



La Patte Caennaise
Pet Sitting

Partez serein, on s'occupe de votre loulou !



Conditions Générales de Services

Applicables au 1er décembre 2022

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 assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la société HISCOX Assurances pour son activité de garde d'animaux et pet-sitting sous le N°HSXIN320011043A.

Présentation des prestations :

- **Promenades canines** : Cette prestation consiste à se rendre chez le client pour promener le chien et le ramener à son domicile.
- **Garde à Domicile** : Cette prestation consiste à faire des visites quotidiennes chez le client pour s'occuper de l'animal.
- **Garde en pension** : Cette prestation consiste à s'occuper l'animal dans le cadre de la pension.
- **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.

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 préférablement 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, sur la disponibilité de réaliser la prestation aux dates demandées, **La patte Caennaise** réalisera un devis si nécessaire. Le client et le pet sitter 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 et sans engagement. **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. Un devis gratuit et sans engagement sera établi et transmis par mail. En cas d'accord, ce devis, valable 5 jours ouvrables, devra être retourné signé ou validé par mail dans ce délai. Dès l'acceptation du devis et des CGV, chacune des parties s'engage à collaborer d'une façon honnête et responsable.

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). Une réduction peut s'appliquer lors de long séjour en pension (Ex. 1^{er} mois = plein tarif, 2^{ème} mois = - 20% du tarif).

Déplacement – *La Patte Caennaise* se déplace 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, Cormelles 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 ou 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 due.

- 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 remis au client pour reprendre également les éventuels frais imprévus que *La patte Caennaise* aura avancés durant la prestation.

Annulation, rétractation - 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 écrit, (mail ou courrier postal) uniquement. 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. En cas d'annulation de la prestation à l'initiative de *La patte Caennaise* après signature du contrat et avant l'exécution des prestations entraînent 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.

Il est rappelé que le client dispose d'un délai légal de 7 jours (pour la garde en pension) et 14 jours (pour la garde à domicile) 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.

Remise et restitution des clés -La remise d'un jeu de clé devra s'effectuer par le Client au moment de la pré-visite ou lors de la prestation « remise de clés et/ou signature de contrat ». Cette remise ne s'effectuera qu'en main propre. 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 se réserve le droit d'imposer des plages horaires. Le pet sitter n'acceptera pas de déposer des clés chez un tiers ou dans une boîte aux lettres.

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 présente des troubles d'agressivités, un comportement anormal ou une pathologie lourde.
- Si l'animal est un chien de catégorie 1 dits « chien dangereux »
- Si l'animal nécessite des actes et soins vétérinaires (injections d'insuline).
- Si le client fait preuve de brutalité et de violence sur son animal.
- Si le client ne met pas à disposition les moyens nécessaires pour la réalisation de la prestation.
- Si le client a fourni une ou plusieurs informations inexactes

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans ces cas, aucun remboursement des frais versés 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, *La patte Caennaise* les placera en 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 veiller toujours 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 tenue 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.

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 tenue 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.
- 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 le nettoyage des litières ou ramassage des déjections.

En cas de manque, **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 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.

Retour anticipé ou poursuite de la prestation – Dans tous les cas, le client s'engage à en informer le Pet-Sitter au 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.

Conditions Générales de Services

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.

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.

Confidentialité – Les parties s'engagent réciproquement à respecter une politique de secret et de discrétion professionnelle dans le cadre de cette collaboration, et ne pourront fournir d'informations à caractère privé ou non-public concernant l'autre partie. En cas de différend, les parties restent tenues par cette obligation de secret professionnel et de discrétion, et violent le présent contrat s'ils ont un discours public de nature à porter préjudice à l'autre partie en cause.

Propriété intellectuelle et 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 : site internet, réseaux sociaux, supports papiers... L'autorisation de publication sera demandée au Client. En cas de refus, aucune photo et vidéo de l'animal ne sera publiée. En cas d'autorisation, *La patte Caennaise* ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photo/vidéo de l'animal par un tiers. Les éléments fournis par *La patte Caennaise* dans le cadre de ses prestations restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de *La patte Caennaise*. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. La cession des droits d'images consentie par le client est valable pour 10 ans à compter de son autorisation écrite. L'exploitation des supports concernés par le droit à l'image est restreinte à l'Union européenne. Les photos et vidéos sont la propriété de la *La patte Caennaise*. Le partage des photos et vidéos au client pour le suivi de la prestation est compris dans la prestation.

Conditions Générales de Services

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

Loi informatique et liberté – Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès de la *La patte Caennaise*, afin de trouver une solution adaptée. En cas de différend, le Client peut librement le signaler à la CNIL. La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter de la première obtention de ces derniers.

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.



18 Rue Clos Herbert - 14000 Caen - Tél : 07 45 12 35 60
lapattecaennaise@gmail.com - www.lapattecaennaise.fr
Siret : 423 560 611 00038