

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

I- OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les prestations fournies par *Amélie Pet's Family*

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

II- PRÉSENTATION

La société *Amélie Pet's Family* est domiciliée à Chaulnes 80320, France et ci-après désignée sous le nom commercial *Amélie Pet's Family* ou dénommée "l'entreprise" est représentée par Amélie DEBIEVRE, immatriculée sous le SIREN : 883 273 567

Téléphone : 07 49 17 60 97 Adresse mail : ameliapetsfamily@gmail.com

Conformément à la réglementation, l'entreprise dispose de tous les agréments nécessaires pour les activités liées aux animaux de compagnie.

- Déclaration d'activité déposée auprès de la DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations)
- Déclaration d'un vétérinaire Sanitaire Référent
- Détention de l'ACACED à jour (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques)

L'entreprise est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle en cas d'incidents ainsi qu'un médiateur à la consommation.

III- RÉSERVATION

La réservation se fait par internet 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.

Dès la réception du versement de réservation et sous réserve de disponibilité, la réservation est confirmée par l'envoi d'un e-mail. La réservation devient définitive uniquement après acceptation écrite du devis par le client, acceptation des présentes conditions générales de vente **et** encaissement de l'acompte de réservation.

IV- TARIF

Les prix des prestations sont donnés en euro - € toutes taxes comprises et sont disponibles à titre indicatif sur le site internet. Seuls les devis réalisés par l'entreprise sont recevables.

Les tarifs sont établis en fonction du nombre d'animaux que vous confiez, de la durée de la prestation et des options choisies.

Amélie Pet's Family se réserve le droit de modifier les prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement final de la réservation, sous réserve de disponibilité.

V- PAIEMENT

Les règlements se font en espèces ou par virement bancaire. Les coordonnées bancaires sont transmises au client avec le devis ou la facture.

VI- DROIT À L'IMAGE

Le client peut autoriser ou refuser l'utilisation de photos de son animal à des fins de communication sur le site internet, les réseaux sociaux ou les supports commerciaux de l'entreprise.

Cette autorisation fera l'objet d'un accord spécifique. Aucune photo permettant d'identifier le domicile, l'adresse ou des éléments personnels du client ne sera publiée sans accord préalable.

Si refus, un document l'attestant devra être fourni à Amélie Pet's Family.
(Écrit manuellement, SMS, WhatsApp, par e-mail)

VII- MÉDIATEUR

Le client est informé qu'il peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un éventuel litige à Amélie Pet's Family. À ce titre, l'entreprise a souscrit au service de médiation SMP, dont les coordonnées sont les suivantes :

Par courrier : Société de la Médiation Professionnelle, Médiateur de la consommation, Alteritae, 5 Rue Salvaing, 12000 RODEZ

Par internet : www.mediateur-consommation-smp.fr

Avant de saisir le médiateur, le client doit adresser une réclamation écrite à Amélie Pet's Family. Si aucune solution n'est trouvée dans un délai de 30 jours, il pourra alors saisir le médiateur, gratuitement.

VIII- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - Règlement UE 2016/679)

Les données personnelles collectées dans le cadre de la prestation sont utilisées uniquement pour la gestion des réservations, l'exécution des prestations, la facturation et la relation client. Le responsable du traitement est l'entreprise Amélie Pet's Family.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de limitation du traitement de ses données. Il peut exercer ces droits par mail, à l'adresse indiquée dans les présentes CGPS.

Le client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés. Ces données ne sont en aucun cas transmises à des tiers sans votre accord. Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation client, et au maximum 5 ans après la dernière prestation, sauf obligation légale contraire.

IX- MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

La pension se réserve le droit de modifier à tout moment ses prestations et ses tarifs. Le tarif appliqué pour la facturation sera celui en vigueur au moment de la réservation.

X- CLAUSE LOI APPLICABLE, TRIBUNAL COMPÉTENT

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litige, le client est invité à contacter l'entreprise afin de rechercher une solution amiable. À défaut de résolution amiable ou après recours éventuel au médiateur de la consommation, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.

XI- DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque la réservation est effectuée à distance, le client est informé qu'il peut bénéficier d'un droit de rétractation de 14 jours, conformément aux dispositions du Code de la consommation, sauf exception prévue par la loi.

Si la prestation doit commencer avant la fin de ce délai, le client devra donner son accord exprès pour le début d'exécution de la prestation. Accord à envoyer par mail sur ameliepetsfamily@gmail.com ou cocher la case prévue lors de la réservation.

XII- RESPONSABILITÉS EN CAS DE MALADIE, ACCIDENT, DÉCÈS DE L'ANIMAL

L'entreprise ne pourra être tenue responsable en cas de maladie, d'accident ou de décès de l'animal survenant pendant la prestation, sauf faute ou négligence prouvée de l'entreprise.

XIII- VISITE OU GARDE À DOMICILE

Lors de la prestation à domicile, votre animal devra :

- Être traité contre les puces et les tiques,
- Être vermifugé,
- Être à jour de ses vaccins : Maladie de Carré, Parvovirose, Leptospirose, Hépatite contagieuse canine pour les chiens. Un animal ayant voyagé ou ayant été adopté hors de France devra être vacciné contre la Rage,
- Avoir un comportement compatible avec la venue d'un tiers dans son environnement (pas d'agressivité extrême)

Le carnet de santé à jour de votre animal devra être laissé sur le lieu de la prestation.

Dans le cas où votre animal tombait malade avant le début de la prestation, nous devons en être informés afin de voir si son état de santé est compatible avec votre absence.

Si les conditions ne sont pas remplies, nous nous réservons le droit de refuser la garde. Les sommes déjà versées seront alors conservées.

1. ACOMPTE DE RÉSERVATION - PRESTATION À DOMICILE

Un acompte de 30 % du montant total de la prestation est demandé au moment de la réservation. Cet acompte engage définitivement les deux parties. Le solde est à régler au plus tard, le 1^{er} jour de garde.

2. CONDITIONS POUR LES PRESTATIONS À DOMICILE

Dans le cadre d'une prestation à domicile, le client remet au prestataire un double des clés de son domicile ainsi que, le cas échéant, les codes d'accès strictement nécessaires à l'exécution de la prestation ainsi que toutes autres informations jugées utiles, bip de portail, code d'alarme, consignes d'accès, présence éventuelle d'un tiers.

L'entreprise s'engage à utiliser ces éléments exclusivement dans le cadre de la prestation convenue, à ne procéder à aucune copie sans l'autorisation expresse du client, à en assurer la confidentialité et à les conserver dans des conditions de sécurité raisonnables.

Les clés et, le cas échéant, les moyens d'accès remis par le client sont restitués à l'issue de la prestation, selon les modalités convenues entre les parties.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation non autorisée imputable à l'entreprise, celui-ci en informe immédiatement le client et prend en charge les frais raisonnables de remplacement ou de sécurisation, dans la limite des garanties prévues par son assurance responsabilité civile professionnelle.

En cas d'impossibilité d'accéder au domicile pour une raison indépendante de l'entreprise, la visite sera considérée comme due. Tout déplacement supplémentaire pourra être facturé.

3. PRÉ-VISITE

La pré-visite est **obligatoire** pour tout nouveau client, celle-ci permet de faire connaissance avec les propriétaires des animaux et leurs compagnons. Chaque instruction devra être spécifiée lors de ce rendez-vous et au besoin récapitulée dans un mémo à transmettre ce jour-là ou au début de la prestation.

Le double de clés sera remis en main propre lors de cette rencontre. Dans le cas contraire, un déplacement supplémentaire sera facturé si la remise des clés a lieu plus tard. Le client s'engage à vérifier que le double de clés transmis permet d'ouvrir l'ensemble des verrous.

4. HORAIRES DES VISITES

Les visites à domicile sont réalisées dans des plages horaires définies avec le client, sous réserve des contraintes d'organisation de l'entreprise.

L'entreprise s'efforce de respecter une régularité dans les heures de passage, sans garantir un horaire exact, sauf accord écrit spécifique.

5. RETOUR ANTICIPÉ

Si le propriétaire écourte son absence, le client s'engage à nous en informer le plus tôt possible. Le propriétaire s'engage à payer la totalité de la garde, sans pouvoir prétendre au remboursement du ou des jours perdus.

6. PROLONGATION

Au cas où la durée de la garde devait être prolongée, le propriétaire s'engage à en aviser l'entreprise le plus tôt possible. Cette situation sera possible si les plannings permettent d'assurer celle-ci. Les visites supplémentaires vous seront facturées en supplément.

7. ANNULATION

En cas d'annulation **par le client** :

15 jours avant le début de la prestation - L'acompte versé reste acquis à l'entreprise en compensation de l'immobilisation de la place ou du créneau réservé.

7 jours avant le début de la prestation - L'acompte versé reste acquis à l'entreprise **et 50%** du montant total prévu pour la prestation est dû.

Le jour même du début de la prestation - L'acompte versé reste acquis à l'entreprise **et** le paiement de **la totalité** de la prestation est dû.

En cas d'annulation **par l'entreprise**, les sommes déjà versées par le client seront intégralement remboursées.

En cas de force majeure empêchant la réalisation de la prestation, les parties rechercheront prioritairement une solution de report. Si aucun report n'est possible, les sommes déjà versées pourront être remboursées ou transformées en avoir, avec l'accord du client.

8. SÉCURITÉ DU DOMICILE ET FOURNITURE

Le client s'engage à s'assurer que son logement, jardin ou clôture permet de contenir l'animal en toute sécurité. L'entreprise ne pourra être tenue responsable en cas de fugue de l'animal résultant d'un défaut de sécurisation du lieu de garde, non signalé par le client.

Le client s'engage à laisser à disposition l'alimentation et tout le matériel nécessaire pour son animal en quantité suffisante pour toute la durée de la garde.

9. MÉDICAMENT ET SOIN

Dans le cas où l'animal doit suivre un traitement ou des soins médicaux, le client s'engage à remettre à Amélie Pet's Family le traitement en cours, en quantité suffisante pour la durée de la garde, avec l'ordonnance vétérinaire associée à celui-ci.

L'entreprise se réserve le droit de refuser la visite ou garde d'un animal dont le traitement serait trop lourd ou incompatible avec les conditions de la prestation à domicile. De plus, elle ne sera pas responsable si votre animal refuse de prendre son traitement. En effet, celui-ci ne pourra se faire uniquement si l'animal accepte de prendre son traitement facilement.

Si une nourriture de "camouflage" est nécessaire, vous devrez la fournir en quantité suffisante pour couvrir la durée de la prestation.

Dans le cas d'un animal diabétique, vous devrez fournir la quantité d'insuline ainsi que les seringues nécessaires pour couvrir toute la durée de la prestation.

10. REFUS

Amélie Pet's Family se réserve le droit de refuser la garde d'un animal si, lors de notre pré-visite, l'intégralité des conditions énoncées précédemment ne sont pas remplies.

11. URGENCE

En cas d'urgence ou d'inquiétude sérieuse concernant l'état de santé de l'animal, l'entreprise s'engage à contacter le client dans les meilleurs délais. **Si le client ne peut être joint rapidement, il autorise l'entreprise à consulter un vétérinaire afin de préserver la santé de l'animal.**

Les frais vétérinaires, les frais de transport éventuels et les frais de prise en charge restent à la charge du client, sur présentation des justificatifs.

XIV- PENSION

1. ACOMPTE DE RÉSERVATION - PENSION

Un acompte de 30 % du montant total de la prestation est demandé au moment de la réservation. Cet acompte engage définitivement les deux parties. Le solde est à régler au plus tard, le 1^{er} jour de garde.

2. CONDITIONS D'ADMISSION À LA PENSION

Pour être admis à séjourner à la pension, votre animal devra :

- Être identifié par puce électronique ou par tatouage comme l'oblige la loi,
- Être traité contre les puces et les tiques,
- Être vermifugé,
- Être à jour de ses vaccins : Maladie de Carré, Parvovirose, Leptospirose, Hépatite contagieuse canine, Toux du chenil pour les chiens. Un animal ayant voyagé ou ayant été adopté hors de France devra être vacciné contre la Rage,
- Avoir un comportement compatible avec la vie en pension (pas d'agressivité extrême)

Le carnet de santé à jour de votre animal devra être remis le jour de l'arrivée à la pension. Celui-ci sera conservé par la pension pendant toute la durée du séjour.

Dans le cas où votre animal tombait malade avant son arrivée à la pension, il est demandé de m'en informer afin de voir si son état de santé est compatible avec la pension. Si les conditions d'admission ne sont pas remplies, la pension se réserve le droit de refuser l'entrée d'un animal afin de garantir le bien être des pensionnaires déjà présents. Les sommes déjà versées seront alors conservées.

3. PRÉ-VISITE

La pré-visite est **obligatoire** pour tout nouveau client, celle-ci permet de faire connaissance entre humains et compagnon confié. Chaque instruction devra être spécifiée lors de ce rendez-vous et au besoin récapitulée dans un mémo à transmettre ce jour-là ou au début de la prestation.

4. ARRIVÉE - DÉPART À LA PENSION

Les arrivées et les départs se font pendant les horaires d'ouverture de la pension **sur rendez-vous uniquement**. De 8H à 18H. Le client s'engage à respecter scrupuleusement les horaires d'arrivée et de départ. À avertir le plus tôt possible la pension en cas de retard.

5. DÉPART ANTICIPÉ

Si le client désire récupérer son animal avant la date prévue initialement, il s'engage à informer le plus tôt possible Amélie Pet's Family. Le client s'engage à payer la totalité du séjour, sans pouvoir prétendre au remboursement du ou des jours perdus.

6. PROLONGATION

Au cas où l'animal ne pourrait être repris à la date initialement prévue au contrat, le client s'engage à en aviser Amélie Pet's Family. Cette situation sera possible si la pension dispose de places pour accueillir votre animal. Les nuits ou journées supplémentaires vous seront facturées et devront être réglées au moment du départ de l'animal au plus tard.

7. ANNULATION

En cas d'annulation **par le client** :

15 jours avant le début de la prestation - L'acompte versé reste acquis à l'entreprise en compensation de l'immobilisation de la place ou du créneau réservé.

7 jours avant le début de la prestation - L'acompte versé reste acquis à l'entreprise **et 50%** du montant total prévu pour la prestation est dû.

Le jour même du début de la prestation - L'acompte versé reste acquis à l'entreprise **et** le paiement de **la totalité** de la prestation est dû.

En cas d'annulation **par l'entreprise**, les sommes déjà versées par le client seront intégralement remboursées.

En cas de force majeure empêchant la réalisation de la prestation, les parties rechercheront prioritairement une solution de report. Si aucun report n'est possible, les sommes déjà versées pourront être remboursées ou transformées en avoir, avec l'accord du client.

8. RÉGIME ALIMENTAIRE

L'alimentation n'est pas comprise dans le tarif du séjour. Le client s'engage à fournir l'alimentation spécifique de son animal en quantité suffisante pour la durée du séjour.

9. MÉDICAMENT ET SOIN

Dans le cas où l'animal doit suivre un traitement ou des soins médicaux, le client s'engage à remettre à Amélie Pet's Family le traitement en cours, en quantité suffisante pour la durée du séjour, avec l'ordonnance vétérinaire associée à celui-ci.

La pension se réserve le droit de refuser l'entrée d'un animal dont le traitement serait trop lourd. De plus, la pension ne sera pas responsable si votre animal refuse de prendre son traitement. En effet, celui-ci ne pourra se faire uniquement si l'animal accepte de prendre son traitement facilement.

Si une nourriture de “camouflage” est nécessaire, vous devrez la fournir en quantité suffisante pour couvrir la durée de son séjour.

Dans le cas d'un animal diabétique, vous devrez fournir la quantité d'insuline ainsi que les seringues nécessaires pour couvrir toute la durée de son séjour.

10. OBJET PERSONNEL

Le client peut fournir des objets personnels appartenant à l'animal, tels qu'un panier, un tapis, des jouets, une gamelle ou une caisse de transport. L'entreprise ne pourra être tenue responsable des dégradations causées par l'animal sur ses propres objets, sauf faute ou négligence prouvée de l'entreprise.

11. REFUS

Amélie Pet's Family se réserve le droit de refuser la garde d'un animal si, lors de son arrivée à la pension, celui-ci ne remplit pas l'intégralité des conditions d'admission énoncées précédemment.

Les sommes versées lors de la réservation seront alors conservées par la pension en dédommagement de l'immobilisation de l'espace réservé.

12. URGENCE

En cas d'urgence ou d'inquiétude sérieuse concernant l'état de santé de l'animal, l'entreprise s'engage à contacter le client dans les meilleurs délais. **Si le client ne peut être joint rapidement, il autorise l'entreprise à consulter un vétérinaire afin de préserver la santé de l'animal.**

Les frais vétérinaires, les frais de transport éventuels et les frais de prise en charge restent à la charge du client, sur présentation des justificatifs.

13. ABANDON

En cas de non-récupération de l'animal à la date prévue, l'entreprise contactera le client par téléphone, mail ou tout autre moyen utile. À défaut de réponse ou de solution dans un délai de 8 jours ouvrés après mise en demeure écrite, l'entreprise se réserve le droit d'engager les démarches nécessaires auprès des autorités compétentes, d'un refuge ou d'une association de protection animale. Les frais de garde supplémentaires et les frais liés à cette situation resteront à la charge du client. Ceci pourra donner lieu à des poursuites à l'encontre du client, pour abandon d'animal et ce sur la base de l'article 521-1 du code pénal.

14. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de pension animalière, celles-ci constituant une prestation d'hébergement fournie à une date déterminée. La réservation est donc ferme et définitive dès acceptation du devis, des présentes CGV et encaissement de l'acompte.