

## CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS Les Patounes Heureuses (EI)

### ➤ Désignation de la prestation

« Charlene Pennec, Les patounes heureuses », propose à ses service de garde de chats à domicile par des visites journalières (Le nombre étant défini à la signature du contrat).

### ➤ Pré- Visites

Pour tout nouveau client la pré-visite est obligatoire, elle aura lieu à son domicile afin de :

- Faire connaissance avec le client et créer un lien de confiance,
- Rencontrer l'animal,
- Prendre connaissance des habitudes et besoins de l'animal ou des animaux à prendre en charge,
- Établir le contrat de garde décrivant la prestation,
- Effectuer le paiement de l'acompte,
- Récupérer le double des clés du domicile du client.

Suite à la pré-visite, "Charlene Pennec, Les Patounes Heureuses", se réserve le droit de refuser la garde si:

- Les Patounes Heureuses juge de ne pas être en mesure d'assurer une prestation dans de bonnes conditions.
- L'animal ne possède pas son carnet de santé
- L'animal est sous traitement nécessitant des injections
- L'animal est non identifié ou atteint d'une maladie grave et/ou contagieuse.

- Les chats à conduites agressives et craintifs sont acceptés.

### ➤ Les visites

Durant les visites, Les Patounes Heureuses s'engage à tenir les principes suivants, pour tout animal et tous les contrats (en fonction des animaux et à la demande du client):

- Pour vos animaux

- Réapprovisionnement de nourriture et d'eau fraîche
- Nettoyage des accidents que l'animal a pu faire
- Nettoyage de la litière
- Brossage, hygiène des yeux et/ou des oreilles
- Administration de médicaments si l'animal est OK (sous ordonnance du vétérinaire si traitement d'une maladie),
- Câliner l'animal et jouer avec lui s'il est joueur et consentant.
- Sortir les chats si ceux-ci ont le droit de sortir ; si sorties sur un balcon, celui-ci doit être sécurisé.
- Envoi de photos et de nouvelles de l'animal quotidiennement.

- Pour votre domicile

Les Patounes Heureuses propose d'autres services gratuitement, ils sont à définir lors de la prévisite et mentionner sur le contrat:

- Relever votre courrier,
- Arroser vos plantes intérieures,
- Ouvrir et fermer vos volets, - Aération de votre domicile.

● Cinq formules sont proposées :

- 30 minutes de visite par jour
- 45 minutes de visite par jour
- 60 minutes de visite par jour
- 30 minutes de visite deux fois par jour - 45 minutes de visite deux fois par jour

Le descriptif complet des services proposés par le Prestataire peut être consulté sur le site <https://lespatounesheureuses.com>

### ➤ Les tarifs et les modalités de paiement

Les tarifs en vigueur sont consultables sur le site <https://www.lespatounesheureuses.com/tarifs-visites-et-zones-d-intervention>

Les Patounes Heureuses se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que le prix affiché lors de la réservation sera celui appliqué au client.

Du fait du statut d'auto-entrepreneur et conformément à l'article 293B du Code général des impôts, la TVA est non applicable.

Si les animaux manquent de litière ou de nourriture pour terminer la garde, Les Patounes Heureuses achètera la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites. Dès le retour du client, tous les frais doivent être remboursés par le client, sur présentation des justificatifs.

La durée de la garde, des prestations exécutées ainsi que les tarifs sont mentionnés sur le présent contrat de garde de chats à domicile. Les tarifs s'entendent nets en euros.

Le montant total à régler se compose du prix de base plus d'éventuelles options payantes.

Il n'y a aucun frais de gestion ni de dossier.

La nourriture, la litière ainsi que les fournitures (panier, gamelles, jouets, produits de soins...) sont à la charge du client.

La quantité de distribution de la nourriture sont communiquées par le client.

Le client a la possibilité de demander un devis gratuit par mail.

Celui-ci est valable 1 mois concernant le prix des prestations, mais ne réserve pas la période pour laquelle la garde devrait avoir lieu.

### ➤ Modalités de paiements

La facture de la période de garde sera à régler en amont avant le premier jour de garde (au plus tard 5 jours avant la garde), au delà de 80€ il y a possibilité d'effectuer le règlement en plusieurs fois à condition que le règlement soit de 100% en amont du début de la prestation.

En cas de non respect des conditions de paiement, Les Patounes Heureuses se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la prestation de garde en cours.

A la fin des services, une facture détaillée reprenant les frais de garde et les éventuels imprévus (urgences, manque de nourriture/litières...) sera remise au client, ainsi que les clés de son domicile.

La facture doit être réglée dans son intégralité, soit en chèque, soit en espèces (prévoir l'appoint), soit par virement bancaire.

Les éventuels imprévus doivent être réglés dans les temps, soit au à la restitution des clés.

Si le client ne respecte pas les modalités de paiement, Les Patounes Heureuses se réserve le droit de mettre fin au contrat et de refuser toutes futures gardes.

## ➤ Obligations du client

Le client s'engage à mettre à la disposition :

- Le carnet de santé à jour et la carte d'identification de chaque chat
- Le sac de transport pour chat (en cas d'urgence).
- Le matériel nécessaire pour l'entretien des litières
- Une quantité de nourriture suffisante pour la durée de la prestation
- Les coordonnées du vétérinaire, ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en cas de besoin
- L'ordonnance et les médicaments pour l'animal si besoin.
- Tout animal doit avoir minimum 6 mois pour bénéficier des prestations.

Le client s'engage à procéder au remboursement des frais dès son retour. Le client s'engage à signaler tout problème de santé et assure que l'animal est vermifugé et traité contre les parasites (puces, tiques). Si cela n'est pas le cas, Les Patounes Heureuses ne pourra être tenue pour responsable d'une infestation de parasites et se réserve le droit d'administrer un vermifuge et/ou un antipuce à l'animal et de le facturer au client.

Le client s'engage à tenir Les Patounes Heureuses informé de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.

## ➤ Droit et délais de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif, sous réserve qu'il n'y ait pas eu un commencement de réalisation de la Prestation à sa demande.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client particulier pourra, avant l'expiration du délai de quatorze jours :

Adresser une déclaration écrite par courrier avec accusé réception à l'adresse postale du Prestataire, en utilisant le modèle proposé ci-après.

Pour la version courrier papier, le Prestataire tient à la disposition de ses Clients un modèle de formulaire de rétractation rédigé comme suit :

Expéditeur :

Nom et prénom

Adresse, Code postal, Ville

Date de signature du devis/contrat :

Numéro de facture :

Destinataire :

Charlene Pennec (EI) – Les Patounes Heureuses

145 rue d'Allonville, 44000 Nantes

Fait à ..., le ...

### ➤ Propriété Intellectuelle

Les Patounes Heureuses demandera au client l'autorisation pour prendre des photos des animaux gardés pour diffuser sur le site internet et/ou sur les réseaux sociaux, comme références pour sa promotion commerciale.

En cas de refus du client, aucune photo ne sera diffusée.

### ➤ Contrat et facturation

La pré-visite/première rencontre est obligatoire et facturée, cette dernière n'engage aucune des parties. Elle permet un premier contact avec l'animal avant l'absence de son gardien et facilite ainsi les visites à venir. Elle sera facturée aussi si il y a nouveau lieu de vie, ainsi qu'un nouvel animal.

La pré-visite sera facturée avec ou sans engagement.

Le contrat prendra effet le jour même de la signature des deux parties.

En cas d'annulation de la garde émanant de « Charlene Pennec, Les patounes heureuses », le client se verra rembourser la prestation.

En cas d'annulation de la garde émanant du gardien du chat , celui-ci ne se verra pas rembourser l'acompte s'il y en a eu un.

En cas d'annulation de la garde émanant du gardien de l'animal 2 semaines avant le premier jour de garde, le séjour sera facturé à hauteur de 10% du montant initial.

En cas d'annulation de la garde émanant du gardien de l'animal 1 semaine avant le premier jour de garde, le séjour sera facturé à hauteur de 30% du montant initial.

En cas d'annulation de la garde émanant du gardien de l'animal 4 jours avant le premier jour de la garde, le séjour sera facturé à hauteur de 50% du montant initial.

En cas d'annulation de la garde émanant par le gardien de l'animal 2 jours avant le début de la garde, le séjour sera intégralement dû.

Un séjour raccourci à l'initiative des gardiens, pendant les vacances du chat, sera intégralement dû.

Pour toute prolongation de séjour, le gardien doit le signaler minimum 3 jours avant la fin de la prestation initiale.

### ➤ Responsabilités

« Charlene Pennec, Les patounes heureuses » est assurée avec le Crédit Mutuel sous le contrat I84029611.

« Charlene Pennec, Les patounes heureuses » ne peut être tenu responsable de tous dommages causés par l'animal dans l'habitation ou son lieu de vie hors des périodes de visites .

« Charlene Pennec, Les patounes heureuses » ne peut être tenu responsable en cas de fugue d'un animal ayant accès à l'extérieur ou ayant dégradé les clôtures du domicile de son gardien.

« Charlene Pennec, Les patounes heureuses » s'engage à respecter scrupuleusement le détail des prestations et à veiller au bien-être de l'animal.

Toutefois, « Charlene Pennec, Les patounes heureuses » ne pourra être tenu responsable en cas de maladie ou de décès accidentel pendant la durée du contrat.

En cas de problème ou maladie de l'animal, « Charlene Pennec, Les patounes heureuses » contacte immédiatement le propriétaire de l'animal pour l'en avertir.

Si besoin, et avec l'accord du client, l'animal sera conduit chez son vétérinaire .

Si le client n'est pas joignable et que la situation est urgente, il autorise « Charlene Pennec, Les patounes heureuses » à prendre les mesures nécessaires pour contacter le vétérinaire le plus proche ou faire venir le vétérinaire, les frais de déplacements ainsi que les frais vétérinaires (visites et médicaments) sont à la charge du client.

Le client s'engage à informer « Charlene Pennec, Les patounes heureuses » de l'état de santé de son animal à la signature du contrat lors de la pré-visite.

« Charlene Pennec, Les patounes heureuses » s'engage à ne pas transmettre les coordonnées de ses clients à un tiers. Ces données seront conservées uniquement par la cat-sitter soit Charlene Pennec.

### ➤ MEDIATION ET REGLEMENT DES LITIGES

Le client est invité à prendre contact avec le prestataire en cas de litige afin de trouver une solution à l'amiable. En cas de réclamation, le client devra envoyer un recommandé avec accusé de réception au prestataire en exposant les raisons de la réclamation. Le prestataire s'engage à répondre à la demande dans un délai de 15 jours après réception du dit accusé.

En cas de litige opposant la société à un particulier pour des besoins non professionnels, et conformément aux articles L611-1 à L616-3 du Code de la Consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. La saisine du médiateur est gratuite. Toutefois, le consommateur devra justifier d'avoir au préalable et par écrit, tenté de régler à l'amiable son litige avec le professionnel. Les modalités de saisine du médiateur sont disponibles sur le site :

<https://www.cm2c.net/> et ses coordonnées sont les suivantes : CM2C, 49 rue de Ponthieu 75008 Paris ; CM2C@CM2C.NET

Modifier le 01/01/2025

Fait en double exemplaires à ..... le .....

Signature du gardien du (des) chat(s):

Signature de Charlene Pennec,

Mention "Lu et approuvé"

Les patounes heureuses