

Conditions générales de vente

1. Préambule – Les présentes conditions générales de vente s’appliquent de façon exclusive entre Chriscats and Co, représentée légalement par Christelle CRILOUX, 1 Rue Henri Pollès 35230 ORGERES Siret 533 299 921 00031 (ci-après désignée par le terme “Nous”, “la société” ou par sa dénomination) et toute personne commandant une ou plusieurs prestation(s) de Chriscats and Co pour son animal de compagnie dont le client est propriétaire (ci-après « le Client »). Ces Conditions générales de vente peuvent faire l’objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.

2. Objet – Les présentes conditions visent à définir les modalités dans lesquelles Nous accomplirons nos prestations suite à la demande expresse du Client. Chriscats and Co propose des prestations de services de garde à domicile de l’animal de compagnie du Client.

3. Acceptation des conditions générales de vente – Dès l’acceptation et la signature du contrat, le client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et implique une acceptation sans réserve par le Client de celles-ci.

Elles seront mises à sa disposition en même temps que le contrat.

4. Conditions relatives au Client – Nos Clients devront être majeurs, en capacité de conclure des contrats et détenir le titre de propriété de leur animal.

5. Nature, date et lieu des prestations – Chriscats and Co assure la prise en charge de l’animal du Client dans le cadre d’une garde à domicile. Nous intervenons en accord avec le Client à son domicile pour la garde et les visites. Les dates sont convenues d’un commun accord entre le Client et Nous. Pour les chats, la durée de la prestation est fixée à 1/2 heure par intervention. Cette durée sera réduite à 1/4 d’heure les dimanches et jours fériés. Pour les chiens, la durée de la visite peut être d’1/2 heure ou 1h en fonction de la prestation choisie. Elle sera réduite de moitié les dimanches et jours fériés.

6. Tarifs applicables et devis – Les tarifs applicables aux prestations de Chriscats and Co sont portés à la connaissance du Client avant toute intervention via le site internet de Chriscats and Co ou via un devis édité gratuitement à la demande du

client et sans engagement. Le devis est valable un mois, durant lequel le Client pourra choisir de contracter ou non. Chriscats and Co se réserve le droit de changer ses tarifs à tout moment et sans préavis pour faire évoluer son offre. Le tarif appliqué pour la facturation sera celui en vigueur au moment de la réservation.

7. Demande de prestation(s) – La demande de prestation(s) doit être faite le plus tôt possible, toute demande d'urgence sera néanmoins étudiée. Elle doit être effectuée par téléphone, par mail ou par le formulaire de contact du site internet Chriscatsandco.fr. Chriscats and Co adresse alors un e-mail de confirmation au client si la société est en mesure de réaliser la prestation aux dates demandées, accompagné d'un devis si nécessaire. Chriscats and Co et le Client se mettent ensuite d'accord sur la date et l'heure de la pré-visite ou du rendez-vous de remise de clés et de signature du contrat.

8. Pré-visite et acceptation des prestations – La pré-visite est un rendez-vous préalable entre tout nouveau Client et Chriscats and Co, durant lequel Chriscats and Co répond aux questions du Client et recueille les informations nécessaires au bon déroulement du ou des prestations choisie(s), notamment en remplissant la fiche de renseignement de l'animal.

Lors de ce rendez-vous, si le Client accepte les prestations il doit signer le contrat. Le Client doit alors nous remettre les clés de son domicile. La pré-visite n'engage pas le Client mais elle est obligatoire s'il accepte les prestations et signe le contrat. Chriscats and Co se réserve le droit de refuser les prestations lors de la pré-visite.

Si le Client n'est pas un nouveau Client et s'il fait de nouveau appel à Chriscats and Co pour des prestations se déroulant à la même adresse, dans les mêmes conditions et pour le même animal de compagnie, la pré-visite n'est pas nécessaire. Dans ce cas uniquement, le Client aura le choix entre recevoir le contrat par email ou convenir d'un rendez-vous de remise des clés. Si le contrat est envoyé par email, il devra le signer et le renvoyer par l'application Résanimo en format numérique, un lien permettant le règlement en ligne lui sera également adressé. Pour le rendez-vous de remise des clés, le Client et Chriscats and Co conviendront de la date et du lieu ensemble, par téléphone ou mail.

9. Paiement – Le règlement de l'ensemble des prestations s'effectue en espèces, chèque, virement bancaire, carte bancaire ou lien de paiement.

– Toute prestation devra être réglée en intégralité au plus tard lors de la remise des clés...

– Chriscats and Co se réserve le droit de demander le règlement d'arrhes de 30% du montant de la prestation, notamment pour les périodes de vacances afin de bloquer les dates d'intervention.

Une facture est transmise au Client par mail à la fin de chaque prestation. Cette facture peut faire apparaître les éventuels frais imprévus que la société aura avancés ainsi que la facturation des services concernés, exemple : urgence médicale, achat de nourriture ou de litière, etc.

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client, des pénalités de retard au taux annuel de 15 % sur le montant impayé seront dus de plein droit, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que Nous serions en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € (C. Com. art. D441-5). Les pénalités de retard sont calculées à compter du lendemain de la date d'exigibilité de la facture, et ce jusqu'à paiement complet des sommes dues.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, nous nous réservons le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours.

10. Annulation, rétractation – Conformément à l'article 221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours, à compter de la signature du contrat. Les arrhes seront remboursées au client dès que possible dans un délai maximum de 14 jours. Ce droit ne peut cependant plus être exercé dès lors que la prestation a débuté (articles L121-20 et L121-20-2 du code de la consommation). Passé ce délai de 14 jours, la signature du Client aura valeur d'engagement, les arrhes ne seront pas remboursées au client.

Pour toute annulation ou modification faite dans les 48 heures avant le début de la prestation, la somme totale est due. Si l'intégralité du montant a été encaissé, elle ne sera pas restituée ; si aucune arrhe n'a été demandé, le client devra régler l'intégralité de la prestation. En cas d'arrhes déjà versées, le client s'engage à régler le solde. La

partie qui souhaiterait renoncer à l'exécution du contrat devra le faire conformément aux dispositions figurant dans les présentes conditions générales de vente.

Toute annulation doit être formulée exclusivement par écrit, au moyen d'un email ou d'un courrier postal. Si vous ne prévenez pas Chriscats and Co de l'annulation, aucune somme ne sera restituée après la date de début du contrat. Une annulation à l'initiative de Chriscats and Co entraîne le remboursement au Client du double des arrhes déjà versées pour toute prestation non encore réalisée dans un délai de 14 jours maximum sauf si cette annulation découle d'un cas de force majeure (maladie, accident, décès ou décès d'un proche sans que cette liste ne soit exhaustive). Aucune demande de dommages – intérêts ne saurait être formulée à l'encontre de Chriscats and Co.

11. Limites d'intervention – Nous nous réservons le droit de refuser et / ou cesser l'exécution de toute prestation convenue si :

- Nous jugeons que les conditions de travail risquent de mettre en danger notre sécurité ou celle d'autrui.
 - La demande du Client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.
 - Nous jugeons ne pas être en mesure d'assurer une prestation dans de bonnes conditions : si l'animal ne se laisse pas approcher, présente des troubles d'agressivité, un comportement anormal ou des pathologies lourdes, si l'animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes
 - Si l'animal n'est pas sevré
 - Si l'animal n'est pas identifiable par puce ou tatouage.
 - Si l'animal n'est pas à jour de ses vaccins, n'est pas traité régulièrement contre les tiques, vers et puces.
 - Si l'animal n'est pas couvert par la Responsabilité Civile de son propriétaire.
 - Si l'animal nécessite des rendez-vous chez le vétérinaire pour des injections d'insuline ou toute autre piqûre, cela étant considéré par la loi comme un acte vétérinaire, et que le Client refuse d'inclure ces déplacements dans le contrat.
 - Si le Client fait preuve de brutalité et de violence sur son animal.
 - Le Client ne s'engage pas à mettre à disposition de Chriscats and Co tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.
 - Si le Client a fourni une ou plusieurs informations inexactes
- Cette liste n'est pas exhaustive. Dans ces cas, aucun remboursement des frais versés à Chriscats and Co ne pourra être réalisé. Aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client. Le Client devra récupérer le jour même ses animaux à ses frais. Dans le cas contraire, le client autorise Chriscats and Co à les placer en pension, dans un refuge ou une association à ses frais.

12. Obligations de Chriscats and Co– Durant toute la durée de la prestation, Chriscats and Co met en œuvre tous les moyens dont la société dispose pour assurer les prestations de service des présentes Conditions générales de vente. Chriscats and Co s'engage à :

- Effectuer toutes les prestations incluses dans le contrat concernant les animaux et éventuellement le domicile du Client. Concernant les soins, seuls les soins basiques (tels que vermifuge, antiparasitaire...) seront prodigués selon les prestations choisies et à condition que l'animal se laisse manipuler.

- Faire preuve de respect et de bienveillance envers les animaux confiés et toujours veiller à leur bien-être, leur santé, leur hygiène et leur sécurité.
- Porter la plus grande attention à tous ses clients et à leurs domiciles, et ce durant toute la durée du contrat.
- La plus grande confidentialité concernant les informations personnelles du Client et son domicile. Aucune pièce du logement ni aucun objet autre que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne sera utilisé. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera immédiatement signalé.

13. Obligations du Client

Lors de la pré-visite et de la signature du contrat, le Client s'engage à déclarer à Chriscats and Co toutes les caractéristiques de son animal :

Caractères, habitudes, etc.

Les animaux confiés à nos soins doivent obligatoirement être identifiés (tatouage ou puce), en bonne santé et vaccinés. Les vaccins doivent être à jour contre les maladies suivantes :

– Chats : TCL + Chlamydiophilose, soit Typhus, Coryza, Leucose et Chlamydiophilose Chriscats and Co ne pourra être tenu responsable des maladies suivantes : Péritonite Infectieuse Féline (PIF), FIV (« sida du chat »), Leucose, certaines formes chroniques de Coryza, insuffisances rénales ou hépatiques, teigne, que ces pathologies apparaissent pendant ou après la durée du contrat.

Le Client doit fournir les coordonnées de son vétérinaire attitré.

En cas de maladie, si Chriscats and Co doit assurer le traitement médicamenteux de l'animal, le Client doit l'en informer précisément, fournir l'ordonnance établi par le vétérinaire ainsi que la quantité suffisante de médicaments pour toute la durée de la garde.

Les traitements antipuces et vermifuge doivent également être à jour. Si cela n'est pas le cas, Chriscats and Co ne pourra être tenu pour responsable d'une infestation de parasites et se réserve le droit d'administrer un vermifuge et / ou un antipuce à l'animal et de le facturer au client. Chriscats and Co rendant visite à plusieurs animaux par jour, Chriscats and Co se réserve aussi le droit de refuser la garde d'un animal non traité. Le Client doit fournir le carnet de santé de l'animal et tout autre document le concernant. Il doit signaler obligatoirement tout problème de santé de l'animal et informer Chriscats and Co de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.

En cas de pathologie lourde, (injection d'insuline, tout autre piqûre, etc.) les soins devront être administrés par le vétérinaire attitré du Client. Chriscats and Co proposera alors une prestation spécifique comprenant les déplacements pour la réalisation de ces soins. Un devis personnalisé sera fourni, il tiendra compte de la fréquence des déplacements. Si le Client n'accepte pas d'inclure les

déplacements dans le contrat, Chriscats and Co refusera d'effectuer la prestation.

Si le Client possède une mutuelle, il pourra laisser une feuille de soin.

Le Client doit remettre ses clés ainsi que tout digicode nécessaire pour accéder à son domicile.

La cage, la nourriture, la litière, les friandises, la brosse, le peigne, les paniers, les jouets, la laisse, le harnais, le collier et tout autre matériel jugé utile au confort et à l'hygiène de l'animal sont à la charge du Client. Celui-ci doit veiller avant son départ à laisser le matériel à disposition et en quantité suffisante. De même, le matériel pour l'entretien et le nettoyage des litières et cages ou ramassage des déjections est à la charge du Client. Chriscats and Co doit également disposer de la cage, caisse ou sac de transport de l'animal, déjà monté et avec tous les accessoires, ainsi que d'une serviette, en cas de déplacement de l'animal (urgence médicale). En cas de manque, la société Chriscats and Co fera l'avance nécessaire afin d'assurer les soins de l'animal et le client remboursera sur présentation de la facture les frais engagés, ainsi qu'un supplément de 10€ pour couvrir les frais occasionnés et notamment le déplacement.

Le Client doit s'assurer que l'animal est présent à son domicile au moment de son départ.

Pendant son absence, le client devra laisser un numéro de téléphone ou une adresse où il pourra être joint. S'il ne le peut pas (voyage itinérant ou à l'étranger), il devra désigner une personne à prévenir en cas d'incident afin que la société Chriscats and Co puisse signaler toute anomalie concernant le domicile ou l'animal confié.

Le Client doit couvrir son animal par sa Responsabilité Civile et assurer son domicile pour les dommages causés par l'animal et plus généralement avoir une assurance couvrant son domicile.

Le Client est informé que le non-respect de ces obligations pourra entraîner un refus de garde par Chriscats, and Co qui jugera ne pas être en mesure d'effectuer les prestations à un niveau de qualité adéquat. Dans ce cas, aucun remboursement des frais versés à Chriscats and Co ne pourra être réalisé.

14. Urgence vétérinaire dans le cadre de la prestation – En cas de blessure, de maladie ou de doute sérieux sur l'état de santé de l'animal dans le cadre de la prestation, le Client donne son accord total et irrévocable pour que son animal de compagnie soit examiné par le vétérinaire attitré du Client. Si le client n'a pas de vétérinaire attitré, ou en cas d'absence de ce dernier, la société Chriscats and Co emmènera l'animal chez le vétérinaire le plus proche ou celui de garde. Si l'animal s'avère intransportable, Chriscats and Co peut faire appel aux "urgences vétérinaires à domicile". Le Client, ou la personne désignée par eux, sera immédiatement avisé et informé quotidiennement de l'état de santé de leur

animal. S'ils ne sont pas joignables, celui-ci donne tout pouvoir à Chriscats and Co pour faire soigner l'animal auprès du vétérinaire en prenant les mesures d'urgence dans l'intérêt vital de l'animal, et ce sans accord préalable. Chriscats and Co se réserve le droit de refuser une prestation pour un animal dont le pronostic vital est incertain ou qui demanderait des soins médicaux lourds. A son retour, sur présentation de la facture, le client remboursera les frais médicaux et autres frais (transport, médicaments...) engagés par la société Chriscats and Co, ainsi qu'un tarif horaire d'un montant de 23 euros en fonction du temps passé.

15. Prolongation imprévue des prestations – Si le Client rentre plus tard que prévu, il devra prévenir Chriscats and Co dès que possible. La société informera le Client sur sa capacité à honorer la garde ou non. Si non, Chriscats and Co pourra faire appel à un autre Cat Sitter ou pourra placer l'animal en pension, dans un refuge ou une association, aux frais du Client. Si oui, le client remboursera à son retour les jours supplémentaires effectués par la société Chriscats and Co et non prévus dans le contrat. Dans le cas où l'animal serait non repris à la date prévue au contrat et que le CLIENT reste injoignable sous 48 heures suivant cette date, l'animal sera considéré comme abandonné et pourra entraîner des poursuites pour abandon.

16. Assurances et responsabilités – Chriscats and Co déclare avoir souscrit une assurance civile professionnelle couvrant tout dommage que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. Le client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile pour son domicile. Chriscats and Co ne peut être tenu responsable des dommages de toute nature survenus à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client Chriscats and Co dégage sa responsabilité de toutes dégradations causées par l'animal au domicile du Client pendant la période où il lui a été confié : griffures, souillures, objets cassés, meubles dégradés, etc. Notre rôle consiste dans ce cas à nettoyer ces surfaces afin d'éviter d'autres dégradations ultérieures ou nuisances (odeurs...). Chriscats and Co n'est pas responsable en cas de blessure ou de maladie de l'animal ou décès, se déclarant pendant l'absence de ses propriétaires, ou à leur retour. La garde d'un animal n'équivaut pas au transfert de propriété de celui-ci.

Chriscats and Co décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, chatière non bloquée, ou toute autre habitude ne contribuant pas à sa mise en sécurité.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.).

En cas de traitement médical d'un animal, Chriscats and Co 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.

Chriscats and Co ne peut être tenu pour responsable pour toute effraction causée par un tiers dans le domicile et des vols ou dégradations occasionnés.

Chriscats and Co ne peut être tenu pour responsable pour tout incendie ou catastrophe naturelle intervenu dans le domicile et des dégâts causés par l'incendie ou les intempéries.

Dans le cadre de la prestation, si Chriscats and Co est amené à utiliser du matériel présent au domicile du client, celui-ci devra être mentionné dans le contrat. Le client ne peut tenir la société Chriscats and Co pour responsable d'une panne sur un de ces appareils. En cas de fausses déclarations ou omissions volontaires de la part du propriétaire de l'animal (notamment en ce qui concerne l'état de santé, la vaccination et l'identification du ou des animaux), les assurances contractées ne sauraient être mises en œuvre.

17. Force majeure – La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de Chriscats and Co. Est un cas de force majeure, tout événement indépendant de la volonté de Chriscats and Co et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de la prestation de service, comme des intempéries. Dans de telles circonstances, Nous préviendrons le Client dès la survenance des événements, le contrat liant Chriscats and Co et le Client étant suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure. Sa responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à un événement indépendant de sa volonté.

18. Fin de prestation et restitution des clés – Dès la fin de notre contrat de services à la date indiquée et convenue, le propriétaire redevient pleinement responsable de son animal. Nous remettons les clés du domicile au Client à son retour et en mains propres lors d'un rendez-vous à convenance réciproque. Les clés peuvent également être restituées à son domicile (après avoir claqué la porte) ou dans sa boîte aux lettres à sa demande et à "ses risques et périls" : cette consigne devra être indiquée dans le contrat. Aucune remise ou restitution de clés via un tiers autre que le Client ne pourra être effectuée.

19. Confidentialité – Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale, écrite ou visuelle,

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.

20. Propriété intellectuelle – Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et relatifs au site internet Chriscats and Co sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de Chriscats and Co. Il est interdit de reproduire, exploiter, re diffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement ces éléments, sous quelque forme que ce soit (version papier, informatique), et ce quelle que soit la langue, sans notre accord explicite et formel.

21. Modification des conditions générales – Chriscats and Co se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses prestations et ses tarifs. Dans ce cas, la société informera ses Clients des nouvelles conditions générales en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales ne s'appliqueront pas aux prestations en cours.

22. Droit à l'image – Dans le cadre de la promotion de son activité, Chriscats and Co est susceptible de diffuser des photos / vidéos des animaux de ses Clients et leurs témoignages sur ses médias personnels : site internet, réseaux sociaux, supports papiers... L'autorisation de publication sera demandée au Client sur la fiche de renseignement de l'animal. En cas de refus, aucune photo et vidéo de l'animal ne sera publiée. En cas d'autorisation, Chriscats and Co ne peut être tenu responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photo / vidéo de l'animal par un tiers.

23. Loi applicable – Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre Chriscats and Co et le Client sont soumis au Tribunal compétent statuant en droit français.

Chriscats and Co a désigné MEDIAVET en qualité de médiateur pour tout litige pouvant naître entre le client et Chriscats and Co. <https://mediavet.net>
Convention n° D-23-2866