

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 et frais annexes

Les tarifs en vigueur sont disponibles sur le site internet de Cat's Nature ou communiqués sur demande. Ils peuvent varier selon les périodes (basse saison, haute saison, jours fériés).

Cat's Nature propose différentes formules de garde à domicile, détaillées sur son site internet.

Cat's Nature se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, le tarif applicable sera celui indiqué sur le devis accepté par le client.

Conformément à l'article 293 B du Code général des impôts, Cat's Nature bénéficie du régime de franchise en base de TVA. La TVA n'est donc pas applicable.

Majorations tarifaires

- **+ 25 %** pour les dimanches et jours fériés (exemple : une visite facturée 16 € sera facturée 20 €).
- **+ 50 %** pour les journées du 25 décembre et du 1er janvier (exemple : une visite facturée 16 € sera facturée 24 €).

Zone desservie et frais de déplacement

- Aucun frais kilométrique n'est demandé pour les déplacements compris dans la zone habituelle d'intervention.
- Les déplacements de Cat's Nature sont inclus dans les tarifs des prestations, dans la limite de **10 km autour d'Ollioules**.
- Cat's Nature intervient du **lundi au dimanche, jours fériés compris**, de **07h00 à 19h00**, dans les communes suivantes : Ollioules, Le Beausset, Bandol, Sanary-sur-Mer, Six-Fours-les-Plages, La Seyne-sur-Mer et Toulon Ouest.
- Au-delà de cette zone, les kilomètres supplémentaires seront facturés à hauteur de **0,67 €/km aller-retour**. Les éventuels frais de péage et de stationnement payant seront également ajoutés au montant total de la prestation.

Achats nécessaires pendant la garde

- En cas de manque de nourriture, de litière ou de tout autre produit nécessaire au bon déroulement de la garde, Cat's Nature pourra acheter les quantités nécessaires après en avoir informé le client.
- Un forfait déplacement de 15 € sera appliqué. Les produits achetés seront remboursés par le client sur présentation des justificatifs.

Frais vétérinaires et interventions urgentes

- Si le client n'est pas joignable, il autorise Cat's Nature à prendre les mesures nécessaires afin d'assurer la prise en charge de l'animal auprès du vétérinaire habituel indiqué ou, à défaut, auprès d'un vétérinaire de garde.
- Les frais vétérinaires, médicaments, transports ou tout autre frais lié à la prise en charge de l'animal resteront intégralement à la charge du client, qui s'engage à les rembourser sur présentation des justificatifs.
- Les frais de déplacement aller-retour du domicile du client au vétérinaire s'élèvent à **20 € dans un rayon de 10 km**. Au-delà, un supplément de **0,67 €/km supplémentaire parcouru** pourra être appliqué.

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

La réservation est confirmée après réception d'un **acompte de 50 % du montant total de la prestation**, par virement bancaire.

- **Pour les nouveaux clients** : l'acompte est à régler lors de la pré-visite, au moment de la signature du devis.
- **Pour les clients réguliers** : l'acompte est à régler lors de la signature du devis.

Cet acompte est déduit du montant total de la prestation et permet de bloquer définitivement la réservation. Le **solde restant de 50 %** devra être réglé au plus tard la veille du début de la prestation, par virement bancaire.

Réservation gardes régulières

La réservation peut être effectuée par **mail** ou par **SMS**. Les modalités de règlement restent identiques : un acompte de 50 % est demandé lors de la validation du devis, puis le solde est à régler au plus tard la veille du début de la prestation.

Pré-visite & Remise des clés

La pré visite est obligatoire et facturée 25€ 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 remis à Cats Nature le jour de la pré-visite impérativement.

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

- déposé dans la boîte aux lettres de l'adoptant
- rendu en main propre au domicile de Cat's Nature, 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**

Mise à jour le 31/07/2026