

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les prestations de toilettage proposées par **Felinis**, entreprise individuelle établie en Suisse. En prenant rendez-vous, vous confirmez avoir pris connaissance des présentes Conditions générales et les accepter. Les présentes Conditions générales sont régies par le droit suisse. Le for juridique est celui du siège de Felinis, sous réserve des dispositions légales impératives.

Avant la séance

Merci de veiller à ce que le chat soit en état de recevoir un toilettage et de signaler à l'avance toute maladie, sensibilité, traitement médical ou particularité comportementale.

Le chat doit être exempt de maladie contagieuse, de puces et de tiques. En cas d'infestation nécessitant un nettoyage ou une désinfection supplémentaire, des frais de désinfection de **CHF 100.-** peuvent être facturés.

Pour des raisons de sécurité, le transport doit s'effectuer dans une caisse adaptée et sécurisée.

Chaque rendez-vous est réservé exclusivement au chat concerné. Toute annulation ou demande de modification doit être communiquée au moins **24 heures à l'avance**. Les annulations tardives ou les rendez-vous non honorés peuvent être facturés conformément à la politique d'annulation.

En cas de retard, la durée de la séance pourra être réduite ou le rendez-vous reporté selon les disponibilités. Le tarif initialement prévu pourra néanmoins être appliqué.

Pendant la séance

Les séances se déroulent généralement sans la présence du propriétaire, sauf accord préalable.

Chaque toilettage est adapté à l'état, au comportement et au confort du chat. En cas de signes de stress, de peur ou d'agressivité, ou si la poursuite du toilettage compromet son bien-être ou sa sécurité, la prestation pourra être adaptée, écourtée ou interrompue. Les frais seront alors calculés en fonction du travail effectivement réalisé.

Un pelage fortement emmêlé peut nécessiter une tonte partielle ou complète afin de préserver le confort et le bien-être du chat.

Le retrait de nœuds importants comporte certains risques inhérents, notamment des irritations cutanées, de légères coupures, des modifications du pelage ou la mise en évidence de problèmes cutanés ou de santé préexistants. Les bourres peuvent également masquer des irritations, blessures, parasites, infections ou autres affections qui deviennent visibles pendant ou après le toilettage.

Chaque prestation est réalisée avec le plus grand soin. Malgré toutes les précautions prises, certains risques ne peuvent être totalement éliminés et font partie des contraintes liées au toilettage.

Pendant la séance

Le toilettage peut représenter une source de stress, en particulier chez les chats âgés ou présentant des problèmes de santé connus ou non diagnostiqués. Bien que toutes les précautions raisonnables soient prises, Felinis ne peut garantir la détection de maladies sous-jacentes ou en cours de développement.

En cas d'urgence médicale, Felinis se réserve le droit de consulter un vétérinaire si la situation l'exige. Les frais vétérinaires qui en résultent restent à la charge du propriétaire.

Felinis décline toute responsabilité en cas de complications liées à des maladies préexistantes, non déclarées, liées à l'âge ou sous-jacentes, dans les limites autorisées par le droit suisse.

Après la séance

Le règlement est dû au moment de la restitution du chat, sauf accord écrit contraire.

Les moyens de paiement acceptés sont les espèces et TWINT.

Seuls des produits de toilettage doux et adaptés aux chats sont utilisés. Les réactions sont rares. En cas de réaction inhabituelle, il est recommandé de consulter un vétérinaire et d'en informer Felinis afin d'adapter les soins lors des prochaines visites.

Des photographies ou de courtes vidéos peuvent être réalisées à des fins de communication. Aucune information permettant d'identifier le propriétaire ne sera publiée. Il est possible de s'opposer à tout moment à l'utilisation de ces images.

Tarifs, annulation et responsabilité

Les tarifs sont communiqués à l'avance. Ils peuvent être adaptés en fonction de l'état du pelage ou du temps de travail supplémentaire nécessaire.

Toute annulation doit être annoncée au moins **24 heures avant le rendez-vous**. En cas d'annulation tardive ou d'absence, jusqu'à **100 % du montant de la prestation** pourront être facturés.

Felinis exécute ses prestations avec le plus grand professionnalisme et toute la diligence requise. Dans les limites prévues par le droit suisse, sa responsabilité est limitée aux cas de faute grave ou intentionnelle. Toute autre responsabilité est exclue dans la mesure autorisée par la loi.

Protection des données

Les données personnelles, telles que le nom, les coordonnées et les informations relatives aux rendez-vous, sont collectées et utilisées exclusivement pour la gestion des réservations, la communication et la réalisation des prestations.

Le traitement des données est effectué conformément à la **Loi fédérale sur la protection des données (nLPD)**.

De plus amples informations figurent dans la Politique de confidentialité.

Acceptation des conditions

En prenant rendez-vous, le propriétaire confirme avoir lu et accepté les présentes Conditions générales de toilettage.