

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## ARTICLE 1 – Désignation des prestations

Pattounes Palace propose à ses clients les prestations suivantes :

- un service de pension pour les chiens, c'est-à-dire la garde d'un ou de deux chiens (max.) au domicile de Pattounes Palace au sein d'un foyer familial, pour une nuitée minimum ;
- un service de garde à la journée pour les chiens, c'est-à-dire la garde d'un ou de deux chiens (max.) au domicile de Pattounes Palace entre 8h et 19h30 ;
- un service de balades pour les chiens dans un rayon de 5 km du domicile de Pattounes Palace. Il existe deux possibilités : une balade « courte » de 30 minutes (autour du domicile du client), une balade « longue » d'une heure (transport du chien du domicile du client pour se rendre dans un environnement naturel (plage, forêt, etc.) où il pourra être sorti en longe de 10 mètres ou en liberté sur consultation du client) ;
- un service de visites au domicile du client, réservé aux chats. Pattounes Palace se déplace au domicile de son client pour nourrir le(s) chat(s) et lui/leur mettre de l'eau propre à disposition, nettoyer la/les litière(s) et les gamelles, jouer, câliner et effectuer les soins éventuels (par ex., traitement).

## ARTICLE 2 – Secteur d'intervention

Pour les prestations de balade canine et de visites réservées aux chats, Pattounes Palace se déplace dans un rayon de 5 km autour de La Tremblade. Tout déplacement en dehors de cette zone d'intervention sera mentionné au contrat et fera l'objet d'un forfait kilométrique selon les tarifs indiqués dans la grille tarifaire.

Les balades « courtes » s'effectuent autour du domicile du client.

Les balades « longues » s'effectuent dans les communes de La Tremblade, Arvert, Ronce-les-Bains, Les Mathes, Marennes et Étaules. À noter que le trajet est inclus dans le tarif et que l'heure de balade débute une fois arrivés à destination.

Pour les prestations de garde à la journée et de pension, le client sera tenu de déposer et venir chercher son animal chez Pattounes Palace. Concernant la prévisite gratuite : si le domicile du client se trouve en dehors de la zone d'intervention de Pattounes Palace, le client aura le choix entre payer un forfait kilométrique ou se déplacer au domicile de Pattounes Palace pour effectuer la prévisite.

## ARTICLE 3 – Réservation

Toute demande de réservation peut se faire directement par téléphone, SMS ou e-mail.

Pour les services de pension, le client devra impérativement confirmer lors de tout premier échange avec Pattounes Palace que son chien a déjà côtoyé des enfants et que ces derniers ne constituent pas une source de stress pour l'animal. Pattounes Palace se réserve le droit de refuser la garde de tout animal dans le cas contraire. Cette exigence pourra être levée pour la garde de jour et les balades si les horaires demandés par le client se trouvent en dehors des plages horaires où l'animal pourrait être amené à côtoyer des enfants.

Une fois la prise de contact effectuée, un devis gratuit peut-être établi sur demande et sans engagement. Il sera envoyé par Pattounes Palace par e-mail.

Pour les prestations de garde à la journée et de pension, une prévisite est obligatoire et gratuite (si le domicile du client se situe dans le secteur d'intervention – cf. Article 2) pour effectuer un bilan complet de la prestation, mais aussi rencontrer le client et son animal. À l'issue de la prévisite, le contrat est signé et un acompte de 50 % est versé. La réservation des dates de pension devient effective.

Il convient de noter que, pour les clients connus, la prévisite n'est plus nécessaire et la réservation peut se faire de façon dématérialisée par e-mail, en scannant un contrat signé.

Pattounes Palace se réserve le droit de refuser une pension, une garde ou tout service de balade sans avoir à motiver sa décision.

## ARTICLE 4 – Détails et tarif des prestations

# CONDITIONS GÉNÉRALES

La durée et/ou la fréquence des prestations exécutées, ainsi que les tarifs sont fournis dans la grille tarifaire de Pattounes Palace (disponible sur demande) et mentionnés sur le contrat établi avec le client.

Pattounes Palace se réserve le droit de modifier ses Conditions générales de prestations et ses tarifs à tout moment. Toutefois, les Conditions générales de prestations et tarifs appliqués au client sont ceux portés à sa connaissance au jour de la signature du contrat.

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, auquel viennent s'ajouter d'éventuelles options payantes (forfait kilométrique, déplacements supplémentaires, remise/restitution des clés dans le cas des visites à domicile).

Aucuns frais de gestion ni de dossier ne s'appliquent et le client a la possibilité de demander un devis gratuit. Par ailleurs, un devis personnalisé sera établi en cas de demande personnalisée ne figurant pas dans la grille tarifaire de Pattounes Palace.

Si les animaux manquent de litière ou de nourriture pour terminer la garde, Pattounes Palace achètera la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites, gardes, balades. Un montant forfaitaire de 8 € sera facturé pour tout déplacement nécessaire à cette fin. Dès le retour du client, tous les frais doivent être remboursés sur présentation des justificatifs.

## ARTICLE 5 – Contrat et facturation

La prévisite est gratuite (si le domicile du client se situe dans le secteur d'intervention – cf. Article 2) et n'engage aucune des parties. Elle permet un premier contact avec l'animal et facilite ainsi le séjour, la garde ou les visites à venir.

Lors de la prévisite, le client se verra remettre le contrat et devra y indiquer toutes les informations nécessaires qui permettront de le finaliser, ainsi que le tarif final.

Un acompte de 50 % sera demandé à la signature du contrat.

Le contrat prend effet le jour de la signature du contrat par les deux parties, après le règlement de l'acompte de 50 %. Pattounes Palace s'engage à réserver les temps nécessaires à la prestation.

Le solde de la facture sera à régler au plus tard avant le jour de l'exécution de la prestation (balade ponctuelle, garde à la journée ponctuelle) ou au terme de la prestation (pension, abonnement balades, abonnement garde à la journée).

La remise des clés est gratuite si elle est effectuée durant la prévisite. La remise ou la restitution des clés est facturée, sauf si le client choisit de venir les déposer ou les récupérer directement au domicile de Pattounes Palace. La remise ou la restitution des clés se fera uniquement en mains propres.

## ARTICLE 6 – Modalités de paiement

Pattounes Palace accepte les règlements en espèces et par virement bancaire (RIB fourni sur demande).

## ARTICLE 7 – Délai de rétractation

En vertu de l'article L.121-21 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai légal de 14 jours à partir de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation. Passé ce délai et sauf cas de force majeure (cf. Article 9 – Force Majeure), aucun remboursement ne sera effectué. Ce droit de rétractation ne peut cependant pas être exercé pour toute prestation réservée dans un délai inférieur à 14 jours tel que signifié dans le contrat.

## ARTICLE 8 – Modification, annulation, interruption ou prolongation du contrat

- Modification ou annulation par le client (soit après le délai de 14 jours, l'acompte ayant déjà été versé) :

Toute annulation ou modification doit être formulée exclusivement par écrit (e-mail ou courrier postal) et sera confirmée par Pattounes Palace par l'envoi d'un e-mail accusant réception.

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Conformément au droit de rétractation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat pour annuler sa réservation.

Au-delà de ce délai de 14 jours, la prestation réservée est due dans son intégralité.

En conséquence, aucun remboursement de l'acompte ne sera effectué ; et en cas d'annulation ou de départ anticipé, la totalité du séjour initialement prévu restera due.

Aucune réduction de la durée du séjour ne pourra être appliquée après validation et signature du contrat.

Une exception pourra être faite uniquement en cas de force majeure ou de décès de l'animal, sur présentation d'un justificatif vétérinaire.

- Interruption de la prestation par le client pendant la période de garde :

En cas d'interruption du contrat avant la fin dudit contrat, lorsque la prestation a déjà commencé, le client devra informer Pattounes Palace le plus tôt possible de ce changement. Dans ce cas, les prestations effectuées resteront dues et celles non encore effectuées ne seront pas remboursées sauf cas de force majeure du client (cf. Article 9 – Force Majeure).

- Prolongation de prestation par le client pendant la période de garde :

En cas de prolongation au-delà des dates initialement prévues, le client s'engage à prévenir Pattounes Palace le plus tôt possible de ce changement. Selon ses disponibilités, Pattounes Palace pourra accepter ou refuser la demande du client, mais s'efforcera de trouver une solution alternative. En cas de poursuite de la prestation, celle-ci sera effectuée aux mêmes conditions que celles du contrat initial et fera l'objet d'une facturation des prestations effectuées en sus.

- Annulation à l'initiative de Pattounes Palace :

Toute autre annulation de prestation à l'initiative de Pattounes Palace en cas de force majeure (cf. Article 9 – Force Majeure) entraînera le remboursement au client des prestations non encore réalisées. Pattounes Palace s'efforcera de trouver une solution alternative en fonction de la situation présente. Aucune demande de dommages et intérêts ne saurait, dans ce cas, être formulée à l'encontre de Pattounes Palace.

En cas de non-respect du contrat par le client et notamment en cas de non-paiement ou de rejet de paiement, Pattounes Palace pourra résilier la prestation automatiquement de plein droit par simple notification au client par e-mail. Si l'acompte a été versé, il ne sera pas remboursé et des frais pourront être appliqués.

## ARTICLE 9 – Cas de force majeure

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de Pattounes Palace.

Est un cas de force majeure, tout événement indépendant de la volonté de Pattounes Palace et faisant obstacle à son fonctionnement normal. Il s'agit d'un événement qui remplit les trois caractéristiques suivantes : imprévisible, insurmontable et qui échappe au contrôle des personnes concernées.

Dans de telles circonstances, Pattounes Palace prévient le client dès que la situation le permet et s'efforce au mieux de trouver une solution.

Le contrat liant Pattounes Palace et le client sera suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. La responsabilité de Pattounes Palace ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations.

## ARTICLE 10 – Fermeture

Pattounes Palace étant une entreprise ouverte 7 jours sur 7 avec un interlocuteur unique, elle se réserve le droit de fermer quelques jours par an pour la prise de congés et jours de repos. Les dates seront communiquées au plus tôt sur les réseaux sociaux.

## ARTICLE 11 – Assurance

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Pattounes Palace déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle. Le client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile pour son domicile (service de visite réservé aux chats).

Pattounes Palace déclare détenir l'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED), délivrée par le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation.

## ARTICLE 12 – Responsabilités de Pattounes Palace

Pattounes Palace s'engage à respecter scrupuleusement le détail des prestations et à veiller au bien-être animal.

En cas de problème ou maladie de l'animal, Pattounes Palace 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 ou le vétérinaire référent de Pattounes Palace (M<sup>me</sup> Patricia MAFFART, à la Tremblade). Si le client n'est pas joignable et que la situation est urgente, il autorise Pattounes Palace à prendre les mesures nécessaires pour contacter le vétérinaire le plus proche et le transporter jusqu'à celui-ci. Tous les frais de vétérinaire (visites et médicaments) sont à la charge du client.

L'administration de médicaments aux animaux se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par un vétérinaire. En cas de traitement médical d'un animal, Pattounes Palace s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne peut pas être tenue pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.

En cas de décès de l'animal, une autopsie sera pratiquée pour en déterminer les causes et une attestation sera délivrée par le praticien. En cas de refus de l'autopsie de la part du client, Pattounes Palace dégage toute responsabilité quant au décès de l'animal. Si Pattounes Palace n'est pas responsable du décès, les frais seront à la charge du propriétaire.

Concernant le service de visite au domicile du client, Pattounes Palace :

- Ne peut être tenue responsable de tous dommages causés par l'animal dans l'habitation ou son lieu de vie pendant la période de garde.
- Ne peut être tenue pour responsable pour toute effraction causée par un tiers dans le domicile et des vols ou dégradations occasionnés dans la mesure bien entendu où les lieux ont été verrouillés comme prévu.

Ne peut être tenue pour responsable pour tout incendie ou catastrophe naturelle intervenu dans le domicile et des dégâts causés par l'incendie ou les intempéries.

## ARTICLE 13 – Sécurité et confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

Toutes les données concernant le client (nom, prénom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, informations concernant l'animal) recueillies par Pattounes Palace dans l'exercice de ses fonctions, ne sont ni vendues ni cédées à quiconque. Elles seront supprimées sur demande écrite. Dans le cas contraire, elles seront conservées pour une durée de 5 ans après la fin de la relation client.

Pattounes Palace s'engage à la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du client, aucune pièce du logement ni aucun objet autres que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne seront utilisés. Tout problème ou anomalie constaté au domicile du client lui sera signalé dans les plus brefs délais.

## ARTICLE 14 – Propriété intellectuelle

Les photographies et vidéos réalisées durant les prestations sont la propriété de Pattounes Palace. La transmission des photos et vidéos au client est comprise dans le forfait. Il pourra les utiliser à titre exclusivement personnel.

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Avec l'accord préalable du client dans le contrat et sauf s'il s'y oppose formellement par écrit, Pattounes Palace pourra diffuser les images accompagnées du nom de l'animal et à des fins promotionnelles sur tous ses supports de communication en veillant à ne pas porter atteinte à la vie privée du client.

Pattounes Palace ne peut être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des images par un tiers. Le client ne pourra pas poursuivre Pattounes Palace pour atteinte au droit à l'image ou demander une quelconque rétribution.

## ARTICLE 15 - Droit applicable et litiges

Tout contrat est soumis à la loi française. En cas de litige, la juridiction compétente sera celle du siège social de Pattounes Palace.