



Conditions Générales de Prestation

Marie Gauthier – Entreprise individuelle (EI)

**Services professionnels pour animaux de compagnie
et équidés**

La prestation se compose de la pré-visite, des visites et de la restitution des clés en fin de période.

Dans le cadre de son activité, la pet-sitter exercera les actions suivantes :

- Prendre en charge l'animal ;
- Subvenir à ses besoins ;
- Veiller à son bien-être.

Il est convenu que le propriétaire de l'animal rémunère la pet-sitter pour son service de visite en fonction des tarifs en vigueur au moment de la réservation.

En cas d'empêchement de réalisation de sa garde, la pet-sitter sera tenue d'en aviser le propriétaire dans un délai de 7 jours précédant le début de la garde. En cas d'empêchement en cours de prestation, la somme due sera calculée au prorata des prestations effectuées jusqu'à la date d'empêchement. La pet-sitter orientera le client vers d'autres professionnels en pet-sitting ou associations animales.

Il est rappelé que le client dispose d'un délai légal de 7 jours francs 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). Toute demande d'annulation par le client, en dehors de ce droit de rétractation, sera soumise aux conditions d'annulation et de remboursement mentionnées dans les CGP présentes.

REMISE ET RESTITUTION DES CLÉS

Le mode de remise et de restitution des clés généralement admis est en mains propres. La remise des clés a lieu pendant la pré-visite. Des frais kilométriques sont facturés pour tout déplacement supplémentaire.

Toute demande de restitution de clés à un tiers, dans une boîte aux lettres, à l'extérieur du logement, ou laissées à l'intérieur du logement devra être formulée par écrit (SMS, mail, lettre manuscrite). La pet-sitter ne serait dans ce cas pas tenue responsable des éventuelles conséquences provoquées par l'option choisie.

PHOTOGRAPHIES

La pet-sitter peut réaliser des clichés/vidéos des animaux du client durant la prestation sauf si celui-ci le refuse, auquel cas le client devra le notifier par écrit (mail ou mot manuscrit avec signature).

S'il accepte, la pet-sitter pourra alors reproduire les images réalisées à des fins promotionnelles sur son site Internet ainsi que sur tout autre support de communication.

Seules les photos représentant des animaux pourront être utilisées librement par la pet-sitter. Aucune mention pouvant porter atteinte à la vie privée du client ne pourra accompagner l'image publiée.

OBLIGATIONS DU CLIENT

Si l'animal gardé se révèle agressif ou présente tout comportement anormal rendant la visite impossible, la pet-sitter pourra résilier l'accord qui la lie au client. Dans ce cas, le client devra récupérer le jour-même ses animaux à ses frais. Si cela n'est pas possible, les animaux seront placés dans une pension pour animaux, une association ou une famille d'accueil aux frais du client. **Il est en outre rappelé au client que la pet-sitter n'accepte pas de chiens de catégories 1 et 2.**

Le client doit fournir en quantité suffisante :

- la nourriture ;
- les accessoires de toilettage et produits d'hygiène ;
- le traitement médical éventuellement prescrit ;
- les jeux ;
- tout matériel nécessaire au bon fonctionnement des visites (laissez, brosses, litières...) ;
- tout équipement nécessaire pour garantir une température ambiante adéquate (idéalement entre 18 et 24 degrés), ainsi que tout dispositif permettant de maintenir l'animal dans des conditions confortables (chauffage, climatisation/ventilateur, bouillottes, objets rafraîchissants, etc.).

Le client autorise la pet-sitter à utiliser raisonnablement les appareils de chauffage ou de climatisation présents au domicile pour ajuster la température, si nécessaire.

En cas de besoin, le client donne tout pouvoir à la pet-sitter pour faire les achats nécessaires au bon déroulement de la prestation. Les frais engendrés seront intégralement remboursés par le client (produits achetés + frais de déplacement) et feront l'objet d'une facturation en fin de prestation.

Le client s'engage à informer la pet-sitter :

- de l'état de santé des animaux confiés (voir paragraphe « santé de l'animal ») ;
- de la présence ou de passages d'une personne tierce (femme de ménage, voisin, famille, ami, etc.) pendant la durée de la prestation ;
- de la présence éventuelle de caméras de surveillance.

Le client devra également mettre à disposition de la pet-sitter :

- le carnet de santé de l'animal ;
- une caisse ou un sac de transport ;
- un double de clés qui fonctionne ainsi que tout code d'accès nécessaire pour entrer dans l'habitation ;
- les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence ;
- les coordonnées du vétérinaire habituel de l'animal, le client autorisant cependant expressément la pet-sitter à conduire l'animal chez un autre vétérinaire si besoin.

OBLIGATIONS DE LA PET-SITTER

La pet-sitter s'engage à exécuter la prestation commandée avec le plus grand soin et en prodiguant ses meilleurs efforts pour garantir la bonne exécution de la mission qui lui aura été confiée. Le propriétaire de l'animal devra indiquer tout ce qui concerne son animal (soins médicaux, habitudes alimentaires, habitudes de vie, etc.) par écrit dans le document d'informations rempli par la pet-sitter, lors de la pré-visite.

La pet-sitter s'engage, si elle rencontre des difficultés avec l'animal lors de la garde, à prévenir immédiatement le propriétaire.

En cas d'urgence vétérinaire, la pet-sitter est autorisée par le client à conduire l'animal malade :

- auprès du vétérinaire recommandé par le propriétaire de l'animal (voir plus haut – si aucun vétérinaire n'a été préalablement conseillé, il pourra être choisi par la pet-sitter elle-même) ;
- auprès du vétérinaire de garde si le vétérinaire habituel n'est pas disponible ;
- auprès des services vétérinaires les plus proches du lieu de garde, en cas de danger grave encouru par l'animal et nécessitant une intervention médicale immédiate.

La pet-sitter est donc autorisée par le client à engager les frais vétérinaires estimés nécessaires à la bonne santé et la sauvegarde de l'animal.

Le propriétaire de l'animal s'engage à rembourser intégralement les frais médicaux avancés par la pet-sitter (vétérinaire, pharmacie, déplacement).

Le propriétaire de l'animal déclare être joignable par téléphone durant la réalisation des visites. Si le propriétaire de l'animal n'est pas joignable durant la réalisation des visites, il confie toute décision concernant l'animal à la personne désignée par écrit à la pet-sitter. La pet-sitter devra obtenir un accord téléphonique du propriétaire de l'animal ou de la personne à contacter en cas d'urgence avant d'engager des frais médicaux (exception faite d'un danger grave encouru par l'animal, nécessitant une intervention médicale immédiate).

SANTÉ DE L'ANIMAL

Le client s'engage à donner toutes les informations concernant l'état de santé de l'animal à la pet-sitter, qui se réserve le droit de refuser d'assurer la prestation. La pet-sitter se réserve notamment le droit de refuser une prestation pour un animal dont le pronostic vital est incertain, qui demanderait des soins médicaux lourds ou relevant uniquement de la compétence d'un vétérinaire, ou qui serait atteint d'une maladie contagieuse.

La pet-sitter peut accepter d'entretenir les animaux malades uniquement si la maladie a été diagnostiquée par un vétérinaire et qu'un traitement adéquat est mis à sa disposition.

La vaccination de l'animal est obligatoire afin de limiter tout risque de transmission de maladies. De plus, le client s'engage à ce que l'animal soit correctement vermifugé et traité contre les parasites. La pet-sitter ne pourra pas être tenue pour responsable si ces traitements n'ont pas été effectués.

La pet-sitter ne saurait être tenue pour responsable si l'animal se blesse ou tombe malade pendant la prestation. Le client donne, dans ce cas, tout pouvoir à la pet-sitter pour faire soigner son animal le plus rapidement possible en le conduisant chez un vétérinaire.

TARIFS ET FACTURATION

Les tarifs en vigueur sont indiqués par la pet-sitter avant le début de la prestation, par l'envoi d'un devis et/ou échange écrit préalable à la prestation (mail, SMS). La pet-sitter se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant dans la grille tarifaire le jour de la réservation sera le seul applicable au client.

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.

Pour toute demande de garde de dernière minute (moins de 24h à l'avance), un supplément sera également facturé, en plus du tarif de la prestation et des éventuels frais kilométriques.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement du montant total de la prestation s'effectue en une seule fois par virement bancaire sur le compte bancaire de la pet-sitter indiqué dans le devis, ainsi qu'à **la date indiquée dans le devis**.

Le montant total de la prestation peut **exceptionnellement être réglé en deux fois** sur accord expressément conclu par écrit (mail ou SMS) par les deux parties pour chaque prestation. Dans ce cas :

- 60% du montant total doit être versé à la pet-sitter au plus tard 48h avant la date du début de la prestation ;
- les 40% restants sont à payer au plus tard 48h avant la date de fin de la prestation.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard s'appliquent :

- Une pénalité de **10 % du montant total dû** sera appliquée si le paiement n'est pas reçu dans un délai de **4 jours suivant la date de paiement indiquée sur le devis**.
- Si le paiement demeure impayé après un délai de **7 jours suivant la date de paiement indiquée sur le devis**, une **majoration de 15 %** du montant total dû sera ajoutée.
- En cas de **relance administrative**, des **frais supplémentaires de 5 €** pourront être facturés pour couvrir les frais de suivi administratif.

Les pénalités de retard mentionnées ci-dessus s'appliquent **de plein droit**, sans qu'il soit nécessaire d'adresser un rappel préalable.

Le montant facturé pourra être ajusté en fin de période si des prestations supplémentaires ont été réalisées. En cas d'annulation, veuillez-vous référer au paragraphe suivant.

ANNULATION, ANTICIPATION OU POURSUITE DE LA PRESTATION

1) Annulation par le client

À compter de la validation du devis par le client (accord mail/SMS ou retour du devis signé), toute demande d'annulation devra être formulée par écrit à la pet-sitter (mail, SMS, courrier postal) et pourra faire l'objet d'une facturation, qu'elle soit totale ou partielle.

Les frais d'annulation, correspondant au montant total ou partiel des visites initialement prévues, sont calculés à partir de la date d'annulation.

- **En cas d'annulation de la prestation par le client 7 jours calendaires avant la date de la première prestation, 30% du montant total de la prestation seront dus par le client à la pet-sitter.**
- En cas d'annulation de la prestation par le client entre 7 et 3 jours calendaires avant la date de la première prestation, 40% du montant total de la prestation seront dus par le client à la pet-sitter.
- En cas d'annulation de la prestation par le client entre 3 jours et 1 jour calendaire(s) avant la date de la première prestation, 50% du montant total de la prestation seront dus par le client à la pet-sitter.
- **En cas d'annulation de la prestation par le client le jour de la première prestation, 60% du montant total de la prestation seront dus par le client à la pet-sitter.**
- **Si l'annulation par le client a lieu entre le jour de la première prestation et la moitié de la prestation, 70% du montant total de la prestation seront dus par le client à la pet-sitter.**

Si l'annulation par le client a lieu entre la moitié de la prestation et la date de fin de la prestation, les prestations dues seront calculées au prorata des prestations réalisées par la pet-sitter jusqu'à la notification écrite de l'annulation par le client.

Dans tous les cas, le prix de la pré-visite sera facturé en sus si elle a eu lieu.

2) Retour anticipé

En cas de retour avant la date de la dernière visite prévue et si la prestation a déjà démarré, le client devra en informer la pet-sitter le plus tôt possible. Dans ce cas, les prestations effectuées restent dues et celles non encore effectuées sont soumises aux conditions d'annulation précisées au paragraphe précédent.

3) Poursuite de la prestation

Si la prestation doit se poursuivre au-delà des dates initialement prévues, le client s'engage à prévenir la pet-sitter. Selon ses disponibilités, la pet-sitter pourra accepter ou refuser la demande du client. En cas de poursuite de la prestation, celle-ci sera effectuée aux mêmes conditions que le contrat initial et fera l'objet d'une facturation des prestations effectuées en sus.

4) Annulation à l'initiative de la pet-sitter

Toute annulation de prestation à l'initiative de la pet-sitter entraînera le remboursement au client des prestations non encore réalisées. Aucune demande de dommages et intérêts ne saurait, dans ce cas, être formulée à l'encontre de la pet-sitter.

RESPONSABILITÉ

La pet-sitter a une obligation de moyens et non de résultats. La responsabilité de la pet-sitter ne saurait être recherchée en cas de :

- Informations erronées ou manquantes de la part du propriétaire.
- Fugue ou accident de l'animal lié à un accès libre à l'extérieur (absence de clôture...).
- Force majeure (maladie du pet-sitter, catastrophe naturelle, etc.).

La responsabilité de la pet-sitter ne saurait être recherchée en dehors des visites effectuées ou si des désagréments sont occasionnés par la présence ou le passage d'une tierce personne ayant accès au domicile du client pendant la prestation.

Le client s'engage à s'assurer que l'animal se trouve bien à l'intérieur du logement lors de son départ. **La pet-sitter ne pourra être tenue pour responsable en cas de disparition ou de blessure d'un animal ayant accès à l'extérieur durant son absence (balcon, cour, jardin, etc.).**

Le client atteste avoir souscrit à une assurance de responsabilité civile pour les dommages causés par l'animal. Il atteste également avoir assuré son habitation. Toute information erronée donnée par le client entraînera une décharge de toute responsabilité pour la pet-sitter.

MÉDIATION À LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de litige non résolu entre le client et la pet-sitter, le client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

La pet-sitter a désigné **MEDIAVET** comme entité de médiation.

- Adresse du site internet du médiateur : <https://mediavet.net>

- Convention n° MEDIAVET-FP-25-5163

Avant de saisir le médiateur, le client doit impérativement avoir formulé une réclamation écrite à la pet-sitter.

GARANTIES

La pet-sitter s'engage à respecter l'anonymat de ses clients et la confidentialité de leurs coordonnées.

La pet-sitter est assurée en responsabilité civile et professionnelle. En cas de fausse déclaration ou omissions volontaires de la part du client quant à son animal, les assurances contractées ne sauraient être mises en œuvre.

Les présentes conditions générales ne sont valables que pour les parties mentionnées, et sont soumises au droit du pays où les visites se réalisent.

LITIGES

En cas de litige entre le client et la pet-sitter qui ne pourrait pas être résolu via le service de médiation à la consommation, le tribunal compétent sera celui dont dépend la commune du domicile de la pet-sitter.