

Conditions Générales



Hôtel Félin « Le Nid Douillet »

51460 L'EPINE

SIRET 88161686600011

28/08/2022

CONDITIONS GÉNÉRALES

Tout séjour de votre animal à l'Hôtel « *Le Nid Douillet* » vaut acceptation des conditions générales suivantes.

Table des matières

Désignations des parties	3
Animaux acceptés et conditions	3
Conditions préalables à l'admission au Nid Douillet.....	3
Identification.....	3
Stérilisation / castration.....	3
Vaccination.....	3
Calicivirose ou toute autre maladie transmissible par voie aérienne.....	4
Déparasitage interne et externe.....	4
Chat blessé ou manifestement malade	4
Cas des chats ayant pour habitude de sortir	4
Chats non admis.....	4
Nature des prestations.....	5
Prestations comprises dans le tarif de base.....	5
Prestations non comprises dans le tarif de base	6
Hébergement en collectivité, risques et responsabilités	6
Chambres individuelles et chambres collectives.....	7
Typologie des chambres.....	7
Chambre individuelle	7
Chambre collective	7
Attribution du type de chambre	7
Cas spécifique du tout premier séjour et bilan comportemental.....	7
Cas spécifique des chats bengals	7
Soins vétérinaires, maladies, décès.....	7
Prise de contact préalable.....	7
Éléments à fournir pour le séjour	8
Maladies chroniques non contagieuses (diabète, type « Alzheimer », cécité, etc.).....	8
En cas de maladie ou de blessure pendant le séjour	8
Décès du chat pendant le séjour.....	8
Alimentation pendant le séjour	8
Alimentation sèche classique.....	8
Alimentation vétérinaire	9
Caisse de transport et effets personnels.....	9



Règle de base pour la caisse de transport	9
Hygiène de la caisse de transport et des effets personnels.....	9
Type, dimension et sécurité de la caisse de transport.....	9
Caisses de transport non admises.....	10
Arrivée et départ de l'animal de la pension	10
Dispositions communes	10
Horaires d'entrée et de sortie.....	11
Arrivée / entrée à la pension	11
Documents et matériels impératifs à produire à l'arrivée.....	11
Sortie / départ de la pension – Abandon	12
Sortie anticipée.....	12
En cas d'empêchement de sortie le jour prévu	12
Abandon.....	12
Dispositions administratives et financières et annulations.....	12
Comment faire une demande de réservation.....	12
Tarifs.....	13
Définition de la basse et de la haute saison.....	13
Haute saison.....	13
Basse saison	13
Paiement de la réservation	13
Principe général	13
Paiement complémentaire	13
Arrhes / acomptes.....	13
Paiement échelonné en plusieurs fois	14
Annulation par le client.....	14
Matérialisation de l'annulation.....	14
Annulation du client dans les 15 jours calendaires qui précèdent le début du séjour.....	14
Annulation au moins 16 jours calendaires avant la date d'arrivée.....	14
Cas exceptionnel de remboursement des arrhes	14
Annulation par le Nid Douillet.....	14
Modification des dates de séjour d'une réservation ferme et définitive	15
Conditions.....	15
Si la modification de date entraîne un surcoût.....	15
Si la modification entraîne une baisse du montant de la réservation	15
Annexes	15
Article 1590 du Code Civil	15
Article L214-1 du Code de la Consommation.....	15

Désignations des parties

Les expressions « le nid », « l'hôtel », « la pension », « nous » désignent l'établissement « Le Nid Douillet », hôtel pension pour chats situé 12 Avenue du Luxembourg à 51460 l'Épine.

Les expressions « vous », le « client », « le propriétaire » désignent le client qui confie son animal à la pension.

L'expression « le mandataire » désigne la personne de confiance que le propriétaire désigne pour le remplacer dans ses relations avec la pension lorsque le propriétaire est injoignable ou dans l'impossibilité d'agir. **Le mandataire doit être disponible et être en mesure de prendre en charge le chat en pension pendant toute la durée du séjour, 7 jours sur 7 et 24h/24.**

Animaux acceptés et conditions

Seuls les chats dits « domestiques » sont acceptés sous réserve de leur caractère suffisamment sociable, de leur bon état sanitaire et de leur propreté et sous les conditions suivantes.

Conditions préalables à l'admission au Nid Douillet

Pour être admis à la pension, les chats doivent répondre aux exigences suivantes :

Identification

Tout chat, quel que soit son âge et son état de santé, devra impérativement être identifié soit par un tatouage physique, soit par l'implant d'une puce électronique. Aucune dérogation n'est possible, même s'il s'agit d'une contre-indication imposée par un vétérinaire. **Aucun chat non identifié ne sera accepté à la pension.** Nous nous réservons le droit de vérifier la cohérence des éléments fournis par une lecture de la puce électronique ou un contrôle du tatouage.

Stérilisation / castration

Votre chat, dès lors qu'il est âgé de plus de 6 mois révolus, devra être stérilisé quel que soit son sexe. Aucun chat non stérilisé ou castré âgé de plus de 6 mois révolus lors de son entrée ne sera accepté dans la pension. Aucune dérogation n'est possible.

Vaccination

En France, seul le vaccin de la **rage** est obligatoire dans certains cas : si l'animal provient d'un pays autre que la France métropolitaine ou s'il a déjà quitté le territoire national.

Cependant, afin de minimiser au maximum les risques de contamination sanitaire tant pour votre chat que pour les autres chats de la pension, seuls les chats à jour de leurs vaccins seront acceptés. On entend par « à jour des vaccins » les chats dont la date d'efficacité des vaccins perdure au-delà de la date de fin du séjour et dont *l'injection a été faite au minimum 15 jours avant l'arrivée à la pension.*

Ils doivent être à jour de leurs vaccins contre les maladies suivantes :

- **Coryza ;**
- **Typhus ;**
- **Leucose ;**

- Le cas échéant, **la rage** dès lors que l'animal sera issu d'un autre pays que la France ou qu'il aura transité en dehors du territoire national (obligation légale) ;

Si votre chat n'est pas vaccinable, il convient de produire l'attestation **originale** de votre vétérinaire ainsi qu'un **certificat de non-contagion et de bonne santé**. Vous êtes informé que le « Nid Douillet » dégage toute responsabilité en cas de maladie contractée par votre chat durant son séjour. De même un chat non vacciné sera obligatoirement mis en chambre dite « individuelle » et n'aura pas la possibilité d'en sortir pendant son séjour, contrairement aux chats à jour de leurs vaccins. Un chat non vaccinable ne sera accepté que **sur présentation d'un certificat vétérinaire de bonne santé établi moins de 3 jours avant l'entrée du chat**.

Calicivirose ou toute autre maladie transmissible par voie aérienne

Les chats porteurs de calicivirose ou de toute maladie contagieuse et transmissible par **voie aérienne ne sont pas admis** même à titre dérogatoire. Prenez l'attache de votre vétérinaire.

Déparasitage interne et externe

Votre chat doit avoir été **vermifugé** (parasites internes) et **déparasité** (puces, poux, tiques, etc.) au moins 3 jours avant l'arrivée et au maximum 7 jours avant l'entrée. En tout état de cause, ces traitements doivent être encore actifs lors de l'arrivée du chat et pendant son séjour. **S'il s'avérait que votre chat était porteur de parasites internes et / ou externe, un traitement approprié lui serait administré par nos soins et à vos frais.**

Chat blessé ou manifestation malade

En cas de blessures, le propriétaire prendra l'attache de son **vétérinaire** puis de la **pension avant le séjour**. Après consultation vétérinaire préalable, le chat sera admis en pension uniquement sur présentation d'une attestation vétérinaire de compatibilité avec un séjour en pension et sous réserve que les soins à prodiguer soient acceptés par le personnel du Nid Douillet ;

En cas de suspicion de maladie contagieuse, le client devra produire un **certificat vétérinaire** de non-contagiosité datant de moins de 2 jours avant le début du séjour ;

Cas des chats ayant pour habitude de sortir

Les chats qui ont pour habitude de sortir en dehors de leur domicile habituel sont plus exposés à certains risques sanitaires que les chats « d'intérieur ».

Par conséquent le Nid Douillet se réserve le droit de demander un **certificat vétérinaire** datant de moins d'un mois attestant de l'absence de maladies contagieuses chez le chat (FIV ou Sida du chat, FELV, liste non exhaustive...). En effet, un protocole d'hygiène particulier est à mettre en place pour les chats contaminés, notamment afin d'assurer la sécurité des autres pensionnaires.

Chats non admis

Aucun animal porteur de maladie contagieuse ne sera admis dans l'établissement. Le client est responsable et garant de la bonne santé de l'animal qu'il confie.

Néanmoins, si, lors de son arrivée, l'état de santé du chat est **manifestement incompatible** avec son séjour, il ne sera pas accepté à la pension et le client ne sera pas remboursé des sommes déjà versées, ni dédommagé de quelque façon qu'il soit.

De même, si notre personnel compétent estime qu'il y a survenance de l'un ou plusieurs des risques suivants :

- Un **risque manifeste pour l'intégrité physique ou psychologique des chats** présents dans la même chambre que le nouvel arrivant et qu'aucune chambre individuelle n'est disponible afin d'isoler ce chat ;
- Un **risque manifeste d'atteinte à l'intégrité physique du personnel** de la part du chat, y compris si le chat est transporté dans une caisse de transport rigide ;
- Une **impossibilité de pénétrer dans la chambre d'un chat** (du fait de son comportement) afin de réaliser les opérations nécessaires et impératives (alimentation, hydratation, nettoyage de la litière, soins éventuels, administration d'un médicament, etc.)
- **Tout autre risque ne permettant pas l'accueil du chat sans mettre en péril d'autres chats ou le personnel**
- Toute réservation antérieure doit avoir été intégralement payée à la fin du séjour antérieur.

Le chat sera alors **refusé** dans l'établissement, *a minima* pour le séjour courant et ceci **sans indemnisation du propriétaire ni remboursement des arrhes, la faute n'incombant pas au Nid Douillet.**

Le non-respect des présentes conditions emporte annulation pure et simple de toute réservation, et les arrhes sont dans ce cas conservés par la pension à titre d'indemnisation.

Nature des prestations

Le « Nid Douillet » a pour activité principale celle de pension pour chats. Elle dispose également dans ses activités secondaires d'une boutique d'articles et de services relatifs au chat dans sa globalité.

La pension s'occupe de la garde, de l'alimentation et du bien-être du chat que lui confie le client. Chaque chat est différent et bénéficie à ce titre de prestations aménagées à sa condition physique, à sa personnalité et à son caractère.

Prestations comprises dans le tarif de base

- D'un hébergement intérieur adapté à sa condition féline et notamment à ses besoins physiques (escalade, griffoirs, etc.) ;
- D'une alimentation sèche professionnelle et de qualité adaptée à son âge et à sa morphologie ;
- D'eau filtrée et fraîche à volonté, changée plusieurs fois par jour ;
- D'une litière nettoyée plusieurs fois par jour et autant de fois que nécessaire ;
- D'une chambre individuelle ou collective dont l'entretien (sol, murs, plates-formes, etc.) est fait 1 fois par jour et avant chaque entrée nouvelle avec des produits nettoyants et désinfectants destinés à l'usage en milieu hospitalier et/ou vétérinaire afin de garantir une meilleure désinfection possible ;
- D'une présence humaine physique chaque jour de son séjour, y compris les dimanches et jours fériés.
- D'un personnel formé et compétent : conformément aux dispositions légales, le personnel a suivi une formation validante dispensée par les services de l'État relevant au minimum du diplôme de l'ACACED ;

- De jeux indispensables au maintien et au développement de l'éveil de l'animal ;
- De musique adaptée ;
- D'une surface de jeu et de parcours de plus de 140 m² ;

Prestations non comprises dans le tarif de base

- La fourniture de nourriture humide (pâtées, soupes, etc.) ;
- Les trajets en cas de visite vétérinaire pendant le séjour ;
- Les honoraires et médications vétérinaires ;
- Les soins vétérinaires réalisés par nos soins et avec l'accord du vétérinaire ;
- L'administration de médicaments par voie orale ;
- Les injections sous-cutanées (insuline ou autres substances) ;
- L'entretien lourd de la chambre : cas des chats dont l'absence ou l'insuffisance de propreté (quelle qu'en soit l'origine) entraîne un / plusieurs entretien(s) infra-quotidien de la chambre (nettoyage et désinfection) ;
- La fourniture et l'administration des anti parasitaires internes et externes qui relèvent de la responsabilité du propriétaire et doivent être administrés antérieurement au séjour.

Hébergement en collectivité, risques et responsabilités

Tout chat en pension au « Nid Douillet » se trouve en **collectivité**, y compris lorsque, pour la nuit, il se trouve dans une chambre dite « individuelle ».

Ceci implique la promiscuité avec les autres chats pensionnaires et la possible contamination d'autres pensionnaires en cas de maladie contagieuse. Le « Nid Douillet » n'ayant aucune compétence vétérinaire, le chat confié à la pension devra être en bonne santé – c'est à dire non porteur d'une maladie contagieuse – sous la responsabilité de son propriétaire.

Comme tout vaccin, ils n'immunisent pas le chat des maladies visées à 100% car les virus peuvent muter. Ils permettent cependant d'atténuer les effets de ces maladies en cas de contraction. Votre vétérinaire est à votre écoute pour toute question à ce sujet.

Le client est informé qu'en confiant son animal au « Nid Douillet », et malgré toutes les précautions prises, si son animal venait à contracter une maladie quelle qu'elle soit pendant ou après le séjour, la responsabilité de la pension ne saurait être engagée.

La garde de l'animal ne constitue pas un transfert de propriété. Par conséquent, le propriétaire d'un chat en pension reste responsable des dégâts et dommages causés par ce dernier, que ces dégâts ou dommages soient faits à l'encontre des biens, des personnes ou des autres chats présents. À cette fin, le propriétaire déclare être assuré en responsabilité civile pour son animal. À défaut, le propriétaire s'engage à prendre en charge à titre personnel tous les frais consécutifs à des dommages corporels ou non provoqués par son animal.

Chambres individuelles et chambres collectives

Typologie des chambres

Le Nid Douillet dispose de chambres dites « individuelles » et de chambres dites « collectives ». Toutes les chambres disposent d'éléments de confort nécessaires au respect des besoins du chat : hauteur de la chambre supérieure à 1,80 mètre, agrès multiples, griffoir, coussins et dodos moelleux, cachettes (pour les chats timides), éclairage adapté (y compris la nuit, équivalent à la luminosité d'un clair de lune).

Chambre individuelle

Les chambres individuelles sont les chambres dans lesquelles votre chat sera seul pendant les heures d'absence du personnel (nuits, pause méridienne, etc.)

Chambre collective

Dans une chambre collective, lors de l'absence du personnel, votre chat partagera sa chambre avec d'autres chats de la même famille ou non.

Attribution du type de chambre

Au-delà de la disponibilité des chambres, seul le personnel du Nid Douillet est compétent afin de définir le type de chambre correspondant le mieux à chacun des chats en pension. Ainsi, un chat agressif ou, au contraire, très peureux avec ses congénères sera systématiquement placé en chambre individuel pour son bien-être et celui des autres pensionnés.

Cas spécifique du tout premier séjour et bilan comportemental

Lors du tout premier séjour de votre chat, une étude comportementale de votre animal sera faite par notre équipe afin de déterminer si votre loulou est compatible avec un hébergement en chambre collective lors de ses futurs séjours. Par conséquent, lors du tout premier séjour, l'hébergement se fait systématiquement en chambre individuelle.

Il est évident que le bilan comportemental ne peut se faire sur un très court séjour. Un bilan sérieux ne peut être effectué, dans les meilleurs des cas, que sur une période de 5 jours consécutifs. En effet, lors d'un premier séjour, un chat mettra au moins 48 heures avant de s'approprier son nouvel environnement et commencera progressivement à se révéler à ce moment.

Cas spécifique des chats bengals

Du fait de leur caractère présentant dans la très grande majeure partie des cas une prédominance très marquée de caractère soit de proie, soit de prédateur, **la vie en collectivité du bengal n'est pas une option que nous acceptons actuellement.** Par conséquent, l'hébergement du chat Bengal se fait obligatoirement en chambre individuelle.

Soins vétérinaires, maladies, décès

Prise de contact préalable

La pension n'a aucune compétence vétérinaire. Elle peut cependant réaliser des soins de bases comme l'administration de médicaments vétérinaires, les injections sous-cutanées sous certaines conditions. À cette fin, **il appartient au client de signaler, avant toute réservation, les soins à assurer durant le séjour afin de nous en assurer la faisabilité.**



Éléments à fournir pour le séjour

En cas d'acceptation par la pension, le client fournira :

- L'original de l'ordonnance vétérinaire ;
- Les médicaments à administrer ;
- Tous les accessoires nécessaires à l'administration de ces médicaments (seringues, aiguilles, compresses stériles, désinfectants, etc.)

Le tout en **quantité suffisante a minima** pour la durée du séjour **ainsi qu'un complément** en prévision d'un dépassement imprévu du séjour et / ou de loupés lors de l'administration des soins (seringue, aiguille ou compresse souillée, etc.)

Maladies chroniques non contagieuses (diabète, type « Alzheimer », cécité, etc.)

Selon le type de maladie, le séjour de votre chat, s'il est accepté, peut nécessiter des aménagements ou organisations particuliers. Il vous appartient d'en discuter avec le personnel de la pension *avant* de conclure la réservation.

Nous pouvons pratiquer les injections sous-cutanées.

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

En cas de maladie ou de blessure pendant le séjour

Votre chat consultera notre vétérinaire **à vos frais**. Vous pouvez cependant demander que ce soit votre vétérinaire qui soit consulté, à condition qu'il se trouve dans un rayon de 25 kilomètres maximum de la pension.

Dans tous les cas, les frais kilométriques et vétérinaires vous seront facturés, soit directement par la pension, soit par le vétérinaire.

Décès du chat pendant le séjour

En cas de décès d'un chat pendant le séjour au sein de la pension, vous serez, bien évidemment, immédiatement informé. À défaut de pouvoir vous joindre, nous contacterons votre mandataire. La dépouille sera, selon vos souhaits ou ceux de votre mandataire, déposée auprès de votre vétérinaire (dans la limite d'un rayon de 25 kilomètres autour de la pension et pendant ses jours et horaires d'ouverture) avec ses effets personnels. À défaut, le corps de votre chat sera transféré auprès de notre vétérinaire, ou, en cas d'indisponibilité, auprès du vétérinaire de garde.

Une autopsie pourra être pratiquée par notre vétérinaire, sur votre demande et à votre charge.

Alimentation pendant le séjour

Le prix comprend la fourniture de nourriture sèche (croquettes) de qualité et adaptée à chaque chat.

Elle **ne comprend pas la fourniture de nourriture humide** (pâtée, soupes, mousses, etc.) mais vous pouvez néanmoins en fournir lors du séjour de votre chat. Cette alimentation viendra en complément de sa nourriture sèche.

Alimentation sèche classique

Le prix de journée comprend notamment **l'alimentation sèche** de votre animal.



Cependant, si vous souhaitez fournir les croquettes, veillez à ce que le paquet soit **non entamé, non ouvert, en quantité suffisante pour le séjour (60 g par jour) et dont la date de péremption va au-delà de la date de fin de séjour.**

Pour des raisons sanitaires évidentes, les croquettes fournies par vos soins qui ne respecteraient pas les directives ci-dessus ne seraient tout simplement **pas distribuées.**

Aucune minoration de tarif ne sera appliquée si l'alimentation sèche est fournie par le propriétaire.

Alimentation vétérinaire

Si votre chat dispose d'une alimentation vétérinaire liée à sa santé, il vous appartient de fournir son alimentation en **quantité suffisante (60 g par jour) et dont les dates de péremption vont au-delà de la date prévue de fin de séjour.**

Pour des raisons sanitaires évidentes, les croquettes fournies par vos soins qui ne respecteraient pas les directives ci-dessus ne seraient tout simplement **pas distribuées.**

S'il venait à manquer de cette alimentation spécifique durant le séjour, la pension s'en procurerait auprès de son vétérinaire, ou à défaut auprès du vôtre. Le montant correspondant ainsi que les frais de déplacement inhérents vous seront facturés à la fin du séjour.

Caisse de transport et effets personnels

Règle de base pour la caisse de transport

1 chat = 1 caisse de transport et 1 caisse de transport = 1 chat

Hygiène de la caisse de transport et des effets personnels

La **caisse** de transport de votre chat doit avoir été **nettoyée et désinfectée** sous votre responsabilité **avant** le transport vers la pension. Pour des raisons sanitaires, le chat doit être transporté seul dans sa caisse de transport.

Les effets personnels sont admis dans la limite du raisonnable en termes de quantité et de volume. Ils doivent **impérativement** avoir été lavés et désinfectés avant l'arrivée à la pension et être porteur du nom du chat et du propriétaire. De plus les effets personnels doivent être compatibles avec un lavage à haute température et à la désinfection.

En aucun cas le Nid Douillet ne sera responsable d'un bien personnel détérioré ou perdu.

Si les objets personnels devenaient un motif de conflit entre divers pensionnaires, ils seraient retirés de la circulation jusqu'à la fin du séjour.

Type, dimension et sécurité de la caisse de transport

La caisse de transport doit être une caisse destinée au **transport des animaux** et vendue dans le commerce en tant que telle.

La caisse de transport doit être **rigide** et en **parfait état.**

L'ouverture et la fermeture de la caisse de transport doivent se faire facilement. Une fois la caisse fermée, le chat à l'intérieur de celle-ci ne doit pas être en mesure de l'ouvrir en poussant sur la porte ou sur les parois.

La caisse de transport ne doit présenter **aucune partie cassée ou détériorée** qui pourrait être source de danger tant par blessure pour l'animal ou l'humain que par un risque d'évasion de l'animal pendant son transport.

Le Nid Douillet ne saurait être tenu responsable de toute sortie intempestive de l'animal de sa caisse de transport, ni des conséquences éventuelles, tant que l'animal n'a pas été pris en charge par le personnel lors de son arrivée et dès que le personnel aura signifié au client qu'il peut prendre la caisse de transport lors de la sortie. Le personnel vérifie systématiquement la bonne fermeture de la porte de la caisse de transport avant de vous la remettre lors de la sortie.

Votre chat arrivera dans sa **caisse de transport individuelle, adaptée à sa morphologie** (il peut se tenir debout et opérer un demi-tour dans sa caisse sans aucune gêne pour lui) et vous l'aurez *préalablement marquée de son nom suivi de votre nom de famille* afin d'éviter tout risque de confusion.

Si la caisse n'est pas marquée du nom du chat suivi de votre nom de famille, vous n'avez aucune garantie de récupérer la même caisse de transport à la sortie. La pension ne saurait être tenue responsable de tout échange de caisse de transport si cette dernière n'est pas marquée comme indiqué ci-dessus.

Caisses de transport non admises

Les sacs souples et autres systèmes de transport non rigides ne sont pas admis pour des raisons évidentes de **sécurité et du chat et du personnel** amené à le mettre à l'intérieur.

Si, malgré tout, vous venez à l'hôtel avec votre chat dans un sac souple ou tout autre contenant non adapté au transport en toute sécurité du chat, nous nous réservons le droit de **refuser la prise en charge de votre chat**. Dans ce cas, **l'intégralité du séjour reste dû**.

À défaut, il pourra vous être **fournie et facturée** au prix fort une caisse de transport correspondant à la morphologie de votre chat et répondant aux mesures de sécurité nécessaires pour le bien-être non seulement de votre chat mais aussi de notre personnel.

Toute blessure qui surviendrait à notre personnel lors de l'utilisation d'un sac de transport non adapté ou d'une caisse de transport en mauvais état vous sera systématiquement imputé et les frais médicaux en résultant seront à votre charge exclusive, y compris en cas d'arrêt de travail.

Arrivée et départ de l'animal de la pension

Dispositions communes

Seul le **propriétaire** ou son **mandataire** désigné au contrat de réservation est en droit de déposer ou de venir rechercher l'animal figurant au contrat de réservation.

Le propriétaire prévient la pension au moins 24 heures à l'avance si l'entrée et/ou la sortie du chat est effectuée par le mandataire.

Le mandataire figurant sur le contrat, s'il vient à l'un de ces deux instants, *devra présenter une **pièce d'identité avec photo** ainsi qu'un exemplaire du contrat remis par le propriétaire.*

Pour la sécurité de tous, **seul le personnel est autorisé à ouvrir les portes de la pension**, qu'il s'agisse d'une porte intérieure ou d'une porte donnant sur l'extérieur.

Seul le bureau de la pension est accessible à la clientèle. L'accès à la partie de la pension réservée aux chats n'est pas accessible à la clientèle, sauf en dehors des visites programmées ou sur demande ou autorisation expresse d'un membre du personnel.

Les clients peuvent venir accompagnés. Cependant, pour des raisons sanitaires et de sécurité, il n'est pas possible de venir à plus de **2 personnes adultes simultanément ou 3 personnes dont 1 ou 2 enfants**.

Les enfants admis dans l'établissement restent sous la responsabilité de l'adulte qui les accompagne.

Pour le bien-être des pensionnaires, il conviendra de **respecter un minimum de calme et de tranquillité** dans l'enceinte de la pension.

Seul le personnel de l'hôtel est habilité à ouvrir ou fermer les caisses de transport, sauf si ce personnel vous le demande explicitement.

Horaires d'entrée et de sortie

Les entrées et sorties se font **sur rendez-vous uniquement**, de même que les visites.

Elles se font du lundi au samedi, hors jours fériés.

D'une façon générale, les entrées et sorties se font comme dans un hôtel : **entrées l'après-midi** et **sorties le matin**, à l'exception des dimanche et jours fériés uniquement le matin et à titre exceptionnel l'après-midi.

Toutefois, en basse saison (hors vacances scolaires toutes zones confondues) et sur option payante, les entrées peuvent se faire le matin et les sorties l'après-midi, sous réserve de la disponibilité des chambres.

Les entrées ou sorties peuvent **exceptionnellement, selon disponibilité du personnel** et sur option se faire les dimanche et jours fériés.

Les horaires seront systématiquement précisés sur votre contrat de réservation.

Il vous appartient de vous assurer dès la réception du contrat que les horaires vous conviennent. En cas d'incompatibilité avec vos disponibilités, il vous est demandé de **nous contacter dès réception du contrat** afin de mettre communément un horaire en place. Les horaires fixés en commun devront **impérativement** être respectés.

En cas **d'imprévu de dernière minute** (par exemple, impossible d'arriver à l'heure ou possibilité de venir plus tôt), il vous appartient de **prendre contact avec l'hôtel** afin de vous assurer de la faisabilité de ce changement d'heure et également de préciser, communément, la nouvelle heure, en accord avec le planning des entrées et des sorties des autres clients.

Arrivée / entrée à la pension

Documents et matériels impératifs à produire à l'arrivée

Afin de pouvoir accepter votre animal, vous devrez fournir lors de l'entrée à la pension les éléments suivants :

- Certificat d'identification **ICAD** à jour (à la bonne adresse, avec le nom du propriétaire actuel). En cas de doute, rapprochez-vous de votre vétérinaire ou rendez-vous sur <https://www.i-cad.fr/> ;
- **Carnet de santé** ou **passport sanitaire** comportant la référence d'identification de l'animal (nom, numéro de puce ou de tatouage) ainsi que les derniers vaccins effectués ;
- Une **caisse de transport** en plastique **rigide**, en **bon état de sécurité** et **adaptée à la morphologie** du chat. Si plusieurs chats, chaque chat voyage dans sa propre caisse de transport ;
- Autres éléments éventuels nécessaires au séjour de votre chat (médicaments, nourriture humide...).

Lors de votre arrivée, le personnel, avant d'accepter la prise en charge de votre animal, procédera à des vérifications relatives à la bonne vaccination et à la bonne identification de chaque animal confié. Un contrôle du tatouage ou de la puce électronique pourra être fait par le personnel du « Nid Douillet ».

La caisse de transport, le carnet de vaccination / passeport ainsi que le certificat d'identification **resteront à la pension pendant toute la durée du séjour** et vous seront rendus lors du départ.

Sortie / départ de la pension – Abandon

Comme pour l'entrée, la sortie se fait sur rendez-vous préalablement fixé par le Nid Douillet et avec votre accord.

Sortie anticipée

Toute sortie anticipée doit être signalée à la pension **dès que possible** afin de fixer d'un commun accord un **créneau horaire selon nos disponibilités**.

Aucune remise, ristourne ou avoir ne sera accordé, la place ayant été bloquée et les éventuelles demandes de réservations reçues ultérieurement refusées faute de place disponible.

En cas d'empêchement de sortie le jour prévu

En cas d'impossibilité de respecter l'horaire prévu (retard lié notamment aux conditions de transport) ayant pour conséquence la sortie décalée postérieurement à la demi-journée prévue, il appartient au propriétaire ou à son mandataire de **nous prévenir** dans les plus brefs délais et en tout état de cause avant la sortie initialement prévue du chat, ceci afin de ne pas le stresser inutilement.

Abandon

L'absence d'information de votre part conjuguée à tout dépassement de 24 heures de la sortie du chat pourrait être considérée comme un **abandon** au sens juridique du terme. La pension se réserve le droit, dès cet instant, et **en tout état de cause passé un délai de 3 jours calendaires**, de demander l'ouverture de **poursuites judiciaires** contre le propriétaire et ce sans préjudice des sommes dues au « Nid Douillet ».

Dispositions administratives et financières et annulations

Comment faire une demande de réservation

Les demandes de réservations valent acceptation des présentes conditions générales.

Les demandes de réservation peuvent se faire en ligne sur le site internet de la pension (<https://www.hotel-le-nid-douillet.fr>) ou par téléphone ou sur place pour les personnes non dotées d'un accès internet.

La demande effectuée sur internet ou par téléphone ne vaut pas accord tacite de la réservation.

Il s'agit d'une demande de réservation. À ce titre, elle sera effective si les critères de disponibilité et de conformité aux présentes conditions sont avérés.

La demande de réservation acceptée, le Nid Douillet vous adressera en temps utiles un contrat de réservation par courriel à l'adresse électronique que vous aurez saisie lors de votre demande (ou par voie postale si vous ne disposez pas d'internet). Il vous appartient de vous assurer que ce courriel n'arrive pas dans votre dossier de spam.

Dès l'envoi du contrat, **vous disposez d'un délai de 7 jours calendaires pour lire, corriger et/ou compléter et signer le contrat** (soit par voie postale, soit directement en ligne) **accompagné du**

règlement par virement ou par chèque bancaire ou postal dont les informations figurent sur ledit contrat (montant et coordonnées bancaires).

Ce n'est qu'à la réception du contrat signé et du montant indiqué que votre réservation devient ferme et définitive.

Passé ce délai de 7 jours, si vous n'avez pas renvoyé votre contrat ni versé le montant indiqué, votre réservation deviendra caduque sans préjudice.

L'envoi du contrat signé mais non accompagné du montant indiqué sur ce dernier ne vaut pas réservation.

Tarifs

Les tarifs sont disponibles sur notre site internet et sont exprimés en TTC.

Les tarifs d'hébergement s'entendent par **nuitée** et non par journée.

Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, sans préavis, selon les nécessités économiques du moment et le coût des matières premières et des charges de personnel.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur lors de la demande de réservation. Toute modification de tarif qui interviendrait entre la date de demande de réservation et de la réservation en elle-même serait sans incidence sur le tarif appliqué.

Définition de la basse et de la haute saison

Haute saison

La haute saison s'étend sur toute période comprise dans les vacances scolaires françaises, toutes zones confondues. Le calendrier des vacances scolaires est disponible sur le site internet du ministère de l'Éducation Nationale.

Basse saison

La basse saison est le reste de l'année non comprise dans la haute saison.

Païement de la réservation

Principe général

L'intégralité du séjour doit être réglé au plus tard à l'entrée de l'animal à la pension.

En **basse saison** et sauf exception (par exemple client n'ayant pas respecté ces conditions sur un séjour antérieur), un **acompte** vous sera demandé à la réservation.

En **haute saison**, l'**intégralité** du séjour vous sera demandé à la réservation.

Païement complémentaire

Par dérogation au principe général, une demande de paiement complémentaire vous sera demandée pour les **prestations réalisées et non prévues initialement**, comme par exemple, les soins effectués, la fourniture de nourriture humide non fournie ou fournie en quantité insuffisante, les frais vétérinaires et les frais de déplacement correspondants (liste non exhaustive).

Ce paiement sera fait au plus tard à la fin du séjour.

Arrhes / acomptes

Un acompte vous sera demandé pour une réservation sur la basse saison.

Cet acompte constitue des arrhes au sens juridique.

Les arrhes ne sont jamais remboursées (sauf cas exceptionnel, voir chapitre concerné).

Son montant est variable et dépend du nombre de jours qui sépare la date de demande de réservation à celle de l'arrivée de votre chat en pension.

Le taux des arrhes en fonction de ce nombre de jours est indiqué sur le site internet de la pension, dans la partie « tarifs ».

Païement échelonné en plusieurs fois

N'étant pas un organisme de crédit, l'intégralité du séjour doit être réglé au plus tard le jour du début de la réservation.

Cependant, il vous est possible de verser le montant de cette réservation **en plusieurs échéances** tant que ces échéances sont antérieures à la date de début de la réservation et que l'intégralité de la réservation est payée à l'entrée de l'animal.

Il vous appartient de **contacter préalablement la pension** pour obtenir un accord et définir les modalités de ce paiement échelonné, **sans frais**.

Annulation par le client

Matérialisation de l'annulation

L'annulation peut être faite par téléphone (avec confirmation écrite du client par voie postale ou électronique sous 2 jours), ou par voie écrite (électronique ou postale).

La **date d'annulation prise en compte** est soit celle de l'appel téléphonique sous réserve d'avoir reçu la confirmation écrite dans le délai de 2 jour postérieurement à cet appel, soit la date de l'annulation écrite quelle que soit sa date.

Annulation du client dans les 15 jours calendaires qui précèdent le début du séjour

En cas d'annulation dans les 15 jours consécutifs qui précèdent la date de début de la réservation, l'intégralité du séjour reste dû en application de l'article L 214-1 du Code de la consommation et 1590 du Code civil à titre d'indemnisation de la pension.

Annulation au moins 16 jours calendaires avant la date d'arrivée.

Seul le montant des arrhes est conservé en application de l'article L 214-1 du Code de la consommation et 1590 du Code civil à titre d'indemnisation.

Si le client a versé l'intégralité du séjour, la fraction du montant versé ne correspondant pas au montant des arrhes lui sera remboursée.

Cas exceptionnel de remboursement des arrhes

A titre purement commercial, les arrhes peuvent faire l'objet d'un remboursement au client, à sa demande et en cas d'annulation du séjour, uniquement en cas de décès de l'animal postérieurement à la date de réservation et antérieurement à la date de début du séjour. Ce décès devra être justifié par une attestation vétérinaire.

Annulation par le Nid Douillet

Si le Nid Douillet venait à annuler une réservation ferme et définitive, l'intégralité des sommes perçues par lui relative au séjour annulé seraient remboursées au client, à l'exception du montant représentatif des arrhes versées qui serait remboursé au double du montant correspondant et effectivement perçu, conformément à l'article 1590 du Code Civil.

Si l'annulation à l'initiative de la pension survenait dans le cadre des dispositions du chapitre « Chats non admis », aucun remboursement ne serait dû au client, ce dernier ne respectant manifestement pas les présentes conditions générales.

Modification des dates de séjour d'une réservation ferme et définitive

Conditions

Toute modification des dates du séjour initialement prévues doivent se faire préalablement en accord avec la pension.

La modification des dates définitivement arrêtées **n'est pas un dû** : la pension se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande, sans justification. En effet, si les dates modifiées correspondent à une période sur laquelle la pension est complète, votre demande ne pourra pas recevoir une suite favorable.

Si la modification de date entraîne un surcoût

Si la modification des dates est possible et qu'elle entraîne un surcoût par rapport au montant initial, une facturation complémentaire sera réalisée. La modification des dates ne sera définitivement actée qu'à l'encaissement du surcoût, et en tout état de cause, du montant complet de la réservation.

Si la modification entraîne une baisse du montant de la réservation

Aucune minoration du séjour initial ne sera effectuée. Le changement de date est un choix de la clientèle et la pension ne saurait subir le manque à gagner consécutif à la réduction du nombre de jours du séjour. En effet, la pension « bloque » la place correspondante à la réservation initiale et refuse d'autres demandes de réservations sur cette période et sur cette place. La différence de montant est conservée à titre de dédommagement du Nid Douillet.

Annexes

Article 1590 du Code Civil

Si la promesse de vendre a été faite avec des arrhes chacun des contractants est maître de s'en départir,

Celui qui les a données, en les perdant,

Et celui qui les a reçues, en restituant le double.

Article L214-1 du Code de la Consommation

Sauf stipulation contraire, pour tout contrat de vente ou de prestation de services conclu entre un professionnel et un consommateur, les sommes versées d'avance sont des arrhes, au sens de l'article 1590 du code civil.

Dans ce cas, chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double.