



CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICE

Compagnons à domicile, micro-entreprise créée par Virginie Malige. Ouvert du lundi au dimanche, de 7h à 20h30. Cependant, veuillez noter que des majorations supplémentaires s'appliquent dans certains cas spécifiques : - jours fériés : **25 Décembre, 01 Janvier et le 1^{er} Mai** un supplément de 5 Euros sera appliqué pour chaque visite et chaque promenade.

Pensez surtout à réserver à l'avance.

Compagnons à domicile, propose ses services sur la ville de VIAS (et les villages autour jusqu'à 10km) deux types de prestations :

Au-delà, un supplément par zone est appliqué :

- 10 à 20 km : +5 euros par visite
- 20 à 30 km : +10 euros par visite

Le supplément est communiqué et accepté avant toute réservation.

Tout retard ou défaut de paiement pourra entraîner la suspension des prestations.

- Promenades pour chiens (et pour chats si besoin)
- Visites à domicile pour chiens, chats et NAC

1) DÉROULEMENT D'UNE PRESTATION :

Pré-visite gratuite pour tout nouveau client, la prestation est obligatoirement précédée d'une pré-visite, d'une durée d'environ 30 à 45 min elle s'effectue au domicile du client et en présence de l'animal concerné pour :

Une prise de contact avec le propriétaire et son animal

Remplir la fiche client et caractéristiques de l'animal

Prendre note des consignes édictées par le client, des habitudes de vie et exigences particulières de l'animal

La signature du contrat de prestations si souhaité par le client

Le paiement de tout ou une partie de la prestation selon les modalités indiquées au paragraphe concerné

La remise du double des clés et/ou codes d'accès du domicile client si ce dernier est absent lors des prestations. A l'issue de la pré-visite, Compagnons à domicile se réserve le droit de refuser la prestation sans avoir à s'en justifier.

2) DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

Les promenades

La promenade est exclusivement dédiée aux chiens de la famille sans toutefois dépasser le nombre de deux animaux afin de maintenir une qualité optimum de services. L'animal est tenu en laisse tout au long de la promenade conformément à la loi et compte tenu du caractère citadin de l'environnement. L'accès aux espaces verts autorisés est privilégié dans la mesure du possible et la fourniture d'une longe ou d'une laisse à enrouleur est préconisée. Compagnons à domicile se réserve le droit de refuser un chien s'il est agressif ou présente un quelconque comportement inadéquat qui pourrait mettre en péril le bon déroulement de la promenade. Compagnons à domicile n'accepte pas de prendre en charge une femelle en période de chaleurs ou pour laquelle cette période reste indéterminée.

La prestation consiste à venir chercher le chien au domicile du client ou tout autre lieu prédéterminé, à l'heure et aux jours convenus. Effectuer une promenade à pied pendant une durée effective de 20, 40, 1h ou 1h30 heure selon le choix du client. Ramener l'animal au domicile du client ou tout autre lieu prédéterminé.

Restituer les clés qui lui auraient été confiées selon les modalités prédéfinies dans le contrat de prestation Compagnons à domicile s'engage à : Respecter le rythme de marche et les habitudes de l'animal, fournir les sacs pour le ramassage des déjections, s'assurer, au retour de l'animal, de la mise à disposition d'une gamelle d'eau.

Obligations particulières du client relatives à la prestation « Promenade » : Le client met à disposition de Compagnons à domicile : les laisses, longes, et/ou harnais habituellement utilisés par l'animal, une gamelle d'eau, ou à défaut l'accès à un point d'eau où la gamelle pourra être remplie par nos soins.

Visites à domicile pour animaux de compagnie

La visite s'effectue au domicile du client. Les visites d'une durée de 30 minutes et de 1h pour les chats. Les visites d'une durée de 30 à 45 minutes inclut une promenade d'environ 20 minutes et celles d'une durée de 1h00 inclut une promenade d'environ 40 mn à proximité du domicile du client. Durant toute « visite chat » s'il y a un deuxième chat un supplément de 3€ sera facturé. Durant toute « visite chien » s'il y a un deuxième chien un supplément de 6€ sera facturé. S'il y a un chien et un chat un supplément de 3€ sera facturé. Les gardes en journées se déroulent au domicile du propriétaire de l'animal en horaire standard, à partir de 8h00 et prennent fin à 19h00. Dans le cas d'animaux plus nombreux, la prestation fera l'objet d'un devis personnalisé.

La prestation de base comprend les services de :

- Nourrissage (les aliments étant à la charge du client) et renouvellement de l'eau
- Nettoyage des litières ou cages (litières, sacs litières à la charge du client)

- Câlins, jeux, selon les besoins des animaux
- Promenade de 20 minutes ou de 40 minutes à proximité du domicile du client
- Les soins tels que brossage, nettoyage des yeux si besoin,
- Transmission d'informations par SMS, mail ou WhatsApp en fin de visite si le client le souhaite

Sont exclus : soins vétérinaires, dressage, pension, élevage et la garde permanente 24h/24.

Des services supplémentaires, assurés gratuitement, peuvent être demandés par le client, tels que :
La relève du courrier, l'arrosage des plantes, l'ouverture/fermeture des volets

3) Obligations particulières du client relatives à la prestation « Visite à domicile » :

Le client met à disposition de Compagnons à domicile en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation :

- La nourriture spécifique à chaque animal
- La litière pour les chats et rongeurs
- Les accessoires et produits de toilettage et d'hygiène nécessaires à l'entretien de la litière et des gamelles
- Les jouets destinés aux animaux

Si la prestation devait dépasser la durée initialement prévue, le client donnerait tous pouvoirs à Compagnons à domicile pour faire les achats nécessaires au bon déroulement de la prestation. Les frais engendrés seront intégralement remboursés par le client dès son retour (produits achetés + frais de déplacement) sur présentation de factures.

4) Obligations du client :

- Mettre impérativement à disposition de Compagnons à domicile le carnet de santé de l'animal lors de la pré-visite ainsi que pendant toute la durée de la prestation
- Remettre à Compagnons à domicile un double des clefs marqué au seul nom de l'animal et/ou codes d'accès permettant d'accéder au domicile en cas d'absence du propriétaire
- Indiquer les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter en cas d'urgence
- Communiquer les coordonnées du vétérinaire habituel de l'animal, le client autorisant expressément Compagnons à domicile à conduire l'animal chez un autre vétérinaire
- Donner tous pouvoirs à Compagnons à domicile pour prendre toutes les mesures d'urgence, dans l'intérêt vital de l'animal, y compris sans information préalable lorsque le client n'est pas joignable
- Rembourser dès son retour les éventuels frais engagés par Compagnons à domicile (vétérinaire, pharmacie, déplacement) sur présentation de factures.

5) RÉSERVATION

Le client souhaitant bénéficier d'une prestation peut en faire la demande soit par mail compagnonsadomicile@gmail.com, soit par téléphone au 06.63.85.02.07.

Un devis gratuit et sans engagement peut être établi sur simple demande

6) TARIFS ET FACTURATION

Visite à domicile chat

-30 min à 14 € ou 2/j à 22 €

-1h à 18 € ou 2/j à 30 €

Visite à domicile chien

-30 à 45 min 18€ ou 2/j à 30€

-1h à 26€ ou 2/j à 46€

- Formule confort 1h30 à 35€

- Garde ½ journée de 4 h 70€

- Garde journée entière de 7h 115€

Prestation de promenade canine

-30 min à 14€

-1h à 22€

-1h30 à 30 €

Visite pour NAC (lapin, rongeur, oiseau tortue)

-20 à 30 min à 10€

-45 min à 1h à 15€

Supplément déplacement

Les tarifs incluent les déplacements dans un rayon de 10 kms autour du siège social situé au 9 place des Iris 34450 Vias.

Au-delà, un supplément par zone est appliqué :

- 10 à 20 km : +5 euros par visite
- 20 à 30 km : +10 euros par visite

Le supplément est communiqué et accepté avant toute réservation.

Supplément tarifaire de 5 euros par visite et par promenade peut être appliqué pour les prestations réalisées durant les périodes suivantes :

Le 25 décembre

Le 01 janvier

Le 1^{er} Mai

7) MODALITÉS DE PAIEMENT

Compagnons à domicile accepte le paiement en espèces, ou par virement bancaire (un RIB sera fourni sur demande). Les prestations ponctuelles ou celles d'une durée inférieure à 8 jours sont à régler en totalité lors de la pré-visite ou au plus tard le 1er jour de la prestation. Pour les prestations d'une durée supérieure à 8 jours, un acompte de 50 % du montant total de la facture est demandé lors de la pré-

visite ou de la prise en charge des clés, le solde payable au terme des prestations ou chaque fin de mois s'il s'agit d'abonnements mensuels.

8) ANNULATION, DELAI DE RETRACTATION, RETOUR ANTICIPE OU PROLONGATION DE LA PRESTATION

En cas d'annulation par le client plus de 30 jours avant la prestation, l'acompte ou la somme versée vous sera retourné sans aucune demande de justificatif. Entre 30 et 15 jours avant la prestation, 30 % de l'acompte ou de la somme versée seront retenus par Compagnons à domicile. Moins de 15 jours avant la prestation, 50 % de l'acompte ou de la somme versée seront retenus par Compagnons à domicile. En cas de retour anticipé du client avant la date de la dernière visite prévue, ou en cas de volonté du client de mettre un terme anticipé aux promenades, le client devra en informer Compagnons à domicile le plus tôt possible mais aucun remboursement des sommes versées ne sera effectué. Si la prestation doit se poursuivre au-delà des dates initialement prévues, le client s'engage à prévenir Compagnons à domicile le plus tôt possible. Selon ses disponibilités Compagnons à domicile pourra accepter ou refuser la demande du client. La poursuite de la prestation sera effectuée aux mêmes conditions que le contrat initial et fera l'objet d'une facturation complémentaire. Dans le cas d'une annulation exceptionnelle d'une prestation à l'initiative de Compagnons à domicile, le client sera averti au plus vite afin de lui proposer un report du service. Dans la négative, cette annulation entraînera le remboursement au client des prestations non encore réalisées. Aucune demande de dommages et intérêts ne saurait, dans ce cas, être formulée à l'encontre de Compagnons à domicile.

9) PHOTOGRAPHIES

Compagnons à domicile peut réaliser des photos ou vidéos des animaux du client durant la prestation sauf si celui-ci le refuse. S'il accepte, Compagnons à domicile pourra alors reproduire les images réalisées à des fins promotionnelles sur les réseaux sociaux. Seules les photos ou vidéos représentant des animaux pourront être utilisées librement par Compagnons à domicile. Aucune mention pouvant porter atteinte à la vie privée du client ne pourra accompagner l'image publiée. Les photographies ou vidéos sont l'entière et pleine propriété de Compagnons à domicile

10) GARANTIES

Compagnons à domicile a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle N°RCPH278519777 auprès de ORUS. Compagnons à domicile est titulaire de l'attestation de connaissance relative aux activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques (ACACED) N°2025/6ac1-b401

11) Urgences vétérinaires

En cas d'urgence, la prestataire est autorisée à prendre toute décision nécessaire à la santé de l'animal, y compris de consulter le vétérinaire habituel Cosse Lalaz Laurence, 1 avenue du Grand Large 34300 Agde ou le plus proche. Elle s'efforcera de contacter le client en priorité. Si le client n'est pas joignable et que la situation est urgente, il autorise Virginie-Compagnons à domicile à prendre les mesures nécessaires pour contacter le vétérinaire le plus proche. Les frais de déplacement – à savoir 0.50cm euros/kilomètre

12) RESPONSABILITÉ

Les assurances contractées par Compagnons à domicile ne sauraient être mises en œuvre en cas de fausses déclarations ou omissions volontaires de la part du propriétaire de l'animal, concernant en particulier l'état de santé de ce dernier, ses vaccinations, tatouage ou identification électronique, antécédents médicaux, allergies, etc. Compagnons à domicile ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des accidents de nature imprévisible (crise cardiaque, mort naturelle, torsion...) ou si l'agressivité de l'animal empêche tous soins et sera déchargé de toute responsabilité lors de blessure ou de maladie de l'animal survenant pendant la prestation. Compagnons à domicile n'a pas la qualité de gardien de l'animal pour lequel elle assure des visites ponctuelles. Le client reste ainsi responsable de tous les dommages éventuellement causés par son animal pendant la durée de la prestation. Compagnons à domicile n'a pas non plus la qualité de gardien du domicile du client et ne saurait être tenu pour responsable en cas de vol ou dommages causés au domicile du client pendant toute la durée de l'absence de ce dernier. Le client s'engage à s'assurer que l'animal se trouve bien à l'intérieur du logement lors de son départ. Compagnons à domicile décline toute responsabilité en cas de disparition d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, cour, jardin, etc.) ou si une tierce personne est amenée à pénétrer dans le logement durant la période de prestation. Le client atteste avoir souscrit une assurance responsabilité civile pour les dommages causés par son animal. Il atteste également avoir assuré son habitation.

13) LITIGES ET JURIDICTION COMPETENTE

Tout litige devra être signalé à l'entreprise Compagnons à domicile. En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales de vente, je m'engage à rechercher une solution amiable avec le client. En cas d'échec des négociations, tout différend sera soumis aux tribunaux compétents conformément à la législation en vigueur. Par ailleurs, je suis membre du programme de médiation Mediavet Convention n° MEDIAVET-FP-26-5695, offrant une voie alternative de résolution des litiges, dans le respect des règles éthiques et professionnelles de la profession de petsitter.

Convention n° MEDIAVET-FP-26-5695

<https://mediavet.net>

14) Contact

Pour contacter Compagnons à domicile au 06.63.85.02.07

Par mail : compagnoncadomicile@gmail.com

Compagnons à domicile

9 place des Iris

34450 VIAS