lorsque la réservation est faite à distance.

8. ANNULATION ET MODIFICATION

Annulation par le propriétaire avant le séjour. En cas d'annulation par le propriétaire, l'acompte de 30 % reste acquis à La FéliCité, qui renonce à réclamer le solde. Pour une remise en gare TGV, la totalité du séjour ayant été versée à la réservation, le remboursement s'effectue à hauteur de 70 % de la pension et 100% du FéliTaxi.

Annulation par La FéliCité avant le séjour. La totalité des sommes versées est remboursée.

Refus d'admission. En cas de refus par La FéliCité le jour de l'arrivée du chat pour non-respect de l'article 4 : l'acompte de 30% reste acquis au titre de la réservation du créneau.

Séjour commencé. Tout séjour commencé est dû dans son intégralité, même en cas de départ anticipé à l'initiative du propriétaire. Si La FéliCité met fin au séjour de façon anticipée pour un motif qui n'est imputable ni au chat ni au propriétaire, seuls les jours effectivement réalisés sont facturés.

9. TARIFS ET FACTURATION

Prix journaliers en euros, TVA non applicable, article 293 B du CGI, comprenant la litière, les croquettes, la nourriture humide et l'envoi de nouvelles en photos et vidéos :

- 1 chat : 15 €/jour ;
- 2 chats : 27 €/jour (le 2e à 12 €) ;
- 3 chats : 37 €/jour (le 3e à 10 €).

Remise de 10 % à partir d'un mois de séjour (durée supérieure ou égale à 30 nuits). La facturation se fait au nombre de nuits ; en cas de dépose le matin et de récupération l'après-midi, une journée supplémentaire est comptée. Le FéliTaxi est facturé en sus selon l'article 6.

Un déplacement chez le vétérinaire est facturé 20 € forfaitaires, en plus des frais vétérinaires, à la charge du propriétaire.

10. RÈGLEMENT

Le solde du séjour (pension et FéliTaxi le cas échéant) se règle à l'arrivée du chat (à la pension, ou lors de sa prise en charge par le FéliTaxi).

Les frais vétérinaires éventuels (et les 20 € forfaitaires associés) se règlent à la récupération du chat.

Pour une remise en gare TGV, la totalité du séjour (FéliTaxi inclus) se règle à la réservation.

Les frais vétérinaires éventuels (et les 20 € forfaitaires associés) se règlent au moment du départ du chat de la pension sur présentation de la facture (via lien de paiement en cas de service retour en FéliTaxi).

Règlement par carte bancaire ou en espèces dans la limite légale (1 000 € pour un particulier résidant fiscalement en France, article D112-3 du Code monétaire et financier). Au-delà, règlement par carte ou virement.

11. SANTÉ, MALADIE, ACCIDENT, DÉCÈS

La FéliCité met en œuvre les moyens nécessaires à la surveillance et aux soins du chat : nettoyage quotidien, contrôle visuel quotidien, surveillance par caméras et recours à un vétérinaire en cas de signe suspect. Sa responsabilité ne peut être engagée en cas d'événement imprévisible et non fautif (maladie d'apparition soudaine, accident, mort naturelle), hors négligence de sa part. La nourriture étant en libre-service, La FéliCité ne peut être tenue responsable d'un amaigrissement constaté après le séjour.

Le propriétaire fournit un numéro joignable et le nom d'une personne à contacter en cas d'urgence. En cas de problème, La FéliCité prévient le propriétaire au plus vite et consulte un vétérinaire si elle le juge nécessaire.

En tout dernier recours, si le propriétaire et la personne à contacter en cas d'urgence restent injoignables malgré plusieurs tentatives par téléphone et SMS, et en cas de souffrance avérée constatée par un vétérinaire, celui-ci est autorisé à euthanasier le chat si cet acte est la seule alternative aux souffrances.

12. ABANDON

Un chat non repris 10 jours après la date de départ prévue, malgré au moins deux tentatives de contact (téléphone et/ou SMS) et l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée sans réponse pendant 5 jours, est considéré comme abandonné. La FéliCité peut alors le confier à toute structure adaptée à son accueil. Le solde du séjour et les éventuels frais de placement sont réclamés au propriétaire, le cas échéant par commissaire de justice.

13. DONNÉES PERSONNELLES, PHOTOS ET RÉSEAUX SOCIAUX

13.1 Données personnelles. Les données collectées (identité, coordonnées, informations sur le chat) servent exclusivement à la gestion du séjour et de la relation client ; La FéliCité est responsable de leur traitement. Elles sont conservées 3 ans après le dernier contact, à l'exception des pièces comptables conservées 10 ans conformément à la loi. Le propriétaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression, à exercer par e-mail à lafelicite.pension@gmail.com (voir aussi la politique de confidentialité du site).

13.2 Photos et vidéos des chats. Pendant le séjour, La FéliCité photographie et filme les chats pensionnaires. Le propriétaire l'autorise à utiliser gratuitement ces photos et vidéos, ainsi que le nom du chat, pour sa communication : site internet, réseaux sociaux (Facebook, Instagram ou tout autre réseau) et supports imprimés. Aucune personne n'apparaît sur ces images sans son accord. Le propriétaire qui ne souhaite pas que son chat figure sur ces supports le signale par e-mail ; La FéliCité cesse alors toute nouvelle publication et retire celles déjà en ligne sur ses propres comptes.

13.3 Identification du propriétaire. Si le propriétaire l'accepte, en cochant la case prévue à cet effet lors de la réservation, La FéliCité peut l'identifier (mention ou « tag » de son compte) dans ses publications. Cet accord est facultatif et sans incidence sur la réservation. Il peut être retiré à tout moment par e-mail, et le propriétaire peut aussi supprimer lui-même l'identification depuis le réseau social concerné.

13.4 Photos envoyées au propriétaire. Les photos et vidéos envoyées au propriétaire pendant le séjour peuvent être librement partagées par lui, en mentionnant La FéliCité s'il le souhaite.

14. MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige, le propriétaire adresse d'abord une réclamation écrite à La FéliCité (lafelicite.pension@gmail.com). À défaut de solution amiable, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation : CM2C, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – www.cm2c.net.