

## Conditions Générales version détaillée – Visites à domicile Carine Tamarat – janvier 2020

**Définition du service de visites à domicile :** Le demandeur est informé que le terme « pet-sitting » ne fait pas l'objet ici d'une garde, mais bien d'une mise en place de passages d'un prestataire professionnel, déclaré, et assuré pour ces mêmes conditions, à son domicile, et à un rythme qui conviennent aux animaux confiés. Le demandeur est conscient qu'un gardien à domicile, légalement parlant, doit être capacitairé du ou des titres reconnus par l'Etat pour la garde de chaque catégorie d'animaux confiés à ce gardien. Ma solution est une alternative aux contraintes que la garde impose aux propriétaires intéressés face au manque d'offres sérieuses existantes sur le marché, et dans notre secteur. Le demandeur est avisé que je suis capacitairé pour l'espèce chat uniquement, et que l'activité du transport d'animaux domestiques, sous 45km totale de distance, ainsi que pour l'activité des visites, ne requiert pas, selon la loi actuelle, de formation/ certification/ qualification particulière. Renseignez-vous, protégez vos animaux et protégez-vous. Le demandeur, tout comme moi, est libre de ne pas donner suite à la pré-visite. La visite et les actions menées sont donc totalement soumises aux consignes strictes du demandeur, et à sa confiance à l'égard du prestataire. Le demandeur est toujours responsable de son animal, et doit impérativement anticiper tout problème lié au comportement de l'animal, à ses besoins fondamentaux, à la sécurité de ce dernier et à celle du prestataire.

**Contact :** Les demandes se font par mail à [carinetamarat29@gmail.com](mailto:carinetamarat29@gmail.com) ou par téléphone (sms ou appel) au 06.34.09.58.72. Les rendez-vous pour les pré-visites peuvent s'effectuer du lundi au samedi inclus, de 9h à 18h. L'accueil téléphonique est fermé les dimanches et jours fériés. Le service des visites a cours tous les jours, bien évidemment.

**Informations à communiquer :** Lors de la prise de contact, le demandeur est tenu de m'informer des maladies, problèmes comportementaux, état de santé général des animaux qu'il souhaite me confier. Je me réserve le droit de refuser d'honorer toute demande. Toute 1<sup>ère</sup> demande fait l'objet d'une pré-visite obligatoire, payante, afin de rencontrer le demandeur, les animaux concernés, visiter leur lieu de vie, prendre toutes les informations et consignes, ainsi qu'effectuer les formalités de contrat. Le demandeur doit obligatoirement me prévenir s'il n'est pas le propriétaire des animaux confiés. Il doit également me préciser s'il est soumis à une situation de tutelle, curatelle.

**Conditions d'acceptation :** Je peux accepter de visiter toutes sortes d'animaux, sous réserve qu'il n'y ait ni danger pour moi, ni doutes quant à ma capacité à assurer la prestation. Je refuse : arthropodes, amphibiens, reptiles carnivores, et tous les animaux agressifs ou non sociables et présentant un risque pour moi. Les chiens de catégorie 1 et 2 ne seront pris en charge que s'ils peuvent avoir accès à un extérieur attenant à leur lieu de vie, sans risques, et dont vous avez la propriété ou la location. Je recommande les services de prestataires spécialisés pour les animaux exotiques et les équidés. La durée d'un contrat de visites à domicile ne peut être supérieure à 15 jours, sauf pour les animaux ayant libre accès à l'extérieur. Au-delà, la garde en pension ou à domicile sont privilégiés, avec des prestataires spécialisés.

**Tarifs :** Les tarifs sont étudiés et révisés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. Tout changement tarifaire est normalement signalé à la réservation. Pour autant, veuillez m'excuser par avance pour tout oubli de ma part si cela devait se présenter. Tarif journalier, nombre et espèces confondus (sous réserve d'un devis différent) pour 1 visite par jour 12€/ pour 2 visites par jour 19€. Supplément par dimanche et jour fériés 2€. Les frais de déplacement supplémentaires en cas de dépassement des 15km requis 0.30€ par km aller-retour. Pré-visite 5€. Chaque contrat peut faire l'objet d'une étude personnalisée, et donc voir les tarifs adaptés à la situation, aux espèces, et au temps que le travail nécessite. Les tarifs sont convenus avec le demandeur lors du devis, et non comparables avec tout autre contrat, quel qu'il soit.

**Chaque forfait inclut normalement :** tous les chats du foyer, le maintien des besoins primaires (nourriture, eau, toilette simple sur demande, surveillance, temps de jeu ou simple compagnie, observation), l'entretien des pièces dédiées aux animaux, les frais de déplacement pour les 15 premiers kilomètres de distance depuis mon domicile, le relevé du courrier, et l'aération des pièces de vie du chat, si le demandeur en fait la demande. Tous les animaux présents au lieu indiqué de la visite, et durant la durée du contrat, sont sous ma responsabilité temporaire. Ils doivent donc tous être mentionnés au contrat. Tout animal présent ne peut être ignoré.

**Tout déplacement mérite rémunération :** en cas d'oubli/ d'annulation non renseignée/ de porte close le jour de la pré-visite, les 5€ dus seront facturés et exigibles auprès du demandeur, dans le mois en cours, sous peine de poursuites judiciaires.

**Clefs :** Le demandeur doit fournir un double de clefs lors de la pré-visite, ou convenir avec moi d'une cachette. Ces clefs lui seront rendues pour son retour, selon ses indications.

**Matériel et alimentation :** Le demandeur doit fournir, et mettre à disposition l'alimentation, l'eau, et tout le matériel nécessaire à l'exécution de la prestation demandée, en quantités suffisantes pour la durée totale du contrat. L'eau doit être potable, les aliments sains et respectant les dates limites de consommation. Les traitements et soins médicaux doivent être accompagnés d'une ordonnance. La litière doit être saine et propre. Dans le but de consacrer plus de temps à ses animaux, le propriétaire doit privilégier un accès facile et rapide à ces éléments indispensables. Je ne pourrai pas être tenue responsable de malpropreté ou de prestation incomplète si ces critères ne sont pas respectés. Une fiche « pense-bête » est disponible sur demande afin de vérifier l'existence et la disponibilité du matériel indispensable avant mon intervention.

**Sécurité :** Je recommande au demandeur de prévoir un lieu d'entrées et sorties, avec sas de sécurité. Ce local intermédiaire est voué à éviter tout risque de fuite lors des visites. Dans le cas contraire, je ne pourrai pas être tenue responsable d'une éventuelle fuite/ disparition d'un animal.

**Accès aux autres pièces de la maison :** Pendant la prestation, les locaux sont maintenus dans l'état dans lequel ils m'ont été confiés. Le demandeur l'autorise à accéder à d'autres pièces que celles visitées habituellement, dans le cas où elle aurait besoin d'accéder à du matériel relatif à la prestation demandée, de vérifier la présence d'un animal, de s'assurer de la sécurité des locaux et des animaux, de régler un problème technique ou d'effectuer une tâche demandée par le demandeur en son absence. Dans le cas contraire, le demandeur doit spécifier clairement sur le contrat les pièces qu'il ne m'autorise pas à visiter, même en cas d'urgence ou de problème. Par ce fait, il me décharge de toute responsabilité et des conséquences de ce choix.

**Réservation :** Avant toute confirmation, je réalise un devis sur la base des éléments transmis par le demandeur. Une réservation = 1 contrat en double exemplaire, pré-rempli, complété et contre-signé par le demandeur + l'acompte de 50% de la somme totale de la prestation. Le propriétaire a 7 jours pour me retourner l'ensemble, sans quoi la demande est considérée comme nulle et non avenue. Aucune relance ne sera faite, le demandeur étant libre de ne pas donner suite. L'encaissement se fait à réception du contrat. Une confirmation de réservation est signifiée au demandeur. Le restant dû à payer peut être remis au plus tard, le premier jour de mes visites, ou au même moment que l'acompte mais ne sera encaissé qu'à la date de la 1<sup>ère</sup> visite. Le service des visites fonctionne tous les jours, toute l'année, sauf précision sur mon site, ma boîte vocale, et auprès de ma clientèle habituelle par soucis d'organisation pour tous.

**Règlement :** Acompte et restant dû : Espèces, chèque à l'ordre de Carine Tamarat, ou virement bancaire sur demande. En cas de paiement du restant dû en 2 fois : chèques exclusivement.

**Communication et suivi durant le séjour :** Le propriétaire est toujours informé au plus tôt et au fur et à mesure d'un changement de situation notable durant ma prestation. Des nouvelles peuvent être données pour rassurer le propriétaire, si ce dernier en fait la demande. Le propriétaire accepte qu'au besoin (maladie, accident, blessure, urgence...), pendant le contrat, un vétérinaire procède au contrôle des animaux requérant son aide, et aux soins

nécessaires. Les frais occasionnés (transport, traitement, consultation, analyses, soins, intervention chirurgicale...) seront à sa charge et exigibles sur justificatif au plus tard à la fin du contrat.

**En cas de décès d'un animal :** Le demandeur sera informé de la situation. Il pourra être pratiqué une autopsie, à ses frais, et s'il en fait la demande, chez le vétérinaire de son choix.

**Assurance :** La responsabilité civile du propriétaire n'est pas obligatoire, mais toujours recommandée. Au regard de la loi, le propriétaire reste toujours responsable des dommages causés par son animal de compagnie. Le demandeur, s'il n'est pas le propriétaire, agit en son nom. En acceptant le contrat, le demandeur assume toutes les responsabilités du propriétaire en charge des animaux qu'il me confie.

**Prestations optionnelles :** Je n'effectue pas de coupe de griffes sur les chats de nature agressive ou peu sociables. Toutefois, cet exercice peut être pratiqué chez un vétérinaire. Heure de ménage 18€ + frais de déplacement 0.30€/ km aller-retour.

**Modifications du contrat après signature :** Le propriétaire peut à tout moment, après sa contre-signature, faire une demande de modifications. Toutefois, celle-ci doit être réalisable dans le contexte général de mon activité. Un refus de ma part ne peut être considéré comme une rupture de contrat, puisque l'accord initial signé indique ma capacité à réaliser la prestation. Le demandeur pourra alors annuler sa réservation, et selon les conditions d'annulation ci-après. Tout contrat étant dû, une garde écourtée en début et/ ou fin de contrat ne fera l'objet d'aucun remboursement.

**Conditions de rétractation :** (articles L.221-1, et L.221-8 et suivants du Code de la consommation) Dans le cas d'un contrat contre-signé à distance ou hors site habituel où le prestataire exerce ses activités, le demandeur a 14 jours à compter du lendemain de la date de contre-signature du contrat pour faire valoir son droit de rétractation. Au-delà de ce délai, les délais d'annulation s'appliquent. Votre attention est portée sur les conséquences d'une annulation tardive avant et pendant la période estivale notamment : ne vous engagez pas à la légère.

**Délai d'annulation :** Dates de visites hors vacances scolaires locales (zone B) : annulation possible jusqu'à 48 heures avant ma 1<sup>ère</sup> visite. En dessous de ce délai, perte de l'acompte uniquement. Dates de visites pendant les vacances scolaires locales (zone B) : annulation possible jusqu'à J-15 jours. En dessous de ce délai, perte de la totalité de la somme dûe. Le refus de payer entraînera des poursuites à l'encontre du responsable, un paiement dépassant la date de la 1<sup>ère</sup> visite prévue entraînera également des poursuites judiciaires.

**Frais supplémentaires :** Quand les animaux me sont confiés, tous les frais engagés, quels qu'ils soient, convenus ou non lors du contrat, sont à la charge exclusive du demandeur et exigibles le mois d'exécution, facture à l'appui. Le refus de payer entraînera des poursuites à son encontre. Toutes les avances de frais nécessaires sont facturés en « débours ». Ils sont mentionnés sur la facture mais sont appliqués après calcul du total net à payer, car ils font juste l'objet d'un remboursement comptant, et sur justificatifs. A noter que j'appelle les « frais non convenus » des frais inhérents à une situation de nécessité, relative aux besoins primaires, vitaux ou de sécurité des animaux, ou de l'habitation par exemple. Autant que possible, les frais de prestataires extérieurs vous seront adressés personnellement, et à régler auprès d'eux à votre retour.

**Cas particuliers :** En cas d'urgence vitale, de décès, de fuite/ disparition, de vol, ou en cas de problème de sécurité, si le demandeur n'est pas joignable dans les délais nécessaires, la décision sera prise dans le seul intérêt des animaux qui me sont confiés, et de votre habitation. Je ne pourrai être tenue pour responsable des suites de cette décision. En outre, aucune décision d'ordre médicale ne pourra être prise sans l'avis préalable et formel d'un vétérinaire. La priorité sera donnée au vétérinaire habituel en cas de délai raisonnable, et au vétérinaire le plus proche du lieu où se trouve l'animal en cas d'urgence vitale. Le demandeur reconnaît qu'en cas d'urgence vitale, et sans instruction de sa part, je répondrai à mon devoir d'assistance aux animaux qui me sont confiés : je ne peux ignorer les signes de souffrance, de détresse physique et mentale.

**Maltraitance :** L'abandon d'un animal est considéré comme faisant partie des actes relevant de la cruauté envers un animal (maltraitance) et est passible notamment d'une amende selon le code pénal. En cas de constat ou de suspicion de maltraitance dans le cadre d'un contrat, des poursuites pourront être engagées à l'encontre du propriétaire du chat. Tous les frais engagés seront à la charge du propriétaire, sur justificatifs, et le chat sera confié dès que possible à un refuge/ une association en vue d'une potentielle adoption, et dans l'attente de la décision de justice.

**Médias :** L'acceptation des conditions générales vaut autorisation de l'usage et de la diffusion à titre professionnel, sur mes supports de communication, des photos où apparaissent vos animaux visités.