Conditions générales de prestations de services

Article 1 : Préambule

Les présentes dispositions contractuelles définissent l'ensemble des règles applicables aux services de garde d'animaux de compagnie, qu'il s'agisse de chiens ou de chats (ci-après désignés les « Services »), proposés par Pet'Harmony, Micro-entreprise.

Identité du Prestataire: L'entreprise est identifiée sous le numéro SIRET 99927200800015, avec son siège social situé 193 rue de la Burgonce - 79000 Niort. Elle est représentée par sa dirigeante Lucie CASTOT (dénommé ci-après le « Prestataire »).
Capacité professionnelle: Lucie CASTOT est un professionnel de la garde d'animaux. Elle est titulaire de l'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED) dont le numéro est 2025/c00a-b689, délivré par la MFR de Secondigny, 79130 SECONDIGNY.
Relation contractuelle: Ces conditions régissent l'intégralité des rapports entre le Prestataire et sa clientèle (désignée ci-après le « Client »).
Acceptation des CGPS: Le Client confirme posséder la pleine capacité juridique pour s'engager selon les présentes conditions. La conclusion d'un contrat de garde vaut l'acceptation entière et inconditionnelle des présentes CGPS par le Client. Elles prévalent sur toute version antérieure ou tout document en contradiction. La signature du contrat atteste donc de l'adhésion totale et sans équivoque du Client à ces conditions.
Le fait qu'une des parties ne se prévale pas, à un moment donné, d'une clause des présentes CGPS ne signifie pas une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
Validité des clauses: L'éventuelle nullité d'une clause n'affectera en rien la validité des autres stipulations.
Modification: Pet'Harmony se réserve le droit de modifier les présentes conditions sans préavis. Les CGPS applicables sont toujours celles en vigueur au jour de la signature du contrat de garde par le Client.

Article 2 : Formation du Contrat de Garde

2.1 : Procédure de Première Prise de Contact

Rendez-vous préalable: Lorsque vous aurez pris connaissance du devis et des CGPS, Pet'Harmony pourra ensuite faire une réservation provisoire des dates de prestations et prendre rendez-vous pour la pré-visite.

Une pré-visite est impérativement requise avant toute formalisation d'un contrat de garde pour un nouvel animal. Ce premier contact sert à établir le lien avec le propriétaire et à évaluer précisément les besoins spécifiques de l'animal. Cette pré-visite intervient une seule fois dans la vie du Client.

Zone d'intervention: Pet'Harmony assure ses Services dans une zone géographique limitée à 16 kilomètres autour du siège social.

Informations nécessaires: Avant ou au moment de cette pré-visite, le Client doit fournir au Prestataire les renseignements suivants:

- Ses disponibilités pour la fixation de la pré-visite.
- L'espèce, la race, le sexe et l'âge de l'animal.
- L'information relative à la stérilisation ou castration.
- Des précisions sur le tempérament général de l'animal, en particulier son interaction avec les congénères et les êtres humains.
- Les traitements médicaux en cours, accompagnés de l'ordonnance obligatoire.
- Les dates de début et de fin souhaitées pour le Service.

Validation: Si un accord mutuel est trouvé entre le Prestataire et le Client, un contrat de garde sera établi et les Services seront exécutés aux dates convenues. Il est fortement recommandé d'effectuer la réservation au moins 3 semaines avant le début de la prestation. Les demandes urgentes seront étudiées au cas par cas.

Dans l'éventualité où, pour l'une des raisons exposées à l'Article 7, le Prestataire ou le Client décide de ne pas valider la pré-visite, le projet de contrat de garde sera annulé.

Par la suite, pour des visites régulières et une nouvelle prestation, le Prestataire effectuera un simple déplacement « remise de clés et signature d'un avenant ».

2.2 : Formalisation du contrat de garde

Validation de la demande: Toute commande de Services n'est considérée comme ferme et définitive qu'après la signature d'un contrat de garde d'animaux.

Acceptation du Client: La prestation est considérée comme réservée après : la signature et la datation du contrat et le paiement de la totalité de la Prestation.

Frais supplémentaires: Toute prestation non prévue dans l'accord initial fera l'objet d'une facturation additionnelle (exemples : trajet aller-retour non planifié, non-respect des heures de rendez-vous, manque de nourriture fournie, déplacement imprévu chez le vétérinaire, etc.).

De même, toute requête additionnelle du Client (ex. : augmentation du nombre de passages) nécessitera un ajustement de la mission initiale et sera facturée en supplément.

Article 3 : Exécution des Services

3.1 : Nature des Prestations

Le Prestataire propose plusieurs catégories de services:

- Visite de l'animal au domicile du Client.
- Promenade de l'animal.

Accès au domicile (Visite): Pour les visites à domicile, le Client, en son absence, s'engage à remettre au Prestataire les clés du logement, ainsi que le code d'accès et toute information nécessaire pour pénétrer la résidence. Le Prestataire se réserve la possibilité de facturer un déplacement spécifique pour la récupération des clés si celles-ci ne sont pas restituées lors de la pré-visite.

Présence de l'animal: Le Client doit s'assurer que l'animal est bien présent à son domicile au moment de son propre départ.

Planification et horaires: Les prestations sont exécutées pendant l'amplitude horaire suivante : de 8h00 à 20h00. Toute prestation effectuée en dehors de ces horaires sera facturée de 8€ supplémentaire.

Le Prestataire assurera les Services aux dates spécifiées dans le contrat et informera le Client de tout changement ou retard via les canaux de communication appropriés.

Contenu des visites: Les visites durent environ 45 minutes selon les besoins. Les visites incluent l'alimentation de l'animal (nourriture et eau propre dans des gamelles nettoyées), l'entretien de la litière, des moments de jeu et un contrôle de l'état de santé général de l'animal.

Des services annexes tels que le suivi en ligne par messages, photos ou vidéos, l'ouverture/fermeture des volets, la relève du courrier et l'arrosage des plantes intérieures.

Soins: L'administration de médicaments se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par un vétérinaire. En cas de traitement médical de l'animal, Pet'Harmony s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne peut être tenue

responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.

Conformément à l'article L.243-1 du Code rural et de la pêche maritime, le Prestataire n'est pas habilité à pratiquer des actes vétérinaires. À ce titre, aucun geste réservé aux vétérinaires ne pourra être effectué, notamment les injections (dont l'administration d'insuline), même sur demande du Client.

Tâches domestiques: Le Prestataire n'a pas pour obligation d'effectuer d'autres tâches ménagères au domicile du Client, sauf pour le nettoyage des salissures engendrées par l'animal.

Conditions des promenades: Prise en charge de votre chien à votre domicile pour lui faire faire une promenade hygiénique en extérieur. Elle aura lieu dans un périmètre proche du domicile du client. Une laisse ou une longe et un collier ou un harnais sont laissés à disposition pour assurer le bon déroulement de la promenade. Aucune sortie n'est assurée sans mise en sécurité de l'animal. La gamelle d'eau sera changée et remplie au retour de la balade.

En cas de grosses intempéries, le Prestataire se réserve le droit de décaler les horaires ou d'annuler la promenade en cas d'impossibilité de déplacement (verglas, neige, inondation, tempête).

D'autre part pour des raisons de sécurité les promenades sont faites en individuelles (même si plusieurs chiens dans la même famille) excepté pour les petits chiens de moins de 10 kg.

Animaux exclus de la prise en charge:

- Les chiens de catégorie 1 et 2
- Les animaux présentant un comportement dangereux ou agressif
- Les animaux malades, contagieux ou infestés, sauf accord préalable du Prestataire

3.2 : Remise des Clés

Modalités: Après l'achèvement des Services, le Prestataire restituera les clés au Client en main propre lors d'un rendez-vous chez le Client ou le Prestataire.

Dépôt en boîte aux lettres: Si le Client opte pour un dépôt des clés dans sa boîte aux lettres, il s'engage à confirmer son arrivée et la récupération des clés (par SMS ou autre moyen) au Prestataire. Le Client est informé et accepte les risques de vol que cette méthode implique ; Pet'Harmony ne pourra pas être tenue responsable en cas de problème.

Le mode de restitution sera fixé lors de la pré-visite.

Tout déplacement imprévu pour cette remise peut être facturé par le Prestataire.

3.3 : Déplacements

Utilisation du véhicule: Dans le cadre de ses Services, le Prestataire peut être amené à utiliser son véhicule pour le transport de l'animal, notamment en cas de consultation vétérinaire.

Déplacement à la demande: Toute demande de transport spécifique formulée par le Client (ex. : emmener l'animal vers un lieu précis) entraînera une facturation additionnelle, calculée en fonction de la distance parcourue par le Prestataire.

3.4 : Urgences Vétérinaires

Procédure en cas de problème: Si, au cours de la prestation, une infection, une pathologie ou une blessure est constatée, le Prestataire en avisera sans délai le Client et transportera l'animal chez le vétérinaire mentionné dans le contrat par le Client.

À défaut de désignation spécifique, l'animal sera conduit chez le vétérinaire le plus proche ou chez un vétérinaire de garde.

Autorisation des soins: Le Prestataire doit obtenir l'autorisation explicite du Client, ou à défaut, de la personne de confiance, avant d'engager toute dépense médicale ou d'administrer un traitement. Cependant, en cas d'urgence vitale, l'accord préalable du Client ne sera pas une condition requise pour l'intervention médicale.

Frais: Le Client est tenu, en toute circonstance, de rembourser au Prestataire l'intégralité des frais vétérinaires engagés (consultations, interventions, traitements), ainsi que les frais supplémentaires liés au déplacement et à l'accompagnement de l'animal.

3.5 : Décès de l'Animal

Autopsie: En cas de décès de l'animal pendant la période de garde, et sauf si celui-ci était sous traitement médical lourd ou en raison d'un âge avancé (plus de 10 ans), une autopsie peut être réalisée à la demande expresse du Client et à ses frais afin de déterminer la cause du décès. Cette autopsie sera effectuée par un vétérinaire, qui remettra au Client un rapport et une attestation.

Exonération de Responsabilité: Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable du décès de l'animal, sauf en cas de faute ou de négligence avérée et prouvée.

3.6 : Manquement du Prestataire à l'Exécution

En cas de non-respect des dates de Services stipulées au contrat par le Prestataire, le Client peut choisir:

- D'informer le Prestataire de la suspension totale ou partielle du paiement jusqu'à ce que les Services soient effectivement fournis.
- De mettre fin au contrat si, après une mise en demeure accordant au Prestataire un délai supplémentaire raisonnable pour réaliser les Services, celui-ci ne s'est toujours pas exécuté. La résiliation prendra effet dès réception de la notification écrite par le Prestataire, sauf s'il fournit les Services avant cette réception.

  Le Client a également le droit de résilier le contrat immédiatement dans les hypothèses suivantes:
- Le Prestataire refuse d'exécuter les Services ou s'il manifeste qu'il ne les réalisera pas.
- Le Prestataire n'exécute pas les Services à la date spécifiquement convenue, si cette date était jugée essentielle pour le Client (condition découlant des circonstances de la contractualisation ou d'une demande explicite du Client avant signature).

  Remboursement: En cas de résiliation dans ces conditions, le Prestataire s'engage à rembourser l'intégralité des sommes versées par le Client, au plus tard quatorze (14) jours à compter de la notification de résiliation.

Article 4 : Tarifs et Modalités de Règlement

Détermination du prix: Les Services sont facturés au tarif spécifié dans le contrat. Les prix appliqués sont ceux de la grille tarifaire présente sur le contrat, en vigueur à la date de sa signature. Le prix varie selon la durée du Service et la distance entre le domicile du Client et celui du Prestataire.

Nature des prix: Les prix sont fixes, définitifs, exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), avec la mention « TVA non applicable – article 293B du CGI ».

Services additionnels: Toute prestation additionnelle (jours de garde supplémentaires, consultation vétérinaire, achat de nourriture, etc.) au-delà de la prestation de base fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Modification tarifaire: Le Prestataire peut modifier ses tarifs à tout moment. Néanmoins, aucune augmentation de prix ne pourra être appliquée au Client après la signature du contrat.

Moyens de paiement: Le règlement des Services peut être effectué en espèces ou par virement bancaire via RIB.

Processus de paiement: Un devis sera systématiquement adressé au Client.

Le paiement du Service doit être effectué en totalité par le Client lors de la signature du contrat ou, au plus tard, avant le début de la Prestation.

Si le paiement n’est pas reçu après une relance par mail, le Prestataire se réserve le droit de considérer que le Client annule le contrat, et le Service ne sera pas assuré.

Article 5 : Obligations du Client

Documents et traitements: Le Client déclare être âgé d’au moins 18 ans et détenir le titre de propriété de son animal. Avant le début de tout Service, le Client s’engage à remettre au Prestataire la pièce d'identité et le carnet de santé de l’animal. Le cas échéant, le Client doit fournir les traitements médicaux nécessaires, accompagnés des ordonnances, ainsi que les friandises habituelles pour faciliter l’administration. Si l'animal se montre peu coopératif (rendant l'administration du traitement impossible), le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable.
Si l'animal a un rituel, le Client doit en informer le Prestataire.
Identification et santé: Les animaux confiés devraient, idéalement, être identifiés par tatouage ou puce électronique, être vaccinés, en bonne santé et exempts de parasites (puces, tiques). Si ces conditions ne sont pas respectées, le Prestataire ne sera pas responsable si l’animal contracte une maladie ou des parasites par manque de vaccination ou de traitement antiparasitaire.
De plus, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de fuite ou de perte suite aux difficultés pour le retrouver liées à son manque d’identification.
Équipement: Le Client doit mettre à disposition du Prestataire tout le matériel indispensable : litières, substrat de litière, sacs à déjections, caisse de transport, produits d’hygiène et de nettoyage, et tous les ustensiles quotidiens requis pour la bonne exécution des Services.
Nourriture: Le Client s’engage à fournir une quantité de nourriture suffisante pour l'intégralité de la durée du Service. Si la quantité est insuffisante, le Prestataire procédera à l'achat du complément alimentaire. Ces achats seront facturés au Client, comprenant le coût des aliments (sur justificatif) et un montant forfaitaire de 10 euros pour couvrir les frais de déplacement du Prestataire.

Article 6 : Responsabilité

Engagement du Prestataire: Le Prestataire est entièrement responsable envers le Client de la bonne exécution des obligations définies au contrat.

Exonération de Responsabilité: Le Prestataire peut être déchargé de tout ou partie de sa responsabilité s'il prouve que la non-exécution ou la mauvaise exécution du contrat résulte:

- D'une faute du Client.
- D'un événement imprévisible et insurmontable imputable à un tiers.
- D'un cas de force majeure.

Visites à domicile: Pour les Services de visite au domicile du Client, le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages causés à l'animal ou par celui-ci en dehors des périodes de sa présence effective, sauf en cas de négligence prouvée de sa part.

Sécurité du logement: Le Prestataire n'a pas pour rôle d'assurer la sécurité des biens mobiliers et immobiliers du Client. Par conséquent, il se dégage de toute responsabilité en cas de cambriolage et/ou de dégradations du logement, sauf en cas de faute avérée de sa part. Le Prestataire s'engage toutefois à sécuriser le logement en fermant portes et fenêtres selon les instructions du Client.

Exactitude des informations: Le Client est responsable de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la mise à jour des informations et instructions fournies au Prestataire (ex. : type d'alimentation, état de santé, coordonnées, etc.).

En cas d'inexactitude ou d'omission, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences ou manquements en résultant dans l'exécution des Services.

Article 7 : Rétractation – Annulation – Résiliation

7.1 Droit de Rétractation

Délai légal: Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du contrat de garde pour exercer son droit de rétractation.

Modalités: Le Client doit informer le Prestataire de sa décision de se rétracter dans ce délai par email ou courrier postal et sera confirmée par le Prestataire par l'envoi d'un email accusant réception.

Remboursement: Le Prestataire s'engage à rembourser la totalité des sommes versées par le Client dans les quatorze (14) jours suivant la notification de la rétractation, en utilisant le même mode de paiement, sauf accord contraire n'entraînant pas de frais additionnels pour le Client.

Renonciation anticipée: Le Client peut expressément renoncer à son droit de rétractation ou demander que l'exécution du Service débute avant l'expiration du délai.

Prestation commencée: Si le Client sollicite expressément le démarrage du Service avant la fin du délai de rétractation et choisit ensuite de se rétracter, il devra régler au Prestataire un montant correspondant aux Services déjà exécutés jusqu'à la date de sa communication de rétractation. Ce montant sera calculé proportionnellement au prix total convenu.

7.2 Annulation

Procédure: Tout Client souhaitant annuler un Service doit en avertir le Prestataire dans les plus brefs délais.

Frais en cas d'annulation: Passé le délai de rétractation légal, toute annulation à l'initiative du Client entraîne l'application des frais d'annulation ci-dessous, quel que soit le motif.

Le Client reste redevable du paiement des Services déjà réalisés jusqu'à la date de notification de sa décision d'annuler.

Pénalités après délai de rétractation: Si l'annulation émane du Client après le délai de rétractation légal, les frais suivants seront appliqués:

- De 7 à 3 jours avant le premier jour de prestation : le Client devra s'acquitter de 30 % du montant total du Service.
- Moins de 48h avant le premier jour de prestation : le Client devra s'acquitter de la totalité du montant du Service.

Annulation par le Prestataire: Si l'annulation provient du Prestataire avant le début du Service, la totalité des sommes versées sera remboursée au Client. Aucune indemnité ou dommages-intérêts ne pourra être exigée du Prestataire en cas d'annulation de sa part.

7.3 Résiliation

Le Prestataire se réserve la possibilité, à sa seule discrétion, de refuser de valider la pré-visite et/ou de résilier le contrat dans les situations suivantes:

- L'animal n'a pas ses vaccins à jour.
- L'animal est infesté de puces et/ou de tiques.
- L'animal présente un comportement menaçant ou agressif.
- Le chien est de catégorie 1 et 2 au sens de la réglementation française.
- L'animal est équipé d'un matériel coercitif (collier étrangleur, semi-étrangleur ou électrique).
- L'animal souffre d'hyper attachement, de dépendance excessive, ou ne supporte pas la solitude.
- L'animal n'est pas encore sevré.
- Le Client adopte un comportement brutal ou violent envers l'animal.

- L’animal ne présente pas les garanties suffisantes en matière sanitaire ou de sécurité pour une exécution des Services dans des conditions normales.
- Toute autre situation rendant impossible l'exécution des Services dans des conditions sécuritaires pour le Prestataire ou les autres animaux.
- L'enregistrement vidéo sans l'accord préalable du Prestataire.
- En cas de maladie ou d'accident affectant le Prestataire (fractures, COVID, etc.).
- Toute situation de force majeure.

Indemnisation: Aucune indemnité ni dommages-intérêts ne pourra être réclamé au Prestataire en cas de résiliation du contrat pour l’un des motifs listés ci-dessus.

Résiliation pour Impossibilité d’Exécution du Prestataire: Cas de force majeure : Si, exceptionnellement, le Prestataire était incapable d’assurer les Services pour une raison majeure indépendante de sa volonté (maladie, accident, etc.), il en assumerait l’entière responsabilité. Les prestations non assurées seraient intégralement remboursées. Il s'engage dans tous les cas à informer le Client sans délai.

Recours à la personne de confiance: Dans cette situation, le Prestataire pourra faire appel à la personne désignée comme « Personne de confiance » dans le contrat.

Article 8 : Désignation de la Personne de Confiance

Le Client a l’obligation de nommer une "personne de confiance". Cette personne pourra être sollicitée dans les cas suivants :

- Urgence (vitale ou non) pour l'animal et injoignabilité du Client.
- Incapacité physique de Pet'Harmony à poursuivre le Service.
- Problème d'accès au domicile lié aux clés.
- Problème survenant au domicile (ex. : dégât des eaux, cambriolage, etc.).

Rôle et disponibilité: Cette personne jouit de la pleine confiance du Client et est habilitée à prendre des décisions en son nom. Elle est tenue de ne pas être absente en même temps que le Client. Elle doit être en mesure de prendre le relais et d'assurer la prise en charge de l’animal en cas de défaillance du Prestataire.

Ordre de contact: Pet'Harmony contactera systématiquement le Client en priorité. Ce n'est qu'en cas d'échec et en fonction de l’urgence que la « Personne de confiance » sera contactée.

Absence de personne de confiance: En l'absence de cette désignation ou en cas de défaillance de cette personne, Pet'Harmony s'efforcera de trouver une solution via un autre professionnel. Pet'Harmony ne sera pas responsable d'une éventuelle différence de tarif, et le Client ne pourra pas demander de dédommagement pour cette différence.

Article 9 : Modifications des Dates de Prestations

En cas de modification de la date de début de prise en charge ou de la date de retour du propriétaire, ce dernier s'engage à prévenir le Prestataire au moins 72 heures à l'avance.
Retour Anticipé: Aucun remboursement ne sera effectué. La prestation doit être réglée intégralement (sauf cas de force majeure).
Date de Retour Repoussée: Le Prestataire s'engage à prendre en charge les visites supplémentaires pendant 72 heures maximum.
Si au-delà de ce délai, Pet'Harmony est dans l'impossibilité de poursuivre la garde, le propriétaire s'engage à trouver par ses propres moyens une personne pour prendre le relais.
Le Client s'engage à:

- Régler les visites supplémentaires.
- Ne pas réclamer de dédommagement si le Prestataire ne peut pas assurer la garde au-delà des 72 heures additionnelles.

Article 10 : Protection des Données à Caractère Personnel

Collecte et Traitement: En sa qualité de responsable de traitement, le Prestataire est amené à recueillir et à traiter les données personnelles du Client exclusivement dans le cadre de l'exécution du contrat de garde d'animaux et pour la bonne réalisation des Services.
Conservation et Partage: Les données personnelles du Client seront conservées durant toute la période de la relation contractuelle et ne feront l'objet d'aucune transmission à des tiers.
Droits du Client: Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD n°2016/679 du 27 avril 2016) et à la loi Informatique et Libertés (n° 78-17 du 6 janvier 1978), le Client dispose de droits d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement de ses données personnelles.
Exercice des droits: Le Client peut exercer ses droits en contactant le Prestataire aux coordonnées fournies dans le contrat.
Réclamation: Si, après avoir contacté le Prestataire, le Client estime que ses droits n'ont pas été respectés, il a la faculté de déposer une réclamation auprès de la CNIL via le lien : https://www.cnil.fr.

Article 11 : Communication et Usage des Images

Photos/Vidéos de l'animal: Le Prestataire est autorisé à prendre des photographies et des vidéos de l'animal durant le Service et à les transmettre au propriétaire en son absence.
Droit à l'image (Usage promotionnel): Le Client donne son autorisation libre et sans contrepartie pour l'utilisation de ces images sur tous les supports de communication (imprimés ou numériques) de Pet'Harmony.
Refus: Le Client qui s'oppose à cet usage devra le signifier clairement et par écrit au Prestataire en bas du contrat.
Avis Client: Pet'Harmony encourage également le Client à laisser un commentaire ou une évaluation des Services reçus sur les plateformes et réseaux sociaux de Pet'Harmony (exemples : Google, Facebook etc.).

Article 12: Contact du Prestataire

Pour toute question ou réclamation relative aux Services, au traitement de ses données personnelles, ou à l'exercice du droit de rétractation, le Client peut joindre le Prestataire via les coordonnées suivantes :

- Par courrier : Pet'Harmony - 193 rue de la Burgonce, 79000 NIORT
- Par téléphone : 06 83 01 08 64
- Par courriel : contact.petharmony@gmail.com

Médiation: En cas de litige non résolu directement avec le Prestataire, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Pet'Harmony : MEDIAVET, via le site https://mediavet.net.

Acceptation des CGPS : Le Client reconnaît avoir pris connaissance des tarifs appliqués par Pet'Harmony ainsi que des conditions générales de prestation stipulées ci-dessus et déclare les accepter sans aucune réserve.