LES FÉLINS DE LALY

Conditions générales de prestations de services

Version définitive du 6 novembre 2026 - Référence CGP-2026-11-06

Article 1 - Identification du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services, ci-après dénommées « CGP », régissent les prestations proposées sous le nom commercial Les Félins de Laly, entreprise individuelle exploitée par :

Mme Aurélie Feuillé
Nom commercial : Les Félins de Laly
Adresse professionnelle : 2 chemin de Champ Réal - 63430 Pont-du-Château
SIREN : 535 213 953
SIRET : 535 213 953 00032
Téléphone : 07 81 94 46 00
E-mail : lesfelinsdelaly@gmail.com

Les Félins de Laly exerce notamment des activités de garde et visites d'animaux au domicile de leurs propriétaires, pension féline familiale, transport d'animaux et accompagnement en comportement félin.

La responsable est notamment titulaire de l'ACACED ainsi que de formations en comportement félin et premiers secours animaliers.

Responsabilité civile professionnelle : CMAM (via GESCOPIM / APCC), contrat n° RCP-CC-0000165, effet au 05/11/2026.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 2 - Objet et champ d'application

Les présentes CGP définissent les droits et obligations de Les Félins de Laly et de ses clients dans le cadre des prestations proposées.

Elles s'appliquent notamment aux prestations suivantes :

• visites de chats au domicile du client ;
• visites d'animaux de compagnie autres que chiens et chats, notamment lapins, rongeurs et oiseaux, sous réserve de leur compatibilité avec les compétences et conditions d'intervention de Les Félins de Laly ;
• pension féline familiale au domicile de Les Félins de Laly ;
• transport d'animaux ;
• bilans et suivis en comportement félin.

Les caractéristiques précises de chaque prestation, ses dates, son prix ainsi que les informations relatives à l'animal sont précisées dans le contrat, devis, bon de réservation ou document équivalent établi notamment par l'intermédiaire du logiciel Résanimo.

En cas de contradiction entre les présentes CGP et une disposition particulière expressément convenue par écrit dans le contrat de réservation, la disposition particulière prévaut pour la prestation

concernée.

Article 3 - Acceptation des CGP

Toute réservation implique que le client ait pu prendre connaissance des présentes CGP préalablement à la conclusion du contrat.

Pour toute demande de prestation effectuée via Résanimo, le client accepte expressément les présentes CGP en cochant la case dédiée : « J'ai pris connaissance des Conditions générales de prestations de services et je les accepte. » Cette acceptation intervient avant la validation de la réservation et doit pouvoir être conservée avec la version des CGP acceptée.

Pour les réservations effectuées par un autre moyen, les présentes CGP sont communiquées au client avant sa validation ; leur acceptation est recueillie par écrit ou par un procédé électronique approprié. L'acceptation des CGP ne remplace pas la signature du contrat particulier de garde lorsque celle-ci est exigée par la réglementation.

Le client reconnaît avoir reçu, avant la conclusion du contrat, les informations nécessaires sur la nature de la prestation, son prix et ses conditions d'exécution.

Article 4 - Obligation d'information du client

Le client s'engage à communiquer des informations sincères, complètes et actualisées concernant l'animal confié.

Il doit notamment signaler tout élément susceptible d'avoir une incidence sur la garde ou la sécurité de l'animal, du prestataire, de tiers ou d'autres animaux : maladie, traitement, antécédent médical pertinent, comportement agressif ou imprévisible, fugue, peur particulière, problème de propreté, destruction, difficulté de manipulation, habitudes alimentaires ou toute autre particularité.

Toute modification de l'état de santé ou du comportement de l'animal survenue entre la réservation et le début de la prestation doit être signalée à Les Félins de Laly sans délai.

La responsabilité de Les Félins de Laly ne saurait être engagée pour les conséquences directement liées à une information importante volontairement omise, inexacte ou non actualisée par le client.

2. RÉSERVATION ET CONTRAT

Article 5 - Réservation

Les demandes de réservation peuvent notamment être effectuées directement auprès de Les Félins de Laly ou par l'intermédiaire des outils de réservation mis à disposition, notamment Résanimo.

Une demande de renseignement ou une demande de disponibilité ne constitue pas une réservation définitive.

La réservation est considérée comme confirmée après validation du contrat ou document de réservation et réception de l'acompte correspondant à 50 % du montant total de la prestation.

Les Félins de Laly se réserve la possibilité de refuser une prestation lorsqu'elle estime ne pas être en mesure d'assurer correctement la prise en charge de l'animal, notamment pour des raisons de sécurité, de santé, de comportement, d'absence d'informations suffisantes ou d'incompatibilité avec les conditions d'accueil proposées.

Un tel refus intervenant avant la conclusion définitive du contrat n'ouvre droit à aucune indemnisation.

Le devis est valable pendant 15 jours calendaires à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, les tarifs et disponibilités doivent être confirmés par Les Félins de Laly. L'émission du devis ne bloque pas les dates ; la réservation est confirmée dans les conditions prévues au présent article.

Article 6 - Informations figurant au contrat de garde

Pour chaque garde d'animaux, un contrat est établi et signé par chaque partie ; chaque partie en conserve un exemplaire. Les Félins de Laly conserve son exemplaire pendant au moins cinq ans après la fin de la garde.

Il reprend notamment les informations relatives au client et à l'animal nécessaires à la prestation, dont le numéro d'identification lorsque celui-ci est requis, les dates et/ou horaires de garde ou de visites

ainsi que les coordonnées d'une personne pouvant être contactée si le propriétaire demeure injoignable.

Pour les gardes avec hébergement, le contrat précise également les modalités d'hébergement, les modalités d'alimentation convenues et les coordonnées du vétérinaire retenu pour la prise en charge de l'animal si une consultation s'avère nécessaire.

Ces informations peuvent être enregistrées dans Résanimo afin d'éviter la multiplication des documents papier.

Article 7 - Identification et documents de l'animal

Le client garantit que son animal satisfait aux obligations d'identification qui lui sont applicables.

Il s'engage à fournir à Les Félins de Laly les informations et documents nécessaires à la garde.

Lorsque la réglementation l'exige, la carte ou les informations d'identification de l'animal, son passeport ainsi que les ordonnances correspondant aux traitements en cours doivent pouvoir être présentés pendant la période de garde.

3. TARIFS ET PAIEMENT

Article 8 - Tarifs

Les prestations sont facturées selon les tarifs en vigueur communiqués au client avant la réservation.

Le prix définitif est indiqué dans le devis, contrat ou réservation validé par le client.

Des frais complémentaires peuvent notamment être appliqués en fonction du nombre d'animaux, du nombre de visites quotidiennes, de la distance, du jour d'intervention ou de prestations particulières. Ils sont portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat. Pour les visites à domicile de chats et de NAC effectuées les dimanches et les jours fériés, une majoration s'applique à chaque visite, selon le montant communiqué au client avant la réservation et indiqué au devis ou au contrat.

Les tarifs peuvent être modifiés à tout moment pour les futures réservations. Une modification tarifaire postérieure à la confirmation d'une réservation ne modifie pas le prix déjà accepté pour celle-ci, sauf demande de modification de la prestation par le client.

Lorsque Les Félins de Laly bénéficie de la franchise en base de TVA, les sommes sont facturées avec la mention légale « TVA non applicable - article 293 B du Code général des impôts ».

Article 9 - Frais de déplacement

Pour les visites à domicile, les conditions de déplacement et l'éventuelle facturation kilométrique sont celles figurant sur la grille tarifaire en vigueur et dans le contrat de réservation.

Sauf stipulation différente portée à la connaissance du client avant réservation, les déplacements sont inclus dans la limite géographique indiquée dans les tarifs de Les Félins de Laly, puis font l'objet d'une facturation kilométrique au-delà de cette zone.

Article 10 - Modalités de paiement

Sauf disposition particulière indiquée avant la réservation, le règlement des prestations s'effectue selon les modalités suivantes :

• 50 % du montant total à la réservation, à titre d'acompte, afin de confirmer et bloquer les dates demandées ;
• 50 % correspondant au solde avant le début de la prestation.

Pour les visites au domicile du client, le solde est réglé au plus tard lors de la remise des clés ou autres moyens d'accès, avant le commencement des visites.

Pour une pension féline, le solde est réglé au plus tard au moment de l'arrivée du chat et avant sa prise en charge effective.

Lorsque la remise des clés intervient très en amont du début de la prestation, Les Félins de Laly et le client peuvent convenir d'une autre date de règlement du solde, celui-ci devant dans tous les cas être

intégralement réglé avant le commencement de la prestation.

Les modalités de paiement applicables aux autres prestations, notamment comportement félin ou transport animalier, sont précisées lors de la réservation.

Une facture ou note est établie conformément aux dispositions légales applicables.

4. ANNULATION ET MODIFICATION DE LA RÉSERVATION

Article 11 - Modification demandée par le client

Toute demande de modification de dates, nombre de visites, nombre d'animaux, horaires ou nature de la prestation est soumise à l'accord préalable de Les Félins de Laly et à ses disponibilités.

Toute prestation supplémentaire donne lieu à une facturation complémentaire selon le tarif applicable.

Lorsque la modification réduit la prestation initialement réservée, les conditions d'annulation prévues à l'article 12 peuvent être appliquées à la partie de la prestation supprimée.

Prolongation d'une garde déjà commencée : le client prévient Les Félins de Laly dès qu'il connaît son besoin de prolongation. Celle-ci reste soumise à l'accord écrit du prestataire et à ses disponibilités. Les dates, le nombre de visites ou journées supplémentaires et leur prix sont confirmés par écrit, notamment par Résanimo, e-mail ou message. Les prestations supplémentaires sont à régler dans les plus brefs délais après cette confirmation et la transmission de la demande de paiement ou de la facture correspondante. En cas d'impossibilité de prolonger la garde, le client organise une solution de relais avec le prestataire et son contact d'urgence afin d'assurer la continuité des soins et la sécurité de l'animal.

Article 12 - Annulation par le client avant le début de la prestation

Sous réserve de l'exercice du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable, les conditions suivantes s'appliquent en cas d'annulation à l'initiative du client :

• annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral des sommes versées ;
• annulation entre 15 et 30 jours inclus avant le début de la prestation : l'acompte de 50 % reste acquis à Les Félins de Laly ;
• annulation moins de 15 jours avant le début de la prestation : 100 % du montant total de la prestation reste dû.

Lorsque le solde n'a pas encore été réglé au moment d'une annulation intervenant moins de 15 jours avant la prestation, le client reste redevable de la somme nécessaire pour atteindre 100 % du montant prévu au contrat.

Ces conditions s'expliquent notamment par le blocage des dates réservées et la difficulté croissante à attribuer les créneaux ou places devenus disponibles à un autre client à mesure que la date de garde approche.

Les mêmes principes s'appliquent aux périodes de forte demande, notamment vacances scolaires, jours fériés et fêtes de fin d'année.

Ces dispositions ne font pas obstacle à l'application des règles légales relatives à la force majeure lorsqu'une telle situation est caractérisée.

Article 13 - Retour anticipé du client

En cas de retour anticipé du client ou de décision de mettre fin à la garde avant la date initialement prévue, celui-ci doit prévenir Les Félins de Laly dès que possible.

L'intégralité des prestations initialement réservées reste due, y compris les visites ou journées de pension qui ne seront finalement pas réalisées en raison du retour anticipé.

La réservation ayant entraîné le blocage des dates correspondantes et l'indisponibilité de ces créneaux pour d'autres clients, aucun remboursement ni avoir n'est dû au titre des jours ou visites devenus inutiles du fait du retour anticipé.

Le client ne doit jamais considérer la prestation comme interrompue sans avoir reçu confirmation de Les Félins de Laly, afin d'éviter qu'un animal soit laissé seul sans surveillance par suite d'un malentendu.

Article 14 - Annulation ou impossibilité du fait de Les Félins de Laly

Si Les Félins de Laly est exceptionnellement dans l'impossibilité d'exécuter une prestation confirmée, le client en est informé dans les meilleurs délais.

Les prestations non exécutées sont remboursées lorsqu'elles ont déjà été payées, sauf si une solution de remplacement est acceptée par le client.

Aucune clause des présentes CGP n'a pour objet de limiter les droits dont dispose légalement le consommateur.

5. SANTÉ ET SÉCURITÉ DES ANIMAUX

Article 15 - État de santé

Le client doit signaler tout problème de santé de son animal susceptible d'avoir une incidence sur sa prise en charge.

Les Félins de Laly peut refuser ou interrompre une garde lorsque l'état de santé de l'animal présente un risque incompatible avec les conditions normales de la prestation, notamment en présence d'une maladie potentiellement contagieuse mettant en danger d'autres animaux.

Cette disposition ne fait pas obstacle à la mise en œuvre des mesures nécessaires lorsqu'un problème de santé survient pendant une prestation déjà commencée.

Article 16 - Traitements médicamenteux

Les Félins de Laly peut accepter d'administrer certains traitements simples lorsqu'ils sont compatibles avec ses compétences et avec le comportement de l'animal.

Le client doit transmettre les instructions précises ainsi que, lorsqu'elle est nécessaire, l'ordonnance vétérinaire correspondante.

Les médicaments doivent être fournis dans leur emballage d'origine, clairement identifiés et en quantité suffisante.

Les Félins de Laly peut refuser un acte ou un traitement nécessitant une technicité particulière, présentant un risque pour l'animal ou la personne qui l'administre, ou ne pouvant être effectué dans de bonnes conditions.

Aucun acte relevant exclusivement de la compétence d'un vétérinaire ne sera pratiqué par Les Félins de Laly.

Article 17 - Urgence vétérinaire

Le client autorise Les Félins de Laly, lorsqu'il ne peut être joint suffisamment rapidement, à prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la santé et à la sécurité de son animal.

Les Félins de Laly tente en priorité de contacter le propriétaire, puis, lorsque cela est possible, la personne désignée par celui-ci.

En cas de nécessité, l'animal peut être conduit chez le vétérinaire désigné dans le dossier client ou le contrat. Lorsque ce vétérinaire est indisponible, ou lorsqu'une urgence le justifie, Les Félins de Laly peut s'adresser à un autre vétérinaire ou à une structure vétérinaire d'urgence.

Les décisions médicales demeurent de la compétence exclusive du vétérinaire.

Les frais vétérinaires, médicaments, examens, hospitalisations et frais directement engagés pour l'animal restent à la charge de son propriétaire, sauf lorsqu'ils trouvent leur origine dans une faute démontrée de Les Félins de Laly.

Lorsque Les Félins de Laly avance exceptionnellement des frais pour le compte du client, celui-ci s'engage à les rembourser sur présentation des justificatifs correspondants.

Article 18 - Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal pendant une prestation, Les Félins de Laly informe le propriétaire ou la personne désignée comme contact d'urgence dans les meilleurs délais.

Les instructions du propriétaire sont suivies dans la mesure où elles sont compatibles avec la situation et les obligations légales.

Lorsque les circonstances le justifient, l'animal peut être confié à un vétérinaire dans l'attente des instructions du propriétaire.

6. VISITES À DOMICILE - CHATS

Article 19 - Contenu des visites

Les visites de chats à domicile ont une durée indicative habituelle d'environ 20 à 30 minutes, sauf prestation différente convenue avec le client ou situation particulière.

Selon les besoins de l'animal et les instructions convenues, elles peuvent comprendre notamment le renouvellement de l'eau et de la nourriture, l'entretien courant de la litière, l'observation de l'état général de l'animal ainsi qu'un temps de présence, de jeux ou de câlins lorsque le chat le souhaite.

Le respect du rythme, du caractère et des habitudes du chat est prioritaire. Aucun contact physique n'est imposé à un animal craintif, stressé ou ne souhaitant pas interagir.

Les Félins de Laly adresse habituellement au client un compte rendu accompagné d'une photo ou d'une courte vidéo à chaque passage.

Article 20 - Fréquence des visites

Le nombre de passages est défini lors de la réservation.

Le client reconnaît que l'adéquation du nombre de visites dépend de l'âge, de l'état de santé, du comportement et des besoins de son animal.

Les Félins de Laly se réserve la possibilité de recommander une fréquence de visite supérieure lorsqu'elle estime que celle demandée ne permet pas une prise en charge satisfaisante.

Article 21 - Extérieur et sorties

Lorsqu'un chat dispose habituellement d'un accès extérieur, les modalités de sortie pendant l'absence du propriétaire doivent être expressément convenues.

Le client reconnaît qu'un animal autorisé à sortir librement demeure exposé aux risques inhérents à l'extérieur tels que fugue, accident, bagarre, vol ou disparition.

Les Félins de Laly ne saurait être tenue responsable d'un événement exclusivement lié à une sortie expressément demandée par le propriétaire lorsque toutes les consignes convenues ont été respectées.

7. VISITES À DOMICILE - NAC ET AUTRES ANIMAUX

Article 22 - Animaux concernés

Les Félins de Laly peut assurer des visites pour certains animaux de compagnie tels que lapins, cochons d'Inde, hamsters, autres petits rongeurs ou oiseaux.

L'acceptation de la prestation dépend de l'espèce, de ses besoins, des compétences requises et des conditions de garde.

Les Félins de Laly peut refuser toute prise en charge d'un animal nécessitant des installations, manipulations, autorisations administratives ou connaissances spécifiques qu'elle n'est pas en mesure d'assurer.

Article 23 - Conditions particulières

Le propriétaire fournit en quantité suffisante la nourriture, la litière, le substrat et tout matériel nécessaire à la durée prévue de la garde.

Il communique des consignes précises concernant l'alimentation, l'entretien de l'habitat et les particularités de l'espèce.

8. ACCÈS AU DOMICILE ET CLÉS

Article 24 - Remise des moyens d'accès

Le client doit mettre à disposition de Les Félins de Laly un moyen d'accès au domicile fonctionnel : clé, badge, code ou autre dispositif convenu.

Lorsque des clés sont confiées, leur remise et leur restitution peuvent être enregistrées dans Résanimo ou dans tout document permettant d'en assurer la traçabilité.

Les clés conservées par Les Félins de Laly ne comportent pas d'indication permettant à un tiers d'identifier facilement l'adresse correspondante.

Article 25 - Codes, alarmes et accès

Le client doit transmettre les informations nécessaires au fonctionnement des alarmes, portails, portes sécurisées ou autres équipements indispensables à l'accès au logement.

Il lui appartient de vérifier avant son départ que les clés, serrures, badges et codes remis sont opérationnels.

Lorsque Les Félins de Laly ne peut réaliser une visite en raison d'un défaut d'accès imputable au client, elle tente de joindre celui-ci ou son contact d'urgence.

La visite peut rester due lorsqu'un déplacement a été effectué mais que l'accès au domicile était impossible pour une cause non imputable à Les Félins de Laly.

Article 26 - Présence de tiers au domicile

Le client doit signaler à Les Félins de Laly si une autre personne est susceptible d'accéder au logement pendant la période de garde.

Les Félins de Laly ne peut être tenue responsable d'un événement imputable à l'intervention d'un tiers dont elle n'a pas la maîtrise.

Article 27 - Prestations annexes au domicile

De petits gestes liés au bon déroulement de la garde peuvent éventuellement être convenus, tels que relever du courrier, ouvrir ou fermer des volets ou arroser quelques plantes.

Ils demeurent accessoires à la prestation de garde animale.

Article 28 - Vidéosurveillance et enregistrement au domicile

Avant toute intervention, le client informe Les Félins de Laly de la présence et de l'emplacement de tout dispositif susceptible de capter son image ou sa voix : caméra intérieure ou extérieure, caméra pour animaux, visiophone, sonnette connectée, microphone ou autre équipement connecté. Il précise les zones couvertes et si le dispositif permet une consultation en direct, un enregistrement ou une transmission à un tiers.

Les Félins de Laly s'oppose expressément à la captation, à l'enregistrement et à la transmission de son image ou de sa voix pendant les prestations. Filmer, photographier, écouter ou enregistrer la prestation, même à distance ou sans conservation des images, n'est pas autorisé dans le cadre du contrat. L'acceptation des présentes CGP ne constitue aucune autorisation de captation.

Le client désactive, pendant toute la durée de chaque intervention, les fonctions d'image et de son des appareils couvrant les zones où intervient le prestataire. Une caméra destinée à observer les animaux en dehors des visites peut rester installée, sous réserve de sa désactivation pendant les passages. Tout dispositif ajouté ou modifié après la réservation doit également être signalé avant l'intervention suivante.

Aucune diffusion ni publication de l'image ou de la voix du prestataire, notamment sur un réseau social ou auprès de tiers, n'est autorisée sans son accord écrit préalable, sous réserve des communications légalement requises et des droits exercés devant les autorités compétentes.

Si un dispositif non déclaré ou actif est découvert, Les Félins de Laly contacte le client pour demander sa désactivation immédiate et la cessation de toute captation. À défaut de régularisation, la visite peut être suspendue ou les interventions suivantes interrompues après information du client, en prenant les mesures indispensables pour ne pas laisser l'animal sans soins et en organisant un relais avec le propriétaire ou son contact d'urgence. Les conséquences financières sont appréciées selon les prestations réalisées, les circonstances et les règles légales applicables, sans pénalité automatique.

9. PENSION FÉLINE FAMILIALE

Article 29 - Principe de l'accueil

La pension proposée par Les Félins de Laly est une pension féline familiale.

Le chat accueilli vit dans un environnement familial et, lorsque les conditions de sécurité et de comportement le permettent, en liberté avec les chats du foyer.

Il ne s'agit pas d'un hébergement individuel permanent en box.

Ce mode de garde doit être expressément accepté par le propriétaire.

Article 30 - Compatibilité avec les congénères

La pension familiale est réservée aux chats dont le comportement est compatible avec la vie en présence d'autres chats.

Le propriétaire s'engage à signaler tout antécédent connu d'agression importante, de peur extrême, de stress majeur ou d'impossibilité de cohabitation avec des congénères.

Les informations transmises par le propriétaire permettent d'évaluer l'admission mais ne peuvent garantir à elles seules le comportement futur de l'animal dans un nouvel environnement.

Si, au cours du séjour, la cohabitation devient temporairement impossible ou dangereuse, Les Félins de Laly peut mettre en place une séparation permettant de garantir la sécurité et le bien-être des animaux.

Si aucune solution satisfaisante n'est possible, le propriétaire ou la personne désignée comme contact d'urgence pourra être sollicité afin d'organiser une solution de garde différente.

Article 31 - Conditions sanitaires obligatoires pour l'admission

Afin de protéger l'ensemble des chats accueillis ainsi que les animaux vivant au domicile de Les Félins de Laly, des conditions sanitaires particulières sont imposées pour toute admission en pension.

Le chat doit :

• être correctement identifié conformément à la réglementation ;
• être à jour de vaccination contre le typhus ;
• être à jour de vaccination contre le coryza ;
• être à jour de vaccination contre la leucose féline (FeLV) ;
• présenter un test FIV/FeLV datant de moins d'un mois à la date de l'entrée en pension.

Le chat doit également être déparasité contre les parasites internes et externes avant son admission, avec des produits adaptés à son âge, à son poids et à son état de santé, selon les recommandations du vétérinaire et les modalités d'utilisation des produits. La protection doit être à jour à l'entrée et maintenue pendant toute la durée du séjour. Le propriétaire communique les noms des produits utilisés et les dates d'administration ; tout renouvellement nécessaire pendant le séjour est convenu à l'avance.

Les justificatifs correspondants doivent pouvoir être présentés avant l'admission.

Les Félins de Laly se réserve le droit de refuser l'accueil d'un animal lorsque les conditions sanitaires prévues ne sont pas respectées ou lorsque le résultat des examens transmis est incompatible avec un accueil collectif.

Le propriétaire doit également signaler tout symptôme, maladie ou problème de santé apparu avant l'arrivée du chat.

Un animal présentant des symptômes susceptibles d'évoquer une maladie contagieuse peut être refusé, y compris lorsqu'une réservation avait préalablement été confirmée.

Article 32 - Alimentation en pension

Sauf nécessité médicale ou régime alimentaire particulier convenu avant le séjour, l'alimentation est fournie par Les Félins de Laly.

L'alimentation habituelle proposée en pension est composée de :

• croquettes Royal Canin mises à disposition à volonté ;

• pâtée proposée deux fois par semaine en complément.

Le propriétaire est informé de ce mode d'alimentation avant la réservation.

Toute allergie, intolérance alimentaire ou alimentation vétérinaire spécifique doit impérativement être signalée lors de la réservation.

Lorsqu'un régime particulier doit être maintenu pour des raisons médicales ou de santé, le propriétaire fournit l'alimentation correspondante en quantité suffisante pour l'intégralité du séjour.

Article 33 - Séjour d'adaptation obligatoire

Afin d'évaluer la capacité du chat à s'adapter à l'environnement familial, aux chats présents et au fonctionnement de la pension, un séjour d'adaptation de 48 heures est obligatoire avant toute première garde en pension chez Les Félins de Laly.

Ce séjour permet notamment :

• d'observer le comportement du chat dans un nouvel environnement ;
• d'évaluer sa réaction à la présence des autres chats ;
• de vérifier sa capacité à s'alimenter et à utiliser normalement les espaces mis à sa disposition ;
• d'organiser progressivement les premières interactions ;
• d'identifier d'éventuelles difficultés susceptibles de rendre une garde prolongée inadaptée.

Le séjour d'adaptation de 48 heures est proposé au forfait total de 25 €, au lieu du tarif habituel de 34 € correspondant à deux journées de pension.

Ce tarif correspond à l'intégralité des 48 heures et non à un tarif journalier.

La réalisation satisfaisante du séjour d'adaptation conditionne l'acceptation des futures gardes en pension.

Les Félins de Laly se réserve le droit de refuser une garde ultérieure si le séjour d'adaptation démontre que ce mode d'hébergement n'est pas adapté au chat ou présente un risque pour lui ou pour les autres animaux.

Le séjour d'adaptation n'est pas à renouveler avant chaque garde.

Une fois l'adaptation validée, le chat peut être accueilli lors des séjours suivants sans nouvelle période d'essai, sauf évolution importante de son état de santé, de son comportement ou changement de circonstances pouvant justifier une nouvelle évaluation.

Article 34 - Adaptation pendant le séjour

Même après un séjour d'adaptation réussi, l'arrivée dans un nouvel environnement peut provoquer un stress temporaire, une diminution de l'appétit, un changement de comportement ou une tendance à l'isolement.

Les Félins de Laly respecte le rythme d'adaptation de chaque chat et ne force pas les interactions.

Les présentations et interactions avec les autres chats sont organisées progressivement selon le comportement observé.

Le propriétaire reconnaît que l'absence totale de stress ne peut être garantie et que le comportement d'un chat en pension peut différer de celui observé à son domicile.

Article 35 - Prise en charge du chat au domicile du propriétaire

Lorsque cela est souhaité et convenu préalablement, Les Félins de Laly peut prendre en charge le chat directement au domicile de son propriétaire afin de l'accompagner jusqu'au lieu de pension.

Cette possibilité vise notamment à organiser son arrivée et sa mise en relation avec les autres chats dans des conditions aussi sécurisées et progressives que possible.

La prise en charge au domicile du propriétaire constitue une prestation de transport distincte lorsqu'elle donne lieu à une facturation, selon les tarifs communiqués avant la réservation.

Le chat doit être installé dans une caisse de transport adaptée et sécurisée.

La disponibilité de ce service est soumise aux possibilités d'organisation de Les Félins de Laly et doit être convenue avant le séjour.

Cette prise en charge peut notamment permettre à Les Félins de Laly de maîtriser l'horaire d'arrivée du chat et de préparer l'environnement avant les premières présentations avec les autres animaux.

Article 36 - Objets personnels

Le propriétaire peut fournir certains effets personnels : couchage, couverture, jouet ou autre objet familier accepté par Les Félins de Laly.

Les Félins de Laly apporte un soin raisonnable à ces biens mais ne peut garantir qu'ils ne seront pas salis ou détériorés par l'animal ou par un autre chat.

Les objets de valeur ne doivent pas être confiés avec l'animal.

Article 37 - Départ et reprise du chat

Les horaires d'arrivée et de départ sont convenus lors de la réservation.

Tout retard important doit être signalé dès que possible.

Si le propriétaire ne reprend pas l'animal à la date prévue, la pension continue d'être facturée pour les jours supplémentaires nécessaires.

Les Félins de Laly tente alors de contacter le propriétaire et la personne désignée pour les urgences.

En cas d'absence prolongée de nouvelles, Les Félins de Laly pourra prendre toute mesure légalement appropriée afin de préserver la sécurité et le bien-être de l'animal.

En cas de reprise du chat avant la date initialement réservée, les dispositions de l'article 13 relatives au retour anticipé s'appliquent : l'intégralité du séjour initialement réservé reste due.

10. TRANSPORT D'ANIMAUX

Article 38 - Conditions du transport

Lorsque la prestation de transport animalier est proposée, ses modalités, le lieu de prise en charge, la destination et le prix sont convenus préalablement.

Le propriétaire doit communiquer toute information nécessaire concernant le comportement et l'état de santé de l'animal.

L'animal doit pouvoir être transporté dans des conditions adaptées à son espèce et à sa sécurité, notamment au moyen d'une caisse ou d'un dispositif de retenue approprié.

Les Félins de Laly peut refuser un transport qui ne pourrait être réalisé dans des conditions satisfaisantes de sécurité ou dans le respect de la réglementation applicable.

En cas d'urgence vétérinaire intervenant pendant une prestation de garde, les dispositions de l'article 17 s'appliquent.

11. COMPORTEMENT FÉLIN

Article 39 - Bilan comportemental et suivi

Les prestations de comportement félin reposent sur l'observation de la situation, les informations fournies par le client et les conditions de vie du chat.

Les recommandations proposées visent à améliorer la compréhension de l'animal et à accompagner le propriétaire dans la mise en place de solutions adaptées.

Le client reste responsable de la mise en œuvre des recommandations.

Les Félins de Laly est tenue à une obligation de moyens et ne peut garantir un résultat précis ou un délai déterminé.

La prestation de comportement félin ne remplace pas un diagnostic ou un traitement vétérinaire.

Lorsqu'un problème comportemental peut avoir une origine médicale, une consultation vétérinaire pourra être recommandée.

12. DROIT DE RÉTRACTATION

Article 40 - Délai légal

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et que le client bénéficie légalement du droit de rétractation, celui-ci dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer ce droit, sans avoir à motiver sa décision.

Le client peut exercer son droit au moyen du formulaire figurant à la fin des présentes CGP ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Article 41 - Prestation commençant avant l'expiration du délai

Lorsque le client souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai légal de quatorze jours, Les Félins de Laly recueille sa demande expresse.

Le client reconnaît qu'en demandant le commencement de la prestation avant la fin du délai de rétractation, il devra régler le montant correspondant aux services effectivement réalisés jusqu'à la date à laquelle il notifierait éventuellement sa rétractation.

Lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai de quatorze jours, après demande expresse du client et reconnaissance de la perte du droit de rétractation après exécution complète, le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour cette prestation totalement exécutée.

Article 42 - Remboursement en cas de rétractation

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé avant tout commencement d'exécution, Les Félins de Laly rembourse les sommes reçues dans les conditions et délais prévus par la réglementation.

Lorsque l'exécution a commencé à la demande expresse du client, la part correspondant aux prestations déjà réalisées reste due dans les conditions prévues par la loi.

13. RESPONSABILITÉ

Article 43 - Obligation de moyens

Les Félins de Laly s'engage à apporter aux animaux confiés toute l'attention raisonnablement attendue d'un professionnel et à respecter les prestations convenues.

La garde d'un animal vivant comporte toutefois des risques qui ne peuvent être totalement supprimés.

Les Félins de Laly ne répond pas des dommages résultant d'un événement extérieur imprévisible ou irrésistible, du comportement propre de l'animal ne pouvant raisonnablement être anticipé, d'une pathologie préexistante inconnue du prestataire ou d'informations essentielles non communiquées par le propriétaire.

Ces dispositions ne peuvent avoir pour effet d’exclure ou limiter une responsabilité que la loi interdit d’exclure ou de limiter.

Article 44 - Dommages causés par l’animal

Le client doit signaler tout comportement dangereux ou susceptible d’occasionner des dommages.

Lorsque l’animal cause un dommage du fait d’un comportement qui avait été dissimulé ou dont Les Félins de Laly n’avait pas été informée alors que le propriétaire en avait connaissance, les responsabilités sont appréciées selon les circonstances et les règles légales applicables.

Article 45 - Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d’un manquement directement causé par un événement présentant les caractéristiques légales de la force majeure.

La partie concernée informe l’autre partie dès qu’elle en a raisonnablement la possibilité.

Les parties recherchent prioritairement une solution permettant d’assurer la sécurité et le bien-être de l’animal.

14. PHOTOS, VIDÉOS ET COMMUNICATION

Article 46 - Informations adressées au propriétaire

Les photographies ou vidéos réalisées afin d’informer le propriétaire du déroulement de la garde peuvent lui être transmises directement.

Article 47 - Utilisation à des fins de communication

La transmission d’une photo au propriétaire ne vaut pas autorisation de publication.

Toute utilisation identifiable d’une photographie ou vidéo de l’animal à des fins de communication commerciale, de réseau social, de site internet ou de publicité est soumise au choix exprimé par le propriétaire.

Le refus d’autoriser une utilisation commerciale des images n’a aucune incidence sur l’acceptation ou la qualité de la prestation.

15. DONNÉES PERSONNELLES

Article 48 - Traitement des données

Les données personnelles recueillies sont utilisées pour la gestion des demandes, réservations, contrats, prestations, paiements, facturation, suivi des animaux et respect des obligations légales de Les Félins de Laly.

Elles peuvent être traitées au moyen du logiciel Résanimo et d’autres prestataires techniques nécessaires à la gestion de l’activité.

Les modalités détaillées du traitement des données et les droits des personnes sont précisés dans la politique de confidentialité de Les Félins de Laly.

16. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Article 49 - Réclamation préalable

En cas de difficulté, le client est invité à contacter en priorité Les Félins de Laly afin de rechercher une solution amiable.

Toute réclamation formelle peut être adressée par écrit aux coordonnées suivantes :

Les Félins de Laly - Mme Aurélie Feuillé 2 chemin de Champ Réal - 63430 Pont-du-Château lesfelinsdelaly@gmail.com

Article 50 - Médiation de la consommation

Les Félins de Laly propose le recours gratuit au médiateur de la consommation CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice), 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - www.cm2c.net. Site dédié aux professions du chien et du chat : mediateurprofessionchienchat.fr.

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante, le consommateur peut saisir le médiateur dans les conditions légales de recevabilité.

17. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Article 51 - Droit applicable

Les présentes CGP et les contrats conclus par Les Félins de Laly sont soumis au droit français.

En cas de litige, les règles légales de compétence territoriale applicables au consommateur sont respectées.

Article 52 - Nullité partielle

Si l'une des clauses des présentes CGP était déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions conserveraient leur effet dans toute la mesure permise par la loi.

Article 53 - Modification des CGP

Les Félins de Laly peut modifier les présentes CGP afin de tenir compte notamment d'une évolution de ses prestations, de son organisation ou de la réglementation.

La version applicable à une prestation est celle portée à la connaissance du client lors de la conclusion du contrat.

ANNEXE - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l’attention de :

Les Félins de Laly - Mme Aurélie Feuillé 2 chemin de Champ Réal 63430 Pont-du-Château E-mail : lesfelinsdelaly@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

Prestation concernée : .....

Numéro de réservation ou de contrat : .....

Contrat conclu le : .....

Nom et prénom du client : .....

Adresse du client : .....

Date : .....

Signature du client, uniquement en cas d’envoi sur support papier :

.....