



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1- Objet :

Les présentes conditions générales de vente définissent les relations commerciales entre Aurore SARMENTO sous l'entité commerciale « Mon Pet'Sitter En Roannais ».

Domicilié : 23 Place de la mairie 42370 Saint André D'apchon

Statut : Micro-entreprise

N° SIRET : 94933777800011

Contrat Multirisque professionnelle m9 N° 9795163906 Pacifica.

et de son client dans le cadre de prestations de services à domicile pour les animaux de compagnie : chats et chiens (visites à domicile, promenades).

Toutes prestations accomplies impliquent l'adhésion sans réserve de l'acheteur au Conditions Générales de Vente de Prestations de Services.

## 2- Agréments :

Obtention de l'ACACED le 10/12/2022 (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques) n°2022/dcaf-4cac

## 3- Présentation de la prestation de service :

La prestation se compose de la pré-visite, les visites et la restitution des clés en fin de période.

Concernant les visites, la prestation comprend selon les offres :

- Le renouvellement de l'eau et de la nourriture.
- Le nettoyage ou remplacement de la litière.
- Les soins (suivi d'un traitement médical, hygiène des yeux et des oreilles, brossage, etc.) selon les indications du client et/ou prescription du vétérinaire.
- Un temps de présence auprès des animaux pour les jeux et/ou les câlins.
- Des services annexes tels que le suivi en ligne ou par SMS, l'ouverture/fermeture des volets ou rideaux, la relève du courrier et l'arrosage des plantes.

Les consignes peuvent être données oralement lors de la pré-visite ou par écrit ultérieurement (mail ou note laissée en évidence au domicile par exemple).

La prestation de promenade pour chien consiste à se rendre à votre domicile pour prendre votre chien et l'emmener en promenade selon les horaires définis dans le contrat de prestation de service.

Mes services ne se substituent pas à une entreprise de nettoyage et n'est pas non plus gardien des animaux ni de l'habitation du client.

#### **4- Engagements, obligations et responsabilités du client :**

Le Client s'engage à fournir :

- Un jeu de clés en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile.
- Le nom d'une personne à contacter en cas de problème au domicile du Client.
- Le carnet de santé à jour et la carte d'identification de l'animal.
- Les coordonnées du vétérinaire de l'animal, le client m'autorisant cependant expressément à conduire l'animal chez un autre vétérinaire.
- Une cage de transport (En cas d'urgence)
- Dans des quantités suffisantes la litière, la nourriture, les produits d'hygiène et d'entretien nécessaire à l'animal et ses accessoires (brosse, jouets, pelle à litière, produits de nettoyage, etc.), le cas échéant l'ensemble du traitement médical ainsi que l'ordonnance prescrite par un vétérinaire.
- Pour la promenade chien, un collier et une laisse en bon état ainsi que des sacs permettant de ramasser les déjections.

Tout achat nécessaire à la bonne réalisation de la prestation devra être remboursé par le client. Ces frais seront majorés par un coût de déplacement en plus de la facturation des produits achetés.

Le Client s'engage à :

- Ce que son animal soit en bonne santé. SARMENTO Aurore accepte de s'occuper des animaux non vaccinés à la seule condition que ceux-ci n'aient jamais accès à l'extérieur.
- Ce que son animal soit bien à l'intérieur du domicile lors de son départ. Aucune fenêtre ou ouverture extérieure ne doit être ouverte.
- Avertir si une tierce personne est en possession d'un jeu de clé et/ou est amenée à se rendre au domicile du client pendant la durée de la prestation.
- Fournir les coordonnées d'une personne tierce à prévenir en cas d'urgence
- Confirmer son retour à SARMENTO Aurore, par SMS, et ainsi valider la fin de la prestation, sans quoi celle-ci se poursuivra automatiquement et sera donc facturée en supplément.
- Ce que son animal soit sevré pour bénéficier des prestations
- A signaler tout problème de santé et assure que l'animal est vermifugé et traité contre les parasites (puces, tiques), si ce n'est le cas, SARMENTO Aurore ne pourra être tenue responsable d'une infection de parasites et se réserve le droit d'administrer un vermifuge et/ou un anti puce à l'animal et de le facturer au client avec son accord.

En cas de maladie, le client s'engage à informer en détails SARMENTO Aurore de l'état de santé de l'animal. SARMENTO Aurore se réserve le droit de refuser la prestation notamment en cas de maladies contagieuses pouvant contaminer les autres chats de la clientèle comme le Typhus ou le Coryza ou de l'accepter si la maladie est clairement identifiée par un vétérinaire et non-transmissible.

En cas de besoin, le client donne tous pouvoirs à SARMENTO Aurore pour prendre les mesures nécessaires afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez son vétérinaire ou un vétérinaire de garde si son état de santé semble l'imposer. Les frais de vétérinaires et de

déplacement seront à la charge du Client et devront être remboursés sur présentation de la facture correspondante.

Le Client atteste posséder une assurance habitation ainsi qu'une assurance responsabilité civile pour les dommages causés par son animal.

#### **5- Engagements, obligations et responsabilités du prestataire:**

SARMENTO Aurore déclare avoir souscrit à une assurance civile professionnelle couvrant tout dommage que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. Le client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité Civile.

SARMENTO Aurore ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature survenant à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du Client durant la prestation.

SARMENTO Aurore décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, etc.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.) survenue pendant ou après la prestation de service. SARMENTO Aurore s'engage à contacter le Client si l'animal venait à tomber malade ou se blesser durant la prestation, mais ne saurait en être tenue pour responsable.

La responsabilité de SARMENTO Aurore est limitée aux instructions et informations fournies par le Client, si celles-ci s'avèrent fausses ou erronées, SARMENTO Aurore se dégage de toute responsabilité.

SARMENTO Aurore s'engage à la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du client, aucune pièce du logement ni aucun objet autres que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne sera utilisés. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera signalé. Le Client ne pourra en aucun cas tenir SARMENTO Aurore responsable en cas de perte ou de vol des clés remise dans le cadre de la prestation.

#### **6- Pré-visite :**

Pour tout nouveau Client, SARMENTO Aurore effectue une pré-visite obligatoire à domicile. Cette pré-visite intervient une seule fois dans la vie du Client sauf en cas de déménagement ou après une période de deux ans sans intervention.

Elle permet :

- D'avoir un premier contact avec le Client et ainsi remplir une fiche de renseignements Client.
- D'avoir un premier contact avec l'animal, de connaître ses besoins particuliers, ses habitudes et ainsi remplir une fiche de renseignements concernant l'animal.
- Donner les instructions écrites concernant la prestation à réaliser : dates d'exécution de la prestation, conditions particulières et prestations supplémentaires souhaitées par le Client et acceptées par SARMENTO Aurore.
- De répondre aux différentes interrogations du Client.
- De remettre un jeu de clés en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile.

Tous ces renseignements permettront d'établir et de signer, s'il y a accord, un contrat de prestation de service établi en deux exemplaires et remis en fin de pré-visite.

A l'issue de la pré-visite, SARMENTO Aurore se réserve le droit de refuser la prestation. La pré-visite est gratuite qu'il y ait ou non signature d'un contrat de prestation.

Par la suite, pour des visites régulières et une nouvelle prestation, SARMENTO Aurore effectuera un simple déplacement « remise de clés et/ou signature de contrat »

## **7- Devis et Réservation :**

Le Client souhaitant bénéficier de la prestation de service de SARMENTO Aurore peut effectuer une demande de renseignement par l'intermédiaire du formulaire de contact mis à disposition sur le site internet [www.monpetsitterenroannais.fr](http://www.monpetsitterenroannais.fr) par mail ou par téléphone (information sur le site internet)

Un devis gratuit et sans engagement sera établi et transmis par mail. En cas d'accord, ce devis, valable 48 heures, devra être retourné signé ou validé par mail dans ce délai.

Dès acceptation du devis et des CGV, chacune des parties s'engage à collaborer d'une façon honnête et responsable.

Il est rappelé que le client dispose d'un délai légal de 7 jours francs pour exercer son droit de rétractation (L121-20 du Code de la consommation). Ce droit ne peut cependant plus être exercé si la prestation commence, avec l'accord du client, avant la fin du délai (L121-20-2). La première visite à domicile ou le cas échéant la pré-visite pour un nouveau client marque le début de la prestation de service.

## **8- Tarifs et Paiement :**

Les tarifs de prestation de service sont présentés sur le site [www.monpetsitterenroannais.fr](http://www.monpetsitterenroannais.fr), ne sont pas soumis à la T.V.A. (Article 293B du CGI) et sont libellés en euros.

Ces tarifs sont susceptibles d'être modifiés selon la grille tarifaire Kilométrique à la signature du contrat

La facture définitive établie en fin de période prend en compte les prestations qui n'auraient pas été initialement prévues et indiquées dans les présentes conditions générales de vente mais dont la charge incombe contractuellement le client.

Le Client devra s'acquitter de la prestation de service de la manière suivante :

- Lors de la pré-visite, après avoir signé le contrat de prestation de service, le client devra verser 50% du montant total de la prestation (acompte).
- En fin de prestation de service, une facture définitive du montant total de la prestation sera établie incluant les prestations exceptionnelles décrites dans les articles des CGV et dont la charge incombe au Client.

SARMENTO Aurore accepte le règlement par chèque (Libellé SARMENTO Aurore), en espèces (prévoir l'appoint) ou par virement bancaire.

## **9- Retard de paiement :**

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations réalisées, une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal sera dû si la facture définitive n'est pas réglée à sa date d'échéance.

Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En sus des indemnités de retard, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (Articles 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce).

#### **10- Supplément de prestation :**

Le déplacement pour la remise des clés avant et après la prestation pourra éventuellement faire l'objet d'une facturation supplémentaire selon la grille tarifaire kilométrique établie.

Durant la prestation, si les animaux à garder manquent de litière ou de nourriture, SARMENTO Aurore se chargera d'acheter la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites/gardes. Un montant sera éventuellement facturé pour le déplacement supplémentaire.

Dès le retour du client, tous les frais doivent être remboursés par le client, sur présentation des justificatifs.

En cas de maladie ou de blessure de l'animal durant la garde, le client sera immédiatement prévenu. S'il n'est pas joignable ainsi que les personnes mentionnées en cas d'urgence, celui-ci donne tout pouvoir à SARMENTO Aurore pour faire soigner l'animal auprès de son vétérinaire référent ou celui de garde. Les frais de vétérinaire et autres frais (transport, médicaments) seront intégralement à la charge du client qui s'engage à les rembourser dès son retour, sur présentation des justificatifs. Un montant sera éventuellement facturé pour le déplacement et le temps supplémentaire.

Un total des frais supplémentaires sera mentionné sur la facture définitive (urgences, manque de nourriture/litières, remise des clés...).

#### **11- Annulation, retour anticipé ou poursuite de la prestation :**

En cas d'annulation de la prestation par le Client avant la pré-visite, aucune prestation ne sera facturée.

En cas d'annulation de la prestation par le Client pendant la pré-visite, aucune prestation ne sera facturée.

En cas d'annulation de la prestation par le Client entre la pré-visite et avant l'exécution de la prestation, l'acompte de 50% du montant total de la prestation versés lors de la pré-visite, restera définitivement acquis par SARMENTO Aurore.

En cas de retour anticipé (avant la date prévue au contrat de prestation de service) :

- Le Client s'engage à en informer SARMENTO Aurore le plus tôt possible.
- L'acompte de 50% du montant total de la prestation versés lors de la pré-visite, restera définitivement acquis par SARMENTO Aurore.
- Une facture définitive sera établie en fonction des visites effectuées. Si celle-ci est inférieure au montant de l'acompte, aucun remboursement ni avoir ne sera effectué.

En cas de poursuite de la prestation (après la date prévue au contrat de service)

- Le Client s'engage à en informer SARMENTO Aurore le plus tôt possible. SARMENTO Aurore sera libre d'accepter ou non cette demande.
- La prestation sera effectuée aux mêmes conditions établies lors du contrat initial et facturée en supplément suivant la grille tarifaire en vigueur.

En cas d'annulation de la prestation par SARMENTO Aurore entre la pré-visite et avant l'exécution des prestations, le montant de l'acompte, versé lors de la pré-visite sera remboursé. Dans ce cas, aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être réclamée à SARMENTO Aurore

#### **12- Force Majeure :**

La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée si la non-exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

#### **14- Imprévu du prestataire:**

En cas d'absence imprévue (maladie...), SARMENTO Aurore se charge de trouver un éventuel remplaçant avec accord du client. Le client peut également reporter la prestation ultérieurement ou bien demander l'annulation du contrat de prestation de service.

#### **15- Remise et restitution des clés :**

La remise d'un jeu de clé devra s'effectuer par le Client au moment de la pré-visite ou lors de la prestation « remise de clés et/ou signature de contrat ». Cette remise ne s'effectuera qu'en main propre.

La restitution du jeu de clé au Client s'effectuera à la fin de la prestation de service lors de la facturation. Cette remise ne s'effectuera qu'en main propre.

SARMENTO Aurore se réserve le droit d'imposer des plages horaires.

SARMENTO Aurore n'acceptera pas de déposer des clés chez un tiers ou dans une boîte aux lettres.

#### **16- Propriété intellectuelle**

SARMENTO Aurore demandera au client l'autorisation pour prendre des photos des animaux gardés pour diffuser sur le site internet et Facebook comme références pour sa promotion commerciale.

En cas de refus du client, aucune photo ne sera diffusée sur le site. En cas d'autorisation, SARMENTO Aurore ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photographie de l'animal par un tiers.

#### **17- Loin informatique et liberté**

Conformément à l'article 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client disposera d'un droit de rectification, de modification et de suppression des données qu'il aura communiquées au prestataire SARMENTO Aurore

#### **18- Tribunal compétent**

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal judiciaire de ROANNE.