

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICE (applicables au 01/01/2024)

Les présentes conditions générales ont pour objectif de déterminer les droits et obligations de l'entreprise *Prom'en Laisse* et de la personne physique ou morale bénéficiant des services. Elles pourront être modifiées à tout moment, sans préavis. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du contrat de prestation par le client et seront ainsi réputées acceptées sans réserve par ce dernier.

PRÉSENTATION

Prom'en laisse propose sur la ville de Sainte Geneviève-des-Bois et des communes limitrophes (Saint Michel-sur-Orge, Villemoisson-sur-Orge, Morsang-sur-Orge, Villiers-sur-Orge) trois types de prestations

- Promenades individuelles pour chiens
- Visites à domicile pour animaux de compagnie
- Transport courtes distances pour animaux de compagnie (rendez-vous vétérinaire et toiletteur)

A noter que des frais kilométriques peuvent s'appliquer lors de prestations effectuées sur d'autres communes des alentours.

DÉROULEMENT D'UNE PRESTATION

Pré-visite gratuite

Pour tout nouveau client, la prestation est obligatoirement précédée d'une pré-visite gratuite, qu'il y ait ou non la signature du contrat de prestation. D'une durée d'environ ½ heure, 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 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, *Prom'en Laisse* se réserve le droit de refuser la prestation sans avoir à s'en justifier.

Lorsque le client fait de nouveau appel à *Prom'en Laisse* par la suite pour les mêmes prestations dans les mêmes conditions, la pré-visite peut devenir facultative. Les formalités administratives liées au contrat de prestation pourront alors être réalisées par e-mail.

Dans tous les cas, aucune prestation ne pourra être effectuée si *Prom'en Laisse* n'a pas en sa possession :

- un exemplaire du contrat de prestation contresigné par le client
- un double des clés et/ou les codes d'accès du domicile du client si nécessaire
- l'acompte ou le règlement intégral de la prestation

Le contrat est réputé formé dès la signature par le client du contrat de prestation le concernant.

Prestation

En fonction de la prestation choisie, se reporter aux paragraphes concernés ci-dessous.

Fin de prestation

La prestation s'achève, au terme de la durée prédéfinie, par le retour du chien dans le cas de la promenade ou de l'animal de compagnie dans le cas d'un transport, ou par la dernière visite effectuée au domicile du client. *Prom'en Laisse* restitue au client les clefs qui lui ont été confiées. Le client s'acquitte du montant dû, ou le cas échéant, du solde de la prestation. Une facture détaillée des prestations lui est remise.

REMISE ET RESTITUTION DES CLES

La remise des clés est gratuite si elle intervient durant la pré-visite ou lors de la première prestation. Le trousseau ne doit comporter aucune mention pouvant révéler une indication sur les nom et adresse du client. La restitution est effectuée à la fin de la dernière prestation. Toute remise ou restitution de clés occasionnant un déplacement spécifique de *Prom'en Laisse* sera facturé 15€ le déplacement.

ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES DES PARTIES

Engagements de *Prom'en Laisse* :

- Respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Animal et fournir une prestation de qualité visant le bien-être de l'animal, sa santé et sa sécurité
- Se conformer aux instructions du client, dans le respect des normes de sécurité et du bien-être de l'animal
- Respecter l'anonymat des clients et garder confidentielles leurs coordonnées et toute information relative à leur vie privée
- Ne confier à aucune autre personne étrangère à l'entreprise *Prom'en Laisse* les clés du domicile du client
- Ne faire entrer au domicile du client aucune personne étrangère à l'entreprise *Prom'en Laisse*
- Au domicile du client, n'utiliser que les produits et fournitures mis à disposition et réservés à la réalisation des prestations
- Au domicile du client, ne circuler que dans les seules pièces et accès autorisés par le client
- Avertir le client aussitôt qu'un animal vient à tomber malade ou se blesse durant une prestation et mettre en œuvre toutes les mesures d'urgence afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez son vétérinaire ou tout autre vétérinaire.

Obligations du client :

- Mettre impérativement à disposition de *Prom'en Laisse* le carnet de santé de l'animal lors de la pré-visite ainsi que pendant toute la durée de la prestation
- Remettre à *Prom'en Laisse* 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 *Prom'en Laisse* à conduire l'animal chez un autre vétérinaire
- Donner tous pouvoirs à *Prom'en Laisse* 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 *Prom'en Laisse* (vétérinaire, pharmacie, déplacement) sur présentation de factures

DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

1°) Promenades individuelles pour chiens

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.

Prom'en laisse 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. *Prom'en Laisse* n'accepte pas de prendre en charge une femelle en période de chaleurs ou pour laquelle cette période reste indéterminée. *Prom'en laisse* n'assure pas non plus cette prestation pour les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie.

La prestation consiste à :

- Venir chercher le chien au domicile du client ou tout autre lieu prédéterminé, à l'heure et au jour convenus,
- Effectuer une promenade à pied pendant une durée effective de 30 minutes ou 1 heure selon le choix du client
- Ramener l'animal au domicile du client ou tout autre lieu prédéterminé
- Restituer les clefs qui lui auraient été confiées selon les modalités prédéfinies dans le contrat de prestation

Prom'en Laisse 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 *Prom'en laisse* :

- 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
- Un linge ou une serviette pour sécher l'animal en cas d'intempéries

2°) Visites à domicile pour animaux de compagnie

La visite s'effectue au domicile du client. La visite destinée aux chats (2 chats maximum) est d'une durée d'environ 35mn. La visite destinée aux chiens (2 chiens maximum) est d'une durée d'environ 1 heure et inclut une promenade d'environ 30 mn à proximité du domicile du client. Durant toute visite chat ou chien, *Prom'en Laisse* s'occupera également gracieusement des autres animaux de la famille, sans toutefois excéder le nombre de 2, afin de préserver une qualité de services optimum. Dans le cas d'animaux plus nombreux ou de visites rongeurs, poissons, oiseaux ... hors chat et chien, 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, sciure à la charge du client)
- Câlins, jeux, selon les besoins des animaux
- Promenade de 30 minutes à proximité du domicile du client lorsqu'il s'agit d'un chien
- Soins tels que brossage, nettoyage des yeux si besoin, éventuel suivi médical selon ordonnance validée par le vétérinaire et sous la responsabilité du propriétaire
- Soins à 2 autres animaux domestiques (oiseaux, poissons, rongeurs ...) dans le cadre de visites chat ou chien,
- Transmission d'informations par SMS, mail ou What'sApp en fin de visite si le client le souhaite

Des services supplémentaires, assurés gratuitement, peuvent être demandés par le client, tels que :

- La relève du courrier
- L'arrosage des plantes d'intérieur
- L'ouverture/fermeture des volets

Toutefois, *Prom'en Laisse* ne se substitue ni à une entreprise de nettoyage ni à une entreprise de garde d'animaux ni de protection de l'habitation.

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

Le client met à disposition de *Prom'en laisse* en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation :

- la nourriture spécifique à chaque animal
- la litière pour les chats et rongeurs
- le traitement médical éventuellement prescrit
- les accessoires et produits de toilette et d'hygiène
- les produits 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 donnera tous pouvoirs à *Prom'en Laisse* 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.

3°) Transport courtes distances

Le transport consiste à prendre en charge l'animal de compagnie au domicile du client, à le véhiculer vers le lieu de rendez-vous tel que vétérinaire ou toiletteur dont la destination exacte figure au contrat de prestations, le ramener au domicile du client.

La prestation prévoit un temps d'attente de 30 minutes sur le lieu de la mission, au-delà un coût supplémentaire de 5€ par tranche de 30mn sera appliqué. Toute demi-heure entamée est due. Le transport ne pourra pas excéder une distance aller/retour de plus de 10 km. Le client pourra, gratuitement, accompagner son animal lors du transport.

Obligations particulières du client relatives à la prestation « Transport » :

- Mise à disposition d'une caisse, cage ou sac de transport nécessaire à l'animal sauf si le propriétaire accompagne son animal.
- Mise à disposition des colliers et laisses habituels de l'animal ainsi que son carnet de vaccination

RÉSERVATION

Le client souhaitant bénéficier d'une prestation peut en faire la demande soit par mail (promenlaisse@laposte.net), soit par téléphone au 06.81.87.94.37 ou via le formulaire de contact du site internet (www.promenlaisse.jimdo.fr). Un devis gratuit et sans engagement peut être établi sur simple demande.

DROIT DE RÉTRACTATION

Le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de l'acceptation de la souscription à une offre d'abonnement et/ou de la validation d'une commande pour exercer son droit de rétractation (textes applicables en vigueur du Code de la Consommation). La notification de rétractation devra être faite par courrier adressé à *Prom'en Laisse* à l'adresse mentionnée en pied de page des présentes CGV ou par mail (promenlaisse@laposte.net) ou bien encore via la page « contact » du site internet. Toutefois, le droit de rétractation est exclu en cas de fourniture d'une prestation de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours francs.

TARIFS ET FACTURATION

Les tarifs en vigueur sont indiqués sur le site Internet de *Prom'en Laisse*. *Prom'en Laisse* se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant dans la grille tarifaire le jour de la commande sera le seul applicable au client. Toute prestation fera l'objet d'un contrat de prestations suivi d'une facturation détaillée. La facture définitive établie en fin de période prendra en compte les prestations qui n'auraient pas été initialement prévues mais dont la charge incombe contractuellement au client. De par son statut de micro-entreprise, la TVA n'est pas applicable selon l'article 293-B du C.G.I. Le taux annuel des pénalités en cas de retard de paiement est de 15 %. Pour les professionnels, l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement est de 40,00 €. Il n'y a pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Prom'en Laisse accepte le paiement en espèces, par chèque 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 1^{er} jour de la mission. 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.

ANNULATION, ANTICIPATION OU POURSUITE 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, 50 % de l'acompte ou de la somme versée seront retenus par *Prom'en Laisse*. Moins de 15 jours avant la prestation, 100 % de l'acompte ou de la somme versée seront retenus par *Prom'en Laisse*.

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 *Prom'en Laisse* 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 *Prom'en Laisse* le plus tôt possible. Selon ses disponibilités *Prom'en Laisse* 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 *Prom'en Laisse*, 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 *Prom'en Laisse*.

SANTÉ DE L'ANIMAL

Le client s'engage à fournir à *Prom'en Laisse* toutes informations concernant l'état de santé de l'animal qui se réserve le droit de refuser d'assurer une prestation notamment pour un animal dont le pronostic vital est incertain ou qui demande des soins médicaux lourds. Le client s'engage également à déclarer tout caractère agressif de son animal envers ses congénères ou les humains et signaler tout comportement inadéquat ne permettant pas d'assurer sereinement et correctement les prestations proposées.

Prom'en Laisse n'accepte de prendre en charge que les animaux tatoués ou pucés, à jour de leurs vaccinations, correctement vermifugés et traités contre les parasites. *Prom'en Laisse* ne pourra pas être tenue pour responsable si ces traitements n'ont pas été effectués ou si les renseignements fournis avant la prestation s'avèrent inexacts.

Prom'en Laisse accepte de s'occuper d'animaux malades uniquement si la maladie a été diagnostiquée par un vétérinaire et qu'un traitement adéquat est mis en place. Les chats porteurs du Typhus ou du Coryza pourront également être refusés car les risques de contaminations aux autres chats de la clientèle sont élevés, un simple lavage des mains ne suffisant pas à éliminer le virus.

Cependant, *Prom'en Laisse* accepte les chats non vaccinés à la seule condition que ces derniers n'aient jamais accès à l'extérieur.

Ces précautions sont indispensables pour préserver de tout risque sanitaire les animaux de l'ensemble de la clientèle.

PHOTOGRAPHIES

Prom'en Laisse peut réaliser des photos ou vidéos des animaux du client durant la prestation sauf si celui-ci le refuse. S'il accepte, *Prom'en Laisse* pourra alors reproduire les images réalisées à des fins promotionnelles sur le site Internet ainsi que sur tout autre support.

Seules les photos ou vidéos représentant des animaux pourront être utilisées librement par *Prom'en Laisse*. 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 *Prom'en Laisse*.

GARANTIES

Prom'en Laisse a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle n°191287679 auprès de la Compagnie MAAF PRO. *Prom'en Laisse* est titulaire de l'attestation de connaissance n°15-558 relative aux activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques (ACACED).

RESPONSABILITÉ

La responsabilité de *Prom'en Laisse* ne saurait être recherchée en dehors des prestations effectuées. Les assurances contractées par *Prom'en Laisse* 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.

Prom'en Laisse 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.

Prom'en Laisse 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. *Prom'en Laisse* 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. *Prom'en Laisse* 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.

LITIGE

Tout litige devra être signalé à l'entreprise *Prom'en Laisse*. En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes Conditions Générales de Prestations de Service sera de la compétence du Tribunal dont dépend *Prom'en Laisse*.

PROM'EN LAISSE