



# CGV

## 1. Les visites à domicile

La visite à domicile comprend :

- Le renouvellement de l'eau et de la nourriture ;
- Le nettoyage ou remplacement de la litière ;
- Les soins (traitements médicaux, hygiène des yeux, etc.) selon les indications des clients et/ou ordonnances du vétérinaire ;
- Un temps de présence respectant les besoins de l'animal (si animal peureux, joueur, câlin, ..) ;
- Un temps de jeu et de câlin si besoin ;
- Des photos de votre animal à chaque visite.

Les services gratuits :

- Relève du courrier ;
- Ouverture / fermeture volet et fenêtre ;
- Arrosage des plantes.

Les services payants :

- Nettoyage du sol (balai et serpillière si besoin) ;
- Sorties en extérieur (forêt, plage, ...)
- Coupe des griffes NAC ;
- Brossage tout animaux.

## 2. Promenade chien

Les promenades chiens, consistent à venir chercher votre chien à votre domicile. Le sortir durant 30min à 1h autour de chez vous, dans des chemins ou sur demande en forêt et autres endroits (le tarif peut varier).

## 3. Pension NAC

La prestation de pension NAC comprends :

- Le renouvellement de l'eau et de la nourriture ;
- Un temps de sortie (suivant l'espèce et le caractère de l'animal) ;
- Les soins (traitements médicaux, hygiène des yeux, etc.) selon les indications des clients et/ou ordonnances du vétérinaire.
- Un temps de jeu et de câlin si besoin
- Des photos de votre animal

- Le prêt d'enclos pour lapin et cochon d'inde si besoin, bac à litière et tout le matériel si l'animal vit en cage à la base.

Les services payants :

- Coupe des griffes NAC
- Brossage tout animaux

#### **4. Pré-visite (visite à domicile)**

La pré-visite est obligatoire. Elle permet :

- ✓ D'avoir un premier contact avec le client ;
- ✓ D'avoir un premier contact avec l'animal, de connaître ses besoins et habitudes de vie ;
- ✓ Définir ensemble les actions à réaliser durant la visite ;
- ✓ Connaître les endroits où l'animal pourrait se trouver puis les endroits stratégiques (litière, gamelles, produits nettoyants,...) ;
- ✓ Connaître les besoins du client concernant la prestation (date de prestation à effectuer, conditions particulières et prestations supplémentaires souhaitées par le client) ;
- ✓ Répondre aux différentes interrogations du client ;
- ✓ Remettre les clés ainsi que le code d'accès à l'immeuble, le cas échéant et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile.

Suite à cela, le client et Elo garde signeront ou non un contrat ensemble.

Elo garde se réserve le droit de refuser la prestation, la pré-visite est payante qu'il y ai signature ou non d'un contrat de prestation.

Des arrhes seront demandées à hauteur de 50 %, au moment de la signature du contrat. Le reste dû, sera versé au dernier jour du contrat. (règlement en espèce ou virement uniquement)

En cas d'annulation les arrhes ne sera pas rendues.

Toutes les journées réservées, sont dues.

Pour les visites régulières, il n'y aura qu'une remise des clés par la suite, sauf s'il y a un déménagement de la part du client.

### **Vos engagement**

Pour les **visites à domicile** le client s'engage à :

- ✓ Indiquer où se trouve tout le matériel nécessaire durant le séjour :
  - Gamelles, aliments, point d'eau ;
  - Bac à litière, litière, sac à litière et pelle ;
  - Laisse, harnais/collier ;
  - Médicaments ;
  - Jouets ;
  - L'équipement ménager en cas d'incident « domestique ».
- ✓ Mettre en évidence le carnet de santé de l'animal, une caisse de transport et l'ordonnance s'il y a ;

- ✓ Fournir en quantités suffisantes : la litière, l'alimentation, les produits d'hygiène et d'entretien nécessaire à l'animal ainsi que ses accessoires (pelle à litière, brosse, jouets, produits de nettoyage,..)  
Si ce n'est pas le cas, ceci induira une facturation supplémentaire ;
- ✓ Fournir un jeu de clé fonctionnel, un code ou tout autres moyen pour entrer dans le domicile afin d'effectuer la prestation. ;
- ✓ Donner le contact d'une personne à contacter en cas de problème au domicile du client ;
- ✓ Prévenir s'il y a des caméras de surveillances, Elo garde se réserve le droit de déposer plainte pour droit à l'image si le client n'a pas prévenu à la signature du contrat ;
- ✓ Ne pas se retourner contre Elo garde si l'animal a fait des dégâts ;
- ✓ Prévenir si l'animal n'est pas sociable et s'il est malade ;  
→ La garde ne pourra pas se faire si la maladie est transmissible aux autres animaux. De plus, il faudra un justificatif vétérinaire afin de déterminer celle-ci.
- ✓ Donner le contact du vétérinaire référent de l'animal ou de la clinique la plus proche ;
- ✓ Donner le maximum d'information sur le caractère de l'animal  
→ Chien qui tire en laisse  
→ Animal qui mord / griffe  
→ Chien qui saute  
→ Malpropre  
→ têtu  
→ etc,...
- ✓ Fournir une laisse et un collier en bon état pour la promenade chien
- ✓ Avertir si une tierce personne est en possession d'un jeu de clé et/ou est amené à passer au domicile du client ;
- ✓ Confirmer lors de son retour à Elo garde, par SMS, et ainsi valider la fin de la prestation ;
- ✓ Posséder une assurance habitation ainsi qu'une assurance responsabilité civile pour les dommages causés par son animal.

En cas de besoin, le client donne tous pouvoirs à Elo garde pour prendre les mesures nécessaires afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez son vétérinaire ou un vétérinaire de garde si son état de santé semble l'imposer. Les frais vétérinaires et de déplacements seront à la charge du client et devront être remboursés sur présentation de la facture correspondante.

Pour la **pension NAC** le client s'engage à :

- ✓ Fournir le matériel nécessaire pour l'accueil de l'animal (de bonne qualité)  
→ Aliment, foin, médicaments ;  
→ Litière, bac à litière ;  
→ Verdure ;  
→ Jouet, cabane,... ;  
→ Cage / enclos ;  
*L'enclos/la cage, les gamelles, bac à litière peuvent être prêté par Elo Garde si l'animal ne détruit pas.*
- ✓ Fournir le carnet de santé de l'animal, la carte d'identification et ordonnance s'il y a ;
- ✓ S'assurer qu'il y aura assez d'aliment et de litière pour la durée du séjour, si ce n'est pas le cas, ceci sera facturé en plus ;
- ✓ Prévenir si l'animal n'est pas sociable et s'il est malade ;  
→ La garde ne pourra pas se faire si la maladie est transmissible aux autres animaux, de plus il faudra un justificatif vétérinaire afin de déterminer celle-ci.
- ✓ Donner le contact du vétérinaire référent de l'animal ;
- ✓ Traiter son animal contre les parasites internes et externes avant le séjour ;
- ✓ Donner le maximum d'informations sur le caractère de l'animal

- Animal qui détruit ;
- Animal qui mord / griffe ;
- Animal qui fait des arrêts de transit facilement ;
- Malpropre ;
- têtu ;
- etc,...
- ✓ Confirmer l'horaire de son retour à Elo garde, par SMS, et ainsi valider la fin de la prestation.
- ✓ Posséder une assurance responsabilité civile pour les dommages causés par son animal ;
- ✓ Donner le contact d'une personne à contacter en cas de problème durant le séjour

## **Nos engagements**

Elo garde s'engage à :

- ✓ Fournir une prestation de qualité permettant de privilégier le bien-être, la santé et la sécurité des animaux ;
- ✓ Prévenir le client si l'animal tombe malade ou se blesse durant la prestation, mais ne pourra en être tenue responsable ;
- ✓ Se limiter aux instructions et informations fournies par le client, si celles-ci s'avèrent fausses ou erronées, Elo garde se dégage de toutes responsabilités ;
- ✓ Posséder une assurance responsabilité civile en cas de détériorations accidentelles ou de négligences avérées pouvant survenir lors de l'accomplissement de la prestation ;
- ✓ Ne pas divulguer les informations concernant le client à un tiers.

Elo garde se réserve le droit de refuser tout animal, qui lui semblerait trop agressif ou craintif.

En cas de problème majeur survenant pendant le séjour de l'animal qui empêcherait de laisser celui-ci en pension, le propriétaire est tenu de faire récupérer son animal dans les plus brefs délais par la personne de son choix. (Les coordonnées de cette personne devront être mentionnées dans le contrat de garde.) Les journées de gardes non effectuées, seront alors remboursées.

Elo garde ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature survenant à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client durant la prestation.

Elo garde n'engage pas sa responsabilité en cas de fugue ou de vol de l'animal, ni en cas de mort naturelle ou de maladie dès l'instant où les consignes ont été respecté.

Elo garde ne peut être tenue responsable de tout dommage causé ou subi par l'animal pendant la période de garde, ni même à un tiers et à ses biens dès l'instant où les consignes ont été respecté.

Elo garde ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution du service si cela résulte d'un cas de force majeure du fait d'un tiers ou du client.

Le client autorise Elo garde à utiliser le nom des animaux ainsi que leurs photos sur la page Facebook, sauf stipulation contraire de la part du client.

Signature du propriétaire de l'animal  
Mention manuscrite « Lu et approuvé »

Signature de « Elo Garde » :