

Conditions Générales Garde à Domicile

Présentation de l'entreprise

Cat's Nature est une entreprise sous le régime de l'auto-entreprise proposant **des prestations de consultations comportementales pour chats à domicile concernant l'espèce chat domestique, des gardes de chat domestique, ainsi que l'administration de médicaments uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par un vétérinaire.** François Aurélie, fondatrice de l'entreprise Cat's Nature, propose ses services tout au long de l'année à la demande des adoptants, selon leurs besoins sauf jours de congés posés au préalable par Cat's Nature.

- Gérante de l'entreprise CAT'S NATURE : François Aurélie, 354 avenue de la Résistance, 83190 OLLIOULES
- Numéro de SIRET : 94105257300016

Le métier de Cat sitter étant une profession réglementée, selon **l'article L214-6 du code rural**, Mme François Aurélie dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques – **agréments régis par le ministère de l'agriculture :**

1. L'ACACED spécialité chat délivré par l'organisme de formation ZOOPRO
2. Une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite chez LCL

Horaires des gardes

Entre 7h00 et 19h00

- Respect d'un créneau horaire
- Matin, midi, après-midi, soirée

Pas d'heure précise de garde

Mon planning peut être amené à évoluer en cours de journée (voire dès le matin) en raison **d'imprévus liés aux animaux** dont je m'occupe : un traitement difficile à administrer, une urgence vétérinaire, un comportement anxieux, etc.

Merci de votre compréhension face à ces aléas inhérents à **la prise en charge d'êtres vivants.**

Fiche infos & Contrat Cat's Nature

Obligatoire

- Valable pour toutes les futures gardes effectuées par Cat's Nature
- Il incombe à l'adoptant de fournir une nouvelle fiche à chaque fois que besoin
- **1 exemplaire à retourner** à Cat's Nature, à catsnaturecontact@gmail.com, **avant la 1ère garde** et à chaque mise à jour d'information par l'adoptant.
- **1 exemplaire à laisser au domicile avec le carnet de santé**, de façon visible, à disposition de Cat's Nature

En cas de non réception de la fiche avant la 1ère garde ou lors de modifications d'informations ultérieures, Cat's Nature se réserve le droit d'annuler la prestation, sans que cela n'exonère l'adoptant de règlement de l'intégralité de celle-ci.

A disposition de Cat's Nature lors des gardes au domicile de l'adoptant

Fiche Infos & Contrat Cat's Nature (identique à celle envoyée à Cat's Nature)

- Respect obligatoire des **indications mentionnées** sur la fiche Infos - Contrat
- Respect obligatoire des **fournitures demandées** sur la fiche Infos - Contrat
- Respect obligatoire des **engagements indiqués** sur la fiche Infos - Contrat

Tarifs

Les derniers tarifs en vigueur sont à demander à Cat's Nature et présents sur son site internet. Ils peuvent varier selon les périodes.

Cat's Nature propose différentes formules de garde, présentes sur son site internet.

- Majorations des tarifs
 - **25%** les dimanches et jours fériés (ex. : "si une garde est facturée 16 €, elle passera à 20 €")
 - **50%** le 25/12 et le 01/01 (ex: "si une garde est facturée 16 €, elle passera à 24 €")

Cat's Nature se réserve le droit

- de **modifier ses tarifs à tout moment**, étant entendu que le prix affiché lors de la commande sera celui appliqué à l'adoptant. Du fait du statut d'auto-entrepreneur et conformément à l'article 293B du Code général des impôts, la TVA est non applicable.
- en cas de manquement de litière ou de nourriture pour terminer la garde d'acheter la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des gardes/gardes. **Un montant de 15€ sera facturé pour le déplacement.** Au retour de l'adoptant, les frais seront à rembourser à Cat's Nature, sur présentation des justificatifs.
- en cas de maladie ou de blessure de l'animal durant la garde, l'adoptant sera immédiatement prévenu. S'il n'est pas joignable, celui-ci donne tout pouvoir à Cat's Nature pour faire soigner l'animal auprès de son vétérinaire ou celui de garde. Les frais de vétérinaire et autres frais (transport, médicaments) seront intégralement à la charge de l'adoptant qui s'engage à les rembourser dès son retour. **Les frais de déplacements aller – retour du domicile de l'adoptant au vétérinaire s'élèvent à 20€ dans un rayon de 10km du domicile de l'adoptant.** Au delà, 0.67€ sera facturé pour chaque kilomètre supplémentaire parcouru.

Réservation & Règlement

Toute forme de réservation, quel que soit le canal utilisé (SMS, mail, etc.), implique l'acceptation des conditions générales. Le devis, à lui seul, ne vaut pas confirmation de la réservation.

Réservation de base

- Réservation confirmée après versement de 30 % d'acompte, **non remboursable*, par virement bancaire ou espèces le jour de la pré-visite (prévoir l'appoint)

- Solde au plus tard le 1er jour de la prestation par virement bancaire ou espèces (prévoir l'appoint)
- Remboursement des frais annexes au plus tard le dernier jour de la prestation

Réservation gardes régulières

- Réservation par mail ou sms
- Pas d'acompte
- Règlement en début de prestation par virement bancaire ou espèces (prévoir l'appoint)

Pré-visite & Remise des clés

La pré visite est obligatoire et facturée 15€ inclus dans la prestation finale, une seule fois pour tous nouveaux adoptants dans le cadre d'une garde à domicile. Les adoptants rencontrés en entretien de comportements sont dispensés de la facturation de la pré-visite bien que l'activité de garde à domicile se dissocie de l'activité de comportementaliste. Lorsque Cat's Nature est amenée à garder à nouveau le ou les chats des adoptants, la pré visite n'est pas nécessaire sauf si les adoptants vivent dans un nouveau domicile à la suite d'un déménagement.

Le rendez-vous de la pré-visite doit avoir lieu au minimum 14 jours avant le 1er jour de la garde (sauf en cas d'urgence)

Elle comprend

- les frais de déplacements
- le temps passé sur place pour prendre connaissance du chat
- les attentes du responsable légal de l'animal.

Cat's Nature se réserve le droit de refuser la garde

- si l'animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes
- les vaccins de l'animal ne sont pas à jour et/ou ne possède pas son carnet de santé
- l'animal est non identifié ou atteint d'une maladie grave et/ou contagieuse
- si les traitements demandés par les adoptants vont à l'encontre de l'éthique de **Cat's Nature**

L'adoptant s'engage à tenir Cat's Nature informé de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.

Un trousseau de clés devra être remise à Cats Nature le jour de la pré-visite.

À la fin de la garde, le trousseau de clés sera

- déposé dans la boîte aux lettres de l'adoptant
- rendu en main propre sur rendez-vous

Pour les gardes régulières

- Cat's Nature peut conserver un trousseau de clés **à l'année**

Pour des raisons d'organisation et de sécurité, le rendu des clés ne pourra avoir lieu qu'une fois la prestation entièrement réglée

Annulation / Modification

DÉLAIS DE RÉTRACTATION Conformément à **l'article L121-20 du code de la consommation**, l'adoptant dispose d'un délai légal de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation. Lorsque le délai des 14 jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation ne peut cependant plus être exercé dès lors que la prestation commence.

Passé ce délai de rétractation et sauf en cas de force majeure, aucun remboursement de l'acompte versé ne sera effectué .

Annulation totale de la prestation

- si l'annulation a lieu **moins de 14 jours avant la prestation, l'acompte est non remboursé** **(Exception : décès de l'adoptant ou du chat)*
- en cas d'annulation **moins de 7 jours** avant la date du premier jour de la garde, la totalité de la somme définie sur le devis signé sera due *(*Exception : décès de l'adoptant ou du chat)*

Annulation partielle des dates des gardes ou modification des dates des gardes

- toutes les **dates de gardes initialement réservées sont dues**,
- **les dates de gardes ajoutées sont facturées en supplément** de celles initialement prévues et annulées

Santé / Traitement médical

- **Autorisations et décharges** sur la fiche Infos - Contrat
- Frais engagés **à la charge de l'adoptant**

L'administration de tout médicament s'effectue exclusivement sur présentation d'une ordonnance vétérinaire et sous réserve de la signature d'un contrat. Si un traitement médical est en cours, **Cat's Nature** suivra scrupuleusement les indications du vétérinaire et ne pourra être tenue responsable d'éventuelles complications liées au traitement ou de l'évolution de l'état de santé de l'animal.

Assurances et responsabilités

Cat's Nature atteste avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant tout préjudice que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. L'adoptant doit également disposer d'une assurance habitation incluant une garantie responsabilité civile.

Durant la période de sa prestation, Cat's Nature n'est pas responsable

- De fugue, vagabondage, vol, blessures, de piqûres de tiques, de puces, accidents, décès naturel (vieillesse, maladie, etc..) / des chats **ayant accès à un extérieur**
- De salissures ou dégâts faits par le ou les chats
- De salissures ou dégâts déjà existants
- De vandalisme, cambriolage ou incident du domicile

Cat's Nature s'engage

- A prévenir l'adoptant en cas de fugue, de vol, de disparition, de blessures, d'accident, de soins à apporter au chat
 - D'emmener à la charge de l'adoptant le chat au plus vite chez le vétérinaire en cas de blessures ou de tout signe/comportements indiquant la nécessité, selon Cat's Nature, d'une consultation ou d'une prise en charge vétérinaire
- À une totale confidentialité concernant l'identité et l'adresse de l'adoptant. Aucune pièce du domicile ne sera utilisée en dehors de celles nécessaires à la prestation, et aucun objet ne sera manipulé en dehors de ce cadre. Toute anomalie ou problème constaté au domicile sera immédiatement signalé à l'adoptant

L'adoptant doit obligatoirement prévenir Cat's Nature

- De la venue d'une tierce personne (entreprise de travaux, employé de ménage, enfants, famille, amis, voisins, etc.)
- De la présence de vidéosurveillance (**article 226-1 du code pénal et article 9 du code civil**)

Propriété intellectuelle

Cat's Nature demandera à l'adoptant l'autorisation pour prendre des photos des animaux gardés pour diffuser sur son site internet ou tout autre support digital, comme références pour sa promotion commerciale.

L'autorisation peut être révoquée à tout moment par l'adoptant. En cas de refus de l'adoptant, aucune photo ne sera diffusée sur le site. En cas d'autorisation, Cat's Nature ne peut être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photographie de l'animal par un tiers.

Litige / Médiateur à la consommation

En cas de litige entre l' Adoptant et l'Entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (l'adoptant adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, l'adoptant consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

Cat's Nature, adhère à :

- **La Société Médiation Professionnelle**
- www.mediateur-consommation-smp.fr
- **Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez**