

## **Conditions générales de Ronron à domicile**

### **1-Présentation de l'entreprise**

Ronron à domicile est une micro-entreprise proposant un service de garde féline à domicile. Ce service est valable tout au long de l'année pendant votre absence : en vacances, déplacement professionnel, hospitalisation... pour prendre soin de votre petit compagnon.

Représentée par Noémie GOURY

Siège social : 69 Grande Rue 60540 PUISEUX LE HAUBERGER

Email: [goury.noemie@gmail.com](mailto:goury.noemie@gmail.com)

Tél: 06.26.49.79.55 / 03.60.46.98.71

Conformément à la réglementation, Mme GOURY Noémie dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques :

- ✿ Attestation de Connaissances pour les animaux de compagnie d'espèces domestiques chats et chiens (ACACED ex CCAD) N°2018/a14e-348
- ✿ Déclarée auprès de la DDPP/SPPA et de la CMA
- ✿ Attestation secourisme canin et félin
- ✿ Assurance responsabilité civile professionnelle auprès de MAAF Assurances S.A

Immatriculée à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Beauvais sous le numéro SIRET 848 307 302 00010 en statut juridique d'auto entrepreneur.

### **2-Réservations**

La réservation se fait par e-mail, formulaire de contact ou téléphone (vous trouverez toutes les informations sur le site [www.cat-sitter.fr](http://www.cat-sitter.fr)). Un devis gratuit et sans engagement est alors établi et vous est envoyé, ainsi que les conditions générales.

Le devis est valable 7 jours, pendant lesquelles la réservation est prise en compte.

La réservation doit être faite préférentiellement deux semaines avant le début de la prestation, toute demande sera étudiée en cas d'urgence.

En cas de modification de la réservation, il est nécessaire d'informer Ronron à domicile dès que possible.

Lorsque vous aurez pris connaissance du devis et des conditions générales, le devis doit obligatoirement être signé et renvoyé le plus tôt possible pour réservation des dates de garde avec un acompte de 30%. Ronron à domicile pourra ensuite prendre rendez-vous pour la pré-visite.

L'acompte sera encaissé après le délai légal de rétractation.

Le solde sera donné lors de la pré-visite et sera encaissé au 1er jour de garde.

### **3-Annulation d'une réservation :**

Conformément à l'article L121-20 du code de la consommation, le client dispose d'un délai légal de 14 jours francs après signature du devis pour exercer son droit de rétractation. Lorsque le délai des 14 jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation ne peut cependant plus être exercé dès lors que la

prestation commence. Passé ce délai de rétractation et sauf en cas de force majeure, aucun remboursement de l'acompte versé ne sera effectué.

- ✿ Passé le délai légal de rétractation, l'acompte de 30% ne sera pas remboursé au client.
- ✿ Toute annulation faite après la signature du contrat l'acompte de 30% sera encaissé.
- ✿ Pour toute annulation ou modification faite 48h avant le début du contrat ou pendant la période du contrat la somme totale doit être payée.
- ✿ En cas d'annulation de la part de Ronron à domicile le client sera remboursé en intégralité.

#### **4- La pré-visite**

2 à 3 semaine avant le départ du client, une pré-visite aura lieu à son domicile afin de :

- ✿ Faire connaissance avec le client et créer un lien de confiance,
- ✿ Rencontrer l'animal,
- ✿ Prendre connaissance des habitudes et besoins du chat ou des chats (ou autre petit animaux) à prendre en charge,
- ✿ La signature du contrat de prestation en 2 exemplaires,
- ✿ Effectuer le paiement du solde restant,
- ✿ Remplir ou vérifier la fiche de renseignement sur le(s) chat(s), préalablement remplie via le [formulaire en ligne](#), signature en 1 exemplaire (le double transmis par mail),
- ✿ Récupérer le double des clés du domicile du client\*.

*\*Tout autre déplacement pour la remise des clés sera facturé selon la zone géographique.*

Suite à la pré-visite, Ronron à domicile se réserve le droit de refuser la garde si:

- ✿ Ronron à domicile juge ne pas être en mesure d'assurer une prestation dans de bonnes conditions
- ✿ Le chat ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes
- ✿ Le chat non identifiable par puce ou tatouage et/ou ne possède pas son carnet de santé
- ✿ Le chat atteint d'une maladie grave et/ou contagieuse
- ✿ Aucune garde d'un chat dit « agressif » ne sera acceptée
- ✿ Le chat nécessitant des injections d'insuline, ou toute autre piqûre, car cela est considéré par la loi comme un acte vétérinaire

#### **5-Les visites**

Durant les visites, **Ronron à domicile s'engage** à tenir les principes suivants (en fonction des chats et à la demande du client) :

Pour votre/vos chat(s)

- ✿ Réapprovisionnement de nourriture et d'eau fraîche en quantité suffisante jusqu'à la prochaine visite
- ✿ Nettoyage de la litière
- ✿ Le ménage en rapport avec la garde (vaisselle des gamelles, balayage de la litière projetée, etc...)
- ✿ Nettoyage des accidents que le chat a pu faire
- ✿ Brossage, hygiène des yeux et/ou des oreilles
- ✿ Administration de médicaments si l'animal est docile (et sous ordonnance du vétérinaire uniquement),
- ✿ Câliner l'animal et jouer avec lui s'il est joueur et consentant,
- ✿ Envoi de photos et de nouvelles de l'animal par SMS/WhatsApp ou par mail, à chaque visite.

*Tout matériel, nourriture et accessoires (laisse, brosse, balais...) doivent être fournis par le propriétaire.*

**En cas d'urgence vétérinaire** (maladie ou de blessure de l'animal durant la garde), le client sera immédiatement prévenu. S'il n'est pas joignable, celui-ci donne tout pouvoir à Ronron à domicile pour faire soigner l'animal. Ronron à domicile est habilitée par la signature du contrat, à amener le chat malade auprès du vétérinaire désigné par le propriétaire ou à la clinique vétérinaire EVOLIA à l'Isle Adam (95290). Ronron à domicile est donc habilité à engager les frais vétérinaires et autres frais (transport, médicaments) pour la bonne santé de l'animal avec accord tacite du propriétaire suite à la signature du contrat et ses frais seront intégralement à la charge du client qui s'engage à les rembourser dès son retour.

### Votre domicile

Ronron à domicile propose d'autres **services gratuitement**, ils sont à définir lors de la pré-visite avec le client :

- ✿ Relever votre courrier
- ✿ Arroser vos plantes d'intérieur
- ✿ Ouvrir et fermer vos volets
- ✿ Aérer votre domicile
- ✿ Sortir les poubelles
- ✿ Autre demande...

### 6-Les tarifs et options

Les derniers tarifs en vigueur sont consultables sur le site internet [www.cat-sitter.fr](http://www.cat-sitter.fr)

Ronron à domicile se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que le prix affiché lors de la commande sera celui appliqué au client.

✿ Au-delà de 3 chats dans le domicile : +3€ seront facturés par visite pour 1 ou 3 chat supplémentaire

✿ Temps de garde supplémentaire (15 minutes) : 3 €

✿ Du fait du statut d'auto-entrepreneur et conformément à l'article 293B du Code général des impôts, la TVA est non applicable.

✿ Si les animaux manquent de litière ou de nourriture pour terminer la garde, Ronron à domicile achètera la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites/gardes. Dès le retour du client, tous les frais doivent être remboursés par le client, sur présentation des justificatifs.

✿ Les frais de déplacements aller – retour du domicile du client au vétérinaire (sur rayon de 20km du domicile du client) sera facturé au temps passé à 10€/heure + frais kilométrique à 0,50€/km.

A noter qu'un supplément pourra s'ajouter suivant le degré d'urgence.

*(Exemple : rendez-vous pris sans urgence chez le vétérinaire du chat à 20km aller/retour, 1h30 écoulé à partir du départ chez le client jusqu'au retour chez le client cela sera facturé 25€).*

✿ **Offre spéciale adoptant via une association ou SPA** : - 10 % sur la **PREMIERE** prestation + 1€ sera reversé à l'une de nos associations partenaire.

- Offre valable sur la PREMIERE prestation
- Sur présentation du contrat d'adoption
- Offre non cumulable avec la formule FA

✿ **Offre spéciale Famille d'accueil (FA)** : - 10 % sur la prestation + 1€ sera reversé à l'une de nos associations partenaire dont vous êtes la FA.

- Offre illimité et valable si vous avez un ou plusieurs chat à vous et si durant la prestation vous avez également au moins un chat en accueil avec l'une de nos associations partenaire.
- Le(s) chat(s) en accueil ne compte pas de supplément et leur prestation est gratuite (dans la limite de : 2 chats adultes / 4 chatons / 1 adulte + 2 chatons).
- Un justificatif vous sera demandé
- Offre non cumulable avec la formule adoptant

### **7-Modalités de paiements :**

✿ Lors de la signature du devis, un acompte de 30% du montant total du devis sera demandé, en chèque, virement ou en espèces. Cet acompte sera encaissé.

✿ Le restant du solde doit être réglé dans son intégralité, lors de la pré-visite soit en chèque (sera encaissé au 1er jour de garde), soit en espèces (prévoir l'appoint), soit par virement bancaire (avant 1er jour de garde)

✿ A la fin des services, une facture détaillée reprenant également les frais imprévus (urgences, manque de nourriture/litières...) sera remise au client, ainsi que les clés de son domicile.

✿ Délais de rétractation voir « **3-Annulation d'une réservation** »

✿ Ce service n'est pas déductible des impôts (pas de CESTU) et n'entre pas dans le champ des services à la personne. Les factures remises ont vocation à être utilisées en cas de contrôle. Ronron à domicile se dégage de toute responsabilité en cas de fraude avérée.

✿ Aucun escompte ne sera accordé pour paiement comptant ou anticipé

✿ En cas de retard de paiement, il sera appliqué une pénalité de retard au taux d'intérêt légal (LOI N°92.1142). Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40€

### **8-Assurances et Responsabilités**

✿ Ronron à domicile 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.

✿ Ronron à domicile déclare conserver dans un endroit sûr les clés confiées.

✿ Ronron à domicile ne peut être tenue 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.

- ✿ Ronron à domicile décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, etc.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.).
- ✿ Ronron à domicile accepte la garde de chats non vaccinés mais ne pourra être tenue responsable de toutes maladies contractées pendant ou après sa garde, notamment Typhus, Leucose et Coryza, étant donné que la non vaccination est un choix mûrement réfléchi de votre part.
- ✿ Les chats nécessitant des injections d'insuline, ou toute autre piqûre, ne sont également pas acceptés, cela étant considéré par la loi comme un acte vétérinaire. Seuls les soins basiques (tels que les collyres, cachets, pommades...) seront prodigués avec un supplément (à condition que le chat se laisse manipuler) et sous présentation de l'ordonnance.
- ✿ Ronron à domicile 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 sera utilisés. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera signalé.

### **9-Obligations du client**

Le client s'engage à mettre à la disposition de Ronron à domicile :

- ✿ Le carnet de santé à jour et la carte d'identification de chaque chat
- ✿ La boîte de transport pour chat et petit mammifère domestique (en cas d'urgence)
- ✿ Le matériel nécessaire pour l'entretien des cages, litières...
- ✿ Une quantité suffisante de nourriture et de litière pour la durée de la prestation
- ✿ Les coordonnées du vétérinaire, ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en cas de besoin
- ✿ L'ordonnance et les médicaments pour le chat si besoin
- ✿ Tout animal doit être sevré pour bénéficier des prestations

Le client s'engage à procéder au remboursement des frais dès son retour. Le client s'engage à nous signaler tout problème de santé et assure que le chat est vermifugé et traité contre les parasites (puces, tiques). Si cela n'est pas le cas, Ronron à domicile ne pourra être tenue 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.

Le client s'engage à tenir Ronron à domicile informé de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.

### **10-Propriété Intellectuelle**

Ronron à domicile demandera au client l'autorisation pour prendre des photos des animaux gardés pour diffuser sur le site internet, comme références pour sa promotion commerciale.

En cas de refus du client, aucune photo ne sera diffusée sur le site. En cas d'autorisation, Ronron à domicile ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photographie de l'animal par un tiers.