

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. Le détail des soins aux animaux et des services annexes (ex : volets, courrier) fait l'objet d'une feuille de route jointe à ce contrat.

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 refuse l'utilisation d'outil coercitifs ou de méthode entraînant peur, douleur ou inconfort envers l'animal.

Le client s'engage à la transparence des informations sur l'état de santé des 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 nettoyage, ainsi que tout autre élément nécessaire à l'animal et au bon déroulement de la prestation. A prévenir le pet-sitter de son bon retour après une garde de plusieurs jours.

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 avant la garde d'un nouvel animal. La pré-visite n'engage ni le client ni le pet-sitter à signer un contrat. Le pet-sitter se réserve le droit de refuser une prestation sans en justifier la raison.

Réservation des prestations :

La réservation des visites à domicile est confirmée par la signature d'un 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 contrat accompagnée du paiement du tarif total de la prestation. En cas d'annulation, aucun remboursement ne sera possible.

Le client et le pet-sitter peuvent se désengager d'une réservation à tout moment et sans dédommagement tant que le contrat n'a pas été signé des deux parties ou que les arrhes n'ont pas été versées au pet-sitter.

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

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 effectué selon la périodicité définie sur l'avenant.

Conditions d'annulation et de remboursement, hors prestations hebdomadaires :

Le contrat peut être annulé, avant la prestation, du fait du client ou du pet-sitter :

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

En cas d'annulation 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 ou à l'édition d'un avoir pour le client, et au remboursement des arrhes versées à l'identique et non du double par le pet-sitter :

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 ; Les cas de forces majeures extérieurs contraignant directement le client dans ses déplacements au niveau local* ou empêchant l'exécution de la prestation par le pet-sitter (exemple : catastrophe naturelle, événement climatique exceptionnel, crise sanitaire).

Le client et le pet-sitter pourront demander un justificatif du motif de l'annulation pour cas de force majeure.

**Exemple de situations liées à la crise Covid-19 :*

Donne lieu à un avoir ou un remboursement : Une limitation des droits de déplacements en France sur le lieu de départ.

Ne donne pas lieu à un avoir ni à un remboursement : Des contraintes ou mesures sanitaires concernant le lieu prévu de destination, une annulation du fait de l'organisateur du déplacement du client (ex : l'agence de voyage, l'employeur).

Conditions d'annulation et de remboursement des prestations hebdomadaires :

Les visites annulées à moins de 7 jours de leur exécution prévue sont facturées à hauteur de 50% du tarif de la visite, sauf cas de forces majeures énoncés ci-après : 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 ; Les cas de forces majeures extérieurs et contraignant directement le client dans ses déplacements au niveau local ou empêchant l'exécution de la prestation par le pet-sitter (exemple : catastrophe naturelle, événement climatique exceptionnel, crise sanitaire).

Le client et le pet-sitter pourront demander un justificatif du motif de l'annulation pour cas de force majeure.

Modification d'un contrat en cours :

Un contrat entamé est dû 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 ci-dessus dans les conditions d'annulation et de remboursement.

L'ajout de visite à un contrat établi est possible sous réserve de disponibilité et d'acceptation par le pet-sitter.

Une visite annulée par le client, bien que facturée ou n'ayant pas fait l'objet d'un remboursement des arrhes, ne donne pas obligation au pet-sitter d'effectuer la visite en question si le client la demande de nouveau, l'ajout de visite sera de nouveau possible sous réserve de disponibilité et d'acceptation par le pet-sitter.

Difficulté pendant le pet-sitting donnant lieu à l'arrêt d'une prestation en cours, sans dédommagement, facturé au prorata :

Le pet-sitter se donne le droit d'annuler une prestation en cours si elle présente un risque pour sa sécurité, pour une autre personne ou celle de l'animal, si la prestation s'avère difficile à effectuer ou non-adapté pour l'animal en raison d'un manque de transparence de la part du client concernant l'animal ou l'environnement. Dans ce cas, le pet-sitter demandera au client de rentrer au plus tôt ou de donner immédiatement le relais à une personne de confiance inscrite au contrat. 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. Cette annulation sera facturée au prorata des visites effectuées, sans dédommagement d'annulation, ni pour le client ni pour le pet-sitter.

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 (4€ à La Ville Aux Dames ; 8€ jusqu'à 7 KM ; puis +1€ par KM à partir du 7^{ème} KM).

- Le client peut remettre ou récupérer les clés au domicile du pet-sitter situé à La Ville Aux Dames, à une date définie, via un dispositif sécurisé. *Le pet-sitter n'autorise pas la remise de clé dans sa boîte à lettre.*

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 : Si restitution dans la boîte à lettre du client, dans une cachette non sécurisée, ou à un tiers.

Le pet-sitter peut garder les clés à la demande du client pour une future prestation.

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.

Les personnes de confiance mentionnées dans le contrat :

Le pet-sitter demande au client de choisir une ou plusieurs personnes de confiance à inscrire sur le contrat. 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.

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...)

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.

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.

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

Le pet-sitter respecte le choix des méthodes utilisées par le client pour la protection de son animal contre les parasites, vers et virus. Néanmoins, le client s'engage à veiller à l'absence de parasites et de vers pour son animal avant chaque garde. Le pet-sitter recommande de prendre conseil auprès de son vétérinaire concernant le schéma vaccinal adapté à l'animal. Ces précautions bénéficient à l'animal du client et aux autres animaux visités par le pet-sitter.

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.

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, c'est probablement son tatouage ou sa puce qui permettra de le retrouver le plus facilement.

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.

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, 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€

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.

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.

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>

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

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).