



Gratouilles pour Tous

Services pour animaux de compagnie

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Modification le 07/12/2024

1/ Dispositions générales

- Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de services. L'entreprise « Gratouilles pour Tous » se réserve la possibilité de les modifier à tout moment.
- Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la signature du contrat de prestation de services.

2/ Mentions légales et présentation de l'entreprise

• « Gratouilles pour Tous » est une micro-entreprise créée et dirigée par Mme Valérie TOURNIER (EI), qui sera désignée ci-après par le terme « je » ou « Gratouilles pour Tous », domiciliée au 255 Rue de la Forêt Ronde 71450 BLANZY.

- Tél : 06.66.62.20.19. Mail : gratouillespourtous@gmail.com (joignable du lundi au samedi de 9h à 19h).
- SIRET : 51515926700027
- Assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de la MACIF.
- **Je suis titulaire des certifications suivantes :**
 - Brevet professionnel d'éducateur canin (diplôme d'état) ;
 - ACACED Chiens et Chats n°2021/3546-9850 ;
 - Formation aux premiers secours canins délivrée par la Protection Civile.
- Site internet : <https://www.gratouillespourtous.fr>
 - Site créé avec Hostinger et hébergé par Hostinger International LTD dont le siège social est situé 61 Lordou Vironos Street, 6023 Larnaca, Chypre. Contact : <https://www.hostinger.fr/contact>.
 - Ce site n'utilise pas de cookies et aucune donnée personnelle n'est collectée.
 - Les images utilisées proviennent notamment du créateur de site Hostinger et de Pixabay.

3/ Prestations

- Je propose un service de visites de chiens et de chats au domicile du client, de promenades de chiens autour de leur domicile ainsi que des prestations de conseil en comportement canin et éducation.
- Pour plus de détails, se référer à mon site internet : <https://www.gratouillespourtous.fr>
- J'accepte de m'occuper des chiens de catégorie 1 et 2 à condition que leur maître soit en règle avec la loi (possession du permis de détention, assurance spécifique et déclaration à la mairie).
- A noter que les promenades, pour des raisons de sécurité, ne s'effectueront qu'en laisse ou éventuellement, pour plus de liberté, avec ma longe.
- En complément, gratuitement, je pourrai également sortir les poubelles, ouvrir et fermer les volets, arroser les plantes, etc, à condition que ces services ne se fassent pas au détriment du temps dédié au bien être des animaux dont j'ai la garde (la durée de chaque visite sera donc déterminée avec le client lors de la pré-visite pour qu'elle soit en adéquation avec les tâches qui me seront confiées).

4/ Obligations du client

- Le client s'engage à signaler tout problème de santé de son animal pouvant potentiellement avoir une incidence sur la garde (maladie contagieuse ou chronique notamment) ainsi que tout problème de comportement, ceci afin de limiter au maximum le risque d'accident.
- **Le propriétaire devra laisser à disposition et bien en vue :**
 - le carnet de santé avec la carte d'identification de l'animal ;
 - les documents obligatoires pour les chiens catégorisés ;
 - la caisse de transport, indispensable en cas d'urgence vétérinaire pour les chats ;
 - la nourriture en quantité suffisante ;
 - quelques jouets, une brosse si l'animal aime se faire dorloter ;

- la litière en quantité suffisante, pelle, sacs et éventuellement un nécessaire de nettoyage (en fonction de la durée de la garde et de ce qui aura été décidé au cours de la pré-visite) ;
- du matériel de ménage pour pallier à tout accident domestique (seau, balai, pelle, serpillière, éponge, essuie-tout et/ou chiffon microfibre, aspirateur, ... à la convenance du client) ;
- les accessoires pour la promenade (harnais ou collier, laisse, sacs à déjection...) et éventuellement une serviette pour l'essuyage.

- S'il s'avère nécessaire d'acheter un produit indispensable à la poursuite de la prestation (litière, nourriture, anti-puce, ...), le client en sera aussitôt informé. Ce dernier sera tenu de rembourser la somme avancée par « Gratouilles pour Tous » dans les meilleurs délais sur présentation des justificatifs. Une indemnité forfaitaire de 10 € lui sera facturée en sus pour le trajet effectué et le temps passé.

- La présence d'une personne au domicile du client et/ou le passage d'une ou plusieurs personnes pendant la prestation devront être mentionnés.

- La présence au domicile du client d'un système de vidéo-surveillance doit être signalée, conformément à l'article 226.1 du Code Pénal et l'article 9 du Code Civil, de même que la présence d'un détecteur de présence ou d'une alarme. Les codes de désactivation de l'alarme devront être communiqués.

5/ Limites de responsabilité, incidents et accidents

- Je ne l'exige pas mais il serait préférable, pour son confort et le mien, que tout animal (même un chat d'appartement) soit traité contre les puces avant le début de la prestation et que les chiens soient à jour de leurs vaccins. Dans tous les cas, je ne pourrai pas être tenue pour responsable d'une infestation de parasites, notamment si l'animal a accès à l'extérieur.

- Les soins médicaux et les médicaments seront administrés seulement sur présentation de l'ordonnance du vétérinaire, sous entière responsabilité du maître et uniquement si l'animal est consentant et/ou se laisse facilement manipuler.

- Je ne pourrai pas être tenue pour responsable en cas de dégradation de l'état de santé de l'animal et/ou de décès dus à un problème de santé connu ou imprévisible (crise cardiaque, torsion d'estomac, ...).

- Si l'animal a accès à l'extérieur, je ne pourrai pas être tenue pour responsable de tout accident qui pourrait survenir (fugue, accident de la circulation, bagarre ...). De même si une autre personne est mandatée par le client pour visiter l'animal en question.

- Les éventuels dommages causés par l'animal au domicile du client au cours de la prestation resteront à la charge du propriétaire, de même que les frais engendrés par une éventuelle effraction du logement (couverture par son assurance personnelle). Je ne suis pas garante de la sécurité des biens mobiliers et immobiliers du client.

- **En cas d'urgence vétérinaire** (animal blessé ou malade) , le client, et s'il ne répond pas la personne de confiance désignée dans le contrat, sera immédiatement contacté(e). Dans ce cas précis, le client me donne les pleins pouvoirs pour amener son animal chez le vétérinaire désigné dans le contrat ou si cela n'est pas possible chez le vétérinaire de garde le plus proche, même en l'absence de son consentement oral (au cas où il ne serait pas joignable).

- Les frais vétérinaires seront dans leur totalité à la charge du client qui s'engage à rembourser dans les plus brefs délais « Gratouilles pour Tous ». Des frais kilométriques seront facturés en sus à raison de 0,60 € / km parcouru (distance entre le domicile du client et le vétérinaire) ainsi qu'un forfait de 5 € / 15 minutes de présence chez le vétérinaire.

- A noter que pour les animaux présentant des problèmes de santé graves et connus, un chèque de caution de 200€ pourra être demandé lors de la signature du contrat pour justement faire face à une telle situation.

- Mon assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvre les dommages que je pourrais involontairement causer en cours de prestation et ceux causés ou subis par l'animal confié du fait d'un manquement manifeste de ma part ou d'un évènement imprévisible.

6/ Mes engagements

- Pendant la durée de mes prestations (et au-delà), je m'engage à ne divulguer aucune information concernant mes clients, à respecter les lieux en ne circulant que dans les pièces nécessaires à l'exercice de mon activité, à n'utiliser que les objets laissés à disposition par le client et à n'être jamais accompagnée par un tiers. Les clés confiées ne sont pas nommément identifiées.

- Je m'engage également à informer le client dans les meilleurs délais de tout incident survenu à son domicile ou en cours de promenade.
- Je m'engage pour chacune de mes prestations à m'occuper des animaux confiés de telle sorte que leurs besoins physiques soient comblés et leur bien-être psychologique respecté.

7/ Clause spécifique à la prestation de conseil

Par cette prestation, je m'engage à fournir aux clients des conseils éclairés sur une problématique donnée. Et conformément à la jurisprudence, je ne serai tenue à aucune obligation de résultat mais seulement de moyens.

8/ Prise de contact, pré-visite, visite d'essai

- La **prise de contact** (pour connaître mes disponibilités, obtenir des renseignements, fixer une date de pré-visite...) pourra se faire :
 - par mail, à l'adresse suivante : gratouillespourtous@gmail.com ;
 - via le formulaire de contact du site internet <https://www.gratouillespourtous.fr> ;
 - par téléphone au 06.66.62.20.19 du lundi au samedi de 9h à 19h.

A l'issue de celle-ci, une pré-visite sera fixée. J'enverrai alors au client par mail les présentes CGV afin qu'il en prenne connaissance avant notre rendez-vous ainsi que le devis.

- La **pré-visite** est obligatoire, indispensable pour la bonne exécution des prestations. Elle va me permettre :
 - de faire la connaissance du client, des ses animaux et de leur lieu de vie et de remplir la fiche de renseignements ;
 - de définir précisément avec le client ma future prestation et ses modalités (dates d'intervention, services demandés en sus, etc) ;
 - de récupérer les clés du domicile ;
 - de faire signer le devis / contrat de prestation.

Le client devra prévoir une disponibilité d'au moins 45 minutes pour qu'elle puisse avoir lieu dans les meilleures conditions (surtout la première fois).

A l'issue de cette pré-visite, je me réserve le droit de ne pas donner suite sans avoir à donner d'explications au client. Je l'informerai simplement de ma décision et aucune somme ne me sera due.

- **Pour les chiens que je ne connais pas encore**, une **visite d'essai** sera programmée, après la pré-visite et avant le début de la période de garde (plus d'explications sur mon site internet). Elle pourra donner lieu à l'annulation pure et simple du contrat de prestation si je juge la prise en charge de l'animal trop difficile.

9/ Restitution des clés

• Les clés fournis par le client lui seront restituées selon les modalités définies lors de la pré-visite. Ma responsabilité ne pourra pas être engagée en cas de vol ou de perte des clés du moment que celles-ci ne sont pas rendues en mains propres.

• Si le client souhaite que je lui rende les clés en mains propres, cela pourra se faire à son domicile, le dernier jour de la prestation. Je pourrai alors lui remettre la facture définitive et l'encaisser. Par contre, si cela doit se faire à un autre moment, un rendez-vous devra être pris et un forfait de 5 € lui sera facturé en plus des frais de déplacement calculés à partir du 1^{er} kilomètre parcouru.

10/ Tarifs et règlement

• J'accepte les paiements en espèces (prévoir l'appoint), par carte bancaire (sous réserve du bon fonctionnement du terminal de paiement), chèque (libellé à Valérie Tournier) et virement.

• Le tarif de toutes mes prestations figurent sur mon site internet (<https://www.gratouillespourtous.fr>). Ils sont nets de taxe, la TVA n'étant pas applicable en vertu de mon statut de micro-entrepreneur (article 293 B du CGI). Des frais kilométriques seront facturés sur le trajet aller à raison de 0,60 € / km au-delà de 10 km du siège de l'entreprise. Les modalités de ce calcul sont détaillées sur le site internet.

- La pré-visite est totalement gratuite.
- La visite d'essai pour les chiens que je ne connais pas encore est également gratuite mais des frais kilométriques seront facturés en fonction de la distance (au-delà de 10 km du siège de l'entreprise). Si elle s'avérait non concluante et que le contrat de prestation devait être annulé, je restituerai la somme versée par le client lors de la pré-visite (minorée des frais de déplacement de la promenade d'essai qui restent dus). Aucune pénalité ne pourra être réclamée par le client.

- Pour **les prestations de visite à domicile et de promenade** de moins de 50 €, le paiement devra se faire en totalité au moment de la pré-visite. Pour les montants supérieurs à 50 €, un acompte de 50 % sera demandé. Ces sommes seront encaissables immédiatement.
- Dans tous les cas, une facture définitive sera adressée au client par mail en fin de prestation incluant les éventuels frais imprévus. Son solde sera à régler dès réception par virement ou chèque. A noter que si le client souhaite régler la totalité de la prestation en espèces ou par carte bancaire, il devra s'acquitter de cette somme au moment de la pré-visite ou le cas échéant lors du rendez-vous de restitution des clés (payant).
- En cas de retard de paiement supérieur à 30 jours, une pénalité au taux annuel légal pourra être appliquée.
- Pour **la prestation de conseil**, son montant est dû en intégralité à l'issue de celle-ci selon le barème horaire en vigueur.

11/ Imprévu du prestataire

- En cas d'imprévu de ma part (maladie, accident), le client sera immédiatement prévenu.
- Si la prestation n'a pas encore débuté, elle sera alors annulée. Les sommes versées par le client lui seront rapidement restituées et aucun dédommagement ne pourra être demandé à « Gratouilles pour Tous ».
- Si la prestation a commencé, notamment pour la garde à domicile, en accord avec le client, je chercherai un remplaçant ou une place au sein d'une pension traditionnelle. Le contrat de prestation pourra également être annulé si le client le souhaite avec remboursement intégral des sommes déjà versées.

12/ Conditions d'annulation de la prestation par le client

- Tout client pourra, par écrit, faire valoir son droit de rétractation de 14 jours à partir de la signature du contrat de prestation, du moment que ladite prestation n'a pas encore commencé. Les sommes avancées lui seront intégralement remboursées (à l'exception des frais kilométriques de la visite d'essai pour les chiens si elle a déjà eu lieu).
- Dans les autres cas, le client s'engage à me prévenir le plus rapidement possible puis à confirmer cette annulation par mail (trace écrite nécessaire pour ma comptabilité).
- Le remboursement des sommes engagées par le client dépendra du délai de prévenance dont il a fait preuve :
 - Annulation plus de 48h avant le début de la prestation : remboursement de l'intégralité des sommes déjà versées (à l'exception des frais kilométriques de la visite d'essai pour les chiens).
 - Annulation moins de 48h avant le début de la prestation en dehors des mois de juillet et août et de la période entre Noël et le jour de l'An : l'acompte de 50 % restera dû à « Gratouilles pour tous ». Le solde éventuellement déjà versé sera restitué.
 - Annulation moins de 48h avant le début de la prestation pour les mois de juillet et août et la période entre Noël et le jour de l'An : prestation due par le client dans son intégralité.
- Dans le cas du retour anticipé du client, la totalité de la prestation restera due comme prévue au contrat.
- Dans certains cas particuliers (décès subit de l'animal ou accident, maladie imprévue du maître), une dérogation pourra être accordée par « Gratouilles pour Tous » et le remboursement effectué. Dans tous les cas, je serai la seule décisionnaire sur l'octroi ou non de cette dérogation en fonction du préjudice subi.

13/ Photos et vidéos prises pendant mes prestations

- Si le client le souhaite, des nouvelles de son animal pourront lui être envoyées par photos et/ou vidéos via un mail, SMS ou WhatsApp.
- Le client pourra m'accorder le droit (case à cocher sur le contrat de prestation) d'utiliser à des fins d'auto-promotion des photos de son animal (je m'engage alors à respecter son anonymat).

14/ Litige

- En cas de litige, le client devra dans un premier temps m'envoyer un courrier, par mail ou en recommandé avec accusé de réception.
- Si le litige n'arrive pas à être réglé à l'amiable, alors, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la Consommation, le client pourra avoir recours au médiateur de la consommation ci-dessous :
CM2C - 49 Rue de Ponthieu 75008 PARIS - 01 89 47 00 14 - <https://cm2c.net>
- En dernière instance, le tribunal compétent en matière de litige sera le tribunal de Chalon sur Saône.