

Conditions Générales de Vente

Patte de Velours Chartreuse

Service de visite à domicile pour animaux domestiques et plantes d'intérieur

En date du : 2 septembre 2024

Patte de Velours Chartreuse est une micro-entreprise proposant des prestations de services : visite à domicile d'animaux de compagnie, promenade de chien et arrosage de plantes d'intérieur.

La gérante est : Sarah VANDEWOESTYNE

Siège social : 330 chemin du Nan 38380 SAINT PIERRE D'ENTREMONT

Email : pattedevelours@gresille.org

Téléphone : 06 59 72 66 17

Site internet : <https://pattedevelours-chartreuse.fr>

Conformément à la réglementation, Sarah VANDEWOESTYNE dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques : ACACED, Certificat Connaissance d'animaux domestiques, chat, chien et autres animaux de compagnie, N°2022/e8ea-7720

Statut juridique d'auto entrepreneur

SIRET 841 919 079 00035

Assurance RCPro MMA n°000000148025490

Sarah VANDEWOESTYNE a également suivi une formation aux premiers secours canin et félin avec le centre de formation « Premiers secours animaliers ».

1. Définition

Chaque terme débutant ci-après par une majuscule a le sens qui lui est donné dans la définition qui figure au présent article.

Client : désigne la personne physique qui sollicite ou engage *Patte de Velours Chartreuse* pour ses Prestations.

Prestation : désigne l'ensemble des services effectués par *Patte de Velours Chartreuse* : pet-sitting, promenade de chien et arrosage de plante. Une Prestation comporte une seule ou plusieurs visites successives.

Pet-sitter : personne physique qui effectue les prestations auprès des animaux.

Contrat de prestation : document décrivant les modalités de la Prestation et signé par les deux parties avant le début de la Prestation.

Pré-visite : rendez-vous de présentation avant la Prestation, sur le lieu de vie de l'animal et en présence du Client.

Conditions Générales de Vente (ou « **CGV** ») : désigne les présentes CGV (y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes) et tout éventuel avenant s'y rapportant.

2. Acceptation des CGV

L'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente par le Client est un préalable indispensable et obligatoire à toute Prestation effectuée par *Patte de Velours Chartreuse*.

Le Client est tenu de prendre connaissance des CGV avant la signature du Contrat de Prestation.

3. Conditions d'acceptation de Prestations auprès des animaux

3.1. Les catégories d'animaux acceptées

Les animaux acceptés en Pet-sitting sont ceux ayant le statut d'animaux domestiques suivant : chien, chat, cheval, poney, âne, mule, lapin, cochon d'inde (cobaye), furet, rat, souris, hamster, chinchilla, gerbille, poisson, chèvre, mouton, porc, vache, lama, alpaga, poule, oie, canard, pintade, dinde, faisan, caille, paon, pigeon, tourterelle et colombe.

Patte de Velours Chartreuse n'effectue pas de pet-sitting pour des animaux ayant un usage agricole. Les chiens de catégorie 1 et 2 sont également refusés.

3.2. Conditions de santé de l'animal

Les animaux ne sont acceptés que s'ils sont :

- exempts de blessure ou maladie grave pouvant entraîner la mort de l'animal durant le temps de la Prestation ;
- exempts de maladie contagieuse (ex : teigne, maladie de Carré, parvovirose, toux du chenil, typhus, coryza, Maladie Virale Hémorragique...) ;
- exempts de parasites (puces, poux) ;
- hors période de mise-bas pour les femelles gestantes ;
- identifiés (puce, tatouage, boucle...), obligation légale concernant le chien, chat, furet, mouton, chèvre, porc, bovin, lama alpaga, cheval, poney, âne et mule.

3.3. Conditions de comportement de l'animal

Patte de Velours Chartreuse ne prend en charge que les animaux socialisés, non agressifs envers l'humain et les chiens non mordeurs.

3.4. Bien-traitance

Une constatation de mauvais traitements, de mauvaises conditions de détention de l'animal ou d'autres animaux présents sur le lieu de visite, de sévices ou d'actes de cruauté du Client envers l'animal est un motif de refus de conclusion d'un Contrat de prestation et peut mener à un signalement pour maltraitance animale.

Vous trouverez le détail des actes de maltraitance animale sur le site :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31859>

4. Procédure pour les prestations

4.1. Procédure avant la prestation

4.1.1. Demande de prestation

Le Client formule sa demande de Prestation auprès de *Patte de Velours Chartreuse* par téléphone ou email. Si la réponse de *Patte de Velours Chartreuse* est positive et si le Client souhaite confirmer sa demande de prestation, le Contrat de prestation doit être signé dans les 7 jours, soit lors d'une pré-visite (obligatoire pour les nouveaux Clients), soit à distance.

- Si le Client ne souhaite pas donner suite à sa demande de Prestation, il est tenu d'en informer *Patte de Velours Chartreuse*, sans justification ni frais.
- *Patte de Velours Chartreuse* peut refuser la prestation demandée par le Client sans justification ni frais.
- Lorsque *Patte de Velours Chartreuse* accepte la demande de Prestation, elle s'engage à réserver sa disponibilité pour les dates de prestation demandées pendant 7 jours.
- Si le Contrat de prestation n'est pas signé dans les 7 jours, la réservation n'est plus valable.
- Toute demande de modification de la demande de Prestation par le Client doit être à nouveau validée par *Patte de Velours Chartreuse*.

4.1.2. La signature du contrat

Le Contrat de prestation doit être signé par les deux parties dans les 7 jours qui suivent la réponse positive de *Patte de Velours Chartreuse*. Il peut être signé au cours de la Pré-visite ou à distance.

Les arrhes correspondant à 50 % du montant total sont à régler lors de la signature du Contrat de prestation.

4.1.2.1. La Pré-visite

Si le Client est un nouveau client ou s'il y a un nouvel animal de type chien/chat/équidé parmi les animaux (dans le cas d'un pet-sitting ou promenade

de chien), une Pré-visite est obligatoire. Elle est optionnelle dans les autres cas.

La Pré-visite est un rendez-vous en présentiel entre *Patte de Velours Chartreuse* et le Client. Elle a lieu à l'adresse où aura lieu les visites à domicile.

Au cours de cette Pré-visite le Client présente les lieux et le matériel dont la professionnelle aura besoin pour effectuer la Prestation. Dans le cas du Pet-sitting ou de la Promenade de chien, les animaux concernés doivent être présents pour que la Pet-sitter les rencontre. Le contrat est signé à la fin de la Pré-visite.

Un double des clés nécessaires à la Prestation sera remis à *Patte de Velours Chartreuse* lors de cette Pré-visite. Si ce n'est pas le cas, un rendez-vous de remise des clés devra être programmé au plus tard 24 heures avant le début de la Prestation.

- Si, lors de la Pré-visite, le Client souhaite renoncer à la Prestation demandée sa Demande de prestation est annulée sans frais et sans justification.
- Si lors de la Pré-visite, *Patte de Velours Chartreuse* refuse de conclure le Contrat de prestation, elle peut le faire sans frais ni justifications. Les raisons possibles sont par exemple que l'animal ne correspond pas aux conditions d'acceptation en termes de catégorie d'animal, santé etc.
- Si les animaux concernés par le Pet-sitting ou la promenade de chien ne sont pas tous présents lors de la Pré-visite, une nouvelle Pré-visite devra être programmée dans les plus brefs délais, aux frais du Client.
- Si le Client est absent à une Pré-visite programmée une nouvelle visite doit être programmée, qui sera facturée au Client.

4.1.2.2. La signature du contrat à distance

Si le Client a déjà été client de *Patte de Velours Chartreuse* et qu'il n'y a pas de nouvel animal de type chien/chat/équidé à visiter, le contrat peut être signé à distance. Il est envoyé soit par mail soit par voie postale et doit être retourné paraphé et signé dans le délai des 7 jours après l'acceptation de la Demande de prestation par *Patte de Velours Chartreuse*.

Pour des clients réguliers ou pour des Prestations de courte durée (inférieure à 5 jours), la facture fait office de contrat.

4.1.3. La remise des clés

Si une ou des clés sont nécessaires à la réalisation de la Prestation et si *Patte de Velours Chartreuse* n'a pas déjà un double des clés, un rendez-vous de remise des clés en main propre doit être programmé au plus tard 24 heures avant le début de la Prestation.

Les clés nécessaires à la réalisation de la Prestation peuvent avoir été remises par le Client lors de la Pré-visite ou déposées dans la boîte aux lettres à l'adresse du siège social. Dans ce cas le rendez-vous de remise de clé n'est pas nécessaire.

Les Clients réguliers peuvent confier les clés à *Patte de Velours Chartreuse* pour une durée déterminée ou indéterminée en vue d'effectuer des Prestations futures.

Si le Client est absent à un rendez-vous de remise de clé programmé, un nouveau rendez-vous doit être programmé. Les deux rendez-vous de remise de clé seront facturés.

4.2. L'exécution de la Prestation

4.2.1. Pet-sitting

4.2.1.1. Actions exercées dans le cadre du pet-sitting

Dans le cadre de sa prise en charge de l'animal, la Pet-sitter exercera les actions suivantes :

- distribution de nourriture ;
- renouvellement de l'eau ;
- entretien des gamelles / abreuvoirs / mangeoires ;
- entretien de l'espace de vie : nettoyage si besoin des déjections, vomis, saletés, entretien de la litière, aération de l'habitat, vérification visuelle de la clôture et de l'électrification (équidés, animaux de la ferme) ;
- administration de médicaments si besoin, sur ordonnance médicale et uniquement en administration orale (comprimé, gel oral...), ou externe (collyre, pommade...).

Si la durée de la visite le lui permet et en fonction du besoin de chaque animal, la Pet-sitter effectuera également :

- un temps de caresse et de grattouille ;
- un brossage et une inspection du pelage ;
- des activités ludiques ;
- une promenade (si demandé, et dans les conditions mentionnées au Chapitre 4.2.2).

Le Client peut demander à recevoir une photo par jour de son animal lors des visites.

4.2.1.2. Matériel à fournir par le Client

L'alimentation et la litière sont fournies par le Client. Elles doivent être en quantité suffisante pour la durée de la Prestation. Si ces fournitures manquent au cours de la Prestation, *Patte de Velours Chartreuse* procède au réapprovisionnement qui sera facturé au Client (voir l'article 9.4.3).

Le Client s'engage à laisser à disposition le matériel nécessaire à la réalisation du Pet-sitting, en fonction du type d'animal : collier ou harnais, laisse ou longe,

licol, brosse, pelle à litière, fourche, cage de transport adapté à la taille de l'animal (pour les chats et petits mammifères)...

Le Client s'engage également laisser le carnet de santé de l'animal à disposition et les coordonnées du vétérinaire qui suit l'animal.

4.2.2. Promenade de chien

Le chien est récupéré à son domicile puis est promené dans les lieux alentours accessibles à pied (pour les courtes promenades). Il peut également, si le Client en fait la demande et pour les promenades d'1 heure ou plus, être transporté en voiture jusqu'à un autre lieu à explorer. La promenade peut être complétée par des jeux.

Le chien est tenu en laisse ou en longe pour éviter les risques de fugue et par sécurité vis-à-vis des autres animaux qu'il peut rencontrer lors des promenades (congénères, chats, animaux sauvages...).

Le Client s'engage à laisser à disposition le collier ou harnais et la laisse ou longe du chien.

4.2.3. Arrosage de plante

Le service d'arrosage comprend le déplacement à domicile de l'intervenante pour effectuer un arrosage des plantes d'intérieur ainsi que la vaporisation de leur feuillage si nécessaire.

Le Client fournit l'arrosoir et le vaporisateur.

4.2.4. En cas de demande de visite supplémentaires

Dans le cas où le Client souhaite ajouter des visites supplémentaires, *Patte de Velours Chartreuse* est libre d'accepter ou non. Si la demande est validée, elle fait l'objet d'un avenant au contrat, signé par les deux partis.

La demande de visite supplémentaire doit être faite avant le dernier jour de Prestation.

4.3. Procédure après la prestation

Un point sur la réalisation de la Prestation est fait par téléphone, par mail ou lors d'un rendez-vous dans les 7 jours après le dernier jour de visite et le Client règle le solde de la facture et les éventuels frais supplémentaires (voir article 9.4).

Concernant les clés qui ont été confiées :

- soit les clés sont laissées en garde à *Patte de Velours Chartreuse* pour des Prestations futures ;
- soit les clés sont mises dans la boîte aux lettres, ou autre lieu indiqué ;
- soit aucune clé n'était nécessaire pour effectuer la Prestation.

5. Soins de santé de l'animal

En cas de constatation de maladie, de blessure ou d'un état de santé inquiétant de l'animal durant la Prestation, le Client est immédiatement prévenu par téléphone et celui-ci prend la décision d'une visite ou non chez le vétérinaire.

S'il n'est pas joignable ou en cas d'urgence vitale, *Patte de Velours Chartreuse* est autorisée à faire effectuer une consultation vétérinaire auprès du vétérinaire recommandé par le propriétaire de l'animal ou auprès du vétérinaire de garde pour qu'il évalue l'état de santé de l'animal et effectue les soins nécessaires.

Patte de Velours Chartreuse avance les frais vétérinaires nécessaires pour la bonne santé et la sauvegarde de l'animal. Le Client s'engage à rembourser intégralement les frais vétérinaires et médicaux et à régler les frais de déplacement éventuels (voir article 9.4.4).

6. Responsabilité de Patte de Velours Chartreuse

Patte de Velours Chartreuse ne saurait être tenue responsable de tout retard dans l'exécution de ses obligations ou de toute inexécution de ses obligations résultant des présentes CGV lorsque les circonstances y donnant lieu est imputable soit au Client (par ex : clés non remises avant la Prestation), soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure (article 1148 du Code civil).

Patte de Velours Chartreuse ne peut pas être tenue pour responsable en cas de :

- blessure accidentelle de l'animal dans l'intervalle entre les visites ;
- maladie même si révélée lors de la Prestation ou postérieurement ; dégradation de l'état de santé de l'animal déjà malade avant la Prestation.
- fugue de l'animal dont la clôture du jardin ou du pré auquel il a accès n'est structurellement pas suffisamment hermétique (non adaptée, matériel de basse qualité...), si l'animal force la clôture, ou si un élément extérieur fait une brèche dans la clôture (chute d'un arbre, malveillance humaine, défaillance de la batterie du système d'électrification...);
- attaque de prédateur dans l'intervalle entre ses visites.

7. Rétractation et annulation

7.1. Délai de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sans

avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que les frais des services dont il a déjà bénéficié : Pré-visite et/ou remise et rendu de clé qui ont déjà eu lieu. Les arrhes lui sont restituées en déduisant les frais des services sus-mentionnés.

Le délai mentionné court à compter du jour de la conclusion du Contrat de prestation.

- Le jour où le contrat est conclu n'est pas compté dans le délai de rétractation ;
- Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;
- Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client exerce son droit de rétractation en informant *Patte de Velours Chartreuse* de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai de 14 jours, d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat.

Si le Client souhaite que l'exécution du Contrat de prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, il remplit le champ approprié dans le Contrat de prestation.

Le Client qui exerce son droit de rétractation pour une prestation dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

7.2. Annulation de la prestation

Après signature du Contrat de prestation, *Patte de Velours Chartreuse* s'engage à réaliser la Prestation et le Client s'engage à régler le montant prévu dans le contrat.

Néanmoins l'Article L214-1 du Code de la consommation prévoit que chacun des contractants peut revenir sur son engagement :

- le Client (après expiration de son délai de rétractation de 14 jours et avant le début de la Prestation) en perdant ses arrhes ;
- le professionnel en les restituant au double.

Lorsque l'annulation a lieu pendant le déroulement de la Prestation :

- si moins de 30 % de la Prestation a déjà été effectuée, les arrhes sont conservées par *Patte de Velours Chartreuse*, sans autres frais pour le Client.
- si plus de 30 % de la Prestation a déjà été effectuée, le montant total de la Prestation est dû par le Client et lui sera facturé.
- l'annulation ponctuelle d'une ou plusieurs dates de visite au sein de la Prestation, alors que la Prestation a déjà commencé, donne lieu à la facturation de ces visites hors frais de déplacement.

8. Données personnelles

Le Client doit fournir les informations personnelles obligatoires nécessaires à la Prestation demandée dans le document de Demande de prestation et le Contrat de prestation.

Les données personnelles sont traitées dans le but d'effectuer la facturation et le déplacement à domicile lors de la Pré-visite, Post-visite et lors de la Prestation. Les données liées aux animaux pris en charge dans le cadre d'un Pet-sitting ou d'une Promenade de chien sont traitées dans le but d'effectuer au mieux la Prestation en fonction du profil de l'animal.

Le Client garantit que les informations communiquées à *Patte de Velours Chartreuse* sont exactes, sincères et à jour. Le Client s'engage à notifier immédiatement toute modification affectant ses informations. Si ces informations devaient s'avérer fausses, incomplètes ou obsolètes, *Patte de Velours Chartreuse* se réserve le droit de refuser la Prestation.

Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par *Patte de Velours Chartreuse* et sont indispensables au traitement de sa demande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires (5 ans ou 10 ans pour les factures et contrats conclus par voie électronique).

Le responsable du traitement des données est *Patte de Velours Chartreuse*, 330 chemin du Nan 38380 St Pierre d'Entremont, pattedevelours@gresille.org.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité à Sarah Vandewoestyne, gérante de *Patte de Velours Chartreuse*. Aucune information personnelle n'est transmise à un tiers.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 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 email mentionnée 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).

9. Paiement et tarifs

9.1. Tarifs des visites

Le tarif des visites est fonction de la durée de la visite. Cette durée est à choisir de façon à permettre la réalisation de toutes les tâches à accomplir et, pour les animaux, en fonction de leur nombre et de leurs besoins spécifiques.

Le tarif de base est de 9 € pour 15 minutes auquel s'ajoute 3 € par tranche de 15 minutes supplémentaires. Ce tarif est valable quelle que soit la Prestation (pet-sitting, promenade de chien et arrosage de plante).

Une sortie randonnée à la demi-journée (3 heures) est possible pour les chiens, uniquement du lundi au vendredi, au tarif de 40 € les 3 heures.

9.2. Frais kilométriques

Les frais kilométriques sont appliqués pour chaque visite et se calcule en kilomètres depuis St Pierre d'Entremont jusqu'à l'adresse où a lieu les visites. Les frais kilométriques s'élèvent à 0,40 € par kilomètre de distance, soit 0,20 € aller et 0,20 € retour.

9.3. Frais de rendez-vous avant et après la prestation

Frais de Pré-visite : offerts

Frais de Remise des clés ou tout autre rendez-vous avec le Client : 4 € + frais kilométriques

9.4. Frais supplémentaires

Les frais supplémentaires sont à régler à la fin de la Prestation lors du règlement du solde restant dû.

9.4.1. Visite supplémentaire

La ou les visites supplémentaires demandées par le Client et acceptées par *Patte de Velours Chartreuse* sont à régler au tarif normal des visites (voir paragraphe 9.1) auquel s'ajoute les frais kilométriques par visite.

9.4.2. Déplacement supplémentaire

Tout déplacement non prévu dans le contrat mais effectué à la demande express du Client, sera facturé en déplacement supplémentaire : 4 € + frais kilométriques. Il s'agit par exemple d'un déplacement pour remise ou rendu de clé.

9.4.3. Réapprovisionnement en alimentation et en litière

Si les fournitures de type alimentation et/ou litière ne sont pas en quantité suffisante pour la durée de la Prestation, *Patte de Velours Chartreuse* procède au réapprovisionnement qui sera facturé au Client : 4 € + frais kilométriques (du lieu de visite à l'animalerie la plus proche) + remboursement du montant de l'achat justifié par le ticket de caisse.

9.4.4. Visite chez le vétérinaire

Comme décrit dans le Chapitre 5, une visite chez le vétérinaire peut être nécessaire durant la Prestation et doit être remboursée par le Client.

Cela comprend : 4 € + frais kilométriques (du lieu de visite au vétérinaire) + frais de vétérinaire (sur facture) + frais de médicament et/ou de matériel médical (sur facture ou ticket de caisse).

9.5. Remises

- Une remise de 2 € par jour est appliquée lorsque 2 visites par jour sont programmées ;
- Une remise de 3 € par jour est appliquée lorsque 3 visites par jour sont programmées ;
- Une remise de 10 % sur le tarif des visites (hors frais kilométrique) est proposé pour les familles d'accueil d'association de protection des animaux qui accueillent actuellement un animal de cette association.

9.6. Paiement de la prestation

Le règlement des prestations s'effectue soit par chèque libellé à l'ordre de Sarah Vandewoestyne, soit en espèces, soit par virement bancaire.

Les arrhes correspondant à 50 % du montant total du Contrat doivent être versés à *Patte de Velours Chartreuse* lors de la signature du Contrat. Si le paiement a lieu par virement, il doit être reçu dans les 48 heures maximums après la signature. Si les arrhes ne sont pas reçues dans le délai imparti, le contrat est considéré annulé.

Le montant restant correspondant à 50 % du montant total du Contrat ainsi que les éventuels frais supplémentaires doivent être versés à *Patte de Velours Chartreuse* au plus tard 7 jours après le dernier jour de Prestation.

TVA non applicable, art. 293B du CGI.

9.7. Retard de paiement

Le Client est tenu de régler le montant total de la Prestation au plus tard 7 jours après le dernier jour de Prestation (fixé dans le contrat). Les pénalités de retard de paiement sont dues dès le premier jour de retard sans qu'il soit nécessaire d'effectuer un rappel ou une mise en demeure préalable. La pénalité de retard est égale à 20 % du montant dû.

10. Litige

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes CGV est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, il est possible de recourir à un médiateur de la consommation.

Le tribunal compétent est le Tribunal de commerce de Grenoble LACE FIRMIN GAUTIER 38019 GRENOBLE CEDEX 1.