

Conditions générales – version détaillée – visites à domicile Carine Tamarat - 2023

Le terme « pet sitting » consiste en une mise en place de passages au domicile du demandeur, à un rythme qui convient aux animaux faisant l'objet des visites. Je suis capacitaire pour les espèces chat, chien et nacs, mais ma spécialité reste les chats. L'activité de transport d'animaux domestiques, sous 45 km total de distances, est occasionnelle et permet de faire valoir mon assurance sur les animaux dont j'ai la responsabilité lors de ces transports. Les visites ont lieu du lundi au dimanche, toute l'année, sauf vacances scolaires de la Toussaint zone B et, si nécessaire, d'autres dates précisées via mes moyens de communication.

Le demandeur, propriétaire ou détenteur, est toujours responsable de ses animaux au regard de la loi, et doit impérativement anticiper tout problème lié au comportement de l'animal, à ses besoins fondamentaux, à la sécurité de ce dernier. Il est recommandé au demandeur de souscrire à une responsabilité civile auprès de son assureur.

Contact : les demandes se font par mail à carinetamarat29@gmail.com ou par téléphone (sms ou appel) au 06.34.09.58.72. L'accueil téléphonique est ouvert tous les jours de 8h30 à 12h et de 13h30 à 19h, sauf dimanches et jours fériés. Les urgences seront traitées aussi vite que possible.

Le demandeur doit m'informer : 1 s'il n'est pas le propriétaire des animaux confiés. 2 s'il est soumis à une tutelle/ curatelle. 3 des maladies/ problèmes comportementaux/ état de santé général des animaux qu'il souhaite me confier. 4 si un animal présent est entretenu spécifiquement par une tierce personne 5 si d'autres personnes sont susceptibles d'accéder aux locaux inhérents aux visites, avec ou sans visites aux animaux inscrits au contrat, durant la durée du contrat.

Ces éléments seront indiqués sur le contrat. En outre, si le demandeur éprouve des difficultés financières malgré le besoin, il est tenu de m'en faire part s'il souhaite mettre en place un étalement des paiements.

Conditions d'acceptation : je peux accepter de visiter toutes sortes d'animaux, sous réserve qu'il n'y a aucun danger pour moi, ni doute quant à ma capacité à assurer la prestation. Je refuse : arthropodes, amphibiens, reptiles carnivores, les animaux agressifs, non sociables, présentant un risque pour moi. Les chiens de catégories 1 et 2 ne seront pris en charge que s'ils peuvent avoir un extérieur attenant à leur lieu de vie, sans risques, et dont vous avez la propriété et la location. Je me réserve le droit de refuser ou d'honorer toute demande. Si le demandeur en fait la demande, il pourra être orienté vers un autre prestataire professionnel. Les comportements inappropriés, le non-respect de mon travail, l'absence de politesse/ savoir vivre, le mépris de la sécurité pour les animaux ou pour moi-même... peuvent être des motifs de refus de donner suite à une demande, ou de refus de poursuite d'un contrat en cours.

Tarifs : les tarifs sont étudiés et révisés au 1^{er} janvier de chaque année. Tout changement tarifaire est normalement signalé à la clientèle de l'année terminée. Tout oubli de ma part sera involontaire. Tarifs, nombre et espèces confondues (sauf devis personnalisé) : 1 visite par jour 14€/ 2 visites par jour 25€. Les frais de déplacement supplémentaires en cas de dépassement des 15km requis 0.80€ par km aller-retour. Pré-visite 10€. Les cas particuliers peuvent faire l'objet d'une étude personnalisée, sur demande, et donc voir les tarifs adaptés. Les tarifs sont convenus avec le demandeur lors du devis, et non comparable avec tout autre contrat, quel qu'il soit.

Chaque forfait inclus : tous les animaux inscrits au contrat, le maintien des besoins primaires (nourriture, eau, litière, soins quotidiens, surveillance, temps de jeu ou simple compagnie, observation), l'entretien dédiés aux pièces des animaux (les locaux sont rendus dans l'état reçu), les frais de déplacement pour les 15 premiers km de distance depuis mon domicile. Le relevé du courrier et l'aération des pièces de vie de l'animal sont effectués gracieusement si le demandeur en fait la demande. Tous les animaux présents au lieu indiqué de la visite, et durant le contrat, sont sous ma responsabilité temporaire. Ils doivent donc tous être mentionné au contrat. Tout animal présent, même entretenu par une tierce personne, ne peut être ignoré.

Frais de déplacement : tout déplacement, hors visite, fait l'objet d'une facturation, sauf cas particulier. A raison de 0.80€ du km aller-retour, qu'il soit prévu à la signature du contrat ou imprévu, mais nécessaire s'il doit être assuré par moi-même. Le demandeur en est toujours informé, et consent à l'accepter dans les cas d'urgence ou de nécessité absolue (approvisionnement nourriture ou matériel, raison exceptionnelle, remise de clefs etc)

Pré-visite : toute 1^{ère} demande (ou tout changement d'habitation) 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 du contrat. Elle est obligatoire, payante et dûe dès lors que le déplacement prévu a lieu.

Clefs : le demandeur doit fournir un double de clefs lors de la pré-visite, ou convenir avec moi d'une cachette, ou de leur prise/remise à une tierce personne. Ses clefs seront rendues pour son retour, selon ses indications.

Matériel et alimentation : le demandeur doit fournir, et mettre à disposition l'alimentation, l'eau, tout le matériel nécessaire à l'exécution de la prestation demandée, en quantité suffisante pour la durée totale du contrat. L'eau doit être potable et les aliments sains, 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 pour responsable de mal propreté 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. Tout manque de matériel ou nourriture fera l'objet d'un achat, à régler sur justificatif au plus tard à la fin de la prestation.

Sécurité : je recommande au demandeur de prévoir un lieu d'entrée et sortie, 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 : le demandeur m'autorise à accéder à d'autres pièces que celles visitées habituellement, pour accéder à du matériel relatif à la prestation demandée, vérifier la présence d'un animal, m'assurer de la sécurité des locaux et des animaux, régler un problème technique, effectuer une tâche annexe spécifiée par le demandeur. Dans le cas contraire, le demandeur doit spécifier clairement dans le contrat les pièces qu'il ne m'autorise pas à visiter, même en cas d'urgence ou de problème.

Réservation : sur demande, un chiffrage simple ou un devis, sur la base des éléments transmis par le demandeur. Une réservation confirmée correspond à un contrat en double exemplaire en version papier, ou dématérialisé, pré rempli, complété et signé par le demandeur, accompagné de l'acompte de 50% de la somme totale de la prestation minimum. Un contrat vous engage, ainsi que moi-même. Le propriétaire a 7 jours pour me retourner l'ensemble dès réception, sans quoi la demande peut être considérée comme nulle et non avenue. Aucune relance ne sera faite, le demandeur étant libre de ne pas donner suite. Pour les nouveaux clients, l'encaissement de l'acompte minimum se fait à réception du contrat. Le restant dû peut être encaissé au plus tard, le 1^{er} jour de mes visites. Pour les clients habitués, il est convenu, sauf information contraire, que le règlement du restant dû, voire de la totalité, soit effectué au plus tard à la fin de la prestation. Nous convenons ensemble, et au cas par cas, des modalités du règlement.

Règlement : l'acompte et le restant dû se règlent en espèces, chèques à l'ordre de Carine Tamarat, ou virement bancaire sur demande (voir iban sur contrat). Chèques exclusivement en cas de paiement étalé, si demande à la réservation. Je ne conserve plus d'avoir, sauf si la somme est engagée sur un autre contrat.

Communication et suivi durant le séjour : des nouvelles sont envoyées par sms/ mail/ whatsapp ou autre selon ses capacités, sauf demande contraire de sa part. Celles-ci sont régulières ou non, selon la situation. L'absence de nouvelles ne signifie pas que les choses se passent mal. En revanche, le demandeur est informé que toute situation anormale, ou difficulté au cours de la prestation, requiert son avis et ses conseils avisés. Je ne suis ni vétérinaire, ni comportementaliste. Mes décisions s'appuient toujours sur l'avis d'un professionnel ou du demandeur même. 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, interventions chirurgicales...) 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 recommandé. 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. Toutes fois, cette pratique peut être faite chez un vétérinaire.

Modifications du contrat après signature : le propriétaire peut à tout moment, après sa contre-signature, faire une demande de modification. Toutefois, celle-ci doit être réalisable dans le contexte général de mon activité. Un refus de ma part 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 la 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 : annulation possible jusqu'à J-10 jours. En dessous de ce délai, perte de l'acompte uniquement. Le refus de payer entraînera des poursuites à l'encontre du demandeur.

Frais supplémentaires : quand les animaux me sont confiés, tous les frais engagés, quels qu'ils soient, convenus ou non sur le 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 facturées en « débours ». Ces derniers peuvent être mentionnés sur la facture, car ils font juste l'objet d'un remboursement, sur justificatif. A noter que j'appelle les « frais convenus » les 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 conséquences de cette décision. En outre, aucune décision d'ordre médicale en pourra être prise sans l'avis 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 de nécessité, je privilégie avant tout l'assistance aux animaux, leur sécurité et la mienne.

Maltraitance : l'abandon d'un animal est considéré comme faisant partie des actes relevant de la cruauté envers animaux 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, un signalement pourra être fait auprès d'un organisme de protection animale, voire des autorités locales. 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.

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