



1. Objectifs des visites :

Le présent contrat est établi pour des visites à domicile dont le but est d'assurer les soins de confort aux animaux nommés sur le contrat pendant l'absence du client. Il s'agit principalement du nourrissage, de l'entretien de l'environnement direct de l'animal (litière, gamelle, couchage...), des promenades, de la continuité de soins médicaux légers habituellement faits par le client.

Des services annexes peuvent compléter le service de pet-sitting du pet-sitter, il s'agit par exemple de l'ouverture et fermeture des volets, d'aération de la maison, de relève du courrier, ou d'arrosage des plantes. Ces services annexes n'ont aucune obligation d'acceptation par le pet-sitter et ne pourront faire l'objet d'exigence particulière.

Le détail des soins aux animaux et des services annexes fait l'objet d'une feuille de route jointe au devis.

2. Engagements du pet-sitter et du client :

Le pet-sitter s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la qualité des services qu'il propose, dans une obligation de moyen. A suivre la feuille de route établie avec le client, à exercer dans le respect de la vie privée du client et du bien-être animal. A prévenir immédiatement le client en cas d'incident liés aux animaux ou au domicile lors de la prestation. A donner des nouvelles quotidiennes des animaux au client. Le pet-sitter refusera l'utilisation d'outil coercitif ou de méthode entraînant peur, douleur ou inconfort envers l'animal.

Le client s'engage à respecter le cadre de travail du pet-sitter défini dans les présentes Conditions Générales de Service. A être transparent sur toutes les informations de santé et de comportement concernant les animaux et à prévenir le pet-sitter de tout changement survenu avant le début d'une prestation. A prévenir de dysfonctionnements éventuels au domicile pouvant entraver le travail du pet-sitter. A mettre à disposition l'alimentation, la litière, les sachets à déjection, le matériel de promenade et de nettoyage, ainsi que tout autre élément nécessaire à l'animal et au bon déroulement de la prestation. A maintenir la communication avec le pet-sitter pendant une garde et à prévenir le pet-sitter de son bon retour après une garde.

3. Pré-visite :

La pré-visite est un premier rendez-vous au domicile du client pour se rencontrer et prendre note des informations nécessaires à une future garde. La pré-visite est gratuite et obligatoire pour tout nouveau client.

Une visite de mise à jour est obligatoire avant la garde d'un nouvel animal au domicile. Cette visite est facturée selon la grille tarifaire correspondant au lieu du déplacement (voir paragraphe 22. Tarifs de Ma Pet-Sitter).

La pré-visite n'engage ni le client ni le pet-sitter à mettre en place une prestation.

4. Réservation des prestations :

La réservation des visites à domicile est confirmée par la signature d'un devis/contrat accompagnée du versement des arrhes égales à 50% du tarif total de la prestation.

La réservation des visites à domicile planifiées à moins de 15 jours du départ du client est confirmée par la signature du devis accompagnée du paiement du tarif total de la prestation. En cas d'annulation, aucun remboursement ne sera possible.

La continuité des prestations hebdomadaires est assurée par la signature d'un devis pour une période définie.

5. Modification d'organisation, de consigne ou de condition d'une prestation réservée :

Toute modification d'organisation, de consigne ou de condition concernant une prestation réservée est soumise à acceptation du pet-sitter.

Une modification peut entraîner l'annulation de la prestation prévue. Dans ce cas, le pet-sitter conservera les arrhes versées par le client.

6. Conditions d'annulation et de remboursement d'un pet-sitting, hors prestations entamées (voir 7), hors visites à domicile planifiées à moins de quinze jours du départ du client (voir 8), et hors prestations hebdomadaires (voir 9) :

En cas d'annulation du pet-sitting du fait du client, le client abandonne les arrhes versées au pet-sitter.

En cas d'annulation du pet-sitting du fait du pet-sitter, le pet-sitter rembourse le double des arrhes versées au client.

Des cas de forces majeures peuvent donner lieu à un remboursement des arrhes versées pour le client, et au remboursement des arrhes versées à l'identique et non du double par le pet-sitter, sur présentation d'un justificatif :

L'apparition d'un problème médical ou un accident concernant l'animal ainsi que l'aggravation soudaine de son état de santé s'il est déjà malade ; L'apparition d'un problème de santé ou un accident concernant le client et l'obligant à annuler la prestation ; L'apparition d'un problème de santé concernant le pet-sitter ou un accident l'empêchant de réaliser la prestation ; Un cas de force majeure extérieur sur le lieu de domicile du client ou du pet-sitter (exemple : catastrophe naturelle, crise sanitaire).

* Exemple de situations :

Peut donner lieu à un remboursement : Un confinement en métropole, une catastrophe naturelle dans la commune de domicile, un problème médical concernant l'animal, le client ou le pet-sitter.

Ne donne pas lieu à un remboursement : Des contraintes ou des mesures concernant le lieu de séjour du client, une annulation du fait de l'organisateur du séjour ou d'un intermédiaire (ex : l'agence de voyage, l'employeur, la compagnie ferroviaire ou aérienne), un problème médical concernant un proche.

La demande de remboursement est à adresser par email accompagné du justificatif correspondant.

7. Conditions d'annulation et de remboursement concernant une prestation entamée :

Une prestation est entamée lorsqu'elle est annulée en partie. La prestation entamée est due dans son intégralité à partir de la date de départ prévue du client jusqu'à la dernière visite prévue du pet-sitter. Le départ reporté ou le retour anticipé du client ne fait pas l'objet de remboursement des visites non effectuées, sauf cas de forces majeures énoncées au paragraphe 6.

8. Conditions d'annulation et de remboursement des prestations planifiées à moins de quinze jours du départ du client :

En référence au paragraphe 4 « La réservation des visites à domicile planifiées à moins de quinze jours du départ du client est confirmée par la signature du devis accompagnée du paiement du tarif total de la prestation. En cas d'annulation, aucun remboursement ne sera possible » :

En cas d'annulation du fait du client, le montant total de la prestation sera dû au pet-sitter.

En cas d'annulation du fait du pet-sitter, le pet-sitter devra rembourser le double de la somme perçue pour réservation.

9. Conditions d'annulation et de remboursement des prestations hebdomadaires :

Les visites annulées à moins de 15 jours de leur exécution prévue sont facturées à hauteur de 50% du tarif de la visite.
Les visites annulées à moins de 48h de leur exécution prévue sont facturées à hauteur de 100% du tarif de la visite.

Sauf cas de forces majeures énoncés ci-après, sur présentation d'un justificatif : L'apparition d'un problème médical ou un accident concernant l'animal ainsi que l'aggravation soudaine de son état de santé s'il est déjà malade ; L'apparition d'un problème de santé ou un accident concernant le client et l'obligeant à annuler son déplacement ; L'apparition d'un problème de santé concernant le pet-sitter ou un accident l'empêchant de réaliser la prestation ; Un cas de force majeure extérieur (exemple : catastrophe naturelle, crise sanitaire) obligeant le client à annuler la prestation ou empêchant l'exécution de la prestation par le pet-sitter.

10. Paiement du solde des prestations :

Le solde est à régler en fin de prestation, déduction faite des arrhes versées.
Sont acceptés les paiements par chèque, virement ou espèces.

Une facture est établie systématiquement par le pet-sitter pour tout paiement à partir de 25€.
Pour un montant inférieur à 25 € TTC, la facture n'est pas obligatoire sauf si le client la demande.

Le paiement des prestations hebdomadaires est à effectuer selon la périodicité définie sur l'avenant.

11. Remise des clés au pet-sitter et restitution des clés au client :

La remise des clés au pet-sitter et la restitution des clés au client sont planifiées avant le départ du client afin d'éviter tout aléa d'organisation.

Le pet-sitter propose deux options au client :

- Le pet-sitter peut se déplacer au domicile du client ou un autre lieu, sur rendez-vous. Ce déplacement est facturé selon la grille tarifaire correspondant au lieu du déplacement (voir paragraphe 22. Tarifs de Ma Pet-Sitter).
- Le client peut remettre ou récupérer les clés au domicile du pet-sitter situé au 1 Bis rue Pauline Carton à La Ville Aux Dames, à une date définie, via un dispositif sécurisé.

Le pet-sitter se désengage de toute responsabilité concernant les clés lorsque la remise ou la restitution est organisée d'une autre manière que citée précédemment, exemple : Dans la boîte à lettre ou une cachette non sécurisée.

Le pet-sitter peut garder un jeu de clés du client pour une future prestation avec son accord.

12. Les personnes de confiance du client :

Le pet-sitter demande au client de choisir une ou plusieurs personnes de confiance à inscrire sur la feuille de route. Ces personnes pourront être contactées si le client n'est pas joignable, si le pet-sitter a besoin d'aide sur place pour l'animal, si le pet-sitter a lui-même un imprévu l'empêchant d'effectuer une visite. Le pet-sitter recommande par conséquent au client de donner le contact d'une personne en qui il aura confiance pour prendre une décision pour son animal ou donner son avis, de la famille ou très proche qui soit informée du déplacement du client, d'une personne qui pourrait se déplacer au domicile du client.

13. Horaire de visite :

Le pet-sitter planifie les horaires de visites à sa convenance. Dans le cas d'une prise de médicament, de visite pour les chiens ou de visite matin et soir, le pet-sitter veille à un intervalle adapté aux besoins de l'animal entre les visites.

14. Passages prévus d'autres personnes au domicile du client :

Le client doit informer le pet-sitter du passage d'autres personnes au domicile pendant la garde (exemple : artisans, employés, amis, autres pet-sitters...) et transmettre leurs coordonnées au pet-sitter quand cela concerne les animaux.

15. Présence de vidéo surveillance au domicile du client :

Le client doit informer le pet-sitter de la présence de vidéo surveillance active dans sa propriété pendant la garde.

16. Autorisation photos et diffusion de médias :

Le pet-sitter prend des photos et des vidéos des animaux du client afin de lui transmettre des nouvelles personnalisées de son animal pendant le pet-sitting. Le client peut autoriser, refuser, ou mettre ses conditions pour l'utilisation de ces photos/vidéos par le pet-sitter à des fins de publication sur ces supports de communications (sur son site internet et sur le réseau social Facebook). L'accord du client sera demandé sur le contrat de garde. Le pet-sitter demandera une autorisation supplémentaire pour toute autre utilisation des photos/vidéos que citée précédemment.

17. Protection contre les parasites, les vers et les virus pour l'animal en pet-sitting :

Le client s'engage à veiller à la protection de son animal contre les parasites, les vers et les virus avant chaque garde. La prévention bénéficie à l'animal du client en garde ainsi qu'aux autres animaux visités par le pet-sitter.

18. Sortie libre / habitat extérieur des animaux :

La responsabilité du pet-sitter ne pourra être engagée en cas de perte/fugue ou de blessure de l'animal lorsqu'il a librement accès à l'extérieur de la maison ou de l'appartement.

19. Rappel de l'obligation d'identification des animaux :

L'identification des chiens, des chats et des furets est obligatoire en France, pour tous les chiens de plus de 4 mois, tous les chats de plus de 7 mois et tous les furets de plus de 7 mois nés après le 1er novembre 2021. Au-delà d'une obligation légale, l'identification est le seul lien officiel qui relie un animal à son propriétaire. Lors d'une perte, d'une fugue ou d'un vol, son tatouage ou sa puce électronique permettra de le retrouver le plus facilement.

20. En cas d'urgence médicale pour l'animal :

Le client autorise le pet-sitter à conduire l'animal auprès d'un vétérinaire, habituel ou autre choisi par le pet-sitter. Le pet-sitter a l'accord du client pour engager des frais médicaux au nom du client si l'état de l'animal le nécessite selon l'avis du vétérinaire. Le pet-sitter sera intégralement remboursé par le client s'il a dû avancer des frais pour les soins de l'animal. Ce remboursement devra avoir lieu sans attendre la facture de fin de garde. Le pet-sitter transmettra la facture ou l'attestation du vétérinaire pour justificatif.

21. Difficulté pendant le pet-sitting donnant lieu à l'arrêt d'une prestation en cours :

Le pet-sitter se donne le droit d'arrêter une prestation en cours si la prestation présente un risque pour sa sécurité, pour une autre personne ou pour celle de l'animal, ou si la prestation s'avère difficile à effectuer ou non-adaptée pour l'animal.

Dans ce cas, le pet-sitter demandera au client de rentrer au plus tôt ou de donner le relais immédiatement à une personne de confiance inscrite au contrat.

Le pet-sitter pourra avoir recours au soutien extérieur qu'il jugera nécessaire et aux frais du client, si le client ou une personne de confiance ne reprend pas le relais immédiatement.

La responsabilité du pet-sitter ne pourra être engagée en cas d'incident pendant la prestation dès lors que l'engagement sur la transparence des informations données au pet-sitter n'a pas été respecté.

22. Tarifs de Ma Pet-Sitter :

- La pré-visite est gratuite.

- Le tarif d'une visite à domicile est calculé en fonction des KM depuis le siège social de Ma Pet-Sitter jusqu'au domicile du client et en fonction de la durée de chaque visite.

Le nombre de KM est défini selon Mappy "Le plus rapide" et "Sans péage" :

« A La-Ville-Aux-Dames » : Visite de base d'1/2H = 10€ puis +3€ par quart d'heure. Exemple : Visite d'1H = 16€

« Jusqu'à 7KM » à partir du siège social : Visite de base d'1/2H = 12€ puis +3€ par quart d'heure. Exemple : Visite d'1H = 18€

« A partir du 7^{ème} KM » depuis le siège social : 12€ + 1€ par KM puis +3€ par quart d'heure. Exemple : Visite d'1/2H à 8 KM du siège social = 12€ + 1€ = 13€ -> Visite d'1H à 8 KM du siège social = 19€

- Le tarif des autres déplacements (exemple : remise et restitution de clé, visite pour mise à jour d'informations au domicile du client...) est défini en fonction des KM depuis le siège social jusqu'au lieu de rendez-vous:

« A La-Ville-Aux-Dames » : 4€

« Jusqu'à 7 KM » à partir du siège social : 8€

« A partir du 7^{ème} KM » depuis le siège social : 8€ + 1€ par KM. Exemple : Déplacement à 8 KM du siège social = 8€ + 1€ = 9€

- Les tarifs de Ma Pet-Sitter sont fixes quels que soient la période de l'année ou le jour de la semaine, exception au 24 et 25 décembre : majoration de 50%. Exemple : Une visite à domicile de base 1/2H « jusqu'à 7 KM » le 25/12 = 12€ + 6€ = 18€

23. Suppléments au contrat :

Une visite ajoutée à un contrat en cours, est facturée au client selon la même tarification qu'indiquée sur ce même contrat. L'allongement nécessaire de la durée d'une visite est toujours facturé selon la tarification de base (3 € par ¼ d'H supplémentaire).

Un supplément de 20 € + le montant des achats est facturé en cas de ravitaillement nécessaire au bon déroulement de la prestation (croquettes, litières, médicaments...).

Le client doit prévoir un supplément par visite en cas de stationnement payant autour du domicile. Ce supplément est calculé et justifié avec l'application Flowbird. Le temps de stationnement facturé comprend la durée de visite et le temps de se rendre au domicile depuis le stationnement. Exemple : Visite d'1/2H => stationnement payant de 30 + 10 minutes.

24. Pour contacter le pet-sitter :

Le pet-sitter est joignable par e-mail à mylene@mapetsitter.com et par téléphone/sms/what's app au 06 59 21 47 07

Le client peut observer un délai de réponse variable selon la disponibilité du pet-sitter.

Le pet-sitter priorise les communications en lien avec des pet-sitting en cours.

En dehors des temps d'activité, le pet-sitter peut être en repos ou en congés.

Il est recommandé d'anticiper les prises de contact au plus tôt pour les demandes de pet-sitting et notamment pour les demandes concernant des périodes de haute saison touristique. Exemple : Vacances scolaires, week-end.

25. Congés du pet-sitter :

Le pet-sitter se donne la possibilité de jours de congés à tout moment de l'année. Les clients qui bénéficient de visites hebdomadaires seront prévenus à minima un mois à l'avance. Pendant les périodes de congés, un message d'absence précisant la date de reprise d'activité est indiqué sur le répondeur du pet-sitter et en réponse automatique aux e-mails.

26. Evolution des Conditions Générales de Services et des tarifs :

La pet-sitter se réserve le droit de modifier à tout moment ses Conditions Générales de Services ou ses tarifs. Les Conditions Générales de Services et les tarifs sont disponibles en ligne à l'adresse <https://www.mapetsitter.com/tarifs>

27. Règlement Général sur la Protection des Données :

Les informations recueillies sur Le client sont indispensables au traitement de sa demande et font l'objet d'un traitement informatique réalisé par Le pet-sitter. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution de la demande et des garanties éventuellement applicables à l'issue de la demande. Le responsable du traitement des données est l'entreprise, Mylène Courard 1 bis rue Pauline Carton 37700 La Ville Aux Dames, mylene@mapetsitter.com. L'accès aux données personnelles sera strictement limité au Pet-sitter.

Conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou e-mail mentionnées ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide.

En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

28. En cas de litiges :

Selon L'article L612-1 du code de la consommation : « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'oppose à un professionnel ».

Ma Pet-Sitter est rattaché au Médiateur de la consommation des professions du Chien et du Chat du SNPCC :

Yves LEGEAY mediateur-conso@contact-snpcc.com

29. Mentions légales :

Nom commercial : Ma Pet-Sitter / Dirigeant : Courard Mylène EI, 1 Bis rue Pauline Carton 37700 La Ville-aux-Dames
Siret 51852848400026 / ACACED n°20196402212 délivrée par la DRAAF Centre-Val de Loire, Cité Coligny, 131 rue du faubourg Bannier 45042 ORLÉANS Cedex 1 / Activité déclarée auprès de la DDPP d'Indre et Loire, Cité administrative du Cluzel, 61, avenue de Grammont, 37000 Tours / Assurance RCP souscrite chez MMA IARD Assurances Mutuelles, 2 place Michelet 37000 TOURS, couverture France.