



# Conditions Générales de Vente

## **Dispositions générales (1)**

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de services. La société Les Cath Pattes se réserve la possibilité de les modifier à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables seront alors celles en vigueur à la date du paiement de la prestation.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et les accepter sans restriction ni réserve après signature du contrat.

## **Présentation de la société (2)**

Les Cath Pattes est une micro-entreprise proposant des prestations de services pour les animaux de compagnie, créée et dirigée par Mme Catherine NAQUIN.

Adresse : 11, rue Pierre de Coubertin, 78800 Houilles

E-mail: LesCathPattes@gmail.com

Téléphone : 06.79.14.08.78

Site internet : [www.LesCathPattes.fr](http://www.LesCathPattes.fr)

Mme Catherine NAQUIN est titulaire de l'ACACED (Attestation de Connaissances pour les Animaux d'Espèces Domestiques) n°2019/c4e9-8724, agrément nécessaire aux activités liées aux animaux domestiques et délivrée par la DRAAF le 13/11/2019.

Numéro de Siret N° 879 630 127 00014.

La société Les Cath Pattes a souscrit une Assurance Responsabilité Civile Professionnelle et juridique auprès de MMA Entreprise.

## **Prestations proposées (3)**

- Visites à domicile : alimentation et soins d'hygiène, promenades pour les chiens
- Promenades de quartier et en forêt
- Accompagnement visites vétérinaire ou toiletteur

Les prestations à domicile peuvent s'étendre à la relève du courrier, gestion des volets, arrosage des plantes ou du jardin et autres menus services convenus lors de la pré-visite. Selon la nature et la durée requise pour ces services (notamment arrosage), Les Cath Pattes se réserve le droit de les facturer (5€ par tranche de 15 minutes).

Les prestations de promenade et transport incluent la prise en charge et le retour de l'animal au lieu de votre choix défini lors de la signature du contrat (domicile, lieu de travail ou autre adresse), dans la limite du secteur géographique couvert par la société.

Le détail des prestations proposées et leurs prix respectifs sont mis à disposition sur le site internet de la société : [www.LesCathPattes.fr](http://www.LesCathPattes.fr).

#### **Animaux concernés et restrictions (4)**

La société Les Cath Pattes s'occupe des chiens et des chats et peut également prendre en charge les autres animaux domestiques dont : lapins, hamsters, cochons d'Inde, oiseaux, animaux de basse-cour, poissons, tortues, à l'exclusion des « NAC » (reptiles, rats, furets, insectes).

Pour des raisons de sécurité et d'assurance, la société ne prend pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie.

Les chiens et chats doivent être vaccinés et identifiés (puce ou tatouage). Le carnet de vaccination et la carte d'identification devront être présentés et mis à disposition pendant les prestations en cas de besoin.

Les Cath Pattes se réserve le droit de refuser une demande ou de mettre fin au contrat si l'animal est agressif, en mauvaise santé, ou présente des problèmes de comportement présentant un danger pour les promenades ou visites.

Les promenades sont assurées quelle que soit la météo ; cependant, pour les promenades en forêt, en cas d'alerte orage ou vents violents, neige ou verglas rendant difficiles les déplacements en voiture, une promenade dans votre quartier ou l'espace vert le plus proche sera proposée en remplacement.

En cas de canicule, Les Cath Pattes se réserve le droit de raccourcir ou adapter les promenades.

#### **Secteur géographique (5)**

La société est basée à Houilles et propose ses prestations dans la zone géographique suivante, dans la limite de 5 km autour de l'adresse de la société : Houilles, Carrières-sur-Seine, Sartrouville, Maisons-Laffitte, Le Mesnil-le-Roi, Montesson, Chatou, Le Vésinet, Bezons. Merci de me consulter pour d'autres communes non citées.

Au-delà de ce secteur ou en cas de prestations personnalisées nécessitant des déplacements multiples, Les Cath Pattes se réserve le droit d'ajouter un supplément pour couvrir les frais kilométriques, dont le montant est fixé à 0.60€ par km supplémentaire à partir de 10 km aller-retour au départ de l'adresse de la société.

#### **Pré-visite (6)**

Chaque nouveau contrat de prestation est précédé d'une 1ère pré-visite obligatoire et gratuite. Cette visite a lieu à votre domicile et permet une prise de contact entre nous et avec votre animal ; vous me faites part des habitudes de votre compagnon ainsi que des consignes spécifiques concernant l'accès à votre domicile. Nous convenons ensemble du planning et des horaires de promenade ou de visite.

Pour les chiens : nous faisons ensemble une petite promenade de quartier pour observer son comportement et ses préférences.

Nous compléterons ensemble une fiche de renseignements incluant les particularités de votre animal et vos coordonnées complètes et vous vous engagez à prendre connaissance des CGV.

Cette pré-visite est réservée aux nouveaux Clients et ne sera pas nécessaire pour les prestations suivantes sauf en cas d'adoption de nouvel animal ou nouveau domicile.

Les Cath Pattes se réserve le droit de refuser la prestation à l'issue de cette pré-visite.

### **Contrat et paiement (7)**

Chaque prestation fait l'objet d'un contrat signé entre les 2 parties qui mentionne les coordonnées complètes du Client, personnes à contacter en cas d'urgence, la nature des prestations, les dates d'exécution et les tarifs.

La signature du contrat implique l'obligation du paiement.

Un acompte de 30% sera demandé pour les prestations d'un montant supérieur à 100€ et pendant les périodes de haute-saison (fêtes de fin d'année et juillet-août) et devra être réglé au moment de la signature du contrat.

Cet acompte n'est pas remboursable en cas d'annulation complète de la prestation quel que soit le délai de prévenance, sauf cas de force majeure (décès de l'animal, décès ou maladie grave d'un membre de la famille).

En cas de modification de la durée des visites, un ajustement sera régularisé en fin de prestation : si prolongement, le supplément sera à régler après la prestation, dans le cas contraire et selon le délai de prévenance, un avoir pourra être réalisé.

Le règlement du solde ou de la totalité s'effectue à la fin de chaque période de prestation.

Pour les promenades canines régulières, une facture sera envoyée par mail chaque fin de mois et le règlement demandé dans un délai maximum de 1 mois.

Les modes de paiement acceptés sont : chèques, espèces ou virement.

Conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts, la TVA est non applicable.

Le paiement par CESU n'est pas autorisé, Les Cath Pattes n'étant pas enregistrée comme société de services à la personne.

Les prix des visites et promenades sont majorés de 25% les dimanches et jours fériés, 50% les 25 décembre et 1<sup>er</sup> janvier.

Les prix des prestations de promenade en forêt, de quartier et visites à domicile pour les chiens s'entendent pour un seul animal. Les prix des prestations de visite à domicile pour les chats s'entendent pour 1 ou 2 chats ; pour 3 chats et plus, un supplément sera demandé (consulter le détail des tarifs sur [www.LesCathPattes.fr](http://www.LesCathPattes.fr)).

Sauf délai de paiement supplémentaire convenu par accord entre les deux parties et figurant sur la facture, les sommes dues sont à régler tel qu'il est mentionné ci-dessus.

En cas de retard de paiement, une pénalité fixée à 10% du montant net de la facture, par mois de retard entamé, est exigible, sans rappel, le jour suivant la date limite de règlement.

### **Conditions d'annulation (8)**

Le propriétaire s'engage à prévenir Les Cath Pattes dès que possible en cas d'annulation, par téléphone, SMS ou e-mail. En cas d'annulation d'une prestation moins de 72h et plus de 24h avant son début, le règlement de 50% des frais prévus sera exigé.

En cas d'annulation d'une prestation moins de 24h avant son début, ou en cas de départ retardé ou retour anticipé, la prestation est due à 100%.

Toute annulation après déplacement de la société sur les lieux donnera lieu à une facturation du montant de la prestation prévue.

Les Cath Pattes s'engage à prévenir le Client si des événements l'obligent à reporter ou annuler la prestation, au plus tard 24h avant le début de celle-ci. Le montant déjà versé par le client sera transformé en avoir ou remboursé si la prestation ne peut être reportée.

Les dates de congés ou de non disponibilité de la société Les Cath Pattes seront mentionnées sur le site internet et la page facebook et instagram.

### **Disponibilité (9)**

La société est joignable par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h30. En dehors de ce créneau, merci de laisser un message vocal, SMS ou e-mail.

### **Remise et restitution des clés (10)**

La remise d'un double des clés (y compris accès immeuble ou portail) a lieu lors de la pré-visite. Ces clés sont ensuite sous mon entière responsabilité ; elles vous seront restituées à la fin de la prestation selon les modalités convenues : possibilité de les laisser à une tierce personne à votre convenance ou en boîte à lettres.

Tout déplacement pour récupérer ou remettre des clés (en-dehors de la pré-visite) pourra être facturé selon la distance et le temps effectif (forfait minimum 5€).

### **Obligations du Client (11)**

Le propriétaire doit laisser à disposition le carnet de vaccination avec vaccins à jour et la carte d'identification de l'animal.

La caisse de transport doit être facilement accessible en cas d'urgence vétérinaire.

Pour les visites à domicile, le propriétaire devra laisser :

- la nourriture en quantité suffisante et les contenants
- un accès à un point d'eau
- la litière en quantité suffisante, raclette, sacs poubelles, matériel de nettoyage
- les accessoires pour la promenade (harnais, laisse, sacs à déjection...)

L'animal sera nourri selon les indications données par son propriétaire (nombre de repas, horaires et quantités).

Pour son bien-être, un accès à la lumière du jour sera exigé ainsi qu'une visibilité de l'animal vers l'extérieur de l'habitation.

S'il s'avère nécessaire de racheter de la nourriture, litière, ou autre accessoire indispensable, le propriétaire en a la charge et s'engage à rembourser la société Les Cath Pattes dans les meilleurs délais ; selon le temps passé et trajet effectué, une indemnité forfaitaire de 10€ pourra être facturée. La présence au domicile du Client d'un système de vidéo-surveillance doit être signalée, conformément à l'article 226.1 du code pénal et article 9 du code civil, de même que la présence d'un détecteur de présence ou d'une alarme. Les codes de désactivation de l'alarme devront être communiqués.

La présence d'une personne au domicile du Client ou le passage d'une ou plusieurs personnes pendant la période des visites doivent être mentionnés.

Dans le cas de visites partagées avec une autre personne ou prestataire, la responsabilité des Cath Pattes ne saurait être engagée en cas de problème survenu au domicile ou avec l'animal.

### **Santé, Accident, Responsabilité (12)**

Le propriétaire s'engage à signaler tout problème de santé de l'animal.

Les vaccins de l'animal doivent être à jour. Nous conseillons de le traiter régulièrement avec un antiparasitaire (puces et tiques).

Les Cath Pattes n'est pas habilitée à dispenser des soins vétérinaires. La délivrance de médicaments est possible avec prescription d'un vétérinaire si l'animal se laisse manipuler. L'ordonnance devra être présentée.

En cas d'urgence vétérinaire (animal malade ou blessé), le Client autorise Les Cath Pattes à pratiquer les premiers soins. La société s'engage à informer immédiatement le propriétaire. Avec son accord ou sans réponse de celui-ci, l'animal sera emmené dans les plus brefs délais auprès du vétérinaire désigné par le propriétaire, ou du cabinet vétérinaire le plus proche.

Les frais médicaux et chirurgicaux sont à la charge du propriétaire qui s'engage à rembourser immédiatement la société Les Cath Pattes.

Les Cath Pattes se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires en cas d'attente prolongée préjudiciable à son activité (sur la base de 5€ par 15 minutes).

Si une euthanasie ou autopsie est nécessaire, le Client en assume l'entière responsabilité et rembourse immédiatement les frais engagés.

Les Cath Pattes décline toute responsabilité en cas d'accident, maladie ou décès de l'animal.

En cas d'accident subi ou causé par l'animal à autrui, la société dispose d'une assurance responsabilité civile et juridique professionnelle auprès de MMA Entreprise.

Les dommages causés par l'animal au domicile pendant la visite ou dans le véhicule de transport restent à la charge du propriétaire, également ceux causés par l'animal au prestataire.

Les Cath Pattes décline toute responsabilité en cas de disparition, accident ou décès si l'animal a un accès à l'extérieur de l'habitation ou est laissé dehors.

Les Cath Pattes s'engage à informer son Client dans les meilleurs délais de tout incident survenu à son domicile ou lors des promenades avec l'animal.

Les Cath Pattes décline toute responsabilité en cas d'incident ou effraction survenus au domicile pendant la période de garde.

### **Image (13)**

Le Client autorise Les Cath Pattes à prendre des photos ou vidéos de son animal et à les utiliser sur son site internet, facebook ou autres supports commerciaux, sans mentionner l'identité du propriétaire. Dans le cas contraire, le Client devra mentionner son désaccord.

### **Protection des données personnelles (14)**

Conformément au règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016, vous êtes informé que les données personnelles collectées par la société Les Cath Pattes sont utilisées uniquement pour gérer la relation commerciale, pouvoir vous joindre et vous transmettre des informations concernant l'entreprise. La destinataire de ces données est exclusivement la dirigeante mentionnée ci-dessus.

Vous êtes également informé que vos données personnelles ne seront pas cédées à des tiers. Les données personnelles collectées seront conservées pendant 5 ans après la dernière prestation effectuée. Vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition pour motifs légitimes de l'ensemble de vos données personnelles. Ces droits ainsi que toutes questions peuvent être exercés par mail à l'adresse suivante « Les Cath Pattes@gmail.com ».

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle en charge du respect de la réglementation sur la protection des données personnelles sise 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

### **Propriété intellectuelle (15)**

La marque, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

### **Droit applicable (16)**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de contestation, les tribunaux sont seuls compétents, le texte en langue française du présent règlement faisant foi. Toute réclamation doit, sous peine de déchéance, être effectuée dans un délai de 3 mois après la fin de la prestation contestée.

### **Litige, médiation de la consommation (17)**

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client 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, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 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 : La Société Médiation Professionnelle, [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr), 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux