

Conditions générales de prestations

I - Mentions légales

L'entreprise "Lagard'ienne pétillante" est gérée par Marianne Lagarde.

Siège social : 1 rue des Tuileries, 82600 Verdun-sur-Garonne

Contact : e-mail : lagardienne.petillante@gmail.com - Tel : 06 56 80 02 02 -

Immatriculation : N° Siret : 92508155600027 - Code APE : 9609Z - Dispensée d'immatriculation au (RCS) et (RM).

Je propose les prestations de services suivantes : visites, promenades, soins à domicile d'animaux domestiques et de ferme, transport d'animaux domestiques, pension NAC.

II - Pré-visite

La prestation commence par une pré-visite (non obligatoire mais vivement conseillée) qui s'effectue au domicile du client ou à mon domicile en cas de garde à domicile. Elle a pour but de connaître les attentes du client et de rencontrer les animaux concernés par la prestation. Lors de cette pré-visite, un contrat et les conditions générales de prestations sont signés après en avoir pris connaissance. Chacune des parties disposera de son exemplaire. Dans le cas où le client choisit de ne pas faire de pré-visite, le contrat et les conditions générales de prestations seront transmis et signés par e-mail.

Un double des clés sera remis en main propre à Marianne Lagarde et vérifié avec le client lors de cette pré-visite. Dans le cas où le client choisit de ne pas faire de pré-visite, il devra laisser les clés à un endroit permettant à Marianne Lagarde de les récupérer le jour de la prestation et prendra la responsabilité en cas de perte/vol des clés.

Marianne Lagarde se réserve le droit de refuser la prestation lors de la pré-visite.

III - Prestations

III.1 - Cadre de la prestation pour une visite à domicile

Durée d'une visite : entre 15 et 60 minutes selon la prestation commandée par le client.

La prestation comprend : la distribution de nourriture (fréquence et dosage respectés), le changement de l'eau, le nettoyage des litières, bacs ou cages selon les espèces, le contrôle de l'état de santé général, le temps de jeux et câlins avec l'animal, le nettoyage des petits dégâts (il vous appartient de laisser à disposition et à vue de quoi nettoyer les éventuelles souillures).

La nourriture et la litière sont fournies par le client en quantité suffisante pour toute la durée de l'absence ainsi que le matériel pour l'entretien des gamelles, cages, bacs et tout le nécessaire au bien-être de l'animal.

Tout achat supplémentaire effectué par Marianne Lagarde (lié à un manque d'approvisionnement de nourriture, de litière ou autre), nécessaire à la santé de l'animal reste à la charge du client et lui sera facturé à son prix d'achat.

Si lors de la prestation le client confie expressément la mission de faire sortir l'animal, la responsabilité de Marianne Lagarde ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée en cas de fuite de l'animal ou d'accident. Le client ne pourra tenir Marianne Lagarde pour responsable de la disparition accidentelle d'un animal ayant accès à l'extérieur (jardin, balcon, fenêtre ou dans le cas de l'existence d'une chatière) ou de tout autre habitude ne

contribuant pas à sa mise en sécurité qu'en cas de faute prouvée.

L'envoi de photos/vidéos de l'animal et le compte-rendu de la prestation seront envoyés par e-mail ou WhatsApp selon les préférences.

III.2- Cadre de la prestation pour une balade

Durée d'une balade : entre 15 et 60 minutes selon la prestation commandée par le client.

La prestation comprend la balade en laisse ou en longe de l'animal sur un itinéraire indiqué par le client et connu de l'animal avec un temps de jeu si demandé par le client et possible dans de bonnes conditions (parcs sur l'itinéraire).

Il n'y aura pas de rencontres avec d'autres congénères sauf si le client le demande. Dans ce cas, la responsabilité de Marianne Lagarde ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée

Le client s'engage à fournir le harnais/collier, la laisse/longe, la muselière (chien catégorisé ou réactif) et tout autre équipement nécessaire au bon déroulement de la prestation.

En cas de matériel défectueux ou mal adapté à l'animal, Marianne Lagarde décline toute responsabilité en cas de fuite de l'animal ou d'accident.

L'envoi de photos/vidéos de l'animal et le compte-rendu de la prestation seront envoyés par e-mail ou WhatsApp selon les préférences.

III.3 - Cadre de la prestation pour une garde à mon domicile

La prestation comprend par jour : la mise à disposition d'une partie mon logement pour l'animal, d'un bac à litière, d'un râtelier, de gamelles, d'un enclos, la distribution de nourriture (fréquence et dosage respectés), le changement de l'eau, le nettoyage des litières, bacs ou cages selon les espèces, le contrôle de l'état de santé général, le temps de jeux et câlins avec l'animal.

Si le client choisi une prestation sans supplément, la nourriture et la litière seront fournies par le client en quantité suffisante pour toute la durée de l'absence.

Si le client choisi une prestation avec supplément, en fonction des suppléments choisis, la litière, le foin et la verdure (repas complet) seront fournis par Marianne Lagarde en quantité suffisante pour toute la durée de l'absence

Tout achat supplémentaire effectué par Marianne Lagarde (lié à un manque d'approvisionnement de nourriture, de litière ou autre), nécessaire à la santé de l'animal reste à la charge du client et lui sera facturé à son prix d'achat + frais kilométriques.

L'envoi de photos/vidéos de l'animal et le compte-rendu de la prestation seront envoyés par e-mail ou WhatsApp selon les préférences.

III.4 - Prestations optionnelles

Toute autre demande non mentionnée dans les cadres III.1 à III.3 sera étudiée par Marianne Lagarde avant acceptation et fera l'objet d'un avenant aux conditions générales de prestations décrites ici.

IV - Dégradations matérielles et assurances

Marianne Lagarde décline toute responsabilité en cas de dégradation causées dans le logement dans le cas d'une garde au domicile du propriétaire: griffures, souillures, casse, etc. Le client atteste avoir souscrit à une assurance de responsabilité civile personnelle pour son logement. L'entreprise Lagardienne pétillante n'a pas pour vocation de garantir la sécurité des biens mobiliers et immobiliers de ses clients. Ainsi en cas de cambriolages ou dégradations qui pourraient être faits au logement, la responsabilité de Marianne Lagarde ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

L'assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite par Marianne Lagarde couvre tout dommage involontaire que Marianne Lagarde pourrait causer au cours de la réalisation des prestations et couvre ce que votre animal pourrait subir ou occasionner à une tierce personne lors des prestations.

Marianne Lagarde s'engage à informer le client dans les meilleurs délais de tout incident survenu à son domicile.

V - Restitution des clés

La restitution des clés se fera en main propre au domicile du client avec un point sur le déroulement de la prestation. Dans le cas où le client souhaite que les clés soient déposées dans une boîte aux lettres ou tout autre endroit indiqué par le client, Marianne Lagarde décline toute responsabilité en cas de perte/vol des clés.

VI - Obligations du client

L'animal (chat, chien, furet, animaux de ferme) doit être identifié selon la réglementation en vigueur et les vaccins doivent être à jour. Le carnet de santé de l'animal et le document d'identification attestant que l'animal appartient au client sont laissés à Marianne Lagarde pendant toute la durée de la prestation.

Le client s'engage à informer Marianne Lagarde des éventuels risques que peut présenter l'animal, aussi bien sur le plan santé que sur le plan comportemental. Ainsi, il est obligatoire de signaler si l'animal suit un traitement, de fournir les médicaments et l'ordonnance correspondante, de signaler si l'animal a une tendance agressive ou présente des troubles du comportement ...

Dans le cas d'une garde à mon domicile, les lapins doivent être vaccinés contre la myxomatose et le VHD et les furets doivent être vaccinés contre la rage et la maladie de Carré.

Il est fortement conseillé de traiter les animaux en garde contre les parasites internes et externes. En cas d'infestation du domicile par des parasites, les frais seront à la charge du propriétaire.

Le client s'engage sur l'authenticité des renseignements transmis lors de la pré-visite. Marianne Lagarde se décharge de toute responsabilité si ces renseignements s'avèrent inexacts. Si des frais de déparasitage des animaux et du logement doivent être avancés, le propriétaire en cause se verra facturer ces frais sous présentation des factures.

Le client est tenu d'informer Marianne Lagarde en cas de vidéosurveillance à son domicile selon l'Article 226.1 du code pénal et article 9 du code civil.

Le client informera Marianne Lagarde si une tierce personne est susceptible d'intervenir à son domicile pendant la prestation, que cela concerne ses animaux ou non (femme de ménage, travaux, famille ...). Par ailleurs, les prestations partagées sont tolérées mais fortement déconseillées. Dans ce cas, la responsabilité de Marianne Lagarde ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée en cas de problème avec l'animal ou tout autre événement qui surviendrait au domicile du client.

Dès la fin du contrat de services à la date indiquée et convenue, le client redevient pleinement responsable de l'animal.

VII - Engagements

Marianne Lagarde, seule intervenante, s'engage à :

- Respecter les lois et règlements envers les animaux
- Respecter le secret professionnel et ne divulguer aucune information sur le lieu de la garde et de ses habitants *Cette obligation de confidentialité ne fait pas obstacle à un signalement de bonne foi auprès des autorités compétentes (SPA, DDPP, vétérinaire, forces de l'ordre) en cas de suspicion de maltraitance, de mise en danger ou de manquement grave aux soins dus à l'animal.*
- Respecter les lieux
- Ne jamais remettre les clés du domicile à un tiers
- Ne jamais circuler dans les pièces qui ne concernent pas les tâches en rapport avec l'animal
- Ne pas utiliser les équipements et objets usuels du domicile sauf ceux laissés à disposition pour le bien-être et l'entretien de l'animal
- Ne jamais se faire accompagner par qui que ce soit
- Refermer à l'identique toutes les portes et fenêtres du domicile lors du départ

VIII - Urgences vétérinaires dans le cadre de la prestation

En cas d'urgence, de maladie ou de doute sérieux sur l'état de santé de l'animal pendant la prestation, Marianne Lagarde s'engage à en informer immédiatement le client qui devra au préalable fournir un numéro de téléphone pour le joindre en cas d'urgence. S'il n'est pas joignable, le client donne son accord total et irrévocable pour que l'animal soit examiné par le vétérinaire référent ou à Vet-Urgentys à Toulouse Ouest (ouvert 7j/7) tél : 05 61 11 21 31 dans le cas d'indisponibilité du vétérinaire référent. Les frais vétérinaires sont alors pris en charge en totalité par le client sur présentation des factures.

Marianne Lagarde se réserve le droit d'encaisser le chèque de caution prévu à cet effet pour couvrir l'avance des frais vétérinaires. Un tarif horaire d'un montant de 15 euros sera alors facturé en fonction du temps passé, additionné d'un déplacement forfaitaire de 10 euros pour se rendre chez le vétérinaire référent ou à Vet-Urgentys à Toulouse Ouest.

VIII.1 - Accessoires

Cage, caisse ou sac de transport sont laissés à disposition.

VIII.2 - Caution

Un chèque de caution d'un montant de 200 € peut être demandé lors de la signature du contrat pour les visites et garde à domicile d'animaux présentant des problèmes de santé. Ce chèque de caution permet de faire face à une situation d'urgence vétérinaire. La caution vous sera restituée en fin de prestation si aucun frais supplémentaire n'a été engagé par Marianne Lagarde.

En cas d'avance de frais vétérinaires par Marianne Lagarde dans le cadre d'une urgence (article VIII et VIII.3), le client s'engage à rembourser l'intégralité des sommes avancées dans un délai de 48h suivant la présentation des justificatifs (factures). Passé ce délai, une pénalité de retard de 40€ sera appliquée, conformément à l'article XI.

VIII.3 - Refus de consultation vétérinaire malgré recommandation

Dans le cas où un vétérinaire (réfèrent ou consulté par Marianne Lagarde) a formulé une recommandation explicite de consultation en urgence, notamment en présence de signes d'infection, d'aggravation ou de tout autre signe clinique préoccupant, et que le client, bien que joignable, refuse cette consultation ou ne répond pas dans un délai de 12h suivant la notification écrite (SMS, e-mail ou message WhatsApp), Marianne Lagarde se réserve le droit de faire examiner l'animal par le vétérinaire réfèrent ou par Vet-Urgentys à Toulouse Est, aux frais exclusifs du client, après notification écrite préalable de cette démarche. Cette notification vaut mise en demeure. Le client ne pourra contester à posteriori une décision prise dans l'intérêt et pour la préservation de la santé de l'animal.

Dans un tel cas, Marianne Lagarde se réserve également le droit de procéder à un signalement auprès des autorités compétentes (SPA, DDPP, forces de l'ordre) si elle estime que le refus de soins constitue une situation de maltraitance ou de mise en danger de l'animal.

IX - Maladie, vieillesse, décès de l'animal

La responsabilité de Marianne Lagarde ne pourra être engagée **qu'en cas de faute prouvée** en cas de maladies, de vieillesse, de décès de l'animal ou lors de tout accident de nature imprévisible (crise cardiaque, crise d'épilepsie, torsion d'estomac, coliques ...) se déclarant pendant l'absence de ses propriétaires ou après.

La responsabilité de Marianne Lagarde sera déchargée si l'agressivité de l'animal empêche tout soin.

X - Tarifs

Le prix des prestations figure dans le contrat ainsi que sur le site internet. Les tarifs en vigueur sont exprimés en euros et hors taxes, ils ne sont pas soumis à TVA (TVA non applicable Art. 293B du CGI). Les prix peuvent être calculés à la demi-heure, à l'heure, à la visite en fonction du besoin avancé par le client et de l'animal concerné. Ils ne sont pas majorés les week-ends et jours fériés sauf le 25 décembre et le 1er janvier qui sont majorées de 20%.

Les prestations réservées moins de 48h à l'avance sont majorées de 20%.

Le prix de la prestation ne peut être renégocié après le début de la prestation. Les prix sont révisables chaque année et susceptibles d'être modifiés.

Le client s'engage à régler, dans les 8 jours suivants la fin de la prestation, la totalité de cette dernière pour les paiements inférieurs ou égaux à 50 €.

Le client s'engage à verser des arrhes d'un montant de 50 % du coût total de la prestation, avant le début de cette dernière, pour les paiements supérieurs à 50 €. Dans le cas d'un montant de prestation supérieur à 50€, la signature du contrat ne vaut pas réservation. Les créneaux de la prestation sont réservés seulement après versement des arrhes. Le solde sera payé à la fin de la prestation.

XI - Modalités et règlements

Les moyens de paiement acceptés sont : les chèques à l'ordre de Marianne Lagarde, les

virements Paypal, Wero ou bancaires et les espèces. Les chèques sont encaissables de suite.

Une facture acquittée est établie et envoyée par mail après encaissement du solde. Le règlement intégral de la prestation doit avoir lieu dans un délai maximum de 8 jours suivant la fin de la prestation.

Ce service n'est pas déductible des impôts (pas de CESU) et n'entre pas dans le cadre des services à la personne. Les factures ont vocation à être utilisées en cas de contrôle. Marianne Lagarde se dégage de toute responsabilité en cas de fraude avérée.

Tout retard de paiement au-delà de 8 jours après la fin de la prestation entraînera une pénalité de retard de 40€.

XII - Devis

Un devis gratuit est réalisé sur demande du client. Il est transmis par e-mail en pdf au client avec les conditions générales de prestations. Il est envoyé à titre informatif.

XIII - Modifications des dates de prestation

En cas de modification des dates de prestation à la demande du client, après signature du contrat, cette dernière pourra être refusée si Marianne Lagarde n'est pas en mesure d'honorer cette modification. En cas de prolongement non prévu dans le contrat de la date de garde et si la prestation est commencée, la facturation sera faite au tarif correspondant au nombre réel de visites réalisées.

XIV - Annulation ou interruption du contrat

XIV.1 - A l'initiative de Marianne Lagarde

Une annulation pour maladie, justifiant un arrêt de travail, une raison familiale ou une impossibilité de déplacement rendant la prestation impossible, entraîne le remboursement intégral au client des prestations non réalisées ou le report de celles-ci. Aucune demande de dommages-intérêts ne saurait être formulée à l'encontre de Marianne Lagarde.

XIV.2 - A l'initiative du client

Toute annulation formulée par le client doit être écrite sous forme de courriel ou de courrier postal afin que la demande soit prise en considération et ce avant le début de la prestation.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, les prestations de services d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée ne sont pas soumises au droit de rétractation.

En conséquence, pour toute prestation de garde d'animaux réservée à des dates précises :

- le client ne bénéficie pas du délai de rétractation de 14 jours ;
- les arrhes versées ne sont pas remboursables en cas d'annulation par le client.

Les prestations annulées après le délai légal de rétractation signature du contrat un délai de 72h ou moins avant la prestation sont dues pour moitié.

Toute prestation déjà commencée est due dans sa totalité.

Aucun remboursement ne pourra être demandé pour une prestation déjà effectuée.

XV - Litige et procédure de médiation

Le consommateur a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode de règlement des différends. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Marianne Lagarde adhère au Service du Médiateur Médiavet, plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR), dont les coordonnées sont les suivantes : <https://mediavet.net>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Marianne Lagarde, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

XVI – Données personnelles (RGPD)

Les données collectées sont utilisées uniquement pour la gestion des prestations. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression sur demande.