

Conditions Générales de Services

Article 1 : Régime de l'entreprise

Les présentes conditions générales de vente définissent les relations commerciales entre Frédéric AUMARD (sous l'entité commerciale *La patte Caennaise*) domicilié au 18 Rue Clos Herbert 14000 Caen, micro-entrepreneur, n° SIREN : 42359061100012, et de son client dans le cadre de prestations de services pour les animaux de compagnie : chats, chiens et NAC (promenades canines, garde à domicile, garde en pension et éducation canine). Toutes prestations accomplies impliquent l'adhésion sans réserve de l'acheteur au Conditions Générales de Vente de Prestations de Services.

Article 2 : Agréments

Obtention le09/ 2022 de l'ACACED (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques) n°

Article 3 : Présentation de la prestation de service

La Patte Caennaise assure la prise en charge de votre animal de compagnie à votre place.

Toutes prestations se compose d'une pré-visite, les visites et la restitution des clés en fin de période.

Promenades Simples

Les prestations de promenade pour chien consistent à se rendre à votre domicile pour emmener votre chien en promenade selon les horaires définis dans le contrat de prestation de service.

Ce service comprend :

- La promenade.
- Eau et nourriture à disposition pour le l'animal.

NB : aucune balade en liberté ne sera pratiquée. Les chiens sont systématiquement baladés en laisse. La loi n°83.629 du 12 juillet 1983 dispose que dans les lieux publics, ou ouverts au public, les chiens doivent être tenus en laisse.

Garde à domicile

La prestation de garde à domicile consiste à venir au domicile du client pour prendre en charge votre animal. Ce service comprend :

- Eau et nourriture à disposition.
- Le nettoyage ou remplacement de la litière (chat).
- Promenades (chien)
- Un temps de présence auprès des animaux pour des jeux et/ou les câlins.
- Les soins d'hygiènes* et/ou soins santé**.

Garde en pension

La prestation de garde en pension consiste à prendre en charge votre l'animal dans l'habitat du Pet-Sitter au 18 Rue Clos Herbert à Caen. Ce service comprend :

- Eau et nourriture à disposition
- Le nettoyage ou remplacement de la litière (chat).
- Promenades (chien)
- Un temps de présence auprès des animaux pour des jeux et/ou câlins.
- Les soins d'hygiènes* et/ou soins santé**.

*Soins d'hygiènes : nettoyage des yeux, des oreilles et brossage du poils

** Soins santé : prise de médicament sous prescription du vétérinaire

Article 4 : Supplément de prestations

Des services annexes gratuites sont proposés lors de la signature du contrat tels que :

- Le suivi en ligne ou par SMS,
- La collecte du courrier
- L'ouverture et fermeture des volets
- L'arrosage et taille des fleurs et plantes

Article 5 : Engagements, obligations et responsabilités du client

1. Avant la prestation

Le Client s'engage à :

- Tout animal doit être sevré pour bénéficier des prestations.
- Ce que son animal soit en bonne santé et à nous signaler tout problème de santé.
- Que l'animal soit vermifugé et traité contre les parasites (puces, tiques).
- A tenir informer de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.
- Avertir si une tierce personne est en possession d'un jeu de clé et/ou est amenée à se rendre au domicile du client pendant la durée de la prestation.
- Le Client atteste posséder une assurance habitation ainsi qu'une assurance responsabilité civile pour les dommages causés par son animal.

La patte Caennaise se réserve le droit d'administrer un vermifuge et/ou un antipuce à l'animal et de le facturer au client avec son accord. *La patte Caennaise* accepte de s'occuper des animaux non vaccinés à la seule condition que ceux-ci n'aient jamais accès à l'extérieur. Le client reconnaît en confiant son animal au Pet-Sitter que la garde d'un animal dont le comportement est en partie imprévisible, empêche d'exercer sur lui un contrôle permanent et absolu.

Le Client s'engage à mettre à la disposition :

- Un jeu de clés en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile.
- Le nom d'une personne à contacter en cas de problème.
- Le carnet de santé à jour et la carte d'identification de chaque animal.
- Les coordonnées du vétérinaire de l'animal.
- Une cage de transport.
- Une quantité de nourriture, de litière, des produits d'hygiène et d'entretien suffisante pour la prestation.
- Pour les chiens, un collier et une laisse en bon état ainsi que des sacs permettant de ramasser les déjections.
- L'ordonnance et les médicaments pour l'animal si besoin.

En cas de besoin, le client donne tous pouvoirs au Pet-Sitter pour prendre les mesures nécessaires afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez son vétérinaire ou un vétérinaire de garde si son état de santé semble l'imposer. Les frais vétérinaires et de déplacement seront à la charge du Client et devront être remboursés sur présentation de la facture correspondante.

La patte Caennaise se réserve le droit de ne pas utiliser le matériel mis à disposition si jugé défectueux ou inappropriée en termes de sécurité, le matériel de l'entreprise sera alors utilisé. Durant la prestation, si les animaux à garder manquent de litière ou de nourriture, le Pet-Sitter se chargera d'acheter la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des gardes. Dès le retour du client, tous les frais doivent être remboursés par le client, sur présentation des justificatifs.

2. Après la prestation

Le Client s'engage à :

- Confirmer son retour au Pet-Sitter, par SMS, et ainsi valider la fin de la prestation.

Article 6 : Engagements, obligations et responsabilités du Pet-Sitter

Frédéric Aumard (Pet-Sitter) ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature survenant à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client durant la prestation. La responsabilité du Pet-Sitter est limitée aux instructions et informations fournies par le client, si celles-ci s'avèrent fausses ou erronées, le Pet-Sitter se dégage de toute responsabilité. Le Pet-Sitter s'engage à contacter le client si l'animal venait à tomber malade ou se blesser durant la prestation, mais ne saurait en être tenue pour responsable. En revanche, la responsabilité du Pet-Sitter pourra être engagée en cas de négligence avérée ou de détériorations accidentelles pouvant survenir lors de l'accomplissement de sa prestation, pour cela *La patte Caennaise* atteste posséder une assurance responsabilité civile. *La patte Caennaise* s'engage à ne divulguer aucune information à un tiers concernant le client.

Article 7 : Assurances et Responsabilités

La patte Caennaise déclare avoir souscrit à une assurance civile professionnelle couvrant tout dommage que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. Le client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile.

La patte Caennaise s'engage à la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du client, aucune pièce du logement ni aucun objet autres que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne sera utilisés.

La patte Caennaise ne peut être tenue responsable des dommages de toute nature survenue à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client.

La patte Caennaise décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, etc.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.).

En cas de traitement médical d'un animal, l'administration de médicaments se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par un vétérinaire. **La patte Caennaise** ne peut pas être tenue pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.

La patte Caennaise ne saurait être en aucun cas responsable de toute maladie, accident ou dégradation de l'état de santé de l'animal, lorsque la cause est antérieure à son séjour et révélée lors de celui-ci ou postérieurement.

La patte Caennaise ne pourra notamment être tenu responsable des maladies suivantes : Péritonite Infectieuse Féline (PIF), FIV (« sida du chat »), Leucose, certaines formes chroniques de coryza, insuffisances rénales ou hépatiques, teigne, maladie de Carré, hépatite, Toux du Chenil, Parvovirose, Leptospirose, maladie de Lyme, que ces pathologies apparaissent pendant ou après le séjour. **La patte Caennaise** ne saurait ainsi être responsable :

- D'une blessure accidentelle causée par la circulation de l'animal dans les différents endroits de la maison et l'usage des jouets mise à sa disposition
- D'une blessure accidentelle causée par un autre animal (si celui-ci a accès à l'extérieur), malgré le soin mis par **La patte Caennaise** à surveiller les animaux.

La patte Caennaise s'engage à informer son client dans les meilleurs délais de tout incident survenu à son domicile (dégradation, maladie qui nécessite la visite chez un vétérinaire). Dès la fin du contrat de services à la date indiquée et convenue, le propriétaire redevient pleinement responsable de son animal. Les frais de vétérinaire et autres frais (transport, médicaments) seront intégralement à la charge du client qui s'engage à les rembourser dès son retour, sur présentation des justificatifs (le montant avancé sera soumis à un plafond de 250 €, somme auquel Frédéric AUMARD ne pourra plus avancer les frais, il conviendra dès lors au client de trouver une solution de règlement avec le vétérinaire). Un montant sera éventuellement facturé pour le déplacement et le temps supplémentaire. Un total des frais supplémentaires sera mentionné sur la facture définitive (urgences, manque de nourriture/litières, remise des clés...). Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera signalé. Le Client ne pourra en aucun cas tenir **La patte Caennaise** responsable en cas de perte ou de vol des clés remise dans le cadre de la prestation. Ainsi, certaines maladies peuvent être présentes depuis des mois, voire des années dans l'organisme de certains animaux, sans pour autant que celui-ci en affiche les signes cliniques. Plus généralement, **La patte Caennaise** ne saurait être responsable de l'état de santé de l'animal lorsque celui-ci est sans aucun lien avec la présence de l'animal en garde.

Article 9 : Pré-visite et remise des clés

Pour tout nouveau Client, le Pet-Sitter effectue une pré-visite obligatoire à domicile.

Cette pré-visite intervient une seule fois dans la vie du Client sauf en cas de déménagement ou après une période de deux ans sans intervention. Elle permet :

- D'avoir un premier contact avec le client et ainsi remplir une fiche de renseignements client.
- D'avoir un premier contact avec l'animal, de connaître ses besoins particuliers, ses habitudes et ainsi remplir une fiche de renseignements concernant l'animal.
- Donner les instructions écrites concernant la prestation à réaliser (dates d'exécution de la prestation, conditions particulières et prestations supplémentaires souhaitées par le client et acceptées par le Pet-Sitter).
- De répondre aux différentes interrogations du client.
- De remettre un jeu de clés en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile.

Tous ces renseignements permettront d'établir et de signer, s'il y a accord, un contrat de prestation de service établi en deux exemplaires et remis en fin de pré-visite. Une fiche de liaison avec les spécificités

(traitements médicaux, quantité de nourriture...) sera remplie et devra être présente au domicile pendant la période de garde. Les consignes peuvent être données oralement lors de la pré-visite ou par écrit ultérieurement (mail ou note laissée en évidence au domicile par exemple).

Les clés du domicile doivent être remises à Frédéric AUMARD lors de la pré-visite et vérifiées avec le propriétaire. Les informations à caractère personnel recueillies par Frédéric AUMARD sont nécessaires pour effectuer un devis, une réservation ou pour gérer dans les meilleures conditions le séjour de votre animal. Le client peut conformément à la loi informatique et libertés accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, s'opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation à des fins commerciales auprès de Frédéric AUMARD. Ce service est facturé 10 euros. Il est réalisé sur rdv à votre domicile. Aucune prestation ne sera effectuée sans ce service. *La patte Caennaise se réserve le droit de refuser la prestation après la pré-visite. Le cas échéant, seul le règlement de cette visite sera retenu et par conséquent le reste remboursé au propriétaire.* La restitution du jeu de clé au Client s'effectuera à la fin de la prestation de service lors de la facturation. Cette remise ne s'effectuera qu'en main propre. Le Pet-Sitter n'acceptera pas de déposer des clés chez un tiers ou dans une boîte aux lettres.

Article 10 : Réservation

Le Client souhaitant bénéficier de la prestation de service de *La patte Caennaise*, la réservation peut s'effectuer par l'intermédiaire d'un mail : lapattecaennaise@gmail.com ou d'un appel téléphonique au 06 32 30 05 27. Un devis gratuit et sans engagement sera établi et transmis par mail. En cas d'accord, ce devis, valable 30 jours, devra être retourné signé ou validé par mail dans ce délai. Un acompte de 50% du total du devis sera demandé et encaissé dès réception et remboursable sous conditions. Dès l'acceptation du devis et des CGV, chacune des parties s'engage à collaborer d'une façon honnête et responsable. Il est rappelé que le client dispose d'un délai légal de 7 jours ouvrés pour exercer son droit de rétractation (L121-20 du Code de la consommation). Ce droit ne peut cependant plus être exercé si la prestation commence, avec l'accord du client, avant la fin du délai (L121-20-2). La première visite à domicile ou le cas échéant la pré-visite pour un nouveau client marque le début de la prestation de service.

Article 11 : Annulation, retour anticipé ou poursuite de la prestation

En cas d'annulation de la prestation par le Client avant la pré-visite, aucune prestation ne sera facturée. En cas d'annulation de la prestation par le Client entre la pré-visite et avant l'exécution de la prestation, l'acompte de 50% du montant total de la prestation versés lors de la pré-visite, restera définitivement acquis au Pet-Sitter. En cas de retour anticipé (avant la date prévue au contrat de prestation de service) :

- Le Client s'engage à en informer le Pet-Sitter le plus tôt possible.
- L'acompte de 50% du montant total de la prestation versés lors de la pré-visite, restera définitivement acquis au Pet-Sitter.
- Une facture définitive sera établie en fonction des visites effectuées. Si celle-ci est inférieure au montant de l'acompte, aucun remboursement ni avoir ne sera effectué.
- Le Pet-Sitter sera libre d'accepter ou non cette demande.
- La prestation sera effectuée aux mêmes conditions établies lors du contrat initial et facturée en supplément suivant le tableau des tarifs de prestation.

En cas d'annulation de la prestation par le Pet-Sitter entre la pré-visite et avant l'exécution des prestations, le montant de l'acompte, versé lors de la pré-visite sera remboursé. Dans ce cas, aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être réclamée au Pet-Sitter.

Article 12 : Force majeure

La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée si la non-exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGS découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil. Nous sommes une pension familiale professionnelle, vivant en couple dans un appartement de 40 M2, sans animaux de compagnie pour justement nous consacrer uniquement à votre animal dans un esprit familial. Malgré toute notre attention et notre tendresse envers votre animal, si votre chat ne mange pas sa gamelle pendant plusieurs jours, nous vous appellerons pour voir ce que l'on peut faire avant votre retour. Nous ne pourrions accepter un chien non sociable ou pour le bien-être de tous. Ainsi, en cas de problème majeur qui surviendrait avec votre compagnon (fugue, agressivité, destruction, morsure ou griffure, ...), vous êtes tenu de le récupérer au plus vite, ou de le faire récupérer par une personne de votre choix le jour-même. Le cas échéant celui-ci pourra être déposé dans le chenil le plus proche, en box, à vos frais. La totalité du séjour réservé restera dû et aucun remboursement n'aura lieu,

en cas de départ forcé à la suite d'un souci de comportement, ayant bloqué une place de pension pour votre compagnon.

Article 13 : Tarifs et Paiement

Les tarifs de prestation de service sont présentés sur le site internet www.lapattecaennaise.fr et ne sont pas soumis à la T.V.A. Ces tarifs sont susceptibles de modifications étant entendu que le montant figurant au tableau des tarifs de prestation est le seul applicable à la signature du contrat de prestation. La facture définitive établie en fin de période prend en compte les prestations qui n'auraient pas été initialement prévues mais dont la charge incombe contractuellement au client.

Le Client devra s'acquitter de la prestation de service de la manière suivante :

- Lors de la pré-visite, après avoir signé le contrat de prestation de service, le client devra verser 50% du montant total de la prestation (acompte).
- En fin de prestation de service, une facture définitive du montant total de la prestation sera établie incluant les prestations exceptionnelles décrites dans les articles des CGS et dont la charge incombe au client.

La patte Caennaise accepte le règlement : par CB, par virement, par paypal et par espèces (prévoir l'appoint). Le règlement s'effectue au moment de la pré-visite à hauteur de 50% de la totalité de la prestation. Une facture sera établie en fin de prestation remise lors de la post visite ainsi que le reste dû. Une facture complémentaire sera établie en cas d'extras supplémentaires à la demande expresse du client pendant la durée de la prestation choisie (déplacements non prévus par le contrat, vétérinaire par exemple, coupe de griffe, administration d'un traitement).

Article 14 : Retard de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations réalisées, une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal sera dû si la facture définitive n'est pas réglée à sa date d'échéance. Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En sus des indemnités de retard, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Articles 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce).

Article 15 : Imprévu du prestataire

En cas d'absence imprévue (maladie...), Frédéric AUMARD se charge de trouver un éventuel remplaçant avec accord du client. Le client peut également reporter la prestation ultérieurement ou bien demander l'annulation du contrat de prestation de service.

Article 16 : Litige

Les présentes conditions générales de Service sont soumises à la loi française. En cas de contestation, les tribunaux sont seuls compétents, le texte en langue française du présent règlement faisant foi.

Article 17 : Propriété Intellectuelle

La patte Caennaise demandera au client l'autorisation pour prendre des photos des animaux gardés pour diffuser sur le site internet, comme références pour sa promotion commerciale. En cas de refus du client, aucune photo ne sera diffusée sur le site. En cas d'autorisation, *La patte Caennaise* ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photographie de l'animal par un tiers.

Article 18 : Loi informatique et liberté

Conformément à l'article 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client disposera d'un droit de rectification, de modification et de suppression des données qu'il aura communiquées au prestataire *La patte Caennaise*.

Article 19 : Tribunal compétent

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal judiciaire de CAEN.

Tribunal judiciaire - 11, rue Dumont d'urville CS 45257 - 14052 CAEN CEDEX 4

Tél : 02 50 10 13 00 - Mail : accueil-caen@justice.fr

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h15 à 12h15 et de 13h15 à 16h45