

Conditions Générales de Services

1. Présentation et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Services (CGS) régissent les prestations de services de pet-sitting proposées par l'entreprise Divine Truffe (ci-après « le Prestataire »), incluant la garde d'animaux à domicile et les promenades.

Les prestations sont assurées du lundi au dimanche, de 9h à 19h30.

Une majoration de 20 % s'applique pour les prestations réalisées le dimanche. Une majoration de 40 % s'applique sur les prestations réalisées les jours fériés (hors 25 décembre et 1^{er} janvier, majoration de 50%).

Divine Truffe s'engage à répondre aux demandes dans un délai de 48 heures, hors week-ends.

Les prestations sont réalisées dans un rayon de **15 km au nord de Rennes**.

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGS par le client.

2. Prestations proposées

Les prestations peuvent inclure, selon la demande :

- Visites à domicile (chiens, chats, furets)
- Promenades de chiens
- Soins de base (alimentation, nettoyage des gamelles/litières, administration de médicaments sur ordonnance)
- Temps d'interaction (jeux, présence, câlins selon l'animal)
- Activités éducatives suivant le profil et les besoins du chien

Le Prestataire n'effectue aucun acte vétérinaire ni de toilettage professionnel.

2.1 Frais supplémentaires

Des frais supplémentaires s'appliquent lors d'une même prestation :

- **Chats et furets : +3 € à partir du 3^e animal (pas de supplément pour clients réguliers)**
- **Chiens : +5 € par chien supplémentaire à partir du 2^e chien ou 3€ pour clients réguliers**

2.2 Promenades avec plusieurs chiens

Pour des raisons de sécurité et de bien-être, deux chiens de **taille moyenne ou grande** ne sont pas promenés simultanément.

Dans ce cas, **deux promenades séparées sont effectuées**.

Si la durée choisie est de **30 minutes**, le temps de sortie est réparti entre les deux chiens et sera donc plus court pour chacun.

Il est **fortement recommandé d'opter pour une prestation d'une durée d'une heure**, afin de garantir une sortie adaptée et confortable pour chaque chien.

2.3 Conditions spécifiques aux promenades de chiens

Les chiens présentant une **force importante** doivent être en mesure de **marcher correctement en laisse** afin de garantir la sécurité de l'animal, du Prestataire et des tiers.

Le client s'engage à **préciser lors de la demande de réservation** :

- si le chien **tire en laisse**,
- les **situations déclenchant la traction** (présence d'autres chiens, humains, vélos, environnement urbain, etc.),
- le **matériel utilisé** (harnais anti-traction, collier, longe, muselière le cas échéant).

Le matériel fourni doit être **adapté, en bon état et conforme** aux indications communiquées lors de la réservation.

Le Prestataire se réserve le droit de **refuser ou d'interrompre une promenade** si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

3. Prise de contact et réservation

Toute première demande s'effectue par écrit (formulaire de contact, e-mail ou message).

La demande doit préciser a minima :

- Nom, prénom, coordonnées et adresse du client
- Type, nom et nombre d'animaux
- Dates des prestations
- Fréquence et durée des visites ou promenades

3.1 Devis

Un devis gratuit, valable un mois, accompagné des Conditions Générales de Services, est transmis au client.

La réservation de la prestation devient effective après validation du devis et acceptation des CGS, par signature ou par retour écrit par e-mail.

Une pré-visite est ensuite convenue d'un commun accord.

3.2 Contrat

Un **contrat de prestation est établi et signé lors de la pré-visite.**

Cette signature formalise l'accord entre le client et Divine Truffe et vaut acceptation des présentes Conditions Générales de Services.

Pour les **prestations régulières**, un **contrat mensuel** peut être mis en place.

Celui-ci précise la fréquence des interventions, les modalités de paiement et les conditions particulières applicables sur la période concernée.

4. Pré-visite

Une pré-visite **gratuite** est organisée avant toute première prestation. Elle permet :

- La rencontre avec l'animal
- La prise d'informations sur ses habitudes, son comportement et ses besoins
- La remise des clés et consignes

À l'issue de cette pré-visite, **le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser la prestation, sans avoir à en préciser les motifs**, s'il estime que les conditions nécessaires à la bonne réalisation de la prestation ne sont pas réunies.

Dans ce cas, **l'intégralité des sommes éventuellement versées sera remboursée.**

Pour les clients ayant déjà fait appel aux services de l'entreprise, toute nouvelle prestation ou renouvellement de contrat donnera lieu à un simple déplacement pour la remise des clés et/ou la signature du contrat.

5. Zone d'intervention

Les prestations sont réalisées exclusivement dans le secteur géographique du **nord de Rennes et de ses communes limitrophes**, incluant notamment **Cesson-Sévigné, Thorigné-Fouillard, Saint-Grégoire, Maison Blanche.**

Le centre-ville et le sud de Rennes sont expressément exclus de la zone d'intervention.

Toute prestation demandée en dehors de ce périmètre pourra être refusée ou faire l'objet de conditions particulières, notamment l'application de frais kilométriques.

5.1 Frais kilométriques

Les prestations situées dans un rayon de **5 km autour du domicile du prestataire** (ex. : Cesson-Sévigné, Saint-Grégoire, Maison Blanche, nord de Rennes) sont incluses sans frais supplémentaires.

Au-delà de ce périmètre, des frais kilométriques de **0,40 € par kilomètre** s'appliquent (ex. : Betton, Pacé, Montgermont).

6. Tarifs et facturation

Les tarifs sont ceux en vigueur au moment de la réservation. Ils sont exprimés en euros.

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer (jours fériés, urgence, ravitaillement, frais vétérinaires, prolongation de prestation).

En cas de frais supplémentaires engagés pendant la prestation (notamment frais vétérinaires, ravitaillement en nourriture ou matériel indispensable), ceux-ci restent à la charge du client.

- Ravitaillement : 5 € + montant des achats
- Frais vétérinaire : 5 € + frais vétérinaires
- Remise des clés à domicile : 5€ + frais kilométrique si plus de 5 km.

Les sommes avancées par Divine Truffe devront être remboursées après la prestation, sur présentation des justificatifs.

En conséquence, la facture finale pourra différer du montant indiqué sur le devis initial.

Les factures sont à régler selon les modalités précisées lors de la réservation. Tout retard de paiement pourra entraîner des pénalités conformément à la réglementation en vigueur.

TVA non applicable, article 293B du CGI.

7. Modalités de paiement

Le **paiement total de la prestation est exigé soit lors de la pré-visite, soit au plus tard 24 heures avant le début de la prestation.**

À défaut de paiement dans ce délai, **la réservation sera automatiquement annulée.**

Les moyens de paiement acceptés sont : **virement bancaire ou Wero, espèces avec l'appoint et chèque.**

Pour les règlements par chèque ou en espèces, même si le règlement est remis avant la prestation, celui-ci n'est encaissé qu'après la fin complète de la prestation.

Pour les contrats mensuels, un versement d'arrhes de 50 % du montant estimé sera demandé à la signature du premier contrat. La facture sera éditée en fin de mois, avec ajustement du montant final, et le paiement devra être effectué sous 7 jours.

8. Déroulement des prestations

Sauf demande spécifique du client, les visites ne sont pas effectuées à des horaires fixes. Les tournées sont organisées en fonction de la localisation des prestations sur le secteur d'activité, 7 jours sur 7, entre **9h et 19h30**.

La durée de la prestation commence à l'arrivée au domicile et se termine au départ du Prestataire.

Pour les promenades, les chiens sont sortis en laisse ou longe. Aucun transport en véhicule n'est effectué, sauf urgence.

9. Remise et restitution des clés

Les clés sont remises lors de la pré-visite ou à un rendez-vous convenu (des frais s'appliquent).

La restitution s'effectue en main propre sous les mêmes conditions, en boîte aux lettres ou selon accord préalable.

Le Prestataire peut conserver les clés pour des prestations régulières, avec l'accord du client.

10. Santé et urgences vétérinaires

Le client s'engage à fournir le carnet de santé de l'animal ainsi que les coordonnées du vétérinaire habituel.

Tout traitement médical doit être accompagné d'une ordonnance valide.

En cas d'urgence et d'impossibilité de joindre le client, le Prestataire est autorisé à conduire l'animal chez le vétérinaire désigné ou le plus proche. Les frais engagés restent à la charge du client.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser une prestation lorsque l'animal présente un état de santé critique, un pronostic vital incertain ou une pathologie contagieuse.

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de décès naturel de l'animal.

11. Obligations du client

Le client s'engage à :

- Fournir des informations exactes sur l'état de santé et le comportement de l'animal
- Mettre à disposition le matériel nécessaire (nourriture, litière, laisse, cage de transport, etc.)
- Signaler toute particularité (animal craintif, réactif, destructeur...)

- de la présence de l'animal à l'intérieur du domicile lors du départ
- de la présence éventuelle de caméras de surveillance
- de possibles passages d'une personne tierce pendant la prestation ou de son retour auprès de l'animal

Le client atteste disposer d'une assurance responsabilité civile couvrant son animal.

12. Responsabilité

Le Prestataire est couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

Sa responsabilité ne saurait être engagée pour les dommages causés par l'animal, ni pour les incidents survenus hors temps de prestation.

13. Annulation et modification

Toute annulation signalée **au minimum 24 heures avant le début de la prestation** entraîne un **remboursement intégral** des sommes versées.

Toute annulation signalée moins de 24 heures avant le début de la prestation pourra être facturée et ne donnera pas lieu à remboursement.

En cas d'annulation à l'initiative du Prestataire, **les sommes versées seront intégralement remboursées** pour les prestations non effectuées.

13.1 Retour anticipé du client

En cas de **retour anticipé du client**, celui-ci s'engage à **prévenir le plus tôt possible** le prestataire.

- Si le retour anticipé est **signalé au moins 24 heures avant la prestation prévue**, la prestation non effectuée pourra faire l'objet d'un **remboursement**.
- Si le retour anticipé est **signalé moins de 24 heures avant la prestation**, **aucun remboursement ne pourra être exigé**, la prestation étant considérée comme due.

13.2 Prestation supplémentaire

Toute demande de prestation supplémentaire non incluse dans le contrat initial pourra être acceptée ou refusée selon les disponibilités de *Divine Truffe*. Si elle est acceptée, elle sera réalisée dans les mêmes conditions et facturée en supplément conformément aux tarifs applicables.

14. Données personnelles

Les données personnelles collectées sont utilisées uniquement dans le cadre de la relation commerciale.

Des **photos et/ou vidéos de l'animal** peuvent être envoyées au client pendant la prestation.

Conformément au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données.

15. Droit applicable

Les présentes CGS sont soumises au droit français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire.

Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Divine Truffe.

Le médiateur désigné est :

Médiavet

– Site internet : mediavet.net

Après démarche préalable écrite auprès de Divine Truffe restée sans réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite.