

# CONDITIONS GENERALES DE CŒUR SUR PATTES

## Présentation de l'Entreprise

Cœur sur Pattes est une petite entreprise proposant des prestations de services à domicile pour les animaux de compagnie : chats, chiens, chevaux, rongeurs, et les nouveaux animaux de compagnie (gardes à domicile, visites à domicile, promenades).

Cœur sur Pattes propose ses services tout au long de l'année, pour prendre soin de vos animaux lors de vos absences et vous propose des visites régulières.

La gérante est : Mme BRUSSON Isabelle  
Siège social : 28 rue Emile Zola 30740 Le Cailar  
Email: coeursurpattes@outlook.fr  
tel: 06.87.55.03.07

Conformément à la réglementation, Mme BRUSSON Isabelle dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques :

- CETAC (Certificat d'Etudes Techniques de l'Animal de Compagnie) N°C-1270
- Contrat MACIF Multi garantie Activité Professionnelle n° 18327128 intercalaires P001
- Statut juridique d'auto-entrepreneur, SIRET N° 98038816900016
- Certificat Premiers Secours Canin et Félin

Pour des raisons d'assurance et de réglementation, Cœur sur Pattes ne prend pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie.

## Réservations

La réservation se fait téléphone, Email, Messenger (vous trouverez toutes les informations sur le Facebook car le site internet en cours de création).

Un devis gratuit et sans engagement est alors établi et vous est envoyé, ainsi que les conditions générales. Le devis est valable durant 72h, pendant lesquelles la réservation est prise en compte.

La réservation devient définitive lors de la réception de l'acompte de 30%.

En cas de modification de la réservation, il est nécessaire d'informer Cœur sur Pattes dès que possible. Lorsque vous aurez pris connaissance du devis et des conditions générales, Cœur sur Pattes pourra ensuite réserver les dates nécessaires pour les services et prendre rendez-vous pour la pré-visite.

### *Annulation d'une réservation :*

Le client dispose d'un délai légal de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation, mais 10€ seront demandés pour les frais de déplacements de la pré-visite. L'acompte sera remboursé au client dès que possible dans un délai maximum de 14 jours.

- Passé le délai légal de rétractation, l'acompte de 30% ne sera pas remboursé au client.
- Toute annulation faite après la signature du contrat l'acompte de 30% sera encaissé.
- 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 part de Cœur sur Pattes, le client sera remboursé en intégralité.

## Pré- Visites

Avant le départ du client, une pré-visite aura lieu à son domicile afin de :

- Faire connaissance avec le client et créer un lien de confiance,
- Rencontrer l'animal ou les animaux
- 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,
- Remplir les fiches de renseignements sur l'animal ou les animaux, signature en 2 exemplaires.
- Récupérer le double des clés du domicile du client\*.

\*Tout autre déplacement pour la remise des clés sera facturé 10€.

À la suite de la pré-visite, Cœur sur Pattes se réserve le droit de refuser la garde si :

- Cœur sur Pattes juge ne pas être en mesure d'assurer une prestation dans de bonnes conditions (Chien asocial, agressif et/ou craintif qui ne se laisse pas approcher\*).
- l'animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes
- les vaccins de l'animal ne sont pas à jours et/ou ne possède pas son carnet de santé (pour les chiens et chats),
- l'animal est non identifié ou atteint d'une maladie grave et/ou contagieuse. \* Les chats asociaux, agressifs et/ou craintifs sont acceptés.
- sur le séjour, l'espace entre 2 visites est supérieur à 24 h 00

## Les Visites

Durant les visites, Cœur sur Pattes 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 de la litière ou des cages
- Une désinfection hebdomadaire de la litière est effectuée pour les gardes de longue durée
- Brossage, hygiène des yeux et/ou des oreilles
- Administration de médicaments si l'animal est docile (et sous ordonnance du vétérinaire uniquement),
- Câliner l'animal et jouer avec lui s'il est joueur et consentant,
- Sortir les chiens à chaque visite pour diverses activités (Promenade 30 min environ, jeux ...)
- Envoi de photos et de nouvelles de l'animal par SMS ou par Email, à chaque visite.

Pour votre domicile Cœur sur Pattes propose d'autres services gratuitement, ils sont à définir lors de la pré-visite avec le client :

- Relever votre courrier
- Arroser vos plantes
- Ouvrir et fermer vos volets
- Aération de votre domicile
- Nourrissage poissons
- Nettoyage complet du lieu de vie de l'animal la veille de votre retour

### Les Promenades seules :

Pour la sécurité de l'animal et d'autrui, les promenades sont effectuées en laisse ou en longe. Des poches plastiques pour les déjections des chiens doivent être fournies par le propriétaire. Les promenades s'effectueront dans le secteur du domicile du client, aucun transport en voiture ne sera fait.

La durée des promenades varie en fonction des capacités physiques de l'animal, en général de 30min à 1h.

Tout matériel, nourriture et accessoires (laisse, brosse, balai...) doivent être fournis par le propriétaire.

### Les Tarifs et les Modalités de paiement :

Les derniers tarifs en vigueur sont consultables sur le Facebook de Cœur sur Pattes (en attendant la mise en ligne du site internet)

Le tarif pour la garde de plusieurs animaux sur le même domicile est sur devis.

Les tarifs sont majorés de 50% pour les jours du 25 décembre et du 1er janvier.

Cœur sur Pattes se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que le prix affiché lors de la commande 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, Cœur sur Pattes achètera la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites/gardes.

Un montant de 10€ sera facturé pour le déplacement. Dès le retour du client, tous les frais doivent être remboursés par le client, sur présentation des justificatifs.

En cas de maladie ou de blessure de l'animal durant la garde, le client sera immédiatement prévenu. S'il n'est pas joignable, celui-ci donne tout pouvoir à Cœur sur Pattes pour faire soigner l'animal auprès de son vétérinaire ou celui de garde.

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.

Les frais de déplacements aller-retour du domicile du client au vétérinaire s'élèvent à 20€ dans un rayon de 10km du domicile du client. Au-delà, 0.50€ sera facturé pour chaque kilomètre supplémentaire parcouru.

### *Modalités de paiements :*

Lors de la pré-visite, après signature du contrat, un acompte de 30% du montant total du devis sera demandé, en chèque, en espèces ou virement.

Cet acompte sera encaissé. A la fin des services, une facture détaillée reprenant également les frais 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.

### Délais de rétractation :

Conformément à l'article L121-20 du code de la consommation, le client dispose d'un délai légal de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation.

Lorsque le délai des 14 jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation ne peut cependant plus être exercé

dès lors que la prestation commence. Passé ce délai de rétraction et sauf en cas de force majeure, aucun remboursement de l'acompte versé ne sera effectué.

### Assurances et Responsabilités :

Cœur sur Pattes déclare avoir souscrit 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.

Cœur sur Pattes 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.

Cœur sur Pattes 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.).

L'administration de médicaments se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par un vétérinaire.

En cas de traitement médical d'un animal, Cœur sur pattes 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.

Cœur sur pattes 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. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera signalé.

### Obligations du client :

Le client s'engage à mettre à la disposition de Cœur sur Pattes :

- Le carnet de santé à jour et la carte d'identification de chaque animal (chat, chien)
- La boîte de transport pour chat et petit mammifère domestique (en cas d'urgence) - Le matériel nécessaire pour l'entretien des cages, litières...
- Pour les chiens : laisse, collier, sacs pour ramasser les déjections
- 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 être sevré pour bénéficier des prestations.

Le client s'engage à procéder au remboursement des frais dès son retour. Le client s'engage à nous 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, Cœur sur Pattes 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 Cœur sur Pattes informé de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.

### Propriété Intellectuelle :

Cœur sur pattes demandera au client l'autorisation pour prendre des photos des animaux gardés pour diffuser sur le site internet ou Facebook, comme références pour sa promotion commerciale. Aucune photo ne sera diffusée pendant l'absence physique du client à son domicile.

En cas de refus du client, aucune photo ne sera diffusée sur le site. En cas d'autorisation, Cœur sur Pattes ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photographie de l'animal par un tiers.