



Conditions Générales de Services

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

Agréments et assurances – Obtention le 09/12/2022 de l'ACACED (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques) n°2022/8adc-542c. **La patte Caennaise** a souscrit une assurances responsabilité civile professionnelle auprès de la société HISCOX Assurances pour son activités de garde d'animaux et pet-setting sous le N°HSXIN320011043A. Pour des raisons d'assurance et de réglementation, Nous ne prenons pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie (mâle uniquement).

Présentation des prestations :

- **Promenades canines (courte ou longue)** : La prestation consiste à se rendre au domicile du client pour promener votre chien en promenade dans le cadre du contrat de prestation.
- **Garde à domicile** : La prestation consiste à se rendre au domicile du client pour prendre en charge l'animal dans le cadre du contrat de prestation.
- **Garde en pension** : La prestation consiste à prendre en charge l'animal dans au 18 Rue Clos Herbert à Caen dans le cadre du contrat de prestation.
- **Supplément de prestations** : Des services annexes gratuites sont proposés lors de la signature du contrat tels que : envoi de photo, suivi par sms ou par mail durant la durée de la garde, la collecte du courrier, l'ouverture et fermeture des volets, l'arrosage et taille des fleurs et plantes.

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.

Demande de prestations – Elle doit se faire préféablement au 15 jours avant le début de la prestation, toute demande d'urgence sera néanmoins étudiée. Elle doit être effectuée soit par téléphone, par mail ou par le formulaire de contact du site internet. Après confirmation de **La patte Caennaise** de sa disponibilité de réaliser la prestation aux dates demandées, accompagné d'un devis si nécessaire. **La patte Caennaise** et le client se mettent d'accord sur la date et l'heure de la pré-visite ou du rendez-vous de remise de clés et de signature du contrat.

Pré-visite et acceptation des prestations – La pré-visite est un rendez-vous préalable entre tout nouveau client durant lequel nous répondons aux questions du client et recueillons des informations nécessaires au bon déroulement de la prestation choisie, notamment en remplissant la fiche de renseignement de l'animal. Cette pré-visite est gratuite.

- Si le client accepte les prestations il doit signer le contrat. Le client doit alors nous remettre les clés de son domicile. La pré-visite est obligatoire s'il accepte les prestations et signe le contrat.
- Si le client fait de nouveau appel à **La patte Caennaise** pour des prestations se déroulant à la même adresse, dans les mêmes conditions et pour le même animal de compagnie, la pré-visite n'est pas nécessaire. Dans ce cas uniquement, le client devra prendre rendez-vous pour la remise des clés, le client et **La patte Caennaise** conviendront de la date et du lieu ensemble, par téléphone ou mail. Dans ce cas, Le contrat sera produit en double exemplaire.

Pour la garde en pension, après accord avec le devis personnalisé, un rendez-vous en recommandé afin de visiter la pension et expliquer son fonctionnement au client.

Conditions Générales de Services

Tarifs applicables et devis – Les tarifs applicables aux prestations de *La patte Caennaise* sont portés à la connaissance du client avant toute intervention via le site internet ou via un devis édité gratuitement à la demande du client et sans engagement. Le devis est valable 15 jours, durant lequel le client pourra choisir de contracter ou non. *La patte Caennaise* se réserve le droit de changer ses tarifs à tout moment et sans préavis pour faire évoluer son offre. Le tarif appliqué pour la facturation sera celui en vigueur au moment de la réservation. Tous les dimanches et les jours fériés sont majorés : (1^{er} janvier, 1^{er} avril, 1^{er} mai, 8 mai, 9 mai, 20 mai, 14 juillet, 15 août, 1^{er} novembre, 11 novembre, 25 décembre). Un tarif à l'heure est proposé pour la demi-journée ou pour une demande spéciale. Les tarifs 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.

Réduction de prix – Le client peut bénéficier de réduction en fonction du nombre d'animaux à garder ou de la régularité des gardes commandés. (Ex. 1^{er} chien = plein tarif, 2^{ème} chien = 20 % du tarif).

Déplacement supplémentaire – *La Patte Caennaise* se déplace uniquement à vélo électrique ou en bus et tram (réseau Twisto). Nos déplacements sont gratuits mais dans les limites de la ville de Caen, Hérouville Saint-Clair, Fleury sur Orne Cormeilles le royal et Ifs. Dans le cas où les clés n'ont pas pu nous être remises lors de la pré-visite pour un nouveau client ou lors du rendez-vous de remise des clés pour un Client, le client devra nous les remettre ultérieurement pendant un second rendez-vous et se rendre au 18 Rue clos Herbert à Caen. De même en cas d'annulation des prestations par le client, si *La patte Caennaise* doit restituer les clés au Client, il devra se déplacer lui-même.

Paiement – Le règlement des prestations peut s'effectuer : en espèces, virement bancaire et Carte Bancaire, **les chèques bancaires ne sont pas acceptés**. Nos services doivent être payés en début de prestation. La tarification se fait à la journée (pas à la nuitée) ; toute journée entamée est dû.

- Si le montant de la prestation est inférieur à 100 €, doit être réglée en intégralité.
- Si le montant de la prestation est supérieur à 100 €, un acompte de 50% est demandé à la signature du contrat. Les 50% restants seront dû en début de la prestation.

À la fin de la prestation, une dernière facture peut être envoyée au client pour reprendre également les éventuels frais imprévus que *La patte Caennaise* aura avancés durant la prestation.

En cas de retard de paiement des sommes dues par le client, des pénalités de retard au taux annuel de 12 % sur le montant impayé seront dus de plein droit, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que nous serions en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € (C. Com. art. D441-5). Les pénalités de retard sont calculées à compter du lendemain de la date d'exigibilité de la facture, et ce jusqu'à paiement complet des sommes dues. En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, *La patte Caennaise* se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la prestation en cours.

Annulation, rétractation – Conformément à l'article 221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours, à compter de la signature du contrat. L'acompte sera remboursé au client dès que possible dans un délai maximum de 14 jours. Ce droit ne peut cependant plus être exercé dès lors que la prestation a débuté (articles L121-20 et L121-20-2 du code de la consommation). Passé ce délai, la signature du client aura valeur d'engagement et la partie qui souhaiterait y renoncer devra le faire conformément aux dispositions : Toute annulation doit être formulée au plus vite par appel audio mais aussi par écrit, (mail ou d'un courrier postal). Pour toute annulation effectuée dans un délai inférieur de 15 jours avant la date de début du contrat, 50% du montant total sera retenu. Pour toute annulation ou modification faite 48h avant le début du contrat ou pendant la période du contrat la somme totale doit être payée. Une annulation à l'initiative de *La patte Caennaise* après signature du contrat de garde et avant l'exécution des prestations entraîne le remboursement de l'acompte, dans un délai de 14 jours maximum. Dans ce cas, aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être réclamée au Pet-Sitter.

Conditions Générales de Services

Limites d'intervention – *La patte Caennaise* se réserve le droit de refuser ou cesser la prestation convenue si :

- Si les conditions de travail risquent de mettre en danger notre sécurité ou celle d'autrui.
- Si la demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.
- Si l'animal ne se laisse pas approcher, présente des troubles d'agressivité, un comportement anormal ou des pathologies lourdes.
- Si l'animal est un chien de catégorie 1 dits « chien dangereux »
- Si l'animal nécessite des injections d'insuline ou toute autre piqûre, cela étant considéré par la loi comme un acte vétérinaire.
- Si le client fait preuve de brutalité et de violence sur son animal.
- Si le client ne s'engage pas à mettre à disposition tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.
- Si le client a fourni une ou plusieurs informations inexactes

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans ces cas, aucun remboursement des frais versés à *La patte Caennaise* ne pourra être réalisé. Aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le client. Le client devra récupérer le jour même ses animaux à ses frais. Dans le cas contraire, le client autorise *La patte Caennaise* à les placer en pension, dans un refuge ou une association à ses frais.

Obligations et engagements de *La Patte Caennaise* – **Le Pet-Sitter** doit mettre tous les moyens qu'il dispose pour assurer les prestations de service et s'engage à :

- Faire preuve de respect et de bienveillance envers les animaux confiés et toujours veiller à leur bien-être, leur santé, leur hygiène et leur sécurité.
- Effectuer toutes les prestations incluses dans le contrat concernant les animaux et éventuellement le domicile du client ou en pension. Concernant les soins, seuls les soins basiques (tels que la prise de médicaments, vermifuge, antiparasitaire...) seront prodigués selon les prestations choisies et à condition que l'animal se laisse manipuler.
- La plus grande confidentialité concernant les informations personnelles du client et son domicile. Aucune pièce du logement ni aucun objet autre que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne sera utilisé. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera immédiatement signalé.
- 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.

La patte Caennaise 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. Notre responsabilité 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.

La patte Caennaise décline toute responsabilité en cas de décès de l'animal en cours de la garde sans lien direct avec son fonctionnement. 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.

Conditions Générales de Services

Obligations du Client – Lors de la pré-visite et de la signature du contrat, le Client s'engage à déclarer toutes les caractéristiques de son animal : caractères, habitudes, etc.

Les animaux confiés à nos soins doivent obligatoirement être identifiés (tatouage ou puce), en bonne santé et vaccinés.

Les vaccins doivent être à jour contre les maladies suivantes :

- Chats : TCL + Chlamydiophilose, soit Typhus, Coryza, Leucose et Chlamydiophilose
- Chien : CHPPiL, soit Maladie de Carré, Hépatite de Rubarth, Parainfluenza et Leptospirose

La Patte Caennaise ne pourra 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, que ces pathologies apparaissent pendant ou après la durée du contrat. Le Client doit fournir les coordonnées de son vétérinaire attitré.

Les traitements antipuces et vermifuge doivent également être à jour. Si cela n'est pas le cas, **La Patte Caennaise** ne pourra être tenu responsable d'une infestation de parasites et se réserve le droit d'administrer un vermifuge ou un antipuce à l'animal et de le facturer au client. **La Patte Caennaise** se réserve aussi le droit de refuser la garde d'un animal non traité.

- **Le client doit fournir le carnet de santé de l'animal et tout autre document le concernant.**
- Le client doit couvrir son animal par sa Responsabilité Civile et assurer son domicile pour les dommages causés par l'animal et plus généralement avoir une assurance couvrant son domicile.
- Il doit signaler obligatoirement tout problème de santé et informer si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.
- En cas de maladie, le client doit fournir l'ordonnance établie par le vétérinaire ainsi que la quantité suffisante de médicaments pour toute la durée de la garde.
- La cage, la nourriture, la litière, les friandises, la brosse, le peigne, les paniers, les jouets, la laisse, le harnais, le collier et tout autre matériel jugé utile au confort de l'animal sont à la charge du client.
- Celui-ci doit veiller avant son départ à laisser le matériel à disposition et en quantité suffisante. De même, le matériel pour l'entretien et de nettoyage des litières ou ramassage des déjections.

La Patte Caennaise doit également disposer de la cage, caisse ou sac de transport de l'animal, déjà monté et avec tous les accessoires, ainsi que d'une serviette, en cas de déplacement de l'animal (urgence médicale). En cas de manque, la société **La Patte Caennaise** fera l'avance nécessaire afin d'assurer les soins de l'animal et le client remboursera sur présentation de la facture les frais engagés.

Le client est informé que le non-respect de ces obligations pourra entraîner un refus de garde par **La Patte Caennaise**, qui jugera ne pas être en mesure d'effectuer les prestations à un niveau de qualité adéquat. Dans ce cas, aucun remboursement des frais versés à **La Patte Caennaise** ne pourra être réalisé.

Urgence vétérinaire dans le cadre de la prestation – En cas de blessure, de maladie ou de doute sérieux sur l'état de santé de l'animal dans le cadre de la prestation, le client donne son accord total et irrévocable pour que son animal de compagnie soit examiné par le vétérinaire référent. Le client, ou la personne désignée sera immédiatement avisé et informé de l'état de santé de leur animal. S'ils ne sont pas joignables, celui-ci donne tout pouvoir à **La patte Caennaise** pour faire soigner l'animal auprès du vétérinaire en prenant les mesures d'urgence dans l'intérêt vital de l'animal, et ce sans accord préalable. A son retour, sur présentation de la facture, le client remboursera les frais médicaux et autres frais (transport, médicaments...) engagés par **La patte Caennaise**, ainsi qu'un tarif de 12 €/heure en fonction du temps passé.

Conditions Générales de Services

Retour anticipé ou poursuite de la prestation – Dans tous les cas, le client s'engage à en informer le Pet-Sitter au le plus tôt possible. En cas de retour anticipé : Si celle-ci est inférieure au montant de l'acompte, aucun remboursement ni avoir ne sera effectué. Si le client rentre plus tard que prévu, **La patte Caennaise** 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'impossibilité **La patte Caennaise** pourra faire appel à un autre Pet Sitter ou pourra placer l'animal en pension, dans un refuge ou une association, aux frais du client.

Conformément à l'article 453,511-11 et 521-1 du Code Pénal, tout animal non repris de la pension 7 jours après la date prévue et sans manifestation de son propriétaire, sera considéré comme abandonné. **La Patte Caennaise** prendra les dispositions nécessaires (placement SPA, associations, refuges...) sans aucun recours possible. Une plainte sera systématiquement déposée à l'encontre du client, pour abandon d'animal – Art 521-1 du Code Pénal. Le solde du séjour reste entièrement dû.

Assurances et responsabilités – **La patte Caennaise** décline toute responsabilité en cas de décès de l'animal en cours de la garde sans lien direct avec son fonctionnement. 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.

La patte Caennaise ne peut être tenu responsable des dommages de toute nature survenus à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client et se dégage sa responsabilité de toutes dégradations causées par l'animal au domicile du client pendant la période où il lui a été confié : griffures, souillures, objets cassés, meubles dégradés, etc. notre rôle consiste dans ce cas à nettoyer ces surfaces afin d'éviter d'autres dégradations ultérieures ou nuisances (odeurs...).

La patte Caennaise n'est pas responsable en cas de blessure ou de maladie de l'animal ou décès, se déclarant pendant l'absence de ses propriétaires, ou à leur retour. La garde d'un animal n'équivaut pas au transfert de propriété de celui-ci et décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, chatière non bloquée, ou toute autre habitude ne contribuant pas à sa mise en sécurité.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.).

En cas de traitement médical d'un animal, **La patte Caennaise** s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et 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 peut être tenu pour responsable pour toute effraction causée par un tiers dans le domicile et des vols ou dégradations occasionnés et ne peut être tenu pour responsable pour tout incendie ou catastrophe naturelle intervenu dans le domicile et des dégâts causés par l'incendie ou les intempéries.

Dans le cadre de la prestation, si **La patte Caennaise** est amenée à utiliser du matériel présent au domicile du client, celui-ci devra être mentionné dans le contrat. Le client ne peut tenir **La patte Caennaise** pour responsable d'une panne sur un de ces appareils.

17) 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.

18) Fin de prestation et restitution des clés – Dès la fin de la prestation à domicile à la date indiquée et convenue, le propriétaire redevient pleinement responsable de son animal. Nous remettons les clés du domicile au client à son retour et en mains propres lors d'un rendez-vous à convenance réciproque. **La patte Caennaise** n'acceptera pas de déposer des clés dans une boîte aux lettres ou chez un tiers que le client ne pourra être effectuée.

Conditions Générales de Services

19) Confidentialité – Les parties s’engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale, écrite ou visuelle, quelle qu’elle soit et quel qu’en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu’après son échéance.

20) Propriété intellectuelle – Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et relatifs au site internet sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de **La patte Caennaise**. Il est interdit de reproduire, exploiter, re diffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement ces éléments, sous quelque forme que ce soit (version papier, informatique), et ce quelle que soit la langue, sans notre accord explicite et formel.

21) Droit à l’image – Dans le cadre de la promotion de son activité, **La patte Caennaise** est susceptible de diffuser des photos/vidéos des animaux de ses Clients et leurs témoignages sur ses médias personnels : site internet, réseaux sociaux, supports papiers... L’autorisation de publication sera demandée au Client sur la fiche de renseignement de l’animal. En cas de refus, aucune photo et vidéo de l’animal ne sera publiée. En cas d’autorisation, **La patte Caennaise** ne peut être tenu responsable en cas d’utilisation frauduleuse de la photo/vidéo de l’animal par un tiers.

22) Loi applicable – Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre **La patte Caennaise** et le Client sont soumis au Tribunal compétent statuant en droit français. 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

23) 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**.

24) Acceptation des conditions générales de services – Dès l’acceptation et la signature du contrat, le client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et implique une acceptation sans réserve par le client de celles-ci. Elles seront mises à sa disposition en même temps que le contrat et sont disponibles sur notre site internet.