



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SAS GRAND HÔTEL GENTLECAT — « GHG »

Siège social : 3, place Gailleton — 69002 Lyon

SIRET : 988 116 380 00011 RCS Lyon

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la SAS Grand Hôtel GentleCat (ci-après « GHG » ou « l'Hôtel ») et toute personne physique ou morale procédant à une réservation et confiant un ou plusieurs chats à GHG (ci-après « le Client »).

Toute réservation, paiement ou remise d'un animal, y compris la signature numérique du Document Check-in à l'arrivée, suppose l'acceptation pleine et entière, sans réserve, des présentes CGV, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

AVERTISSEMENT – CADRE DE LECTURE

Le Grand Hôtel GentleCat est un établissement d'hôtellerie féline haut de gamme, conçu sur le modèle d'un hôtel de standing élevé, et non d'une pension traditionnelle. Ce cadre exigeant constitue un choix assumé de l'établissement et participe à la qualité, à la sécurité et à la sérénité du séjour.

Un concept d'hôtellerie féline haut de gamme

Ce positionnement implique : un cadre sanitaire strict, une organisation rigoureuse, des protocoles précis et un niveau d'exigence élevé tant pour l'établissement que pour les Clients.

Exigences, protocole et organisation

Ce positionnement implique un cadre sanitaire strict, une organisation rigoureuse, des protocoles précis et un niveau d'exigence élevé tant pour l'établissement que pour les Clients. Ces règles constituent le socle indispensable permettant d'assurer la sécurité

sanitaire, le bien-être des Chats accueillis et le bon fonctionnement de l'Hôtel.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir clairement ce cadre, non comme une contrainte, mais comme une garantie de sérieux, de cohérence et de sérénité pour l'ensemble des Chats hébergés et de leurs propriétaires.

Une prise en charge individualisée, sans interaction imposée

Le Grand Hôtel GentleCat est conçu comme un lieu d'hôtellerie féline haut de gamme, offrant un environnement sécurisé, maîtrisé et modulable, pensé pour s'adapter aux besoins individuels de chaque Chat, quels que soient son âge, sa sensibilité ou son état de santé.

L'établissement propose différentes modalités d'hébergement, d'accès aux espaces communs, de cohabitation ou d'isolement, ainsi qu'un ensemble d'options permettant d'ajuster le séjour au tempérament, au rythme et aux préférences de chaque Chat, dans le respect strict des exigences sanitaires.

Aucun Chat n'est contraint à une interaction, à une cohabitation ou à un rythme qui ne lui conviendrait pas, en dehors des impératifs nécessaires à la sécurité, à l'hygiène et au bien-être collectif.

Une expertise construite sur plus de dix ans d'expérience

Le concept GentleCat s'appuie sur une expérience de plus de dix années dans l'accueil et la prise en charge de Chats, au sein du GentleCat, établissement reconnu pour son sérieux, sa constance et son niveau d'exigence.

Cette expérience a permis de développer une connaissance approfondie des comportements félin, des besoins individuels et des situations pouvant se présenter en environnement collectif ou semi-collectif, ainsi que des protocoles adaptés visant à assurer un niveau élevé de confort, de sécurité et de sérénité pour chaque Chat accueilli.

L'ensemble de l'organisation, des procédures et des choix opérationnels du Grand Hôtel GentleCat résulte de cette expérience et d'une démarche constante d'amélioration, guidée par le respect du bien-être animal et la recherche des meilleures conditions d'hébergement possibles.

ARTICLE 1 — PARTIES, DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

1.1. Parties Contractantes

« Le Client » : La personne physique ou morale qui réserve, paie la réservation et les prestations et confie le(s) chat(s) en certifiant en être propriétaire (ICAD).

« L'Hôtel » ou « GHG » : SAS Grand Hôtel GentleCat, RCS Lyon, SIRET 988 116 380 00011, siège social 3 place Gailleton, 69002 Lyon.

« Le Vétérinaire sanitaire référent » : cabinet Vétérinaires Entrechats, 1 place Louis Pradel, 69001 Lyon, SIRET 821 254 463 00028.

1.2. Définitions Opérationnelles et Horaires

« Séjour » : La période d'hébergement du Chat, commençant à l'heure de Check-in et se terminant à l'heure de Check-out.

« Heures Normales de Service » : Le créneau horaire prévu pour le Check-in (15h00 à 19h00) et le Check-out (10h00 à 14h00).

« Early Check-in (Arrivée Anticipée) » : Arrivée du Chat avant 15h00 (et après 10h00). Ce service est soumis à un supplément forfaitaire de 15 € et pouvant entraîner le placement temporaire du Chat en caisse de transport.

« Late Check-out (Départ Différé) » : Départ du Chat après 14h00 (et avant 19h00). Ce service est soumis à un supplément forfaitaire de 15 €.

« Arrivée/Départ Extrême (Hors-Créneau) » : Toute arrivée avant 10h00 est soumise à autorisation expresse et préalable de GHG et entraîne la facturation immédiate d'une Nuit Complète. Tout départ après 19h00 entraîne la facturation immédiate d'une Nuit Complète.

1.3. Définitions Sanitaires et Contractuelles

« Chat(s) » : animal(s) domestique(s) de l'espèce féline confié(s) par le Client à l'Hôtel.

« Foyer » : ensemble des chats vivant sous le même toit, avec le même propriétaire ou détenteur légal.

« Femelle entière » : chatte non stérilisée, qu'elle soit ou non en chaleur, déclarée non-gestante par le Client.

« Chat FeLV non vacciné » : chat non vacciné contre la leucose féline (FeLV) ou dont le statut vaccinal n'est pas justifié.

« Rendez-vous Calendars » : rendez-vous obligatoire fixé par le Client via le lien envoyé par GHG pour le check-in ou le check-out, dans les créneaux proposés. Le Client s'adapte aux disponibilités restantes.

« État des lieux photographique horodaté » : série de photos prises par GHG après nettoyage et préparation de la chambre, qui font foi en cas de contestation relative à l'état de la chambre.

1.4. Champ d'application

Ces CGV s'appliquent à toute réservation effectuée via les canaux de GHG. Elles prévalent sur tout autre document.

1.5. Description et organisation de l'établissement

Le Grand Hôtel GentleCat est implanté dans un local conçu et aménagé spécifiquement pour l'hôtellerie féline, organisé autour de deux espaces distincts et communicants, permettant une gestion différenciée des flux, des hébergements et des zones de circulation.

Le premier espace comprend des chambres d'hébergement orientées vers l'extérieur, bénéficiant d'une importante luminosité naturelle grâce à des baies vitrées sécurisées, ainsi qu'un espace d'accueil. Ces chambres sont disposées de manière à permettre une séparation claire entre les zones accessibles au public et les zones réservées exclusivement aux Chats hébergés. Une suite présidentielle est également située dans cet espace, en retrait, à proximité immédiate de l'accueil.

En arrière-plan de cet ensemble, des chambres supplémentaires sont implantées dans un couloir dédié, sans passage transversal, limitant les circulations inutiles et favorisant le calme et la tranquillité des Chats qui y sont hébergés.

Le second espace, accessible par une ouverture structurante en pierre, comprend d'autres chambres d'hébergement ainsi qu'un espace commun central, dénommé « Salon des Illustres », destiné aux phases de circulation, de détente ou d'interaction, lorsque celles-ci sont autorisées et jugées compatibles avec le tempérament et l'état de santé des Chats concernés. Des couloirs de circulation viennent compléter cet espace, offrant des parcours contrôlés permettant aux Chats de se déplacer sans interaction imposée.

L'ensemble du bâtiment intègre des éléments architecturaux en pierre contribuant à la régulation thermique naturelle des lieux, complétés par un système de climatisation et de ventilation mécanique contrôlée. Chaque chambre dispose d'une ventilation individuelle, permettant une gestion autonome de la qualité de l'air.

Un local technique distinct est situé en fond d'établissement, comprenant notamment un espace de stockage, une infirmerie dédiée et fermée, ainsi qu'un accès sécurisé à une cour intérieure de l'immeuble. Cet espace constitue un espace fonctionnel entre l'intérieur de l'établissement et l'extérieur, limitant tout contact direct avec la voie publique.

Chaque chambre est équipée d'un aménagement intérieur comprenant notamment une zone de litière isolée, des surfaces de repos, des modules d'escalade muraux et un environnement décoratif conçu pour favoriser un climat visuel apaisant. Les choix de matériaux, de teintes et d'agencement visent à limiter les stimuli excessifs et à offrir un cadre stable et confortable aux Chats hébergés.

L'organisation et l'utilisation des différents espaces relèvent de la gestion interne de l'établissement, dans le respect des exigences sanitaires, des impératifs de sécurité et des présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 2 — CONDITIONS D'ADMISSION, MESURES SANITAIRES ET POUVOIR DE REFUS

2.1. Carnet de Santé, déclarations et Justificatifs Obligatoires

Le Client doit présenter et déposer le carnet de santé physique du Chat à l'arrivée, qui sera conservé par l'Hôtel pendant toute la durée du Séjour. Sans dépôt de ce document physique, l'admission est refusée et le Séjour reste intégralement dû, sans remboursement.

Les déclarations effectuées par le Client lors de la réservation en ligne, notamment par cases à cocher, font partie intégrante du contrat et ont la même valeur contractuelle que les présentes CGV.

2.2. Obligations Vaccinales (Typhus, Coryza et Leucose)

Vaccins Impératifs : Sont strictement obligatoires les vaccins contre le Typhus (Panleucopénie) et le Coryza. Le rappel doit avoir été effectué entre quinze (15) jours et douze (12) mois avant la date de Check-in. Une primo-vaccination seule est considérée comme une absence de vaccination et entraîne un refus d'admission.

Primo-vaccination : une primo-vaccination est réputée valide uniquement après l'administration

complète du protocole vaccinal requis et l'écoulement d'un délai minimal de sept (7) jours pleins suivant la dernière injection.

Rappels vaccinaux : les rappels annuels effectués dans un délai inférieur ou égal à douze (12) mois sont réputés valides immédiatement, sans délai d'attente supplémentaire.

Vaccin Leucose (FeLV) — Régime Spécifique : La vaccination contre la Leucose est exigée pour tout accès aux espaces communs. Toute chambre comprenant au moins un Chat non vacciné FeLV sera hébergée exclusivement en chambre individuelle, sans accès aux espaces communs (collectifs ou mixtes). Toute privatisation éventuelle est sans garantie de sortie et sans exigibilité de la part du Client. Aucune compensation ne pourra être exigée à ce titre.

Refus d'Admission Sanitaire : Tout justificatif incomplet, illisible, expiré, ou l'absence d'un rappel de moins de douze (12) mois entraîne un refus d'admission immédiat. Le Séjour reste intégralement dû.

2.3. Obligations de Traitements Antiparasitaires et Vermifuges

Obligation : Un traitement antiparasitaire externe valide, administré depuis moins de trente (30) jours à la date d'entrée, et une vermiculation valide administrée depuis moins de six (6) mois sont impérativement requis. Une preuve conforme de l'administration des traitements doit être présentée à l'arrivée.

Administration et Facturation d'Office : À défaut de preuve acceptable et conforme à l'arrivée, GHG administre d'office et facture automatiquement : 20€ (antiparasitaire) / 20 € (vermifuge) / 40 € (forfait combiné).

Quarantaine : Tout Chat traité à l'arrivée peut être placé en quarantaine sanitaire pour une durée de soixante-douze (72) heures, sans accès aux Espaces Communs ni compensation.

2.4. Stérilisation et Femelles Entières

Stérilisation : Tous les Chats âgés de sept (7) mois et plus doivent être stérilisés. Les mâles entiers de sept (7) mois et plus sont refusés.

Femelles Entières : Les Femelles Entières sont admises sous conditions cumulatives strictes : déclaration de non-gestation, hébergement exclusivement en chambre individuelle sans aucune cohabitation. Toute demande de privatisation des espaces communs est automatiquement remboursée et annulée. Les comportements liés au statut reproducteur (miaulements, agitation, marquage) n'ouvrent droit à

aucune compensation. L'Hôtel peut maintenir la Femelle Entière en chambre durant 100 % du Séjour, ceci constituant la règle contractuelle applicable.

2.5. Soins et Autorisation d'Urgence

Administration de Soins : L'Hôtel administre les médicaments prescrits sur ordonnance et peut utiliser des Produits Apaisants Non Prescriptifs.

Autorisation Vétérinaire d'Urgence : Le Client donne son autorisation expresse et préalable à GHG pour prendre, en cas d'extrême urgence vitale et d'impossibilité avérée de le joindre, toutes les mesures (y compris le recours à la chirurgie d'urgence ou à l'euthanasie, après avis du Vétérinaire Sanitaire Référent) jugées indispensables à la survie ou à l'arrêt des souffrances du Chat. Les frais engendrés sont intégralement et exclusivement à la charge du Client.

2.6. Fausse Déclaration et Responsabilité du Client

Faute Lourde : Toute fausse déclaration, omission volontaire ou falsification de documents constitue une faute lourde du Client.

Indemnisation Sans Plafond : Le Client s'engage à indemniser intégralement l'Hôtel de l'ensemble des frais (vétérinaires, soins, isolement, désinfection) et des préjudices subis par GHG (perte d'exploitation, préjudice d'image) ainsi que les préjudices des autres propriétaires impactés (à hauteur de leurs frais réels). Ces indemnités sont cumulatives, sans plafond, et exigibles de plein droit.

Responsabilité Légale : Le Client reconnaît qu'en vertu de l'article 1243 du Code civil, il reste en toutes circonstances le seul responsable des dommages causés par son Chat. Le fait de confier l'animal à l'Hôtel n'opère aucun transfert de responsabilité juridique, sauf faute lourde ou intentionnelle prouvée de la part de l'Hôtel.

2.7. Pouvoir de Refus et d'Adaptation

GHG se réserve le droit de refuser l'admission ou d'adapter les conditions d'hébergement (isolement, mise en quarantaine) pour tout motif sanitaire, comportemental ou documentaire, sans que cela ouvre droit à un quelconque remboursement ou dédommagement.

Article 2.8 — Organisation vétérinaire, avances et transports

Le cabinet Vétérinaires Entrechats (Lyon 1^{er} – 69001) est le vétérinaire sanitaire référent de GHG. En cas d'indisponibilité, d'urgence ou de nécessité opérationnelle, GHG se réserve le droit de recourir à tout autre praticien ou service vétérinaire, y compris d'urgence.

Si l'état du Chat rend son retour à l'Hôtel impossible, l'animal demeure chez le vétérinaire et devra être récupéré directement par le Client, les frais restant intégralement à sa charge.

GHG peut, à titre exceptionnel, avancer des frais vétérinaires dans la limite de 300 € TTC. Tout dépassement nécessite l'accord écrit préalable du Client, sauf urgence vitale.

Chaque transport vétérinaire effectué par GHG est facturé 20 € TTC par trajet, y compris trajet à vide.

2.9. Chatons — Vaccination obligatoire, schéma vaccinal et accès aux espaces communs

Tout Chat, y compris Chaton, doit impérativement présenter

- un schéma vaccinal complet contre le Typhus et le Coryza, comprenant deux injections,
- un délai minimal de sept (7) jours pleins écoulés après la seconde injection,
- un antiparasitaire externe et interne récent (moins de 30 jours),
- un carnet de santé ou document vétérinaire officiel faisant foi.

Tout Chaton dont le schéma vaccinal n'est pas intégralement complété est refusé à l'admission, sans remboursement.

La vaccination contre la Leucose, lorsqu'elle n'est pas réalisée ou justifiée, entraîne l'exclusion automatique et définitive de tout accès aux espaces communs, sans réduction du prix du Séjour.

L'absence, l'insuffisance ou la transmission tardive des justificatifs sanitaires relève de la seule responsabilité du Client et ne saurait fonder aucune contestation, indemnisation ou demande de report.

GHG se réserve le droit de refuser ou de retirer l'accès aux espaces communs à tout Chat, y compris Chaton, dont l'âge, l'état sanitaire, la vaccination ou le comportement présentent un risque, sans que cela n'ouvre droit à remboursement ou compensation.

ARTICLE 3 — RESERVATION, PAIEMENT ET CONDITIONS D'ANNULATION

Précision : Les délais d'annulation mentionnés dans cet article sont appréciés à 00:00 (minuit) du jour concerné, heure locale de l'Hôtel. La notification écrite s'entend exclusivement par email adressé à l'Hôtel ou via le canal de contact officiel indiqué lors de la réservation.

3.1. Réservation et Paiement Intégral

Paiement : La réservation est confirmée uniquement par le règlement du montant intégral du Séjour et de

tous les services optionnels, y compris l'Option Annulation si souscrite. Ce paiement est effectué en ligne (Stripe, lien de paiement) ou, à la réception, en espèces uniquement (ou par chèque en cas d'impossibilité majeure).

Modalités : La réservation du Séjour est effectuée via la plateforme en ligne de l'Hôtel ou par tout autre moyen validé par GHG.

Acceptation des CGV : Le fait de procéder au paiement vaut acceptation immédiate, pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, sans réserve ni contestation. Les sommes versées sont, dès l'encaissement, acquises à GHG, sous réserve des conditions d'annulation ci-après.

3.2. Annulation, Refus de Force Majeure et Événements liés au Chat

Les règles ci-après ont pour objet de garantir la stabilité de l'organisation de l'Hôtel, fondée sur un nombre de places limité et une planification individualisée de chaque séjour.

Délai et Forme : Toute annulation doit être notifiée à l'Hôtel par écrit (exclusivement par email ou via le canal de contact officiel).

Exclusion de Force Majeure Client : L'Hôtel refuse d'appliquer la Force Majeure invoquée par le Client (annulation de transport, changement de plans personnels, situation géopolitique, etc.) si l'événement n'a aucune incidence directe et objective sur la capacité de GHG à fournir la Prestation d'hébergement.

Événements liés au Chat : Tout événement survenant avant ou pendant le Séjour et affectant le Chat (maladie soudaine, contagion, décès, vol, fugue, placement, abandon) n'ouvre pas droit à un remboursement, une réduction ou une interruption du Séjour aux frais de GHG, et n'est pas considéré comme une cause légitime de Force Majeure. La seule exception concerne un événement directement imputable à une faute lourde ou intentionnelle prouvée de la part de l'Hôtel.

À titre strictement exceptionnel et sans reconnaissance d'un cas de force majeure au bénéfice du Client, GHG pourra, à sa seule discréTION, proposer l'émission d'un avoir commercial d'un montant et d'une durée de validité strictement limités, lorsque des circonstances graves et imprévisibles affectant directement le Client rendent l'exécution du Séjour impossible.

Cet avoir ne constitue ni un remboursement ni une obligation contractuelle, est valable pour une durée maximale de trois (3) mois à compter de son émission, est personnel, non cessible, non remboursable, ne

peut être exigé, opposé ou invoqué comme un droit, et ne saurait constituer un usage ou un précédent.

À défaut d'émission expresse d'un tel avoir par GHG, les conditions d'annulation prévues aux présentes CGV demeurent pleinement applicables.

3.3. Barème d'Annulation SANS Option Annulation

Si le Client n'a pas souscrit l'Option Annulation, le remboursement suit le barème suivant, basé sur la date de notification écrite de l'annulation par rapport à la date de Check-in :

Annulation notifiée au moins 30 jours avant le Check-in : Remboursement à hauteur de 90 % du montant total du Séjour (10 % retenus pour les frais de gestion).

Annulation notifiée entre 29 jours et 15 jours avant le Check-in : Remboursement à hauteur de 75 % du montant total du Séjour (25 % retenus pour frais de gestion, dossier, et préjudice commercial et/ou organisationnel sur tous les services).

Annulation notifiée moins de 15 jours avant le jour du Check-in ou non-présentation (No-Show) : Aucun Remboursement (100 % retenus).

3.4. Option Annulation (Optionnelle)

Nature de l'Option : Le Client peut, lors de la réservation, souscrire une option annulation, dont le coût est ferme et non remboursable. Cette option constitue une facilité contractuelle d'annulation et ne saurait être assimilée à un contrat d'assurance au sens du Code des assurances.

Barème de Remboursement : En cas de souscription, les conditions de remboursement applicables sont les suivantes :

Annulation notifiée au moins dix (10) jours avant la date d'arrivée : remboursement intégral du prix du Séjour, hors coût de l'option annulation.

Annulation notifiée entre neuf (9) jours et cinq (5) jours avant la date d'arrivée : remboursement à hauteur de cinquante pour cent (50 %) du prix du Séjour (hors coût de l'option annulation).

Annulation notifiée moins de cinq (5) jours avant la date d'arrivée ou non-présentation (No-Show) : Aucun Remboursement.

3.5. Cas de Rupture du Séjour

Refus d'Admission : Tout refus d'admission, isolement, quarantaine ou adaptation des conditions d'hébergement décidé par GHG conformément à l'Article 2 n'ouvre droit à aucun remboursement.

Départ Anticipé : Tout départ anticipé du Chat, quelle qu'en soit la cause (y compris l'événement lié au Chat,

le motif personnel du Client, ou le fait de venir le chercher avant la date prévue), n'ouvre droit à aucun remboursement.

Caractère Définitif : Les dispositions du présent article sont claires, acceptées et définitives.

.ARTICLE 4 — DÉROULEMENT DU SÉJOUR, OBLIGATIONS DU CLIENT ET LIMITES DE RESPONSABILITÉ

4.1. Nature de la Prestation et Obligation de Moyens

GHG fournit une prestation d'hébergement félin haut de gamme comprenant l'accueil, l'hébergement, l'alimentation, la surveillance et les soins courants du Chat, dans le respect des présentes Conditions Générales de Vente.

GHG est tenu à une obligation de moyens renforcée, et non à une obligation de résultat.

Le Client reconnaît expressément que le comportement, l'état émotionnel et physiologique du Chat peuvent évoluer pendant le Séjour du fait du changement d'environnement, indépendamment de toute faute de GHG.

4.2. Surveillance, Présence humaine et Organisation interne

La surveillance des Chats est assurée exclusivement par présence humaine, de manière adaptée, régulière et professionnelle, mais non permanente et non continue (24h/24).

GHG réside au-dessus de l'établissement et effectue entre deux (2) et cinq (5) passages quotidiens, selon l'affluence, les besoins opérationnels et les impératifs sanitaires.

Le Client reconnaît expressément qu'aucune surveillance permanente, continue ou individualisée n'est contractuellement promise.

4.3. Adaptation des Conditions d'Hébergement

GHG dispose d'une pleine autorité décisionnaire pour adapter, à tout moment, les conditions d'hébergement du Chat (changement de chambre, isolement, limitation ou suppression des sorties, quarantaine, restriction d'accès aux espaces communs), pour tout motif sanitaire, comportemental ou de sécurité.

Ces décisions sont prises dans l'intérêt de l'animal, des autres pensionnaires et du bon fonctionnement de l'Hôtel, et n'ouvrent droit à aucune compensation, réduction ou remboursement.

4.4. Responsabilité Comportementale et Sanitaire

GHG décline toute responsabilité concernant notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Le stress, l'anxiété, les vocalisations excessives,
- La perte ou la baisse d'appétit,
- La perte de poids,
- Les comportements d'automutilation ou de retrait,
- Les modifications comportementales liées à l'absence du foyer habituel,
- Les blessures mineures ou altercations survenues dans les espaces communs lorsque l'accès a été autorisé conformément aux présentes CGV.

Ces éléments sont inhérents à la nature même de l'hébergement animalier.

4.5. Objets Personnels du Chat

Le Client peut fournir des objets personnels (couvertures, jouets, coussins, vêtements, etc.).

GHG décline toute responsabilité en cas de perte, détérioration, destruction ou ingestion de ces objets, sans que cela puisse donner lieu à une quelconque réclamation ou indemnisation.

4.6. Informations, Nouvelles et Communications pendant le Séjour

L'envoi de nouvelles, photos ou vidéos du Chat pendant le Séjour constitue un service gracieux, fourni sans engagement contractuel de fréquence, de délai ou de quantité.

L'absence ou l'irrégularité de communication ne constitue ni un manquement contractuel, ni un motif de réclamation, de réduction ou de compensation.

4.7. Responsabilité du Client pour les Dommages

Conformément à l'article 1243 du Code civil, le Client demeure en toutes circonstances seul responsable des dommages causés par son Chat, qu'ils affectent les locaux, le matériel, les installations, le personnel ou les autres pensionnaires.

Les frais de réparation, de nettoyage, de désinfection ou de remplacement sont intégralement à la charge du Client.

4.8. Caractère Définitif des Décisions

Les décisions prises par GHG en application du présent article sont réputées nécessaires, proportionnées et définitives. Les décisions prévues au présent article sont prises au cas par cas, dans une

logique de protection du Chat concerné, des autres pensionnaires et du bon fonctionnement de l'établissement, et reposent sur l'expérience professionnelle de GHG.

Elles ne peuvent faire l'objet d'aucune contestation ultérieure dès lors qu'elles sont conformes aux présentes CGV.

4.9. Horaires contractuels, logistique d'accueil et sanctions tarifaires

Horaires contractuels

Les horaires contractuels sont les suivants :

Check-in (arrivée) : de 15h00 à 19h00

Check-out (départ) : de 10h00 à 14h00

Toute arrivée ou tout départ en dehors de ces horaires ne fait pas partie de la prestation standard.

La plage de présence humaine de GHG avec accueil du client est fixée de 10h00 à 19h00.

Check-in et Check-out hors horaires contractuels, mais dans la plage 10h00-19h00

Sous réserve de l'accord préalable de GHG, toute arrivée ou tout départ en dehors des horaires contractuels mais entre 10h00 et 19h00 entraîne l'application de frais logistiques forfaitaires de quinze euros (15 €), exigibles immédiatement (paiement sur place ou via le site).

Check-in et Check-out en dehors de la plage de présence (avant 10h00 ou après 19h00) — Nuit entière

Toute arrivée ou tout départ avant 10h00 ou après 19h00 entraîne de plein droit la facturation d'une nuit entière supplémentaire.

Le tarif appliqué sera : soit le prix de la nuit déjà réglée par le Client pour la chambre concernée, soit, s'il est supérieur, le tarif public de la nuitée en vigueur sur le site au moment de l'événement, tenant compte de la saison, du taux de remplissage et de la tarification dynamique.

Ce tarif n'intègre jamais les réductions de long séjour, quelles qu'elles soient.

Cette somme est exigible immédiatement.

En cas d'arrivée non prévue et si la chambre réservée est occupée, le Chat pourra être maintenu temporairement dans sa caisse de transport, sans que cela ouvre droit à réclamation, compensation ou réduction.

Renonciation à la visite de la chambre et état des lieux

En cas de check-in effectué hors accès immédiat à la chambre, le Client reconnaît expressément : renoncer à la visite de la chambre au moment du dépôt, renoncer à toute contestation ultérieure relative à l'état des lieux.

L'état des lieux est réputé conforme aux photographies horodatées prises par GHG avant le check-in et archivées sur support numérique.

Article 4.10 — Agressivité, incompatibilité et chambre supplémentaire

En cas d'agressivité, de conflit ou d'incompatibilité entre Chats, GHG applique toute mesure conservatoire nécessaire (séparation, isolement, restriction d'accès).

Le Client est informé et peut se voir proposer : l'attribution d'une chambre supplémentaire, la récupération anticipée d'un Chat, ou le maintien de la séparation aux conditions fixées par GHG.

À défaut de réponse du Client dans un délai de 24 heures, GHG est réputée autorisée à attribuer une chambre supplémentaire, facturée immédiatement au tarif public en vigueur, sans réduction ni prorata.

Aucune contestation ni remboursement ne peut être exigé à ce titre.

4.11. Retard du Client, désorganisation et renoncement au check-in

Le Client reconnaît que le check-in constitue une étape contractuelle essentielle comprenant notamment :

- L'examen visuel du Chat,
- Les échanges d'informations avec le Client,
- La validation de l'état du Chat,
- La remise encadrée et l'installation en chambre,
- La possibilité pour le Client de constater l'état de la chambre.

Tout retard du Client, modification tardive du créneau ou arrivée imprévue susceptible de désorganiser le planning de GHG peut entraîner, à la seule discrétion de l'Hôtel :

- Soit l'application d'un check-in dégradé, Soit le renoncement pur et simple au check-in standard,
- Soit le refus temporaire de remise immédiate du Chat,
- Soit le maintien temporaire du Chat en caisse de transport,
- Soit le report de l'installation effective à un moment compatible avec l'organisation de GHG.

Dans ce cas, le Client reconnaît expressément :

- Renoncer à toute contestation relative à l'état du Chat ou de la chambre,
- Accepter que l'état des lieux repose exclusivement sur les éléments établis par GHG,
- Ne pouvoir exiger aucun remboursement, réduction ou priorité.

Le non-respect du créneau constitue une faute organisationnelle du Client, sans incidence sur le prix du Séjour.

ARTICLE 5 — PRIX, PRESTATIONS INCLUSES ET SERVICES OPTIONNELS

5.1. Définition des Prix et des Tarifs

Prix Contractuel : Les prix applicables à la réservation (hébergement et options souscrites initialement) sont ceux affichés sur le site internet de l'Hôtel au moment du règlement intégral de la commande.

Prix des Services Ajoutés : Tout service ajouté, nuit supplémentaire, prolongation de séjour ou pénalité horaire est facturé au tarif public en vigueur au moment de l'ajout, sans application des réductions long séjour ou promotions liées à la réservation initiale. Le Client reconnaît expressément que GHG applique une tarification dynamique (yield management) et que le tarif public affiché sur le site au moment précis où une nuit supplémentaire, prolongation ou maintien de l'animal devient nécessaire fait seul foi, indépendamment du tarif initialement réglé lors de la réservation.

TVA et Taxes : Tous les prix sont entendus Toutes Taxes Comprises (TTC). En cas de modification légale du taux de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) ou d'instauration de toute autre taxe applicable à la prestation, GHG se réserve le droit d'ajuster en conséquence les prix des prestations non encore fournies.

5.2. Prestations Incluses dans le Prix de l'Hébergement

Le prix de la nuitée inclut, sauf mention contraire expresse : l'hébergement en chambre individuelle, l'alimentation standard (croquettes à volonté), l'accès aux espaces communs (sorties collectives de 2 à 4 heures par jour, sous réserve des règles de l'Article 2), la présence et la surveillance humaine (définies à l'Article 4), l'administration médicamenteuse simple sur ordonnance, et le nettoyage biquotidien de la litière et de la chambre.

5.3. Exécution des Prestations et Obligation de Moyens

Les prestations incluses et options souscrites sont exécutées dans la mesure du possible, sous réserve du comportement du Chat, de sa coopération, des

contraintes sanitaires, de sécurité et d'organisation de l'Hôtel. Aucune obligation de résultat ne saurait être exigée.

5.4. Services Optionnels Non Consommés et Remplacement

Tout service optionnel prépayé mais non consommé en raison d'un motif lié au bien-être du Chat (stress, inappétence, refus de coopération) ou par le fait du Client (départ anticipé, annulation tardive) n'est pas remboursé. L'Hôtel se réserve le droit d'appliquer, à sa discrétion, un autre service ou une attention particulière jugée plus appropriée pour l'animal, sans que cela ne constitue une reconnaissance d'inexécution contractuelle ni n'ouvre droit à remboursement, avoir ou compensation.

5.5. Matériel Fourni par l'Hôtel et Responsabilité

GHG fournit les litières, les gamelles et certains arbres à chat. En cas de détérioration, destruction ou dommage causé par le Chat à tout matériel, installation ou mobilier de l'Hôtel (au-delà de l'usure normale), le coût de remplacement du matériel ou de réparation des installations sera intégralement facturé au Client et payable immédiatement.

5.6. Droit de Refus de Vente (Erreur de Prix)

GHG se réserve le droit d'annuler et de rembourser intégralement toute réservation en cas de problème technique avéré sur le site internet ou de prix manifestement dérisoire par rapport au prix public habituellement pratiqué. Cette annulation met fin au contrat sans que le Client ne puisse exiger une quelconque indemnisation.

ARTICLE 6 — RESPONSABILITÉ ASSURANCE, FORCE MAJEURE ET EXPERTISE

Les exclusions de responsabilité ci-après reflètent la nature même de l'hébergement animalier, impliquant des êtres vivants dotés de réactions propres, et ne traduisent en aucun cas un désengagement de GHG quant aux soins, à la surveillance et à l'attention portés aux Chats.

6.1. Nature de l'Obligation de GHG

GHG est tenue, dans le cadre de l'exécution des prestations d'hébergement, d'une obligation de moyens renforcée, à l'exclusion de toute obligation de résultat.

GHG s'engage à mettre en œuvre les soins, la surveillance, les mesures d'hygiène, de sécurité et d'organisation conformes aux règles professionnelles applicables à une pension féline haut de gamme, sans garantie absolue quant au comportement, à l'état émotionnel, quant à l'adaptation ou quant à l'évolution physiologique du Chat pendant le Séjour.

6.2. Exclusions de Responsabilité

Sauf faute lourde ou intentionnelle prouvée, la responsabilité de GHG ne saurait être engagée pour notamment (liste non limitative) :

- Stress, anxiété, marquage, vocalises, modification comportementale, perte ou prise de poids, perte d'appétit, automutilation, agitation ou repli ;
- Blessures, griffures ou incidents survenus lors de sorties en espaces communs dûment autorisées conformément aux présentes CGV ;
- Refus de coopération du Chat empêchant l'exécution totale ou partielle de certaines prestations ;
- Conséquences liées à l'absence du foyer habituel ou aux interactions normales entre chats.

Le Client reconnaît expressément que le Chat demeure un animal vivant, doté de réactions imprévisibles, et accepte les risques inhérents à toute mise en pension.

6.3. Responsabilité du Client

Conformément à l'article 1243 du Code civil, le Client demeure en toutes circonstances seul responsable des dommages matériels, corporels ou immatériels causés par son Chat, que ce soit à d'autres animaux, à des tiers, au personnel ou aux installations de GHG.

Le fait de confier le Chat à GHG n'opère aucun transfert de responsabilité juridique au profit de l'Hôtel, sauf faute lourde ou intentionnelle prouvée de sa part.

6.4. Limitation de Responsabilité de GHG

En tout état de cause, et sauf faute lourde ou intentionnelle prouvée, la responsabilité financière de GHG est strictement plafonnée au montant total du Séjour effectivement payé par le Client, options incluses, à l'exclusion de tout autre préjudice indirect, immatériel, moral ou d'image.

6.5. Assurance

GHG déclare être assurée conformément aux obligations légales applicables à son activité, notamment au titre de l'assurance du local et de l'exploitation dans le cadre de son bail commercial.

Aucune garantie spécifique, couverture étendue ou assurance individuelle du Chat n'est promise ou sous-entendue au-delà de ces obligations légales.

6.6. Force Majeure Affectant GHG

Constituent des cas de force majeure affectant GHG, au sens de l'article 1218 du Code civil, tout événement

extérieur, imprévisible et irrésistible rendant impossible l'exécution totale ou partielle des prestations, notamment (liste non limitative) : incendie, dégât des eaux, panne électrique majeure, décision administrative, épidémie, évacuation du bâtiment, fermeture imposée.

Dans une telle hypothèse : le Séjour est interrompu ou annulé sans faute de GHG ; les sommes versées sont remboursées au prorata des nuits non effectuées ; aucune indemnité, compensation, dommages-intérêts ou relogement ne peut être exigé par le Client.

6.7. Expertise Vétérinaire et Contestations Sanitaires

Toute contestation portant sur l'état de santé, le comportement, une blessure, une pathologie ou les conditions sanitaires du Chat doit, à peine d'irrecevabilité, être étayée par un avis vétérinaire écrit.

En cas de production d'un avis vétérinaire émanant d'un praticien tiers choisi par le Client, GHG se réserve expressément le droit d'exiger une contre-expertise contradictoire réalisée par son vétérinaire sanitaire référent.

Les frais de cette contre-expertise contradictoire sont intégralement à la charge du Client demandeur.

À défaut de réalisation de cette contre-expertise contradictoire, la réclamation du Client pourra être considérée comme insuffisamment étayée, sans préjudice de l'appréciation souveraine des juridictions compétentes.

Il est précisé que le vétérinaire sanitaire référent de GHG intervient dans le cadre d'un suivi régulier de l'établissement, connaît les installations, les protocoles sanitaires, les contraintes opérationnelles et les conditions réelles d'hébergement des Chats.

Ce praticien exerce son activité dans le respect strict des règles déontologiques applicables à la profession vétérinaire, impliquant indépendance, impartialité et objectivité, sans lien de subordination avec GHG.

Cette organisation vise exclusivement à garantir une appréciation sanitaire contextualisée et contradictoire, sans porter atteinte à la liberté d'appréciation des juridictions compétentes.

6.8. Objets Personnels du Chat

Le Client peut, sous sa seule responsabilité, confier au Chat des objets personnels (jouets, couvertures, coussins, colliers, dispositifs de géolocalisation, accessoires divers).

GHG décline toute responsabilité en cas de perte, détérioration, destruction, ingestion ou usage

inapproprié de ces objets, y compris lorsqu'ils sont utilisés ou manipulés par le Chat lui-même.

Article 6.9 — Assurance responsabilité civile du Client (déclaration tacite)

Le Client déclare tacitement disposer d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages causés par son Chat, conformément à l'article 1243 du Code civil.

Cette déclaration est réputée faite du seul fait de la réservation, du paiement et de la remise de l'animal à GHG.

À défaut de couverture effective, ou en cas d'insuffisance, d'exclusion ou de carence d'assurance, le Client demeure seul responsable, sans limitation ni plafond, de l'intégralité des dommages, frais, préjudices ou conséquences financières causés par son Chat.

L'absence ou l'insuffisance d'assurance ne peut en aucun cas être opposée à GHG, ni justifier une limitation de responsabilité, un refus de paiement ou une contestation des sommes dues.

6.10. Caractère Déterminant

Les dispositions du présent article constituent des conditions essentielles et déterminantes du consentement de GHG. Le Client reconnaît en avoir pris parfaite connaissance et les accepter sans réserve.

ARTICLE 7 — DROIT A L'IMAGE, UTILISATION DE L'IMAGE DU CHAT ET ORGANISATION DES ESPACES

7.1. Principe général — Autorisation d'utilisation de l'image

Le Client autorise GHG, à titre gratuit, non exclusif, mondial et sans limitation de durée, à capter, reproduire, représenter, diffuser et exploiter l'image de son Chat, prise pendant toute la durée du Séjour, sur tout support et par tout procédé, dans le cadre de l'activité, de la communication et de la valorisation du Grand Hôtel GentleCat.

Cette autorisation couvre notamment, sans que cette liste soit limitative : les photographies et vidéos, · les supports de communication institutionnelle et commerciale · les réseaux sociaux, sites internet, newsletters et dossiers de presse · les supports imprimés ou numériques · les archives internes, · les supports pédagogiques ou éditoriaux.

Le Client renonce expressément à toute revendication, rémunération, contrepartie financière, droit de validation préalable ou action ultérieure liée à l'utilisation de l'image de son Chat dans ce cadre.

7.2. Absence de droit à l'image du Chat

Le Client reconnaît expressément que le Chat ne dispose d'aucun droit à l'image au sens juridique et que l'autorisation donnée au titre du présent article est valablement consentie par le propriétaire de l'animal.

7.3. Respect du choix du Client et organisation interne

Par respect pour les souhaits du Client, celui-ci peut exprimer son opposition à la captation et à la diffusion de l'image de son Chat, par écrit, au plus tard lors du Check-in.

Dans ce cas, GHG s'engage à ne pas diffuser d'images du Chat concerné sur ses supports de communication et à adapter son organisation interne afin d'éviter toute captation volontaire de l'image de l'animal, notamment lors des temps de présence humaine ou de communication visuelle.

Le Client reconnaît toutefois que cette adaptation repose sur l'organisation interne de l'établissement et ne saurait constituer une obligation de surveillance permanente ni un engagement de résultat absolu en cas de captation accidentelle, non intentionnelle ou accessoire, sans diffusion.

7.4. Espaces communs et fonctionnement collectif

Le Client est informé que :

- Les espaces communs de l'Hôtel sont des lieux collectifs, vivants et partagés,
- Leur fonctionnement implique une présence humaine, une surveillance et, le cas échéant, une communication visuelle globale,
- L'accès aux espaces communs repose sur une appréciation combinée des critères sanitaires, comportementaux et organisationnels.

En cas d'opposition à l'utilisation de l'image du Chat, GHG se réserve la faculté d'adapter l'accès aux espaces communs, notamment par un hébergement privilégié en chambre individuelle ou par des modalités de sortie adaptées, sans que cela n'ouvre droit à contestation, réduction, indemnisation ou remboursement.

7.5. Absence de caractère contractuel des communications

L'envoi de photographies, vidéos, messages ou nouvelles concernant le Chat pendant le Séjour constitue une attention gracieuse, fournie sans engagement contractuel de fréquence, de contenu ou de personnalisation.

L'absence, la rareté ou l'irrégularité de ces communications ne saurait constituer un

manquement contractuel ni fonder une réclamation, une réduction ou une indemnisation.

7.6. Irrecevabilité des revendications ultérieures

Le Client reconnaît que l'utilisation de l'image de son Chat dans les conditions définies au présent article :

- Ne constitue ni une atteinte, ni un préjudice,
- N'ouvre droit à aucune indemnisation,
- Ne saurait fonder aucune action judiciaire ou amiable à l'encontre de GHG.

Toute contestation postérieure au Séjour relative à l'image du Chat est irrecevable, sauf violation manifeste et intentionnelle des dispositions du présent article.

ARTICLE 8 — DONNEES PERSONNELLES (RGPD)

8.1. Données collectées

Dans le cadre de la réservation et de l'exécution du Séjour, GHG est amenée à collecter et traiter les données personnelles suivantes, strictement nécessaires à son activité :

- Identité et coordonnées du Client,
- Informations relatives au Chat (identité, âge, état de santé, traitements, carnet de santé),
- Données de réservation, de paiement et de facturation,
- Échanges écrits (emails, messages),
- Images et contenus visuels du Chat, dans les conditions prévues à l'Article 7.

Aucune donnée non nécessaire à l'exécution du contrat n'est collectée.

8.2. Finalités et bases légales du traitement

Les données sont traitées exclusivement pour les finalités suivantes :

- Gestion des réservations et du Séjour,
- Exécution des obligations contractuelles,
- Sécurité sanitaire et traçabilité,
- Facturation et obligations comptables,
- Communication liée au Séjour,

Les bases légales du traitement sont : l'exécution du contrat, le respect des obligations légales, l'intérêt légitime de GHG, et, le cas échéant, le consentement contractuel exprès du Client.

8.3. Destinataires et sous-traitants

Les données sont accessibles uniquement : au personnel habilité de GHG, aux prestataires techniques nécessaires à l'exécution des services (paiement, hébergement informatique, outils de communication et de stockage).

GHG ne vend, ne cède ni ne loue aucune donnée personnelle à des tiers.

8.4. Durée de conservation

Les données sont conservées selon les durées suivantes :

- Données contractuelles et de facturation : durée légale applicable (notamment obligations comptables),
- Données sanitaires et vétérinaires : durée strictement nécessaire à la gestion du Séjour et à la protection sanitaire, avec archivage interne,
- Images du Chat : conformément à l'Article 7.

8.5. Droits du Client

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose des droits suivants : droit d'accès, droit de rectification, droit à la limitation du traitement, droit d'opposition, dans les limites contractuelles.

Le droit à l'effacement ne peut être exercé lorsque les données sont nécessaires à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la défense des droits de GHG.

Toute demande s'exerce par écrit via le canal de contact indiqué par GHG.

8.6. Sécurité des données

GHG met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données traitées.

8.7. Acceptation

Le Client reconnaît avoir été informé du traitement de ses données personnelles et accepte expressément les dispositions du présent article lors de la réservation et du paiement.

ARTICLE 9 — LITIGES, DROIT APPLICABLE, MEDIATION ET EXPERTISE

9.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies exclusivement par le droit français, quel que soit le lieu de résidence du Client, le lieu de réservation ou le mode de paiement utilisé.

9.2. Médiation préalable obligatoire

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, tout litige opposant GHG à un Client consommateur doit faire l'objet d'une tentative préalable de résolution amiable par voie de médiation, avant toute action judiciaire.

Le Client consommateur est informé de la possibilité de recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation inscrit sur la liste officielle des médiateurs référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

À titre d'information, GHG indique être notamment rattachée au médiateur suivant : CNPM – Médiation de la consommation.

Le Client demeure libre de choisir tout autre médiateur de la consommation référencé.

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après que le Client a adressé une réclamation écrite préalable à GHG et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable.

La médiation s'effectue par écrit, sur dossier, et ne suspend ni n'interrompt les délais légaux de prescription.

9.3. Compétence juridictionnelle

Client consommateur : En application des dispositions impératives du Code de la consommation, le Client consommateur peut saisir soit la juridiction de son domicile, soit celle du lieu d'exécution de la prestation.

Client professionnel : Tout litige opposant GHG à un Client agissant à titre professionnel relève de la compétence exclusive du Tribunal Judiciaire de Lyon, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

9.4. Expertise vétérinaire — Conditions de recevabilité des contestations

Toute contestation fondée sur l'état de santé, le comportement, une blessure, une pathologie ou l'évolution physiologique du Chat doit, pour être recevable, respecter l'intégralité des conditions suivantes :

- Tout avis ou rapport vétérinaire établi par un praticien tiers ne saurait, à lui seul, caractériser l'existence d'une faute lourde ou intentionnelle de GHG et pourra donner lieu à une contre-expertise contradictoire réalisée par le vétérinaire sanitaire référent de GHG, aux frais du Client.
- Tout avis, certificat ou rapport établi par un vétérinaire tiers au contrat ne saurait, à lui seul, établir l'existence d'une faute lourde ou intentionnelle de GHG ;
- GHG se réserve le droit d'exiger systématiquement une contre-expertise réalisée par son Vétérinaire Sanitaire Référent ;
- Les frais de cette contre-expertise sont intégralement à la charge du Client ;

- À défaut d'acceptation expresse de la contre-expertise, ou en cas de refus de prise en charge financière par le Client.

À défaut de réalisation de la contre-expertise contradictoire sollicitée par GHG, la contestation du Client pourra être regardée comme insuffisamment étayée, sans préjudice de l'appréciation souveraine des juridictions compétentes.

9.5. Frais de procédure

En cas de procédure judiciaire, GHG se réserve le droit de solliciter, le cas échéant, l'application des dispositions de l'article 700 du Code de procédure civile, sous réserve de l'appréciation souveraine de la juridiction compétente.

9.6. Nullité partielle

Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales de Vente était déclarée nulle, illégale ou inopposable, en tout ou partie, les autres stipulations demeurerait pleinement applicables et conserveraient leur plein effet juridique.

9.7. Version applicable des CGV

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles acceptées lors de la réservation et du paiement, telles que signées électroniquement ou, à défaut, celles en vigueur à la date de validation de la réservation.

Toute version ultérieure ne saurait être opposable rétroactivement au Client.

9.8. Acceptation définitive

Le Client reconnaît avoir pris connaissance du présent article, en comprendre la portée juridique, et l'accepter sans réserve lors de la réservation et du paiement.

ARTICLE 10 — NON-RECUPERATION DU CHAT, DECES ET ABANDON

10.1 — Non-récupération à la date et à l'heure prévues

Tout Chat non récupéré à la date et à l'heure de Check-out contractuellement prévues demeure hébergé de plein droit par GHG, sans nécessité d'accord préalable du Client.

Le Client reconnaît expressément que cette situation constitue une prolongation imposée du Séjour, résultant de son fait exclusif, et ne saurait être assimilée à une modification contractuelle à l'initiative de GHG.

GHG se réserve expressément le droit, en fonction des contraintes opérationnelles, sanitaires, de sécurité ou de disponibilité :

- De maintenir le Chat dans sa chambre initiale lorsque cela est possible ;
- De déplacer le Chat dans toute autre chambre disponible, de catégorie équivalente, inférieure ou supérieure, sans que cela n'ouvre droit à contestation, réduction, indemnisation ou priorité ;
- De suspendre, modifier ou annuler toute prestation optionnelle ou service complémentaire initialement souscrit ;
- À titre exceptionnel, de maintenir temporairement le Chat en caisse de transport, y compris dans un espace commun ou technique, lorsque l'hébergement en chambre n'est matériellement pas possible.

Chaque nuit supplémentaire est facturée au tarif public en vigueur sur le site de GHG au moment précis où ladite nuit devient due, conformément au système de tarification dynamique (yield management) de l'Hôtel, sans application des réductions long séjour initiales.

Lorsque le Chat est hébergé hors chambre, la facturation s'effectue au tarif public le plus bas en vigueur à l'instant T, sans que cela ne constitue une obligation de disponibilité d'une chambre correspondante.

Les sommes correspondantes sont exigibles immédiatement et de plein droit, auprès du Client ou, le cas échéant, de ses ayants droit.

10.2 — Abandon : qualification et procédure contradictoire légale

Si le Client ne récupère pas son Chat dans un délai de huit (8) jours calendaires suivant la date de sortie contractuelle, la situation est expressément qualifiée d'abandon, au sens du Code rural et de la protection animale.

GHG applique alors la procédure contradictoire suivante :

- Notification initiale : un SMS et un courrier électronique sont adressés au Client dès le lendemain de la date de sortie prévue ;
- Mise en demeure formelle : en l'absence de réponse, une lettre recommandée électronique ou postale avec accusé de réception est adressée dans un délai de quarante-huit (48) heures ;
- Absence persistante de manifestation : à défaut de réponse ou de récupération effective du Chat, GHG pourra, sans autorisation judiciaire préalable : saisir les

autorités compétentes (mairie, services vétérinaires, forces de l'ordre), et/ou remettre le Chat à une structure légalement habilitée (fourrière, refuge agréé, association autorisée), conformément à la réglementation en vigueur.

Pendant toute la durée de cette procédure, GHG demeure gardien temporaire du Chat et assure son hébergement et ses soins de base, sans possibilité de réduction, substitution, reclassement tarifaire ou suspension de facturation.

Le Client est expressément informé que l'abandon d'un animal constitue une infraction pénale susceptible de poursuites, conformément à l'article 521-1 du Code pénal.

10.3 — Conséquences financières, recouvrement et ayants droit

Le Client demeure redevable de l'intégralité des sommes dues, incluant notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Hébergement prolongé,
- Alimentation,
- Soins et traitements,
- Transports vétérinaires,
- Démarches administratives,
- Frais annexes engagés par GHG.

Ces sommes sont exigibles de plein droit, auprès du Client et, le cas échéant, auprès de ses ayants droit, sans que le décès du Client ne constitue une cause d'extinction de la dette.

GHG se réserve expressément le droit d'engager toute action amiable ou judiciaire utile, y compris en vue :

- Du recouvrement forcé des sommes dues,
- De l'indemnisation de son préjudice,
- Et/ou de l'obtention du transfert de propriété du Chat dans les conditions légales applicables.

10.4 — Décès du Chat

En cas de décès du Chat pendant son hébergement, GHG informe le Client ou, le cas échéant, la personne de contact désignée, dans les meilleurs délais.

Le décès résultant d'une cause naturelle, d'une pathologie préexistante, latente ou non déclarée, ou d'un événement indépendant de toute faute lourde ou intentionnelle prouvée de GHG, n'ouvre droit à aucune indemnisation, compensation ou remboursement, total ou partiel.

La responsabilité de GHG ne saurait être engagée qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle dûment démontrée, conformément aux présentes CGV.

10.5 — Caractère essentiel

Les dispositions du présent article constituent des conditions essentielles et déterminantes du consentement de GHG.

Le Client reconnaît en avoir pris parfaite connaissance et les accepter sans réserve lors de la réservation et du paiement.

ARTICLE 11 — FACTURATION, EXIGIBILITE, RETARD ET RECOUVREMENT

Toutes les sommes dues sont exigibles immédiatement.

En cas de non-paiement, GHG se réserve le droit de suspendre toute prestation, d'engager toute procédure de recouvrement, de réclamer intérêts, frais et indemnités dans les limites prévues par la loi, de retenir le Chat jusqu'au paiement intégral, dans le respect des dispositions légales applicables.

Ces sommes restent dues même en cas de décès du Client et sont exigibles auprès des ayants droit.

ARTICLE 12 — DISPOSITIONS FINALES

12.1. Indépendance des clauses

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle, illégale ou inopposable par une juridiction compétente, cette nullité n'affecterait en rien la validité, la légalité ou l'opposabilité des autres stipulations, lesquelles demeureront pleinement applicables.

12.2. Tolérance — Absence de renonciation

Le fait pour GHG de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement, ni comme une modification tacite du contrat.

12.3. Titres des articles

Les titres des articles et paragraphes sont insérés uniquement pour des raisons de lisibilité et de commodité.

Ils ne sauraient en aucun cas affecter l'interprétation, la portée ou la validité des stipulations contractuelles.

12.4. Langue du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française, seule version faisant foi.

Toute traduction éventuelle est fournie à titre purement indicatif et ne saurait être opposable à GHG.

12.5. Entrée en vigueur

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter de leur mise en ligne et s'appliquent à toute réservation validée postérieurement à cette date.

12.6. Acceptation globale et définitive

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente, les comprendre, et les accepter sans réserve lors de la réservation et du paiement, conformément aux Articles 3 et 9.

Soupleesse exceptionnelle — pouvoir discrétionnaire de GHG :

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent le cadre contractuel maximal applicable entre GHG et le Client.

GHG se réserve la faculté, à titre strictement exceptionnel et discrétionnaire, de déroger ponctuellement à certaines modalités d'application des présentes CGV, lorsque les circonstances particulières le justifient et sous réserve que cette décision ne porte atteinte ni au bien-être des Chats, ni au confort, à la sécurité ou aux droits des autres Clients.

Toute décision de cette nature relève exclusivement de l'appréciation de GHG, ne constitue ni un droit pour le Client, ni un usage, ni un précédent, et ne saurait être exigée, opposée ou invoquée à quelque titre que ce soit.