

02/06/2026

Conditions générales de vente



PENSION FELIS

Siret n°10381377000015

Carole BERRODIER

23 chemin des Fosses

01440 VIRIAT

04 74 45 01 95

contact@pensionfelis.fr



: www.pensionfelis.fr



: <https://www.instagram.com/pensionfelis>



: <https://www.facebook.com/pensionfelis>

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de PENSION FELIS et de ses clients dans le cadre des prestations de garde de chats.

Table des matières

.....	1
Objet	2
Conditions d'admission.....	2
Réservation, paiements, annulations et prolongations	4
Santé et urgences vétérinaires	4
Alimentation et hygiène	5
Responsabilité	6
Comportement et sécurité.....	6
Retard et abandon.....	7
Droit à l'image.....	7
Assurance.....	7
Médiation à la consommation.....	7
Données personnelles.....	8
Acceptation des CGV	8

Objet

PENSION FELIS propose un service de pension féline dans un bâtiment exclusivement dédié à l'accueil des chats. La pension dispose de 8 espaces d'accueil dont 2 espaces collectifs et 6 espaces individuels (pour les chats de la même famille) pour une capacité totale maximale de 47 chats.

L'établissement accueille, selon la disponibilité des espaces adaptés, les chats stérilisés, les chatons, les chats âgés, ainsi que certains chats sous traitement médical atteints de maladie non transmissible. Les chats FIV/FELV positifs ne sont pas acceptés.

PENSION FELIS s'engage à fournir à ses hôtes félins, un lieu sain, sécurisé et confortable. Les locaux sont nettoyés et désinfectés quotidiennement, chauffés en hiver, climatisés en été. PENSION FELIS respecte les besoins fondamentaux liés à l'espèce féline en général ainsi que les besoins individuels de chaque chat.

Conditions d'admission

Pour être admis en pension, le chat doit obligatoirement :

- Être identifié par puce électronique ou tatouage ;
- Être stérilisé/castré
- Être vacciné depuis plus de 15 jours et moins d'un an contre le typhus, le Coryza et la Leucose
- Pour les chats qui ont accès à l'extérieur de leur domicile (jardin, rue ...) : être testé négatif au FIV et FELV (Test simple et rapide. Il suffit de prélever un petit échantillon de sang chez votre vétérinaire pour obtenir un résultat en quelques minutes. Un dépistage précoce permet d'optimiser la santé de votre chat et d'éviter la propagation de ces virus à d'autres chats.)
- Être vermifugé depuis moins de 6 mois et traité contre les puces entre 15 jours et 3 jours avant son entrée. A défaut, il pourra être administré un vermifuge et un traitement antipuce à son arrivée, aux frais du client.

Le client s'engage lors de l'arrivée :

- À signaler tout risque lié à la santé du chat, à son comportement et à ses habitudes
- Déposer le chat dans une cage de transport fonctionnelle et sécurisée, si possible étiqueter sur le devant au nom du chat
- Fournir le carnet de vaccination original attestant que les vaccins sont à jour et que le chat est stérilisé et castré. Ce carnet de santé sera conservé par PENSION FELIS pendant toute la durée du séjour
- PENSION FELIS se réserve le droit de refuser la garde d'un chat si, lors de son arrivée, celui-ci ne remplit pas l'intégralité des conditions d'admissions ci-dessus énoncées. Les sommes versées lors de la réservation seront alors conservées par PENSION FELIS en dédommagement de l'immobilisation de l'hébergement réservé.

Espace collectif et période d'adaptation des pensionnaires

La pension met à disposition des chats un espace collectif convivial, spacieux, sécurisé et enrichi, spécialement aménagé pour favoriser leur bien-être, leur détente et leurs interactions sociales avec les autres pensionnaires.

Les chats évoluent au sein d'un environnement neutre, distinct de leur territoire habituel. Cette configuration favorise généralement une cohabitation apaisée entre congénères et limite les comportements territoriaux ou conflictuels. La majorité des pensionnaires s'adaptent rapidement à cet environnement collectif et peuvent développer des interactions sociales positives avec les autres chats présents.

Toutefois, chaque chat disposant de sa propre sensibilité et de son propre rythme d'adaptation, certains comportements tels que les feulements, grognements, attitudes de retrait ou phases d'observation peuvent apparaître à l'arrivée du pensionnaire. Ces réactions sont considérées comme normales et temporaires.

Afin de garantir une intégration progressive et respectueuse du bien-être de chaque animal, tout chat accueilli dans les espaces collectifs bénéficie d'une période minimale d'adaptation de 24 heures au sein d'un enclos individuel d'environ 2 m². Cet espace lui permet de prendre ses repères en douceur, de s'isoler si nécessaire et d'observer son nouvel environnement avant toute mise en contact avec les autres pensionnaires.

À l'issue de cette phase d'adaptation, et uniquement si son comportement le permet, le chat pourra accéder librement à l'espace collectif et interagir avec ses congénères. En fonction de son tempérament, de son niveau de stress ou de ses besoins spécifiques, la pension se réserve la possibilité de maintenir des temps d'isolement partiel, notamment durant la nuit, dans l'intérêt du bien-être et de la sécurité de l'animal ainsi que des autres pensionnaires.

Dans le cas où un doute existerait quant à la sociabilité du chat, la pension pourra proposer un séjour d'évaluation préalable d'une durée de 1 à 3 jours afin d'observer son comportement en collectivité. Une journée d'essai pourra être offerte dans le cadre de cette évaluation. Les modalités de ce séjour test sont disponibles sur demande.

Horaires d'ouverture : du lundi au dimanche de 11h à 20h

Pour des raisons de sécurité d'hygiène et de confort, l'accès aux hébergements est réglementé.

Les arrivées et les départs se font aux horaires d'ouverture et sur rendez-vous uniquement.

Le propriétaire du chat devra contacter PENSION FELIS **minimum 48h avant la date d'arrivée et de sortie afin de convenir de l'heure de sa venue**. Si le client ne se présente pas à la date et à l'heure prévue de la sortie du chat, PENSION FELIS proposera un autre rendez-vous. Toute journée supplémentaire est due. Sans nouvelle du client PENSION FELIS le contactera par tous les moyens mis à sa disposition.

Réservation, paiements, annulations et prolongations

Les tarifs sont consultables sur le site www.pensionfelis.fr et sur le site de réservation en ligne <https://mykookie.pet>. PENSION FELIS se réserve le droit de changer ses tarifs. Le tarif appliqué pour la facturation sera celui en vigueur au moment de la réservation. PENSION FELIS facture ses journées par journée d'occupation : chaque journée commencée est due, et **ce sans tenir compte de l'heure de l'arrivée ou de départ. Toute réservation donne lieu au paiement immédiat d'arrhes correspondant à 30% du séjour et un minimum de 50 euros pour la période des vacances d'été. A défaut de quoi celle-ci n'est pas confirmée, sauf accord contraire de PENSION FELIS.**

Les arrhes ne feront l'objet d'aucun remboursement en cas de désistement (y compris en cas d'épidémie nationale ou mondiale) à moins de 65 jours avant le jour d'entrée du chat dans la pension. Le solde du montant total du séjour de pension est à régler à l'entrée de l'animal. En cas d'absence du solde du paiement lors de l'entrée du chat en pension, l'annulation du séjour sera systématique sans restitution des arrhes versées. Le paiement pourra être effectué soit par chèque, soit en espèces soit par virement bancaire instantané. Le paiement par carte bancaire n'est actuellement pas possible. Toute annulation dans les 72h avant l'entrée en pension sauf motif sérieux justifié conduira à l'obligation de payer la totalité du séjour.

Si PENSION FELIS annule la réservation, elle devra verser le double du montant des arrhes perçus. En cas de départ anticipé du chat après le début de son séjour, l'intégralité du prix du séjour reste dû. A l'inverse, toute prolongation décidée au cours de celui-ci sera soumise à la disponibilité des hébergements et à règlement au montant applicable à la période en cours.

Santé et urgences vétérinaires

PENSION FELIS se réserve la possibilité de refuser la garde d'un chat dont l'état de santé serait jugé incompatible avec un séjour dans la pension. Faute pour le client d'avoir informé PENSION FELIS lors de sa réservation, de l'état de santé du chat, les sommes versées seront acquises par PENSION FELIS.

Si le chat présente avant son entrée à la pension un problème de santé jugé compatible par PENSION FELIS pour son séjour :

- En cas de traitement médicamenteux : le client s'engage à remettre à PENSION FELIS le traitement en cours en quantité suffisante pour la durée du séjour avec l'ordonnance liée au traitement. Si le chat se laisse manipuler, PENSION FELIS administre le traitement au chat conformément à l'ordonnance (en cas de quantité insuffisante, les traitements seront achetés et facturés au client).
- En cas de régime nutritionnel spécifique : le client s'engage à remettre à PENSION FELIS l'alimentation spécifique en quantité suffisante pour la durée du séjour (en cas de quantité insuffisante une alimentation sèche premium sera fournie) et à réserver un espace individuel uniquement (selon disponibilité) cf « alimentation et hygiène ».

Intervention vétérinaire

En cas d'inquiétude de la part de PENSION FELIS sur l'état de santé du chat, PENSION FELIS s'engage à prévenir le client (ou s'il n'est pas joignable, le contact d'urgence indiqué sur la fiche de renseignements) et à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer son rétablissement dans les plus brefs délais. Si l'observation du chat par le personnel de PENSION FELIS le requiert, le chat pourra être amené à consulter le vétérinaire sanitaire de PENSION FELIS (le vétérinaire référent de PENSION FELIS est la clinique du Docteur Caroline Barbier, 12 rue des Muriers, 01440 Viriat).

Le vétérinaire consulté est habilité à prendre toute décision pour le bien-être du chat et des autres animaux séjournant chez PENSION FELIS qui ne peut attendre d'avoir recueilli l'accord du client pour 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 mettent la santé du chat en danger, ce dernier pourra être isolé à l'infirmerie dans l'attente de l'accord du propriétaire. Dans tous les cas, les frais exposés pour la préservation de la santé du chat, en accord avec le client ou, en cas d'urgence pour la santé ou la vie du chat, à l'initiative de PENSION FELIS seront avancés par PENSION FELIS et intégralement remboursés par le client.

En cas de décès soudain de l'animal pendant le séjour, le chat sera conduit immédiatement à la clinique vétérinaire du docteur Caroline BARBIER où il sera conservé et récupéré par son propriétaire. Celui-ci sera contacté par la gérante dans les meilleurs délais afin d'en être informé. Le propriétaire du chat a la possibilité de demander, à ses frais, une autopsie qui permettra de révéler la cause du décès. La responsabilité de la pension ne pourra être engagée qu'en cas de manquements à ses obligations et de faute grave.

Alimentation et hygiène

Les croquettes ainsi que la litière sont comprises dans le tarif.

Afin de garantir le bien-être et une bonne adaptation alimentaire durant le séjour, la pension fournit une alimentation premium Royal Canin Sensible 33. Cette formule est spécialement conçue pour convenir à la majorité des chats, quelle que soit leur alimentation habituelle, et facilite une transition alimentaire en douceur, limitant les risques de troubles digestifs.

Quel que soit l'hébergement choisi : le client pourra apporter l'alimentation humide pour son chat (sachets fraîcheurs, pâtées ...) en quantité suffisante pour toute la durée du séjour.

Pour les hébergements individuels seulement : l'alimentation peut être entièrement adaptée au chat (autres croquettes, BARF, ration ménagère ...). Aucune remise ne sera toutefois accordée sur le coût du séjour.

Pour des raisons d'hygiène et de risques de tensions, la pension ne prend pas de paniers ou accessoires personnels.

Responsabilité

PENSION FELIS s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour préserver la santé des chats qui lui sont confiés et s'assurer de leur bien-être. Toutefois, en confiant son chat à PENSION FELIS, 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. De plus l'existence de plates formes en hauteur et de jouets mobiles implique l'acceptation, par le client, de l'existence d'un risque inhérent à la nature même du chat. La gérante de PENSION FELIS est présente sur place et les hébergements sont également surveillés par vidéosurveillance. Le propriétaire du chat est toutefois informé de l'impossibilité pour la gérante de surveiller individuellement jour et nuit tous les pensionnaires.

PENSION FELIS ne saurait être responsable : d'une blessure accidentelle causée par la circulation du chat sur les différentes plates formes et l'usage des jouets mis à sa disposition, d'une blessure accidentelle causée par un autre chat, malgré les soins mis par PENSION FELIS à surveiller les animaux ou à sélectionner les animaux susceptibles de partager un même hébergement.

PENSION FELIS ne saurait être en aucun cas responsable de toute maladie, accident ou dégradation de l'état de santé du chat, lorsque la cause est antérieure à son séjour et révélée lors de celui-ci ou postérieurement. Ainsi certaines maladies peuvent être présentes pendant des mois, voire des années dans l'organisme de certains chats sans pour autant que celui-ci en affiche les signes cliniques.

PENSION FELIS ne pourra être tenue responsable des maladies suivantes : Péritonite infectieuse féline (PIF), FIV (sida du chat), Leucose, certaine forme chronique de Coryza, insuffisance rénale ou hépatiques, teigne. Que ces pathologies apparaissent pendant ou après le séjour.

Plus généralement, PENSION FELIS ne saurait être responsable de l'état de santé du chat lorsque celui-ci est sans aucun lien avec la présence du chat au sein de l'établissement PENSION FELIS. En toutes circonstances, le compte rendu d'intervention et/ou le certificat établi par le vétérinaire référent ou tout vétérinaire qui, en son absence, aura été amené à recevoir et prendre soin de l'animal fera foi de l'état de santé du chat et de la cause de celui-ci jusqu'à preuve du contraire rapportée par le client.

Comportement et sécurité

En cas de comportement agressif ou dangereux, le chat pourra être isolé dans un espace individuel. PENSION FELIS pourra demander au propriétaire ou au contact d'urgence de venir récupérer l'animal avant la fin du séjour.

Retard et abandon

Tout retard de récupération pourra entraîner une facturation supplémentaire.

Sans nouvelles du propriétaire ou du contact d'urgence dans un délai de 8 jours après la date prévue de départ, le chat pourra être considéré comme abandonné et les démarches légales nécessaires seront engagées. Une plainte sera déposée par Pension FELIS. L'abandon d'un animal domestique ou d'un animal sauvage apprivoisé ou tenu en captivité est puni de 3 ans de prison et de 45 000 € d'amende.

Droit à l'image

Le propriétaire autorise PENSION FELIS à photographier ou filmer son chat durant son séjour afin de publier les contenus sur le site internet et les réseaux sociaux de la pension.

Le propriétaire peut refuser cette autorisation par écrit avant le début du séjour.

Assurance

PENSION FELIS est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès d'APCC (Assurance des professionnels du Chien et du Chat).

Médiation à la consommation

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige.

Coordonnées du médiateur :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75008 PARIS

Mail : cm2c@cm2c.net

Données personnelles

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel complété par la loi n° 78-17 du 06/01/78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20/06/18, il est précisé que vos données personnelles sont traitées en vue de vous proposer des services adaptés. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de vos données ainsi que d'un droit à la portabilité et d'opposition légitime à leur traitement. Pour l'exercice de vos droits et toutes demandes relatives à la protection des données, adressez-vous à PENSION FELIS.

Acceptation des CGV

Toute réservation et signature du contrat implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Fait à Viriat,

Signature de PENSION FELIS :

