

Conditions d'admission et règlement de l'hôtel pour chats

1. Les conditions d'admission

A. Préparer son arrivée :

Préalablement à son entrée à l'hôtel le chat devra être :

- Identifié par tatouage ou puce électronique
- Stérilisé/castré sauf pour les chatons de – de 6 mois
- Vacciné depuis plus de 15 jours et moins d'1 an contre le typhus, le coryza et la leucose
- Testé FIV/FelV
- Vermifugé depuis moins de 3 mois et traité contre les puces /Tiques au moins 15 jours avant l'arrivée à l'hôtel. A défaut, il pourra lui être administré un vermifuge et un traitement antipuce/tique à son arrivée au PALAIS DU PACHA selon les tarifs en vigueur.
Une preuve d'achat datée vous sera demandée (facture ou ordonnance vétérinaire).

B. A l'arrivée :

Le client s'engage à :

- Remplir la fiche d'enregistrement et signaler tout risque lié à la santé du chat, à son comportement et à ses habitudes
- Avoir le chat dans sa cage de transport
- Fournir le carnet de santé et carte d'identification avec les vaccins à jour et la preuve de stérilisation. Le carnet sera conservé au sein de l'hôtel pour chats

L'hôtel se réserve le droit de refuser la garde d'un chat si toutes les conditions d'admission énumérées ci-dessus ne sont pas respectées. Les arrhes versées seront conservées par l'hôtel en dédommagement de l'immobilisation de la chambre réservée.

2. Déroulement du séjour

A. Arrivée et départ du chat :

Pour des raisons de sécurité, d'hygiène et de confort, l'accès aux chambres est réglementé. Les arrivées et départs se font aux horaires d'ouverture de l'établissement et sur RDV uniquement. Si le propriétaire est dans l'impossibilité de prendre RDV lors des horaires d'ouverture, il devra se manifester auprès du PALAIS DU PACHA rapidement afin de trouver une solution.

Si le client ne se présente pas à la date et l'heure prévue pour le check out, l'hôtel proposera un autre RDV. Toute journée supplémentaire entamée sera due. Sans nouvelle du client, l'hôtel le contactera par tout moyen en sa possession. Après 8 jours sans aucune prolongation notifiée ni payée par le client, le chat sera considéré comme abandonné.

B. Soins aux chats :

o Soins courants :

LE PALAIS DU PACHA s'engage à fournir à ses hôtes un lieu sain, sécurisé et confortables. Les locaux sont nettoyés et désinfectés quotidiennement. L'hôtel respectera les besoins fondamentaux liés à chaque espèce féline et les besoins individuels de chaque chat.

LE PALAIS DU PACHA fournit les jouets, coussins, fontaines à eau, griffoirs, litière et nourriture.

o Traitement médicamenteux ou régime alimentaire spécifique :

LE PALAIS DU PACHA se réserve la possibilité de refuser la garde à un chat dont l'état de santé serait jugé incompatible avec un séjour dans l'hôtel. Faute pour le client de ne pas avoir prévenu l'hôtel de l'état de santé de son chat, les arrhes versées seront conservées par l'hôtel.

En cas de traitement médicamenteux : le client s'engage à fournir à l'hôtel le traitement en cours en quantité suffisante pour la durée du séjour avec l'ordonnance. Si le chat accepte de se laisser manipuler, le client autorise l'hôtel à l'administration du médicament conformément à l'ordonnance.

L'administration d'un traitement oral est incluse dans le tarif et concernant l'administration par injection, le client sera facturé au tarif en vigueur.

En cas de régime alimentaire spécifique ou si votre chat n'aime pas le changement d'un point de vue alimentaire : le client pourra contacter le PALAIS DU PACHA et un tarif personnalisé sera appliqué (forfait « exclu nourriture »). Le propriétaire devra rapporter en quantité suffisante pour la durée du séjour la nourriture de son chat (en cas de quantité insuffisante, une alimentation sèche sera fournie par l'hôtel et refacturée)

○ *Soins spécifiques :*

En cas d'inquiétude de la part de l'hôtel sur l'état de santé du chat, LE PALAIS DU PACHA s'engage à prévenir le client et à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer son rétablissement.

Le chat pourra être amené à consulter le vétérinaire référent choisi par l'hôtel sauf si le client demande que son vétérinaire habituel soit consulté prioritairement. Pour le bien être du chat séjournant à l'hôtel, le vétérinaire consulté est habilité à prendre toute décision qui ne peut attendre d'avoir recueilli l'accord du client ou que rend nécessaire la santé des autres animaux.

Si la santé du chat requiert une intervention non urgente pour laquelle l'accord du propriétaire peut être recueilli sans que les délais ne mettent en danger la santé du chat, ce dernier pourra être isolé dans l'attente de l'accord du propriétaire. Les frais exposés pour la préservation de la santé du chat seront avancés par l'hôtel et remboursés intégralement par le client lors du départ du chat.

○ *Responsabilité du PALAIS DU PACHA :*

L'hôtel s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir la bonne santé des chats qui lui sont confiés et s'assurer de leur bien-être.

Toutefois, en confiant son chat à l'hôtel, le client reconnaît que la garde d'un animal dont le comportement est en partie imprévisible, empêche d'exercer sur lui un contrôle permanent et absolu.

L'accès à l'Oasis féline et les plates formes en hauteur implique l'acceptation, par le client, de l'existence d'un risque inhérent à la nature même du chat.

LE PALAIS DU PACHA ne saurait donc être responsable :

- D'une blessure accidentelle causée par la circulation du chat sur les plates formes
- D'une griffure ou blessure accidentelle causée par un autre chat, malgré le soin mis par l'hôtel à surveiller les animaux

L'hôtel ne saurait être responsable de toute maladie, accident ou dégradation de l'état de santé du chat lorsque la cause est antérieure à son séjour ou révélée lors de celui-ci postérieurement.

En effet, certaines maladies peuvent être présentes dans l'organisme du chat sans se manifester pendant une longue période. On parle alors de « porteur sain ». L'hôtel ne pourra notamment être tenu responsable des maladies comme la Péritonite Infectieuse Féline (PIF), FIV (sida du chat), Leucose, certaines formes de coryza, insuffisance rénale ou hépatique.

3. Paiement/ Annulation/ Réservation

Les tarifs sont consultables sur le site. LE PALAIS DU PACHA se réserve le droit de changer ses tarifs. Le tarif appliqué est celui en vigueur au moment de la réservation.

L'hôtel facture le séjour par journée d'occupation et toute journée est due quelle que soit l'heure d'arrivée. La journée de départ ne sera pas facturée si le propriétaire vient chercher son chat avant 11h.

Toute réservation donne lieu au règlement immédiat des arrhes représentant 30% du montant global du séjour, à défaut celle-ci ne sera pas confirmée. Ce règlement peut se faire par tout moyen de paiement (espèce, chèque, virement ou CB). Le solde du séjour est réglé à la fin du séjour du chat par les mêmes modes de paiement.

Si la réservation et le règlement des arrhes sont effectués à distance, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de ceux-ci. Pour une réservation avant le délai des 14 jours francs, ce droit de rétractation ne peut plus s'exercer.

Passé ce délai de rétractation, la réservation peut être encore annulée sans frais jusque 5 semaines avant le début du séjour en haute saison et jusque 3 semaines avant le début du séjour en basse saison. L'hôtel remboursera les

arrhes versées. Pour toute annulation après ces délais, l'hôtel conservera les arrhes versées en dédommagement de l'immobilisation de la chambre réservée.

En cas de départ anticipé du chat, l'intégralité du prix du séjour reste dû. A l'inverse, toute prolongation du séjour sera soumise à la disponibilité de la chambre et devra être confirmée par paiement intégral du prix de cette prolongation avant la fin du séjour initial. Dans l'hypothèse où aucune chambre se serait disponible, la prolongation ne sera pas assurée et le chat devra être récupéré à la date initialement prévue.

Un tarif individualisé peut être appliqué en fonction du régime spécifique alimentaire du chat ou si celui-ci n'aime pas le changement concernant ses habitudes alimentaires.

Les croquettes haut de gamme et l'eau fraîche en fontaine renouvelée régulièrement, étant à disposition en permanence (sauf contre indication du vétérinaire), le Palais du pacha ne pourra pas être tenu pour responsable en cas d'amaigrissement, déshydratation ou prise de poids. Les chats sont pesés régulièrement sauf si le chat ne se laisse pas faire du fait de son caractère.

4. Abandon

Passé le délai de 8 jours ouvrés après la fin du contrat liant le client à l'hôtel, tout chat non récupéré sera considéré comme abandonné. L'hôtel pourra en disposer librement et ce sans recours possible de la part du client. Le client restera redevable des sommes dues. Une plainte sera systématiquement déposée auprès du commissariat de Lille à l'encontre du client, pour abandon d'animal et ce sur la base de l'article 511-1 du code rural

5. CNIL (Données personnelles)

Les informations à caractère personnel recueillies par LE PALAIS DU PACHA sont nécessaires pour effectuer un devis, une réservation ou pour gérer dans les meilleures conditions le séjour de votre chat.

Le client peut conformément à la loi informatique et libertés accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, s'opposer à leur communication

à des tiers ou à leur utilisation à des fins commerciales auprès du PALAIS DU PACHA.

6. Convention de preuve

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation constitue l'acceptation du contrat, entre les parties, ayant la même qu'une signature manuscrite.

Les registres informatisés dans le système du PALAIS DU PACHA seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves de communications, commandes et paiements intervenus entre les parties.

7. Assurance

LE PALAIS DU PACHA est assuré pour l'ensemble de son activité auprès de la Caisse d'épargne, N° contrat 159242336X001.

8. Médiation

Chaque client a la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes conditions générales de ventes, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du code de la consommation.

Après avoir saisi LE PALAIS DU PACHA pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou absence de réponse dans un délai de 60 jours à compter de la saisine, vous pouvez saisir un Médiateur.

9. Lois applicables et compétences des tribunaux

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

Dans l'éventualité où l'une des dispositions des présentes conditions générales serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes conditions générales seront soumises à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal judiciaire de Lille.

Version Avril 2024

Signature du client

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales et je déclare les accepter sans réserve