

# **Les conditions générales de services de** **Patounes&Co**

## **1. Caractéristiques du service**

Patounes&Co propose un service de garde pour animaux domestiques (chiens, chats, et NAC\*), comprenant des visites à domicile et/ou des promenades pendant l'absence des propriétaires. Ces prestations ont pour objectif de garantir le bien-être des animaux en minimisant leur ressenti de l'absence de leurs maîtres. Les services incluent notamment l'alimentation, l'hydratation, le nettoyage de leur environnement (litières, gamelles, etc.), les promenades, les jeux, les moments d'affection, ainsi que la continuité des soins nécessaires, le cas échéant.

\*NAC : Nouveaux Animaux de Compagnie (rongeurs, oiseaux, reptiles, etc.).

## **2. Engagements de la Petsitter et du Client**

La Petsitter s'engage à fournir ses services avec professionnalisme et à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour garantir leur qualité. Elle s'engage également à informer immédiatement le client en cas d'incidents concernant les animaux ou le domicile durant la prestation, et à transmettre des nouvelles quotidiennes sur l'état des animaux. La Petsitter se réserve le droit de refuser l'usage d'outils coercitifs ou de méthodes susceptibles de provoquer peur, douleur ou inconfort chez l'animal, tout en respectant les recommandations préalablement établies par le client. Par ailleurs, elle s'engage à préserver la vie privée du client et à veiller au bien-être de l'animal.

De son côté, le client s'engage à respecter les présentes Conditions Générales de Service et à fournir tous les éléments nécessaires au bon déroulement de la prestation (litière, nourriture, sacs à déjections, ainsi que tout autre matériel requis). Il doit maintenir une communication régulière avec la Petsitter pendant la garde et l'informer de son retour. Le client est tenu d'être transparent concernant l'état de santé et le comportement de ses animaux, ainsi que sur tout changement survenu avant le début de la prestation. Enfin, il doit signaler à la Petsitter tout dysfonctionnement au domicile susceptible d'entraver l'accomplissement de sa mission.

## **3. Responsabilité**

Patounes&Co décline toute responsabilité pour les dommages causés par l'animal à l'intérieur ou à l'extérieur de l'habitation pendant la période de garde, ainsi que pour tout préjudice causé à des tiers ou à leurs biens. En cas de fugue d'un animal ayant accès à l'extérieur ou d'un animal ayant endommagé les clôtures de son domicile, Patounes&Co ne pourra être tenue responsable.

Malgré l'engagement de respecter les prestations convenues et de veiller au bien-être de l'animal, Patounes&Co ne pourra être tenue responsable en cas de maladie ou de décès de l'animal durant la garde. En cas de problème de santé, le propriétaire sera immédiatement informé. Avec son accord, l'animal pourra être conduit chez le vétérinaire. En cas d'urgence et si le propriétaire est injoignable, Patounes&Co contactera le vétérinaire indiqué sur la fiche

de renseignement et transportera l'animal si nécessaire. Les frais de déplacement, fixés à 0,40€/km, ainsi que les frais vétérinaires (consultation, examens, médicaments), seront à la charge du client. Patounes&Co ne prend pas en charge l'avance de ces frais. Le client est donc tenu de prévoir les moyens de paiement nécessaires avant son départ (chèque, espèces, etc.). Par ailleurs, le client doit informer Patounes&Co de l'état de santé de l'animal lors de la signature du contrat et lors de la prévisite.

#### **4. Prévisite**

La prévisite est un rendez-vous préalable au domicile du client, obligatoire pour tout nouveau client ou pour les animaux inconnus de la Petsitter. Elle permet une première rencontre en douceur entre l'animal, ses propriétaires et la Petsitter. La remise des clés peut être effectuée lors de cette visite.

#### **5. Réservation d'une prestation**

Les réservations doivent être effectuées au moins 15 jours à l'avance pour garantir les disponibilités. Un devis gratuit et sans engagement est systématiquement établi pour chaque demande. La prévisite obligatoire pour les nouveaux clients est également gratuite. Une fois le devis accepté, des arrhes de 30 % seront demandées pour valider la prestation. Ces arrhes seront indiquées dans le mail contenant le contrat final et pourront être réglées à la réception du mail ou lors de la remise des clés. En cas d'annulation par le client, les arrhes ne seront pas remboursées sauf en cas de force majeure (motifs de santé du client ou de l'animal, catastrophes naturelles – justificatif requis). Pour une annulation survenant moins de 48 heures avant la prestation, le paiement du solde complet sera exigé, sauf motif de santé (justificatif requis).

#### **6. Conditions d'annulation d'une prestation en cours**

Si le client décide d'annuler une prestation déjà entamée, aucun remboursement ne sera effectué, sauf en cas de force majeure sur présentation d'un justificatif. Les motifs de force majeure incluent des problèmes de santé du client, une maladie ou une aggravation de l'état de l'animal, ou une catastrophe naturelle nécessitant un retour d'urgence au domicile.

#### **7. Changement d'organisation ou de conditions d'une prestation réservée**

Une prestation est considérée comme due dans son intégralité à partir de la date de départ prévue du client jusqu'à la dernière visite prévue de la Petsitter. En cas de report de départ ou de retour anticipé du client, les visites non effectuées ne feront pas l'objet d'un remboursement, sauf en cas de force majeure, tel que défini précédemment.

#### **8. Moyens de paiement**

Le paiement des arrhes et du solde peut être effectué par virement bancaire, en espèces (prévoir l'appoint) ou par chèque. Le solde doit être réglé le premier jour de garde ou, au maximum, le dernier jour de celle-ci. Si ce délai n'est pas respecté, des pénalités pourront être appliquées. Si vous souhaitez régler la prestation par chèque, le paiement devra être fait en intégralité et donné soit au moment de la prévisite soit lors de la remise des clés.

## **9. Fournitures nécessaires pour la garde**

Le client s'engage à mettre à disposition tout le matériel nécessaire au bien-être de son animal, notamment : nourriture, litière, sacs pour déjections, ainsi qu'un nécessaire de nettoyage de base (sopalin, lingettes, sacs poubelle, etc.) en quantité suffisante. Si la Petsitter doit réapprovisionner ces produits, le client devra rembourser les frais engagés.

## **10. Parasites**

Il est fortement recommandé de traiter les animaux contre les parasites externes (puces, tiques, aoûtats, phlébotomes) et internes (vers intestinaux) avant la garde. En cas d'infestation du lieu de visite par des parasites, la Petsitter ne pourra être tenue responsable. Dans ce cas, elle ne sera pas en mesure de rester sur place le temps initialement convenu et se limitera aux soins essentiels (nourrissage, nettoyage de litière, sortie rapide pour les chiens) afin de minimiser les risques de contamination.

## **11. Vaccination**

Il est vivement conseillé de vacciner les animaux contre les maladies courantes, telles que :

🐾 Maladie de Carré, Hépatite de Rubarth, Leptospirose, Parvovirose, Piroplasmose, Toux du chenil, Leishmaniose

🐾 Typhus, Coryza, Leucose

🐾 Myxomatose, maladie hémorragique virale

🐾 Rage

La Petsitter ne pourra être tenue responsable si l'animal contracte une maladie due à l'absence de vaccination.

## **12. Horaires des visites**

La Petsitter organise ses visites en fonction de ses disponibilités tout en respectant autant que possible les préférences des propriétaires. Elle veille également à maintenir des intervalles adaptés pour assurer le bien-être des animaux.

## **13. Passage d'autres personnes au domicile du client**

Le client doit informer la Petsitter de tout passage d'une autre personne au domicile pendant la garde et fournir ses coordonnées à la Petsitter.

## 14. Autorisation de photos et vidéos

La Petsitter peut prendre des photos et vidéos des animaux pour donner des nouvelles aux propriétaires. Ces derniers peuvent autoriser, refuser ou spécifier leurs conditions concernant l'utilisation des images à des fins de publication sur les réseaux sociaux professionnels de la Petsitter (Instagram, Facebook, TikTok).

## 15. Tarifs de Patounes&Co

- **Prévisite** : gratuite.
- **Frais kilométriques** : 0,40€/km. Les trajets sont calculés via Mappy (itinéraire le plus court sans péages).

### Tarifs pour les chiens (visites) :

- 30 minutes : 15€
- 45 minutes : 17€
- 1 heure : 19€
- 1 heure 30 : 24€
- 2 heures : 27€

### Tarifs pour les chiens (promenades régulières, à partir de 2 par semaine) :

- 30 minutes : 13€
- 45 minutes : 15€
- 1 heure : 17€
- 1 heure 30 : 22€
- 2 heures : 26€

### Tarifs pour les chats (visites) :

- 30 minutes : 13€
- 45 minutes : 15€
- 1 heure : 17€
- 1 heure 30 : 20€
- 2 heures : 23€

### Tarifs pour les NACs (visites) :

- 30 minutes : 9€
- 45 minutes : 11€
- 1 heure : 13€

### Autres précisions tarifaires :

 Frais kilométriques inclus dans le prix pour des distances A/R allant jusqu'à 10 km du siège social (Joué Les Tours)

🐾 Remise de 50 % sur le deuxième animal d'une espèce différente ayant le tarif le moins élevé

🐾 Le tarif de base inclut jusqu'à deux animaux de la même espèce.

🐾 Majoration de 50 % pour les prestations effectuées les 25 décembre, 1er janvier et 1er mai.

## **16. Système de vidéosurveillance**

Le client est tenu d'informer la Petsitter si un système de vidéosurveillance est installé dans le domicile.

## **17. Évolution des Conditions Générales de Services et des tarifs**

La Petsitter se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales de Services ou les tarifs.

## **18. En cas de litiges**

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation :

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation pour résoudre amiablement un litige avec un professionnel. »

Le médiateur référent pour Patounes&Co est **MEDIAVET**, sous la convention n° MEDIAVET-D-24-4125.