

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION

Les présentes conditions générales de prestation sont conclues entre :

**L'entreprise « Aux petits soins des Pattounes »**, domiciliée 21 rue Claude Debussy 67116 REICHSTETT, **gérante Mme BILGER Anne-Sophie** Entrepreneur Individuel,

N°SIRET : 982 129 736 00012

N°SIREN : 982 129 736 RM 67

Mail : [auxpetitssoinsdespattounes@gmail.com](mailto:auxpetitssoinsdespattounes@gmail.com)

Téléphone : 07 57 82 21 24

et toute personne souhaitant s'adresser pour une prestation de services auprès de cette entreprise.

## **1. Présentation des prestations**

- La visite/garde avec promenade comprend :
  - Vérification de l'état général de l'animal
  - Si besoin, renouvellement de la nourriture et de l'eau
  - En fonction de l'animal : nettoyage du bac à litière/de la cage, balayage de la litière projetée...
  - Nettoyage des accidents que l'animal a pu occasionner pendant l'absence de son propriétaire
  - Les soins (suivi d'un traitement, brossage, hygiène des yeux...) selon les indications du client et au vu de la prescription du vétérinaire
  - Câlins et jeux avec l'animal
  - Promenade autour du quartier, sur la terrasse ou jardin en fonction de la demande du client et selon l'animal
  - Prestations annexes gratuites selon la demande du client
  - Envoi de messages au client comprenant un résumé, des photos et/ou vidéos

**L'administration de médicament se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par un vétérinaire.**

Le temps de présence varie selon la durée choisie dans le contrat.

- La promenade seule autour du domicile ou hors du secteur du domicile :

La promenade consiste à se rendre au domicile du client pour prendre le chien et l'emmener se balader pendant la durée définie dans le contrat de prestation. Elle est effectuée en laisse ou en longe avec collier ou harnais, et muselière pour les chiens de catégories.

La durée de promenade autour du domicile (rue, champs, forêt en fonction du lieu d'habitation) varie de 30 min à 1h selon les capacités physiques de l'animal, et suivant la demande du client.

Il est également possible de faire la promenade hors du secteur du domicile à la demande du client en prenant la voiture du Pet Sitter pour s'y rendre. Il faudra prévoir dans le temps de la prestation, la durée de trajet et le temps de promenade, minimum 1h, durée à définir ensemble.

Les sachets plastiques pour les déjections des chiens peuvent être fournis par le client et/ou par le Pet Sitter.

- Prestations annexes à la demande du client, définies dans le contrat :
- Gratuites et comprises dans le temps de visite :  
Ouverture et fermeture des volets, aération du logement, relevé du courrier, arrosage des plantes, aspirateur ou balayage des projections de litière ou des poils.

**Il faut donc en prendre compte dans la durée de la prestation car je suis là en priorité pour votre animal.**

## **2. La pré-visite**

Elle est obligatoire et payante (**règlement à effectuer avant**) pour tout nouveau client sur rendez-vous au domicile de celui-ci. Elle dure en général de 30 à 50 min.

- Elle permet de :
- Faire connaissance avec le client
- Rencontrer l'animal, son espace de vie, ses habitudes
- Remplir les fiches de renseignements de l'animal et du client (si non remplies au préalable)
- Etablir le contrat de prestation et signer les CGP (2 exemplaires)
- Effectuer le paiement de l'acompte ou la totalité du règlement (en espèce avoir l'appoint ou par virement)
- Montrer les éléments nécessaires concernant le domicile (fermeture porte, fenêtres, volets, alarme...)
- Remettre les clés, si un double est disponible

**A la fin de la pré-visite, la Pet Sitter se réserve le droit de refuser le contrat.**

Pas de nécessité de pré-visite pour les anciens clients, sauf en cas de nouvel animal ou de déménagement. **Si nécessité d'une nouvelle pré-visite, celle-ci sera également payante.**

## **3. Remise et restitution des clés**

**Si la Pet Sitter doit se déplacer pour la remise ou la restitution des clés en dehors de la pré-visite, le déplacement sera payant.**

Il est possible de déposer ou de venir récupérer les clés chez la Pet Sitter directement.

**En cas de non remise des clés en mains propres, si celles-ci sont à récupérer dans un endroit particulier (autour du logement), dans la boîte aux lettres ou dans un autre endroit, la responsabilité du client est engagée. Il ne pourra donc pas engager la responsabilité de la Pet Sitter en cas de perte de celles-ci.**

#### **4. Obligations de la Pet Sitter**

- Assurer la sécurité et la santé de l'animal
- Donner des nouvelles de l'animal au client
- Tenir informé le client en cas d'urgence liée à l'animal pendant la garde
- Mener jusqu'à la fin du contrat la prestation
- Restituer les clés du domicile
- Ne divulguer aucune information à un tiers concernant le client

#### **5. Obligations du client**

- Le client s'engage à mettre à disposition :
  - Des clés en état de fonctionnement, le code d'accès du logement et toutes informations pour entrer au domicile
  - Le carnet de santé  
Si chiens de catégories en + : la muselière et les papiers de détention...
  - Le matériel de l'animal (laisse, collier, sachets de déjections, jouets...), ainsi que de la nourriture, litière en quantité suffisante pour toute la durée du contrat, les produits d'entretiens pour le nettoyage des cages, du bac à litière, gamelle..., et les produits d'hygiène : brosse...
  - La caisse de transport pour les chats et NAC en cas d'urgence.
  - Si traitement à donner, les médicaments avec l'ordonnance à jour du vétérinaire.
- Le client s'engage à :
  - Signaler tout problème de santé de l'animal et tout risque sanitaire si l'animal est porteur d'une maladie contagieuse.
  - Autoriser la Pet Sitter à faire des achats nécessaires au bon déroulement de la prestation de garde (en l'absence du propriétaire sur une période de plusieurs jours) en cas de quantité insuffisante de nourriture, de litière, de produits d'hygiène et d'entretien.
  - A procéder à la fin de la prestation aux remboursements des frais de vétérinaire non prévus en cas d'urgence et/ou les achats ainsi que les frais de déplacements, au vu des justificatifs transmis (tickets de caisse, factures).
  - Avertir si une tierce personne est en possession d'un autre trousseau de clé et/ou est amenée à se rendre au domicile du client pendant la durée de la prestation
  - Prévenir la Pet Sitter en cas de changement de la date de retour, et donc de prolongation de la prestation, sous réserve de disponibilité de la Pet Sitter.
- Urgences :
  - En cas de doute sur l'état de santé de l'animal ou de blessure, le client donne l'autorisation à la Pet Sitter de faire le nécessaire pour contacter et/ou amener l'animal chez son vétérinaire ou le vétérinaire de garde.
  - Les frais, le temps de déplacement, ainsi que l'attente chez le vétérinaire seront à la charge du client.
  - A la fin de la prestation, le client devra rembourser les frais avancés par la Pet Sitter sur présentation de la facture.

## **6. Chiens de catégorie**

L Pet Sitter prend en charge les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie et déclare être en possession de l'attestation d'aptitude, et avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle incluant les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie auprès de l'assureur HISCOX (ORUS).

## **7. Droit à l'image**

Une demande d'autorisation sera à cocher sur le contrat pour autoriser la Pet Sitter à prendre des photos/vidéos des animaux, ainsi que pour les diffuser sur le site internet et/ou les réseaux sociaux.

**Si refus du client, aucune photo et/ou diffusion ne sera faite. Dans ce cas, les photos/vidéos de l'animal seront prises uniquement pour donner des nouvelles au client.**

**Si autorisation, la Pet Sitter ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse des photos de l'animal par un tiers.**

## **8. Renouvellement ou prolongation d'une prestation de services**

Le client a la possibilité de demander le renouvellement ou la prolongation d'une prestation de services. **La Pet Sitter se réserve le droit d'y donner suite ou non selon ses disponibilités.**

Si acceptation, un nouveau contrat n'aura pas besoin d'être réalisé, le renouvellement ou la prolongation pourra se faire par une confirmation écrite (devis).

## **9. Tarif et modalités de paiement**

Les tarifs appliqués sont consultables sur le site internet <https://auxpetitssoinsdespattounes.fr> ou sur demande, et ne sont pas soumis à la T.V.A conformément à l'article 293B du Code général des impôts.

**Les règlements peuvent s'effectuer en espèce (prévoir l'appoint) ou par virement.**

**Aux petits soins des Pattounes se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment.**

**Pour les contrats annuels, le client sera prévenu 1 mois avant de ces changements.**

Bien entendu les tarifs affichés lors de la signature du contrat seront ceux appliqués au client pour les prestations prévues dans le mois lors de la signature de celui-ci.

- Le client devra régler la prestation de la manière suivante :
  - Pour des visites/gardes occasionnelles sur plusieurs jours d'un animal pour absence totale de son propriétaire : **un acompte de 30% du montant total sera à régler au moment de la pré-visite, après la signature du contrat.**  
**Le restant du solde sera à régler au plus tard le jour avant le début de la prestation.**

En cas de frais annexes pendant la prestation (urgences vétérinaires, achats de nourriture...), une facture détaillée sera remise à la fin du contrat au client. **Celle-ci devra être réglée au retour du client.**

- Pour des visites et/ou promenades occasionnelles avec des dates bien définies, sans absence totale du propriétaire, **un acompte de 30% du montant total sera à régler au moment de la pré-visite, après la signature du contrat.**  
**Le restant du solde sera à régler au plus tard le jour avant le début de la prestation.**

En cas de frais annexes pendant la prestation (urgences vétérinaires...), une facture détaillée sera remise à la fin du contrat au client. **Celle-ci devra être réglée à la fin de la prestation.**

- Pour des visites et/ou promenades régulières à l'année, à la fin du mois le client recevra une facture détaillée de toutes les prestations effectuées y compris éventuellement les frais annexes s'il y a eu lieu : **la facture devra être réglée à la réception de celle-ci.**

## **10. Réservation**

Pour faire appel aux services d'Aux petits soins des Pattounes ou pour toutes informations complémentaires, vous pouvez prendre contact par téléphone, mail, Facebook ou formulaire de contact se trouvant sur le site internet : <https://auxpetitssoinsdespattounes.fr>

**Un devis gratuit et sans engagement sera alors établi et transmis par mail.**

Si le devis vous convient, il faudra le signer et un rendez-vous pour effectuer la pré-visite sera fixé.

En cas de modification de la réservation, il est nécessaire d'en informer rapidement la Pet Sitter.

## **11. Rétraction/Annulation**

- Annulation d'une réservation : **d'après l'article L221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un délai légal de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter du jour de la signature du contrat.** Passé le délai légal de rétractation, l'acompte de 30% ne sera pas remboursé au client, sauf en cas de force majeure.  
Ce droit de rétraction ne peut donc pas s'appliquer pour toute prestation réservée dans un délai inférieur à 14 jours à compter de la signature du contrat.
- En cas d'annulation de la part de la Pet Sitter, le client sera remboursé en intégralité.

## **12. Litiges**

Les présentes conditions générales de prestation sont soumises au droit français.

En cas de litiges, le client non professionnel peut avoir recours gratuitement à un médiateur en vue de la résolution à l'amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Nom du service de médiation souscrit par Aux petits soins des Pattounes : SNPCC CM2C

Site internet : [www.mediateurprofessionchienchat.fr](http://www.mediateurprofessionchienchat.fr)

En cas de recours en justice, la compétence exclusive est réservée aux tribunaux et régie par le droit français.

## **13. Assurances**

Aux petits soins des Pattounes déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle, valable pendant toute la durée du contrat y compris pour les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie, ainsi qu'une protection juridique **auprès de HISCOX (ORUS).**

#### **14. Modification des conditions générales de prestation**

**Aux petits soins des Pattounes se réserve le droit de modifier ses conditions générales de prestation à tout moment.**

Dans ce cas, Aux petits soins des Pattounes s'engage à informer le client de toutes modifications.

Les deux parties devront signer un avenant au contrat et les changements interviendront dans un délai de 1 mois à compter de la signature de celui-ci.