

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS

I. OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les prestations fournies par **Waf Family**.

Tout règlement, total ou partiel, des prestations proposées par **Waf Family** entraîne l'acceptation des conditions générales de vente évoquées ci-dessous par le client, et cela sans réserve.

II. PRÉSENTATION

La société **Waf Family** est domiciliée à Chanteloup 35150, France et ci-après désignée sous le nom commercial **Waf Family** ou dénommée "entreprise" et représentée par **Sorais Camille**.

- **Téléphone** : 0651820972
- **Adresse email** : waf.family35@gmail.com
- **SIREN** : 952310209
- **Assurance responsabilité civile professionnelle** chez Groupama. Numéro de contrat 111600980001.

III. RÉSERVATION

La réservation se fait par internet (Facebook), par mail ou par téléphone. Suite à cette demande, le propriétaire recevra un devis par e-mail. Cette estimation vaut contrat et confirme la prise en compte de la réservation.

Un **acompte de 30%** est exigé pour valider la réservation et bloquer les dates. A compter de l'édition du devis, vous disposez d'une semaine pour valider et réserver les dates avec un acompte. Passer ce délai, la disponibilité des dates n'est plus garantie.

IV. TARIFS

Les tarifs sont calculés par rapport au nombre d'animaux sur place : par tranche de 10 pour les chiens et chats de plus de 4 mois + supplément éventuel. Ils sont donnés en euros net, TVA non applicable article 293B du CGI.

Toute demande de prestation fait objet d'une édition de devis à titre gratuit comprenant le tarif des prestations, les frais kilométriques et autres options demandées.

Le tarif sur le devis est valable pour une durée d'un mois à compter de sa date d'édition.

Seuls les devis réalisés par l'entreprise sont recevables. Tout devis raturé ou modifié par le client est considéré comme nul.

Les tarifs sont établis en fonction du nombre d'animaux, de la durée de la prestation et des options choisies pour les gardes nécessitant de rester sur place la nuit.

Les tarifs sont calculés à l'heure pour les prestations de petsitting et de soutien d'activité, aide à la journée permettant au remplaçant de rentrer chez lui lorsque le travail est terminé (maximum 1h30 du domicile du remplaçant).

Les tarifs sont validés au moment de l'arrivée sur les lieux de la prestation : tout animal ou charge de travail supplémentaire qui aurait été dissimulé par le client sera facturé en supplément.

La tranche tarifaire peut être amenée à changer si elle est dépassée durant la prestation, la nouvelle tranche tarifaire vaut pour l'ensemble de la prestation.

V. PAIEMENT

Les règlements sont acceptés par :

- Espèces
- Virement

Une facture manuscrite sera éditée à la fin de la prestation et remise au client après paiement de la totalité de la facture.

Cette facture prendra compte d'éventuels frais supplémentaires que le remplaçant pourrait avoir eu à payer pendant la prestation (vétérinaire, croquettes, frais kilométriques fait pour le compte du client, etc.). Ces frais supplémentaires seront à payer avant le départ du remplaçant.

Pour toute prestation, 30% de la facture est à régler au moment de la réservation. Le solde est à régler à l'arrivée du remplaçant sur le lieu de la prestation.

VI. SERVICES PROPOSÉS

1. Visites à domicile et soutien d'activité (chiens et chats)

L'entreprise propose des visites à domicile pour les pensions ou élevages qui n'auraient pas besoin de personnel sur place la nuit (matinée, après-midi ou journée).

Les tarifs pour les visites à domicile sont alors comptabilisés à l'heure, avec les frais kilométriques en supplément.

2. Remplacement de pension et d'élevage chiens et chats

L'entreprise propose un service de remplacement temporaire pour pension ou élevage en cas d'absence du propriétaire, hospitalisation ou congé maladie.

Le client doit fournir :

- Un lieu de vie propre : chambre, salle d'eau, toilettes, cuisine avec le nécessaire pour faire à manger et mettre au frais.
- Le nécessaire pour entretenir les lieux : serpillière, aspirateur, balai... (liste non exhaustive)

NB : les lieux seront rendus comme à l'arrivée du remplaçant, le ménage sera fait uniquement dans les parties utilisées par celui-ci.

- Les consignes de soins, d'alimentation et de bon fonctionnement des lieux, les horaires d'ouverture de l'établissement si pension, les coordonnées des clients en cas de besoin...
- Les particularités liées à son élevage/pension (animaux malades/réactifs, allergies de certains animaux, ...)
- Les carnets de santé de tous les animaux présents sur place et les ordonnances si animaux sous traitement
- Les contacts d'urgence : vétérinaire, vétérinaire d'urgence, responsable, personne à prévenir en cas d'urgence/indisponibilité du client, personne à proximité pouvant intervenir rapidement en cas de besoin, ...

A. Conditions de garde

Les horaires d'arrivée et de départ sur les lieux de garde dépendent du temps de route :

- L'heure minimale de départ de mon domicile se fait à 7h. Si le client demande une arrivée plus tôt que l'heure indiquée (7H + temps de route), elle sera faite la veille au soir de son départ et facturée 50€.
- Départ maximum à 20h du lieu de la prestation.

Pas de mise bas durant la prestation.

Les suivis de gestation (échographie, ...) et de reproduction (taux de progestérone, insémination artificielle chez le vétérinaire, mise en contact des reproducteurs, ...) peuvent être effectués à la demande de l'éleveur.

L'entreprise effectue uniquement du remplacement en l'absence de l'éleveur durant toute la durée de la prestation, ou au minimum durant la journée.

Les stagiaires et apprentis sont acceptés pendant la durée de la garde mais restent entièrement sous la responsabilité de l'éleveur durant toute la durée de la garde.

La gestion de pension inclus l'accueil des clients pour les entrées et sorties aux horaires habituels d'ouverture de la pension.

B. Comptabilisation du nombre de jours de garde

Le jour d'arrivée est systématiquement compté en journée complète.

Sauf cas particulier d'une arrivée la veille au soir, car la prise en charge des animaux par le remplaçant se fera uniquement le lendemain matin, au départ des propriétaires.

La durée de la garde est comptabilisée en journée de garde et non en nuit sur place.

La journée de départ est comptée en demi-journée pour un départ avant 13h.

C. Options supplémentaires

Le client a la possibilité lors du remplacement de souscrire à des options supplémentaires.

a. Portées

La gestion de portée de chiots/chatons est assurée par le remplaçant, ainsi que le nourrissage au biberon la journée.

La gestion de portée inclut des chatons/chiots de 0 à 3 mois inclus. Passer l'âge de 4 mois, les chiots/chatons sont comptabilisé comme adulte dans l'effectif de l'élevage. La gestion inclut : les soins, l'éveil, la socialisation, les sorties, ...

Le remplaçant n'est considéré coupable de la perte d'un petit de la portée que si le vétérinaire juge que le petit a subi une négligence (chute, mauvaise nutrition ou déshydratation) de la part du remplaçant.

Le remplaçant ne pourra pas être tenu pour responsable si le décès est dû à une malformation ou un écrasement de sa mère (sauf en cas de prévention de l'éleveur sur le fait de ne pas laisser la mère seule avec ses chiots).

b. Autres animaux

Le remplaçant est tenu de s'occuper de tous les animaux présents sur la propriété dont il a la charge, dans la limite de ses capacités.

VII. CAS PARTICULIERS

A. Nouveau client

Une prévisite, facturée des frais kilométriques, est obligatoire avant toute première garde. Une journée, ou demi-journée, peut être effectuée avec l'éleveur / gérant de pension avant la garde, facturée au tarif journalier en vigueur.

Pour toute première garde, prévoyez un temps obligatoire pour refaire un point sur les lieux et les animaux sur place.

B. Retour anticipé, départ retardé et annulation

La réservation de la prestation étant faite à distance, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat (article L121-20 du code de la consommation).

Ce droit ne peut cependant plus être exercé après le début de la prestation, et ce, même si le délai de 14 jours n'est pas dépassé.

L'acompte reste acquis par l'entreprise en cas d'annulation du client sauf cas de force majeure justifié (décès, hospitalisation, pandémie, annulation par la compagnie de voyage, ...). L'acompte pourra être reporté sur une prestation qui aura lieu dans les 12 mois suivant l'annulation.

Le retour anticipé, ou départ retardé d'un client ne donne lieu à aucun changement de tarif, le devis reste dû dans son intégralité.

Le remplaçant arrivera en fonction de la présence du client (la veille au soir de sa nouvelle date de départ) et repartira à son retour, même anticipé, après avoir fait un point sur la garde si nécessaire.

En cas d'annulation de la part de l'entreprise, l'acompte sera remboursé dans un délai de 15 jours, et un justificatif d'annulation sera fourni.

C. Prolongation de la garde

En cas de retard du client pour la fin de la prestation, le client s'engage à prévenir au plus tôt de son retard et d'informer le remplaçant sur la cause de celui-ci.

Le remplaçant fera alors part au client de la possibilité ou non de prolonger son séjour sur le lieu de la prestation :

- En cas d'impossibilité à prolonger la garde, le remplaçant ne pourra être tenu pour responsable car celui-ci aura possiblement un autre contrat à honorer.
Le remplaçant s'engage à retarder son départ au maximum afin de ne pas laisser les animaux seuls trop longtemps et que le client puisse trouver une solution.
- En cas de possibilité de prolongation, le client s'engage à régler les jours supplémentaires. La nouvelle date de fin de contrat doit être communiquée le jour de la prolongation. Un devis avec le nombre de jours supplémentaires sera alors envoyé au client afin de faire état du nouveau contrat.

D. Fugues

Les fugues accidentelles provoquées par le remplaçant (porte ouverte, chien non attaché lors d'une sortie, mauvaise surveillance, ...) seront prises à sa charge. Celui-ci s'engage à retrouver l'animal le plus rapidement possible et à le mettre en sécurité. Les soins engendrés par une fugue dont le remplaçant est responsable sont à la charge de son assurance.

En revanche, les fugues dont le remplaçant n'est pas responsable (grillage endommagé ou non adéquat pour le type d'animal, chute d'arbre ayant abîmé une partie du grillage, trou fait dans le grillage par un animal, chien fugueur non signalé, structure abîmée, ...) seront quant à elles à la charge du propriétaire des lieux, et donc de son assurance.

E. Chaleurs

L'éleveur est tenu d'informer le remplaçant si des chiennes/chattes sont en chaleurs ou pourraient en déclencher pendant le remplacement.

Lors du constat des chaleurs, le remplaçant s'engage à tenir la femelle en chaleurs à l'écart des mâles (sauf consigne écrite de l'éleveur).

VIII. MÉDICAMENTS ET SOINS

Traitements acceptés sauf injections.

Traitement administré uniquement si l'animal l'accepte sans contrainte excessive et en présence de l'ordonnance vétérinaire avec les quantités et le nom des traitements.

La mise à disposition d'une muselière sera obligatoire pour les chiens pouvant mordre durant l'application du traitement.

Le remplaçant devra disposer de la quantité suffisante de traitement pour la durée de la garde. Ceux-ci devront être mis à disposition dans une zone précise et dédiée.

En cas d'urgence, l'animal sera conduit chez le vétérinaire aux frais du client.

Pour les urgences vitales ou blessures graves, le remplaçant se réserve le droit de prévenir l'éleveur après prise en charge par le vétérinaire ou sur le trajet s'il le peut.

IX. AVANCES DES FRAIS

Les frais vétérinaires, achat de croquettes, traitements ou toute avance de frais seront remboursés en virement ou espèces avant le départ du remplaçant.

Tout achat nécessaire à la bonne réalisation de la prestation se verra majoré des frais de déplacement engendrés pour effectuer l'achat.

X. DEGATS MATERIELS ET CORPORELS

Le client atteste posséder une assurance professionnelle et une responsabilité civile en cas de dommages corporels et matériels causés par ses animaux.

La convention de stage et d'apprentissage étant entre l'éleveur et l'apprenti/stagiaire, le remplaçant ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les stagiaires et apprentis.

Les dégâts causés par les stagiaires et apprentis sont à la charge du client : dégâts matériels et corporels.

Le remplaçant s'engage à contacter le client si un animal venait à se blesser ou tomber malade durant la prestation. Le remplaçant ne pourra cependant pas être tenu pour responsable sauf preuve vétérinaire qui le mettrait en cause.

La responsabilité du remplaçant pourra être mise en cause en cas de négligence avérée ou de détérioration du matériel mis à disposition pendant la prestation.

Le remplaçant atteste posséder une assurance responsabilité civile Groupama pour prendre en charge ces dégâts.

XI. DROIT À L'IMAGE

Le client accepte la diffusion de photos des animaux sur les supports de communication de l'entreprise.

Si le client refuse que certaines choses apparaissent sur les réseaux, il devra en informer le remplaçant avant son départ.

XII. MODIFICATIONS DES CGP

L'entreprise se réserve le droit de modifier ses CGP, prestations et tarifs à tout moment. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur lors de la réservation.