

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Les tarifs sont nets, TVA non applicable selon l'article 293 B du Code Général des Impôts.

Le nombre de km pour définir le tarif d'une visite à domicile est calculé selon Mappy depuis l'adresse du siège social situé 8, place du commandant Maria à Cannes.

Toute prestation ne pourra se faire qu'après :

- signature pour accord d'un devis qui vaudra acceptation des conditions générales de services.
- une pré-visite est obligatoire pour tout nouveau client avant de confirmer l'accord pour la prestation. La pré-visite est gratuite, elle n'engage ni le client, ni le petsitter à mettre en place une prestation.
- avoir eu le carnet de santé de votre animal

Le petsitter se réserve le droit de refuser une prestation.

L'alimentation, la litière, les sachets à déjection, le matériel de nettoyage, ainsi que tout autre élément nécessaire à votre animal et au bon déroulement des visites sont fournis par vos soins.

FINANCIERES

Le paiement de la prestation peut se faire par chèque, virement ou espèces :

- 50% d'arrhes est demandé lors de la signature du devis pour les prestations, excepté pour le Homesitting 30%
- Le solde est à régler lors de la remise des clefs, excepté pour la prestation de Transport, le solde est à régler lors de la restitution des clefs.

Conditions d'annulation et de remboursement :

En cas d'annulation de la part du client moins de 15 jours avant la prestation de visite ou garde à domicile, promenade ou transport : les prestations seront facturées à hauteur de 50% du tarif prévu.

En cas d'annulation de la part du client moins de 15 jours avant la prestation de Homesitting : les prestations seront facturées à hauteur de 30% du tarif prévu.

En cas d'annulation de la part du client moins de 48h avant la prestation de visite ou garde à domicile, promenade ou transport : les prestations seront facturées à hauteur de 100% du tarif prévu.

En cas d'annulation de la part du client moins de 48h avant la prestation de Homesitting : les prestations seront facturées à hauteur de 50% du tarif prévu.

En cas d'annulation de la part du petsitter : le double des arrhes versés est remboursé au client.

En cas de modification de la prestation prévue, l'annulation sera possible, dans ce cas les arrhes ne seront pas remboursées au client sauf cas de forces majeures.

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 petsitter, 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 la prestation ; L'apparition d'un problème de santé concernant le petsitter ou un accident l'empêchant de

Fanny Garde d'Animaux 06

réaliser la prestation ; Un cas de force majeure extérieur sur le lieu de domicile du client ou du petsitter (exemple : catastrophe naturelle, crise sanitaire).

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

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 petsitter. 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 plus haut.

Une facturation supplémentaire :

- de 20€ + le montant des achats pourra être demandée dans le cas de déplacement imprévu chez votre vétérinaire durant votre absence, en cas de rachat de nourriture, de litière, de médicament ou de toute dépense nécessaire aux bons soins de votre animal et faisant défaut au bon déroulement des visites.

- par visite en cas de stationnement payant autour du domicile. Ce supplément est calculé et justifié. Le temps de stationnement facturé comprend la durée de visite et le temps de se rendre au domicile depuis le stationnement.

Une facture est établie systématiquement à partir d'un paiement de 25€ TTC ou pour un montant inférieur si le client le demande.

Concernant la remise des clés au petsitter ou la restitution des clés au client :

Le petsitter propose deux options au client :

- Le petsitter peut se déplacer au domicile du client ou un autre lieu, sur rendez-vous. Ce déplacement est facturé 10€ si le lieu est à moins de 5km du siège social sinon rajouter 1€ par km supplémentaire aller retour du siège social.
- Le client peut remettre ou récupérer les clés gratuitement au siège social du petsitter situé au 8, place du commandant maria, 06400 Cannes, à une date définie, via un dispositif sécurisé.

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

Les personnes de confiance du client :

Le petsitter demande au client de choisir une ou plusieurs personnes de confiance à inscrire sur la fiche de renseignement. Ces personnes pourront être contactées si le client n'est pas joignable, si le petsitter a besoin d'aide surplace pour l'animal, si le petsitter a lui-même un imprévu l'empêchant d'effectuer une visite. Le petsitter 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 une personne très proche qui soit informée du déplacement du client et qui pourrait se déplacer au domicile du client.

Horaires de visite :

Le petsitter 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 petsitter veille à un intervalle adapté aux besoins de l'animal entre les visites.

Passages prévus d'autres personnes au domicile du client :

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

Présence de vidéo surveillance au domicile du client :

Au moment de la signature du devis, le client doit informer le petsitter de la présence de vidéo surveillance active dans sa propriété pendant la garde.

Autorisation photos et diffusion de médias :

Le petsitter prend des photos et des vidéos des animaux du client afin de lui transmettre des nouvelles personnalisées de son animal pendant le petsitting. Le client peut autoriser, refuser, ou mettre ses conditions pour l'utilisation de ces photos/vidéos par le petsitter à des fins de publication sur ses supports de communications (son site internet et sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram). L'accord du client sera demandé sur la fiche de renseignements. Le petsitter 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 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 petsitter.

Sortie libre / habitat extérieur des animaux :

La responsabilité du petsitter 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, son tatouage ou sa puce électronique permettra de le retrouver le plus facilement.

En cas d'urgence médicale pour l'animal :

Le client autorise le petsitter à conduire l'animal auprès d'un vétérinaire, habituel ou autre choisi par le petsitter. Le petsitter 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 petsitter 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 petsitter transmettra la facture ou l'attestation du vétérinaire pour justificatif.

Difficultés pendant le petsitting donnant lieu à l'arrêt d'une prestation en cours :

Le petsitter 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 petsitter demandera au client de rentrer au plus tôt ou de donner le relais immédiatement à une personne de confiance inscrite au contrat. Le petsitter 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 petsitter ne pourra être engagée en cas d'incident pendant la prestation dès lors que l'engagement sur la transparence des informations données au petsitter n'a pas été respecté.

Pour contacter le petsitter :

Le petsitter est joignable par e-mail à fanny.vion@yahoo.fr et par téléphone, sms, whatsapp au (+33)06 08 31 07 33. Le client peut observer un délai de réponse variable selon la disponibilité du petsitter. Le petsitter priorise les communications en lien avec des petsitting en cours. En dehors des temps d'activité, le petsitter peut être en repos ou en congés. Il est recommandé d'anticiper les prises de contact au plus tôt pour les demandes de petsitting et notamment pour les demandes concernant des périodes de haute saison touristique. Exemple : Vacances scolaires, week-end.

Evolution des Conditions Générales de Services et des tarifs :

Le petsitter se réserve le droit de modifier à tout moment ses Conditions Générales de Services ou ses tarifs. Ils sont disponibles en ligne à l'adresse <https://www.fanny-pet-sitting.free.nf>

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 petsitter. 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, Fanny Vion, 8 place du commandant maria, 06400 Cannes, fanny.vion@yahoo.fr. L'accès aux données personnelles sera strictement limité au Petsitter. 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).

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 ». Fanny Garde d'animaux 06 est en cours de rattachement au Médiateur de la consommation des professions du Chien et du Chat du SNPCC : Yves LEGEAY, adresse mediateur-conso@contact-snpcc.com

Mentions légales :

Nom commercial : Fanny Garde d'Animaux / Dirigeant : Fanny VION, 8 place du commandant maria, 06400 Cannes Siret 750314031 00022 / ACACED n° 2023/3686-8310 délivré par la DRAAF Auvergne-Rhône-Alpes/ Activité déclarée auprès de la DDPP du 06, Bât. Mont des Merveilles, 147 Bd du Mercantour, 06000 Nice / Assurance RCP souscrite à la MAAF, rue Eugène Vignat, 45100 Orléans.