

CONDITIONS GÉNÉRALES

Conditions générales établies notamment au regard des recommandations sanitaires applicables à l'activité.

Le Jardin des Chats met en œuvre les moyens nécessaires au bien-être des animaux qui lui sont confiés. Le Jardin des Chats est tenu d'une obligation de moyens, et non de résultat, dans la surveillance, les soins et le bien-être de l'animal.

– En cas d'inquiétude de notre part sur la santé d'un pensionnaire, celui-ci pourra être isolé en observation en infirmerie pour sa santé et celle des autres pensionnaires. Il pourra également être présenté à notre vétérinaire. Les frais vétérinaires ainsi que les soins et les déplacements réalisés par Le Jardin des Chats seront entièrement à la charge du propriétaire. Le propriétaire est informé de toute décision d'isolement ou d'intervention vétérinaire dans les meilleurs délais compatibles avec la situation, par téléphone ou par email. En cas d'urgence et d'impossibilité de joindre le propriétaire, le vétérinaire consulté est habilité à prendre toutes décisions qu'il estime nécessaires au bien-être et à la sauvegarde de l'animal.

I – Le client

Pour le bien-être de tous les animaux, leur confort et leur sécurité :

– Nous demandons au propriétaire ou mandataire du chat de le présenter dans une caisse de transport adaptée, rigide, en bon état et correctement fermée (voir les conditions détaillées au paragraphe « Prise en charge, acheminement et fugue »).

– Ne pas oublier de signaler toute anomalie de santé de votre chat car celle-ci peut se développer pendant le séjour. Nous communiquer dans le contrat les risques que peuvent présenter le chat dans tous les domaines, notamment caractériel ou physiologique. Les habitudes, craintes, manifestations d'agressivité ou autres comportements doivent nous être signalés avant l'admission de l'animal.

– Pour tout traitement médical, le client doit fournir le médicament en quantité supérieure à la durée du séjour (cela en cas de prolongation imprévue) ainsi qu'une ordonnance vétérinaire indiquant le nom du médicament à administrer, la posologie et la raison du traitement. Les médicaments doivent être clairement étiquetés (nom, posologie et date de péremption) ; Le Jardin des Chats ne saurait être tenu responsable des conséquences d'un médicament fourni sans identification suffisante, périmé ou non conforme à l'ordonnance. Le traitement est appliqué sous réserve de bonne volonté du chat et donne lieu à un supplément. Dans le cadre de l'Ordonnance n° 2011-78 du 20 janvier 2011 relative aux conditions dans lesquelles certains actes peuvent être réalisés par des personnes n'ayant pas la qualité de vétérinaire (répression de l'exercice illégal de la médecine vétérinaire).

– Le Jardin des Chats ne pourra être tenu responsable, sauf faute prouvée, si le chat ne se laisse pas manipuler pour recevoir son traitement, mais vous en serez informé et il pourra être envoyé chez un vétérinaire afin d'avoir son traitement.

– L'établissement se réserve le droit de refuser de prendre en pension un chat nécessitant des soins lourds. Si une surveillance particulière est requise (contrôle de l'urine ou des selles par exemple), le chat sera placé en chambre individuelle au tarif correspondant sous réserve de disponibilité.

Déclarations du propriétaire

Le propriétaire déclare avoir communiqué au Jardin des Chats l'ensemble des informations utiles concernant son animal, notamment son état de santé, les traitements en cours, ses antécédents médicaux, tout comportement agressif, toute tendance à la fugue, ses éventuelles réactions de panique et ses difficultés de manipulation. Toute information inexacte ou toute omission engage la seule responsabilité du propriétaire et dégage Le Jardin des Chats de toute responsabilité quant aux conséquences en résultant.

II – Conditions d'admission

– Les chats doivent être en bonne santé, stérilisés ou castrés (sinon nous en informer) à l'exception des chatons jusqu'à 6 mois environ.

- Les chats doivent être amenés à la pension et récupérés suivant l'heure du rendez-vous qui aura été fixé préalablement à la réservation et au minimum 48 heures avant l'arrivée de l'animal. Pour le bien-être de tous, il n'y aura pas de possibilité de dépassement horaire.
- Le propriétaire communique au Jardin des Chats, lors de la réservation, les coordonnées complètes (nom, prénom, adresse et téléphone) de toute personne qu'il mandate pour déposer ou récupérer son animal. Seul le propriétaire, ou une personne expressément mandatée par lui, pourra se voir confier l'animal à l'issue du séjour.
- À la prise en charge du chat, il est exigé la présentation et le dépôt du carnet de vaccination attestant la validité des vaccins typhus, coryza et leucose et qui sera conservé durant le séjour.
- Un traitement anti-parasitaire devra être administré avant le séjour et l'animal devra avoir été vermifugé depuis moins de six mois. Dans le cas où vous n'auriez pas pu procéder à ces traitements, Le Jardin des Chats les réalisera à un tarif préférentiel consultable sur notre site internet. Le Jardin des Chats ne saurait être tenu responsable de la présence de parasites constatée après le séjour, celle-ci pouvant notamment résulter d'un traitement antiparasitaire inefficace ou inadapté.
- Le propriétaire certifie que l'animal qu'il met en pension est en bonne santé, exempt de tout parasite, identifié et à jour de ses vaccinations.

Les chats porteurs du FIV (immunodéficience féline) peuvent être accueillis, exclusivement en hébergement individuel et sous réserve de la disponibilité d'un tel hébergement, après en avoir informé Le Jardin des Chats au préalable. À défaut de déclaration, Le Jardin des Chats ne saurait être tenu responsable des conséquences en résultant.

Les chats en mauvais état physique et/ou agressifs ne pourront être acceptés. Au cas où votre animal se révélerait être agressif envers nous durant son séjour, nous nous réservons le droit de l'isoler dans un hébergement en infirmerie. Les frais supplémentaires liés à l'isolement, aux soins ou aux mesures rendus nécessaires par l'état de santé ou le comportement de l'animal restent à la charge du propriétaire. Pour le bien-être de tous les pensionnaires, nous nous réservons le droit de refuser un animal ne présentant pas les garanties sanitaires suffisantes ou se révélant malade ou contagieux après examen de l'animal à son arrivée.

III – Tarifs et fonctionnement

- Le tarif de la pension est susceptible de modification sans impacter les réservations déjà retenues. Mises à jour de nos tarifs en consultation libre sur notre site internet : www.lejardindeschats.fr

Le prix de la pension comprend le logement en petits groupes de chats constitués avec attention, la nourriture, la litière, le chauffage, les câlins et les caresses à volonté, ainsi que la webcam. La webcam vous permet de voir votre chat uniquement quand il est dans la partie chambre et non pas dans la partie jardin. Ce service est offert et ne donne pas lieu à une tarification ; il ne sera donc pas proposé de réduction de tarif si votre chat préfère profiter de l'extérieur.

- Un tarif individualisé peut être appliqué en fonction de demandes particulières des clients (régimes alimentaires spécifiques, soins vétérinaires, type d'hébergement spécifique...).
- La tarification se fait sur le nombre de jours passés en garde. Toute journée commencée est due en totalité quelle que soit l'heure d'entrée et de sortie.

Une réservation ne pourra être retenue que si elle est confirmée par l'adhésion aux présentes conditions générales et au paiement d'arrhes représentant 30% du prix du séjour. Le jour d'entrée de l'animal, le règlement du solde du séjour sera demandé.

- En vertu de l'article 1948 du Code Civil, nous nous réservons le droit de rétention des animaux jusqu'au paiement complet de la prestation de garde.

Les arrhes restent acquises au Jardin des Chats en cas d'annulation ou de non-présentation du fait du propriétaire (article 1590 du Code civil et article L. 114-1 du Code de la consommation). Un paiement en plusieurs fois pourra être proposé en fonction de la durée du séjour et du nombre de chats.

Assurance annulation

Une assurance annulation facultative, proposée par notre partenaire Koala Flex, peut être souscrite au moment de la réservation. Elle permet, en cas d'annulation à l'initiative du propriétaire, d'être remboursé d'une partie des sommes versées, selon les garanties et conditions en vigueur de notre partenaire, consultables au moment de la souscription. Les frais de cette assurance sont à la charge du propriétaire et ne sont pas remboursables.

En l'absence de souscription à cette assurance, les arrhes restent acquises au Jardin des Chats en cas d'annulation, quel qu'en soit le motif, y compris en cas de maladie, d'hospitalisation, de décès ou d'empêchement familial.

Refus ou interruption du séjour pour motif lié à l'animal ou au propriétaire

Le Jardin des Chats se réserve le droit de refuser l'admission d'un animal, ou de mettre fin à son séjour, lorsque son état sanitaire, son comportement (notamment agressivité ou maladie contagieuse) ou le non-respect des conditions d'admission (vaccinations, identification, exactitude des déclarations du propriétaire) présente un risque pour l'animal lui-même, pour les autres pensionnaires ou pour le personnel. Ces situations étant imputables au propriétaire ou à l'animal, aucune indemnité ne sera due par Le Jardin des Chats et les arrhes resteront acquises.

- En cas de prolongation du séjour, le propriétaire doit nous en avertir par téléphone ou email, dans un délai de 48 heures, et reverser une nouvelle provision.
- En cas de réduction de la durée de séjour, le propriétaire doit nous en avertir par téléphone ou email, dans un délai de 48 heures. Le règlement de la totalité du séjour réservé et bloqué reste dû.

Retard de récupération et animal non récupéré

Le propriétaire est tenu de récupérer son animal à la date de départ convenue. Tout retard doit être signalé sans délai au Jardin des Chats.

En cas de retard, les frais de garde continuent de courir au tarif en vigueur jusqu'à la récupération effective de l'animal, de même que les éventuels frais vétérinaires, qui restent à la charge du propriétaire.

Passé un délai de 15 jours suivant la date de départ prévue, et après mise en demeure adressée au propriétaire (par email puis par lettre recommandée) restée sans réponse, l'animal sera considéré comme abandonné. Le Jardin des Chats sera alors libre de prendre toute mesure appropriée pour assurer le bien-être de l'animal, notamment de le confier à une association de protection animale, sans préjudice du recouvrement des sommes dues et des frais engagés.

- Aucune remise ne sera accordée dans le cas où le propriétaire souhaiterait fournir la nourriture de son chat.
- Pour des raisons de sécurité, les visites aux pensionnaires sont autorisées dans la limite d'une par semaine et sont obligatoirement accompagnées par l'un des membres du personnel.
- Les croquettes haut de gamme et l'eau fraîche, renouvelée régulièrement, sont à disposition en permanence. Sous l'effet du stress ou d'un changement d'environnement, un chat peut temporairement modifier sa consommation d'eau ou de nourriture et présenter des variations de poids. Le Jardin des Chats assure une surveillance régulière de ses pensionnaires, pesés autant que leur caractère le permet. Sauf faute prouvée à sa charge, Le Jardin des Chats ne saurait être tenu responsable d'un amaigrissement, d'une prise de poids ou d'une modification de la consommation d'eau ou des habitudes alimentaires survenant pendant le séjour.
- Certaines maladies peuvent être présentes pendant des mois, voire des années, dans l'organisme d'un chat sans se manifester, et un événement stressant peut déclencher l'apparition des symptômes. Bien que Le Jardin des Chats mette tout en œuvre pour le bien-être et la santé de ses pensionnaires (vaccins à jour, traitement antiparasitaire externe et interne, désinfection quotidienne des locaux...), en confiant son chat au Jardin des Chats, le Client accepte les risques inhérents à la vie en collectivité féline (comme pour les enfants en crèche) : petites blessures ou interactions entre animaux pouvant survenir malgré l'attention portée à la composition des groupes et la vigilance du personnel, exposition à des maladies dont certaines pour lesquelles 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

Jardin des Chats ne pourra pas être tenu pour responsable de l'apparition de ces maladies pendant le séjour du chat ou après son retour, sauf faute prouvée à sa charge dans les conditions d'hygiène ou de surveillance.

Cas particulier du coryza

Le coryza est une affection très répandue chez le chat. La vaccination ne protège pas totalement contre la maladie : un chat vacciné peut tout de même la contracter, la vaccination ne faisant qu'atténuer la gravité des symptômes, à l'image de la vaccination contre la grippe chez l'humain. Par ailleurs, une majorité de chats sont porteurs sains et ne présentent aucun symptôme, ceux-ci pouvant se déclarer à la faveur d'un stress (transport, absence du propriétaire, changement d'environnement), y compris en hébergement individuel. En conséquence, et bien que tous nos pensionnaires soient à jour de leurs vaccins et que nos conditions d'hygiène soient strictes, un chat peut déclencher un coryza pendant son séjour ou après son retour. Sauf faute prouvée à sa charge dans les conditions d'hygiène, de surveillance ou de prise en charge, la responsabilité du Jardin des Chats ne saurait être engagée à ce titre, ni aucun dédommagement réclamé, que ce soit sur le coût du séjour ou sur d'éventuels frais vétérinaires.

Décès d'un pensionnaire

En cas de décès d'un pensionnaire, Le Jardin des Chats en informe le propriétaire dans les meilleurs délais. Une autopsie, aux frais du propriétaire, pourra être proposée afin d'en déterminer les causes. Le propriétaire est invité à faire connaître ses volontés quant au devenir du corps ; à défaut de réponse de sa part dans un délai de 8 jours et après une relance restée infructueuse, Le Jardin des Chats pourra procéder aux mesures appropriées dans le respect de la réglementation en vigueur. Les frais éventuels de conservation, de transport, d'autopsie et de crémation ou de prise en charge du corps restent à la charge du propriétaire, sauf faute prouvée à la charge du Jardin des Chats. Le Jardin des Chats ne saurait être tenu responsable du décès d'un pensionnaire, sauf faute prouvée à sa charge.

Objets personnels, alimentation et médicaments

Les objets personnels confiés avec l'animal (couverture, panier, jouets, vêtements, etc.) sont acceptés à la demande du propriétaire et sous sa seule responsabilité. Le Jardin des Chats ne saurait être tenu responsable de leur perte, de leur usure, de leur détérioration ou de leur non-restitution.

L'alimentation et les médicaments éventuellement fournis pour le séjour doivent être remis en quantité suffisante et accompagnés des instructions nécessaires. Les médicaments et aliments non utilisés ou non récupérés par le propriétaire à l'issue du séjour pourront être éliminés passé un délai de 8 jours, sans que la responsabilité du Jardin des Chats puisse être recherchée.

Prise en charge, acheminement et fugue

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, l'accès au bâtiment d'hébergement est réservé au personnel. À l'arrivée, l'animal est confié par le propriétaire à un membre du personnel, à l'accueil, dans la caisse de transport fournie par le propriétaire. Le personnel assure ensuite seul l'acheminement de l'animal jusqu'à son lieu d'hébergement.

Le propriétaire est tenu de présenter son animal dans une caisse de transport adaptée, rigide, en bon état et correctement fermée. Le Jardin des Chats déconseille formellement l'utilisation de sacs de transport souples, de caisses en tissu, de contenants détériorés, de fermetures défectueuses ou de tout équipement ne présentant pas des garanties suffisantes de sécurité. Le propriétaire demeure responsable du choix, du bon état et de la bonne fermeture de la caisse qu'il fournit.

Le propriétaire reconnaît expressément que toute fuite ou sortie de l'animal survenant lors de cet acheminement et résultant d'un défaut, d'une fragilité, d'une ouverture intempestive ou d'une mauvaise fermeture de la caisse qu'il a fournie ne saurait engager la responsabilité du Jardin des Chats.

Le Jardin des Chats met en œuvre des mesures de sécurité adaptées à son activité afin de limiter les risques de sortie accidentelle des animaux hébergés. Le propriétaire reconnaît toutefois que le risque de fugue, de disparition ou de sortie accidentelle ne peut jamais être totalement exclu, notamment en raison du comportement propre à chaque animal, d'une réaction imprévisible, d'un état de stress, d'une peur soudaine, d'une manipulation nécessaire, d'un soin, d'un transfert ou de circonstances exceptionnelles.

Le propriétaire est tenu de signaler avant le séjour tout comportement ou élément particulier pouvant augmenter ce risque, notamment si l'animal est craintif, fugueur, agressif, difficile à manipuler, récemment opéré, convalescent, porteur d'une collerette, malade ou sujet à des réactions de panique. À défaut de déclaration, Le Jardin des Chats ne saurait être tenu responsable des conséquences d'un comportement ou d'un état qui ne lui aurait pas été signalé.

En cas de fugue, disparition ou sortie accidentelle, Le Jardin des Chats en informera le propriétaire dans les meilleurs délais et pourra mettre en œuvre les mesures qu'il jugera adaptées aux circonstances afin de favoriser la localisation et la récupération de l'animal. Cette faculté ne constitue pas une obligation de résultat.

Le Jardin des Chats est tenu d'une obligation de moyens dans la garde, la surveillance, l'acheminement interne et les démarches entreprises. Sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée à sa charge par le propriétaire.

Le Jardin des Chats ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant d'un défaut, d'une détérioration, d'une mauvaise fermeture ou d'une inadaptation de la caisse de transport fournie par le propriétaire, ni du comportement imprévisible de l'animal ayant permis son échappée malgré les précautions raisonnablement mises en œuvre.

Droit à l'image

Sauf opposition écrite de sa part, le propriétaire accepte que des photos et vidéos de son chat puissent être réalisées et diffusées sur les différents supports de communication du Jardin des Chats, y compris publicitaires. Le propriétaire peut retirer son accord à tout moment, par simple demande écrite, pour les diffusions futures ; ce retrait ne remet pas en cause les publications déjà réalisées de bonne foi.

IV – Assurances

Le propriétaire de l'animal déclare que son animal est bien assuré au titre de sa responsabilité civile personnelle.

- Le Jardin des Chats est assuré pour l'ensemble de son activité chez ABEILLE ASSURANCE, 146 Avenue Général Sarrail, 34400 Lunel, police numéro 76 96 81 63.

V – Dispositions diverses

Force majeure

La responsabilité du Jardin des Chats ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure ou d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible échappant à son contrôle, tels que notamment incendie, dégât des eaux, intempéries, catastrophe naturelle, intrusion ou cambriolage, épidémie ou mesure sanitaire, coupure prolongée d'énergie ou de réseau, ou tout autre événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Limitation de responsabilité

Lorsque la responsabilité du Jardin des Chats est engagée en raison d'une faute prouvée à sa charge, la réparation est limitée au préjudice direct, matériel et dûment établi, à l'exclusion de tout préjudice indirect ou immatériel. Le Jardin des Chats est tenu d'une obligation de moyens et ne saurait garantir un résultat.

Protection des données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement destiné à la gestion des réservations, du séjour de l'animal et de la relation client. Elles sont conservées pour la durée nécessaire à ces finalités ainsi qu'aux obligations légales et comptables applicables. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 et à la loi Informatique et Libertés, le propriétaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition sur les données le concernant, qu'il peut exercer en contactant Le Jardin des Chats à l'adresse aubais@lejardindeschats.fr.

Médiation et règlement des litiges

Dans le cadre de l'obligation d'un médiateur, le professionnel désigne comme médiateur conventionné avec le SNPCC : CM2C – médiateur de la consommation auprès du SNPCC, 14 rue Saint-Jean, 75017 PARIS.
www.mediateurprofessionchienchat.fr – mediateurconso@contact-snpcc.com –
secretariat-conso@contact-snpcc.com

En cas de litige, le propriétaire est invité à rechercher en premier lieu une solution amiable auprès du Jardin des Chats, puis, à défaut, à saisir le médiateur de la consommation désigné ci-dessus. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant la juridiction compétente conformément aux règles de droit commun.

Divisibilité

Si l'une des clauses des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle ou non écrite, les autres clauses conserveraient l'intégralité de leur force et de leur portée.

Acceptation

Le fait pour le propriétaire de nous confier la garde de son animal marque son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales.