

Les conditions générales de services de « Les gardes de Julie »

1. **Objectifs des visites :** Le présent contrat est établi pour des visites à domicile dont le but est d'assurer les soins de confort aux animaux nommés sur le contrat pendant l'absence du client. Il s'agit principalement du nourrissage, de l'entretien de l'environnement direct de l'animal (litière, gamelle, couchage...), des promenades, de la continuité des éventuels soins médicaux légers habituellement faits par le client. Des services annexes peuvent compléter le service de pet-sitting, il s'agit par exemple de l'ouverture et fermeture des volets, d'aération de la maison, de relève du courrier, ou d'arrosage des plantes. Ces services annexes sont gratuits et n'ont aucune obligation d'acceptation par la pet-sitter et ne pourront faire l'objet d'exigence particulière.
2. **Engagements de la pet-sitter et du client :** La pet-sitter s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la bonne et due forme des services qu'elle propose. A prévenir immédiatement le client en cas d'incident liés aux animaux ou au domicile lors de la prestation. A donner des nouvelles quotidiennes des animaux au client. La pet-sitter refusera l'utilisation d'outils coercitifs ou de méthodes entraînant peur, douleur ou inconfort envers l'animal. A suivre les recommandations établies par le client, à exercer ses gardes dans le respect de la vie privée du client et du bien-être animal. Le client s'engage à respecter le cadre de travail de la pet-sitter défini dans les présentes Conditions Générales de Service. A mettre à disposition l'alimentation, la litière, les sachets à déjection, le matériel de promenade et de nettoyage, ainsi que tout autre élément nécessaire à l'animal et au bon déroulement de la prestation. A maintenir la communication avec la pet-sitter pendant une garde et à prévenir la pet-sitter de son bon retour après une garde. A être transparent sur toutes les informations de santé et de comportement concernant les animaux et à prévenir la pet-sitter de tout changement survenu avant le début d'une prestation. A prévenir des dysfonctionnements éventuels au domicile pouvant entraver le travail de la pet-sitter.
3. **Responsabilité :** « Les gardes de Julie » ne peut être tenu responsable de tous dommages causés par l'animal dans l'habitation ou son lieu de vie pendant la période de garde, ni même à un tiers et à ses biens. « Les gardes de Julie » ne peut être tenu responsable dans le cas de fugue d'un animal ayant accès à l'extérieur ou ayant dégradé les clôtures du domicile de son propriétaire. « Les gardes de Julie » s'engage à respecter scrupuleusement le détail des prestations et à veiller au bien-être de l'animal. Toutefois, « Les gardes de Julie » ne pourra être tenu responsable en cas de maladie ou de décès accidentel pendant la durée du contrat. En cas de problème ou maladie de l'animal, « Les gardes de Julie » contacte immédiatement le propriétaire de l'animal pour l'en avertir. Si besoin, et avec l'accord du client, l'animal sera conduit chez son vétérinaire. Si le client n'est pas joignable et que la situation est urgente, il autorise « Les gardes de Julie » à prendre les mesures nécessaires pour contacter le vétérinaire le plus proche. Les frais de déplacement – à savoir 0,50 euros/kilomètre (aller-retour) à partir du domicile du client, et les frais vétérinaires (visites et médicaments) sont à la charge du client. Le client s'engage à informer « Les gardes de Julie » de l'état de santé de son animal à la signature du contrat lors de la pré-visite. « Les gardes de Julie » s'engage à ne pas transmettre les coordonnées de ses clients à un tiers. Ces données seront conservées par la société uniquement dans un but de gestion des contrats et pourront être communiqués à la Direction Départementale de la Protection de la Population sur sa demande. Ces données sont recueillies informatiquement et peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification dans les conditions de la loi n°78 -17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés par courrier adressé à « Les gardes de Julie » ou par mail à lesgardesdejulie@gmail.com.
Les Gardes de Julie possède une assurance multirisques professionnelle et est assurée auprès de Pacifica au 18 Rue Salvador Allende 86008 POITIERS, afin de garantir la responsabilité civile de son activité.
4. **Pré-visite :** La pré-visite est un premier rendez-vous au domicile du client pour se rencontrer et prendre note des informations nécessaires à une future garde. La pré-visite est gratuite et obligatoire pour tout nouveau client ou tout nouvel animal chez un client déjà connu. La pré-visite n'engage ni le client ni la pet-sitter à mettre en place une prestation
5. **Visites sur Tours-Centre et indisponibilités de la pet-sitter :** Par défaut, les visites de chats et de Nacs à Tours Centre sont assurées par mon collègue et associé, Jacques, qui est diplômé, formé, assuré et déclaré et avec qui, vous disposez des mêmes garanties fournies par Les Gardes de Julie. De même, si vous souhaitez des visites pour votre animal mais que je ne suis pas disponible pour les effectuer, Jacques peut être amené à effectuer lesdites visites. Si vous ne souhaitez pas que mon associé s'occupe de vos animaux, je vous invite donc à faire appel à un ou une autre pet-sitter.
6. **Par défaut, les visites de chats et de Nacs à Tours Centre sont assurées par mon collègue Jacques qui est diplômé, assuré et déclaré et avec qui, vous disposez des mêmes garanties fournies par Les Gardes de Julie. De même, si vous souhaitez des visites pour votre animal mais que je ne suis pas disponible pour les effectuer, Jacques peut être amené à effectuer lesdites visites. Si vous ne souhaitez pas que mon associé s'occupe de vos animaux, vous serez donc amené à chercher un ou une autre pet-sitter.**
7. **Pour réserver une prestation :** La réservation des visites doit être planifiée au moins 15 jours à l'avance, sans quoi, les disponibilités ne pourront être garanties. – Pour les gardes de plus de 2 visites et hors nouveaux clients, un acompte de 25% doit être obligatoirement versé dans les 3 jours maximum suivant la signature du contrat ou du devis, dont le

montant est précisé sur le contrat ou sur le devis. Si cet acompte n'est pas versé, le contrat ou devis devient caduc et la pet-sitter se réserve donc le droit de renoncer à effectuer la garde de l'animal. En cas d'annulation de la réservation par le client moins d'une semaine avant la date prévue de la prestation, cet acompte ne sera pas remboursé sauf pour un motif de santé (un justificatif sera demandé). En cas d'annulation de la réservation par le client moins de 48h avant la date prévue de la prestation, le paiement du solde sera demandé au client, sauf pour un motif de santé (un justificatif sera demandé). Le client et la pet-sitter peuvent se désengager d'une réservation à tout moment et sans dédommagement tant que l'acompte n'a pas été versé à la pet-sitter ou que le contrat ou devis n'a pas été signé. Pour les clients habituels, un devis signé fait office de contrat sauf si le client réclame expressément un contrat mais sinon le contrat n'est pas obligatoire et le devis couvre le client de la même manière qu'un contrat signé.

8. **Changement d'organisation, de consigne ou de condition d'une prestation réservée :** Toute modification d'organisation, de consigne ou de condition concernant une prestation réservée doit être signalée à la pet-sitter et être soumise à son accord. Selon la modification, cela peut conduire à l'annulation de la prestation prévue. Dans ce cas, la pet-sitter conservera l'acompte versé par le client.
9. **Solde versé :** Le solde devra être réglé à l'issue de la réalisation de la prestation, au plus tard, dans les délais indiqués sur la facture (soit sous 7 jours). Aucun délai de règlement ne sera accepté.
10. **Pénalités en cas de retard de paiements :** En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà du délai fixé sur la facture soit 7 jours calendaires, des pénalités de retard calculées au taux REFI de la Banque centrale européenne majoré de 10 points sur la base du montant TTC du prix figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises à LES GARDES DE JULIE, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. Le retard de paiement entraînera également l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à LES GARDES DE JULIE par le client, sans préjudice de toute autre action que LES GARDES DE JULIE seraient en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client. En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, LES GARDES DE JULIE se réservent en outre le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des services commandés par le client et de suspendre l'exécution de ses obligations. En plus sera due l'indemnité forfaitaire de 40,00 € par facture pour frais de recouvrement conformément à l'article L 441-6 du Code du Commerce douzième alinéa. Cette indemnité forfaitaire se cumulant avec la clause pénale. La société LES GARDES DE JULIE se réserve le droit de demander au client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.
11. **Acompte :** L'acompte et le règlement du solde peuvent être effectués par virement bancaire, par paypal (entre proches), par Wero, en espèces (attention, prévoir l'appoint je ne rends pas la monnaie)) ou par chèque.
12. **Pré-visite et restitution des clés :** La pré-visite, ainsi que la restitution des clés le cas échéant, sont gratuites. Lorsque les clés ne peuvent pas être remises à la pet-sitter lors de la pré-visite, il peut être convenu une remise au domicile de la pet-sitter (gratuite) ou dans un autre endroit convenu par la pet-sitter et le client (gratuite). Si la pet-sitter doit à nouveau se déplacer au domicile du client pour récupérer les clés ou les rendre, ce déplacement sera facturé au prix de 10,00 euros.
Le dernier jour de visite, les clés vous sont remises dans une enveloppe scellée en boîte aux lettres avec photo à l'appui. Une fois déposées en boîte aux lettres et photo envoyée pour preuve, les Gardes de Julie, déclinent toute responsabilité en cas de perte ou vol des clés en boîte aux lettres.
Néanmoins, si vous souhaitez une remise en mains propres, vous pouvez vous déplacer sur La Riche, afin de venir les récupérer à une date et heure convenue ensemble.
13. **Frais de déplacement :** Les frais de déplacement sont compris dans le prix pour les visites sur les communes de La Riche, Tours Nord, Tours Sud, Saint-Cyr-sur-Loire, Joué-les-Tours, Saint-Genouph et pour toute visite dans un rayon de 7km à partir du Siège social des « Gardes de Julie ». Au-delà de 7km, prévoir 0,50 € par km supplémentaire par visite (outil utilisé : Google Maps, le plus rapide, option "sans péage"). Attention, les frais de 0,50 € par km supplémentaire au-delà de 5km s'appliquent pour la prestation « garde de chat de 15 minutes à 7,00€ ». Pour les distances à partir de 30 km, les frais kilométriques (soit 0,50 € du kilomètre supplémentaire) sont appliqués pour l'aller et le retour. En raison des difficultés rencontrées liées au stationnement et à la circulation dense, toute demande de garde / promenade à Tours Centre (37000) se verra facturée d'un complément de 3,60 euros (prix d'un aller-retour en transport en commun) par visite.
14. **Stationnement payant :** En cas de stationnement payant autour du domicile, prévoir un supplément équivalent aux frais de stationnement (ticket de stationnement pour preuve).

15. **Fournitures nécessaires pour la garde :** L'alimentation, la litière, les sacs pour les déjections ainsi que l'ensemble du matériel nécessaire au bon déroulement de la visite sont à la charge du propriétaire. Si l'un des éléments cités venait à faire défaut au moment de la visite, nécessitant un réapprovisionnement de la part de la pet-sitter, des frais supplémentaires de 15€ seraient appliqués en plus du remboursement par le client des éléments ayant été rachetés.
16. **Parasites :** Il appartient au propriétaire de traiter son ou ses animaux contre les parasites externes (tiques, puces...) en amont de la prestation. En cas d'infestation du lieu de la visite par des parasites, en particulier les puces, la pet-sitter ne sera pas en mesure de rester le temps convenu initialement et n'effectuera que le nécessaire sur place (remplissage des gamelles, nettoyage des litières) pour limiter au maximum le risque de contamination. Il appartiendra au propriétaire de faire décontaminer son logement.
17. **Conditions d'annulation et de remboursement, avant le jour de départ prévu du client, hors prestation entamée :** En cas d'annulation du fait du client, celui-ci abandonne les arrhes versées à la pet-sitter. En cas d'annulation du fait de la pet-sitter, la pet-sitter rembourse la totalité des arrhes versées au client. Des cas de forces majeures peuvent donner lieu à un remboursement des arrhes versées ou à l'édition d'un avoir pour le client, et au remboursement des arrhes versées à l'identique par la pet-sitter, sur présentation d'un justificatif : l'apparition d'un problème médical ou un accident concernant l'animal ainsi que l'aggravation soudaine de son état de santé s'il est déjà malade ; L'apparition d'un problème de santé ou un accident concernant le client et l'obligeant à annuler son déplacement ; L'apparition d'un problème de santé concernant la pet-sitter ou un accident l'empêchant de réaliser la prestation ; Les cas de forces majeures extérieures (exemple : catastrophe naturelle, crise sanitaire) empêchant le déplacement du client au niveau local, ou empêchant l'exécution de la prestation par la pet-sitter.
- Pour une annulation du fait du client, moins de 72h à l'avance, l'entièreté de la prestation est due dans son intégralité à partir de la date de départ prévue du client jusqu'à la dernière visite prévue de la pet-sitter, sauf pour les motifs suivants : maladie/ accidents ou décès de l'animal, du propriétaire ou d'un membre de son entourage, les cas de forces extérieures telles que les catastrophes naturelles, crise sanitaire empêchant le déplacement du client, l'annulation du mode de transport du client pour son déplacement (train, avion) sur justificatif.
18. **Conditions d'annulation et de remboursement concernant une prestation entamée :** Une prestation est entamée et due dans son intégralité à partir de la date de départ prévue du client jusqu'à la dernière visite prévue de la pet-sitter. Le départ reporté ou le retour anticipé du client ne fait pas l'objet de remboursement des visites non effectuées, sauf cas de forces majeures énoncées ci-dessus.
19. **Horaire de visite :** La pet-sitter planifie les horaires de visites à sa convenance. Dans le cas d'une prise de médicament, de visite pour les chiens ou de visite matin et soir, la pet-sitter veille à un intervalle adapté aux besoins de l'animal entre les visites.
20. **Passages prévus d'autres personnes au domicile du client :** Le client doit informer la pet-sitter du passage d'autres personnes au domicile pendant la garde (exemple : artisans, employés, amis, autres pet-sitters...) et transmettre leurs coordonnées à la pet-sitter quand cela concerne les animaux.
21. **Aléas :** Tout problème survenant au domicile du propriétaire durant la garde (problèmes liés au logement : serrures défectueuses, nettoyage supplémentaire à faire, dégâts causés par l'animal à garder etc...) et entraînant un dépassement du temps de garde initialement prévu sera **facturé par tranche de 15 minutes** et ce, même si un devis ou contrat avait été signé avant le début de la garde. Les Gardes de Julie se réservent le droit d'ajouter des suppléments de facturation pour tout aléas ou ravitaillement pour l'animal.
22. **Autorisation photos et diffusion de médias :** La pet-sitter prend des photos et des vidéos des animaux du client afin de lui transmettre des nouvelles personnalisées de son animal pendant la garde. Le client peut autoriser, refuser, ou mettre ses conditions pour l'utilisation de ces photos/vidéos par la pet-sitter à des fins de publication sur ces supports de communications (sur son site internet et sur les réseaux sociaux). L'accord du client sera demandé sur le contrat de garde.
23. **Rappel de l'obligation d'identification des animaux :** L'identification obligatoire des chiens, chats et carnivores domestiques prescrite à l'article L. 212-10 comporte, d'une part, le marquage de l'animal par tatouage ou tout autre procédé agréé par arrêté du ministre chargé de l'agriculture et, d'autre part, l'inscription sur le ou les fichiers prévus à l'article D. 212-66 des indications permettant d'identifier l'animal. Si l'identification est obligatoire en France, elle constitue surtout le seul lien officiel entre un animal et son propriétaire. Parce qu'il n'y a qu'un propriétaire pour pouvoir reconnaître son animal parmi d'autres, seule l'identification garantit son identité aux yeux de tous. Par ailleurs, elle n'est optimale que si les informations liées à l'animal sont actualisées. Il est obligatoire d'identifier son animal de compagnie : • pour les chiens, l'identification doit être effectuée avant l'âge de 4 mois ; • pour les chats, l'identification

doit être effectuée avant l'âge de 7 mois. Cette obligation est également valable pour tous les spécimens nés après le 1er janvier 2012.

24. **Horaires prise de contact :** Les gardes de Julie peuvent être contactées par téléphone du lundi au samedi de 8h00 à 19h00 pour des demandes de gardes ou de renseignements. Le dimanche, les gardes de Julie ne sont disponibles que pour les clients ayant une prestation en cours afin de répondre aux messages et donner des nouvelles des animaux. Je vous remercie de votre compréhension.

25. **Tarifs des gardes de Julie:**

- La pré-visite est gratuite.
- Le tarif d'une visite à domicile est calculé en fonction de la durée de chaque visite, et du type d'animal. Au-delà de 7km (5 pour les visites de 15 minutes chats) depuis le siège social « des gardes de Julie » situé 2 Rue François Mitterrand 37520 à La Riche, un supplément de 0,50 cts par km est appliqué.

Les tarifs des visites et promenades pour chiens sont les suivants :

- 30 minutes = 14€
- 45 minutes = 17€
- 1 heure = 20€
- 1h30 = 24€

Les tarifs des visites pour chats sont les suivants :

- 15 minutes à votre domicile = 7€
- 30 minutes à votre domicile = 12€
- 45 minutes à votre domicile = 15€
- 1 heure à votre domicile = 18€
- 1h15 à votre domicile = 20 €

Les tarifs des visites pour NACS sont les suivants :

- 30 minutes à votre domicile = 12€
- 45 minutes à votre domicile = 15€
- 1 heure à votre domicile = 17€

Le tarif d'accompagnement chez le vétérinaire pour un rdv est le suivant : Chiens, chats ou Nacs = 25€ + frais kilométriques de 0,50 € à partir du domicile du propriétaire jusqu'au cabinet vétérinaire.

Les tarifs s'entendent nets en euros (TVA non applicable - article 293 B du CGI). Le montant total à régler se compose du prix de base plus d'éventuels frais kilométriques ou de parking payants. Il n'y a aucun frais de gestion ni de dossier.

26. **Suppléments au contrat :** Une visite ajoutée à un contrat en cours, est facturée au client selon la même tarification qu'indiquée sur ce même contrat. Un supplément de 15,00 € + le montant des achats est facturé en cas de ravitaillement nécessaire au bon déroulement de la prestation (croquettes, litières, médicaments...). Le client doit prévoir un supplément par visite en cas de stationnement payant autour du domicile. Ce supplément est calculé et justifié avec l'application Flowbird ou le ticket de stationnement. Le temps de stationnement facturé comprend la durée de visite et le temps de se rendre au domicile depuis le stationnement et inversement.

27. **Système de vidéosurveillance :** Le client doit obligatoirement informer la pet-sitter de l'existence, dans son logement, d'un système de vidéosurveillance le cas échéant.

28. **Refus d'une prestation par la pet-sitter :** La pet-sitter se réserve le droit de refuser une prestation si celle-ci présente un risque pour sa propre sécurité, la sécurité d'une tierce personne ou la sécurité de l'animal.

29. **Pour contacter la pet-sitter :** La pet-sitter est joignable par e-mail à et par téléphone/sms au 07-87-95-62-66. Le client peut observer un délai de réponse variable selon la disponibilité de la pet-sitter. La pet-sitter priorise les communications en lien avec des gardes en cours. En dehors des temps d'activité, la pet-sitter peut être en repos ou en congés. Il est recommandé d'anticiper les prises de contact au plus tôt pour les demandes de pet-sitting et notamment pour les demandes concernant des périodes de haute saison touristique.

30. **Congés de la pet-sitter :** La pet-sitter se donne la possibilité de jours de congés à tout moment de l'année. Les clients qui bénéficient de visites hebdomadaires seront prévenus à minima un mois à l'avance. Pendant les périodes de congés, un message d'absence précisant la date de reprise d'activité est indiqué sur le répondeur de la pet-sitter et en réponse automatique aux e-mails.

31. **Evolution des Conditions Générales de Services et des tarifs :** La pet-sitter se réserve le droit de modifier à tout moment ses Conditions Générales de Services ou ses tarifs. Les Conditions Générales de Services et les tarifs sont disponibles en ligne sur le site internet.

32. **En cas de litiges :** Selon L'article L612-1 du code de la consommation : « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'oppose à un professionnel ». Les Gardes de Julie étant adhérentes au SNCPP, le médiateur concerné est la CECMC dont voici les coordonnées : Médiation Solution
222, chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOS- +33 04 82 53 93 06- contact@sasmediationsolution-conso.fr