



Anne Laure Le Blanc (EI)
Tel : 06 52 98 30 11
site : miaouwawaalamaison.fr
ACACED 2021/2f02-c351

54 rue Smith 69002 Lyon
contact@miaouwawaalamaison.fr
SIRET : 91174224500010
RCPRO : AXA n° 10927868904

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE MIAOUWAWA AL A MAISON

DOMAINE D'ACTIVITÉ

MiaouWawa AL a maison, représentée par Anne Laure Le Blanc (la pet-sitter), est une micro-entreprise de garde d'animaux de compagnie au domicile des particuliers uniquement (jamais à son propre domicile).

Selon le code rural, on entend par animal de compagnie, tout animal détenu ou destiné à être détenu par l'homme pour son agrément.

Les gardes sont effectuées pour les chats ou les chiens mais sont exclus de la prestation les chiens de catégorie 1 et 2.

Les gardes sont constituées de visites d'une durée de 30 ou 45 minutes, selon le choix du client, qui incluent une gamme de soins selon le temps imparti.

Des promenades de chien de 30 ou 60 minutes sont également possibles mais sur une zone plus restreinte.

Des forfaits pour jours de gardes consécutifs sont proposés et un service «personnalisé» est possible pour les clients qui ont des souhaits de garde particuliers à définir par devis.

I- LES ÉTAPES DE LA PRESTATION ET OBLIGATIONS LIÉES

1- PRISE DE CONTACT

La prise de contact entre le client et **MiaouWawa AL a maison** se passe par téléphone au 06 52 30 98 11 ou par message de contact (WhatsApp, messenger, mail...)

Le client confirme son intérêt pour la prestation à l'issue de ce 1^{er} contact.

Après évaluation du besoin, **MiaouWawa AL a maison** envoie par mail un devis gratuit et sans engagement, valable 72 heures. Le client renvoie alors son accord (ou désaccord) écrit et confirme une demande de rendez-vous de Pré-visite.

2.1- PRÉ-VISITE

Rendez-vous défini suite à de la prise de contact. Cette Pré-visite est obligatoire.

La Pré-visite est incluse dans le forfait «échanges avec le client», (avant et après la prestation). Ces 2 visites nécessitant un déplacement et un temps de présence se doivent d'être facturées.

A-2.1.1- Confirmation de la prestation :

La Pré-visite permet une première rencontre de la Pet-sitter avec le client et le ou les animaux dont elle aura la garde.

Ce temps est indispensable à la **confirmation par les deux parties** de leur volonté d'engager la prestation.

MiaouWawa AL a maison se réserve le droit de ne pas donner suite après ce premier rendez-vous :

- avec un animal qui présenterait des signes forts d'agressivité.

Si ce 1^{er} échange avec l'animal ne garantit pas une sérénité de relation, en l'absence du client.

- avec un animal qui aurait de gros ennuis de santé présentant un besoin de traitement lourd (pas d'autorisation légale d'effectuer une injection.).

- avec un animal porteur avéré d'une maladie infectieuse grave et non traitée, qui pourrait être transmise au reste de la clientèle (*telle que le Typhus, le Coryza, la Leucose, la Péritonite Infectieuse Féline, maladie de carré, etc...*)

A-2.1-2- Cas exceptionnel

Dans le cas où le client serait hospitalisé après avoir contacté **MiaouWawa AL a maison**, la pré-visite pourra se faire avec une personne de confiance au domicile.

Il devra alors donner un maximum d'éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Si l'animal gardé est un chien, dans la mesure du possible, lors de la 1ère intervention de **MiaouWawa AL a maison** au domicile du client, la présence d'un membre de l'entourage que l'animal connaît est préférable: il s'agira d'une entrée sur le territoire du chien qui n'a encore jamais rencontré la pet-sitter. Il convient que cette introduction soit considérée comme amie, même en l'absence du propriétaire.

A-2.1-3- Contrat de Prestation

Si les 2 parties sont d'accord, un contrat est signé en 2 exemplaires (un par signataire), qui mentionne:

- Le type de visite choisi (plusieurs types possibles) ou promenade choisie
- Leur fréquence,
- Leur nombre total,
- Les coordonnées du vétérinaire traitant,
- Le montant total de la prestation
- La prise de connaissance des engagements du client
- Le montant de l'acompte de 50% du total, exigé avant le début de la prestation.

2.2- ENGAGEMENT CLIENT LORS DE LA PRÉ-VISITE :

A-2.2-1- Consignes et informations préalables :

- Le client s'engage à remettre les clés et codes d'accès au logement ; le cas échéant, il prévient l'entreprise de surveillance à distance du domicile, gardien...
- Le client s'assure d'avoir laissé l'ensemble des consignes nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.
- Il donne les coordonnées de son vétérinaire traitant et laisse à disposition le carnet de santé de l'animal.
- Il laisse ses coordonnées pour tout contact en cas de besoin.
- S'il y a un système privé de caméras le client s'engage à le signaler et à respecter le droit à l'image.

A-2.2-2- Paiement acompte

- Le client s'engage à verser un acompte de 50% du montant total de la prestation :
 - o Le paiement de cet acompte sera effectué le jour de la pré visite, selon les modalités de règlement indiquées ci-après.
 - o **En cas de non versement de l'acompte** avant le 1^{er} jour de démarrage de la prestation, fixé par les 2 parties, **le contrat sera considéré comme annulé par le client.**

A-2.2-3- Santé et Assurance

- **Traitement anti parasites :** Ce geste devrait être pratiqué régulièrement à titre préventif pour le bien être de votre animal. Quelques jours avant la garde, le client s'engage à vermifuger et traiter son animal contre les parasites externes (Tiques, poux et puces) si le précédent traitement est supérieur à 3 mois.

Ces traitements sont nécessaires dans le cadre de la garde par **MiaouWawa AL a maison**, par respect pour l'ensemble des animaux qui lui sont confiés. Il serait peu plaisant que votre animal parasite les autres, et inversement.

Si ces traitements n'ont pas été effectués, **MiaouWawa AL a maison** ne pourra être tenu responsable en cas d'infestation de votre animal.

Lors de l'inspection du pelage, si **MiaouWawa AL a maison** découvre la présence de tiques sur votre animal, pour éviter toute complication de santé, elles seront immédiatement retirées.

Si la présence d'autres parasites est constatée durant la période de garde, **MiaouWawa AL a maison** ne

tient pas à devenir un vecteur de contamination et si un traitement est administré, les frais de l'achat du dit traitement seront facturés au client avec le solde de la prestation.

- Vaccins

- ◆ Pour les chiens, les vaccinations doivent être à jour sans aucune dérogation.
- ◆ Pour les chats : **MiaouWawa AL a maison** tolère qu'un chat qui n'a jamais accès à l'extérieur ne soit pas vacciné. Pour autant, la vaccination contre le Typhus et le Coryza est vivement conseillée pour tous les chats, puisque ce sont des virus que le client peut ramener chez lui à tout moment, sans être forcément en contact avec d'autres chats.

Vacciné ou non, **MiaouWawa AL a maison** ne saurait être tenu responsable dans le cas où l'animal tombe malade.

- Assurance

Le client se doit d'avoir souscrit une assurance civile couvrant les dommages causés à un tiers par son animal. Principalement s'il s'agit d'un chien.

Cette garantie est généralement incluse dans la couverture « multirisques habitation », sous réserve d'avoir été signalée à l'assureur.

Dans la prestation de Pet-sitting effectuée par **MiaouWawa AL a maison**, il n'y aura pas de transfert légal de garde : Le client reste responsable de tous les dommages causés par l'animal durant la prestation.

Pour autant, **MiaouWawa AL a maison** a souscrit une Assurance « Responsabilité Civile Professionnelle » qui couvre ses éventuels dommages à autrui, causés dans le cadre de son activité professionnelle. Cette assurance ne couvre pas les dégâts éventuels induits par les animaux gardés.

Contrat Assurance responsabilité civile professionnelle avec AXA Pro : 10927868904

3.1- PRESTATION DE PET-SITTING

A-3.1-1- Pendant la prestation

Réalisation de la prestation (type de visite, nombre et fréquence) selon le contrat établi lors de la pré-visite

- Respect de la vie privée

Même si **MiaouWawa AL a maison** intervient au domicile des clients, l'entreprise s'engage à ne divulguer aucun élément affairant à leur vie privée.

- Information du client :

MiaouWawa AL a maison envoie un SMS d'information au client après chaque visite à son domicile pour donner les nouvelles du moment.

En cas d'incident, ou de problème de santé, **MiaouWawa AL a maison** enverra un SMS de demande d'appel de la part du client avec le degré d'urgence adapté :

En fonction de la situation, **MiaouWawa AL a maison** conviendra avec le client de la démarche à suivre pour les suites à donner.

- Fugue :

En cas de fuite entre les visites, **MiaouWawa AL a maison** ne saurait être tenue pour responsable si l'animal a un accès vers l'extérieur (Cour, Jardin, Balcon, etc...)

- Surveillance de la maison :

MiaouWawa AL a maison ne se substitue en aucun cas à un service de sécurité en votre absence. **Ce service n'est pas l'objet de l'activité.** Pour autant, si un incident est constaté sur le domicile au cours d'une visite, l'information sera évidemment transmise au client.

- Prestation en complément de la garde par l'entourage du client :

Si une personne de l'entourage du client intervient auprès d'un animal en complément de la garde effectuée par **MiaouWawa AL a maison**, celle-ci décline toute responsabilité quant aux traitements et soins prodigués à l'animal en dehors des visites fixées par le contrat ; ainsi que l'état du domicile en dehors de ces visites. Aucune responsabilité ne pourra être retenue en cas de fuite de l'animal en dehors de la présence de **MiaouWawa AL a maison**.

A-3.1-2- Santé de l'animal

MiaouWawa AL a maison administre tout traitement habituel médicamenteux, selon le degré d'acceptation de l'animal.

- **En cas de nouveau problème de santé en cours de prestation :**

- o **MiaouWawa AL a maison** contacte le client pour convenir des suites à donner.
 - o Si le vétérinaire traitant n'est pas joignable, le client autorise **MiaouWawa AL a maison** à contacter son vétérinaire référent.
Si aucun des vétérinaires connus n'est joignable, **MiaouWawa AL a maison** pourra faire appel à ADOMVET (urgences vétérinaires).
 - o En cas d'urgence vitale pour l'animal, cumulé à l'impossibilité de joindre le client, celui-ci autorise **MiaouWawa AL a maison** à agir au plus vite pour la protection de l'animal, sans son accord préalable.
 - o Quel que soit le degré d'urgence, et quel que soit le vétérinaire consulté, les frais de vétérinaire demeurent à la charge du client. Ils seront facturés directement par le vétérinaire en question, ou en dernier recours, ils seront portés par **MiaouWawa AL a maison** sur la facture finale.
- **MiaouWawa AL a maison** décline toute responsabilité en cas de décès naturel de l'animal.

A-3.1-3- Photographies et vidéos

Durant la prestation choisie par le client, pendant la visite, **MiaouWawa AL a maison** peut vous envoyer des clichés de votre animal.

Le client peut refuser toute diffusion publique des photographies de son animal en le mentionnant sur le contrat.

S'il accepte, **MiaouWawa AL a maison** sera autorisé à reproduire les images et à les diffuser à des fins promotionnelles sur son site internet, et sur d'autres supports.

Seules les photos ou vidéos représentant les animaux pourront être utilisées librement par **MiaouWawa AL a maison** qui s'engage à ce que les prises de vue de l'animal laissent peu de visibilité sur l'intérieur du domicile du client ou à flouter l'arrière plan si nécessaire..

Et aucune mention pouvant porter atteinte à la vie privée du client ne pourra accompagner l'image publiée.

Les photographies et les vidéos seront l'entière propriété de **MiaouWawa AL a maison**.

3.2- ENGAGEMENT CLIENTS PENDANT LE TEMPS DE LA PRESTATION :

- Le client veille à ce que le carnet de santé soit facilement accessible pendant la prestation.

A-3.2-1- Présence de l'animal

Le client s'engage à confirmer la présence de l'animal à son domicile lors de son départ. Il s'assure de mettre à disposition le matériel de promenade (longe, laisse, collier, harnais, etc..) et la caisse de transport.

A-3.2-2- Approvisionnement

Le client s'engage à **assurer l'approvisionnement pendant toute la durée de la prestation** des produits nécessaires à l'animal : la nourriture (sachets et croquettes), litières, matériel de promenade/transport, produits et accessoires de toilettage, soins d'hygiène, traitement médicamenteux.

Les frais de ces produits restent à la charge du client.

Si un réapprovisionnement intermédiaire est nécessaire, **MiaouWawa AL a maison** ajoutera les sommes engagées au solde restant dû à l'issue de la prestation : montant de la note du magasin qui sera jointe à la facture + les frais de déplacement s'il y a lieu.

A-3.2-3- Nettoyage

Selon les termes du contrat, **MiaouWawa AL a maison** nettoie les éventuels incidents (déjections, vomissements, débordements de litière) survenus entre 2 visites.

Le client assure la mise à disposition des produits et matériel d'entretien (Sacs poubelle, désinfectant, pelle-balayette, aspirateur, éponge, etc).

A-3.2-4- Réponse au contact d'urgence

Comme signalé ci-dessus, en cas d'incident, **MiaouWawa AL a maison** demandera au client un contact en retour.

Le degré d'urgence sera mentionné sur le SMS de contact.

Le client s'engage à répondre dans les délais demandés par le degré d'urgence pour transmettre ses consignes sur les démarches à tenir.

En l'absence de contact, **MiaouWawa AL a maison** lancera les démarches qu'il estime adaptées, sans l'accord du client, et facturera tous les frais engagés sur le solde de la facture à payer.

En cas d'intervention d'un vétérinaire, celui-ci pourra éventuellement facturer les frais directement au client.

4- FIN DE PRESTATION

A-4-1- Acquittement de la facture

MiaouWawa AL a maison émet une facture de solde le dernier jour de la prestation.

Dans le cas où **MiaouWawa AL a maison** a dû engager des frais intermédiaires non prévus initialement, ils apparaîtront sur cette facture, dont le montant final différera du montant initial signalé sur le contrat.

Peuvent apparaître :

- les frais de traitement antiparasitaires ,
- les frais d'approvisionnement ,
- les frais de vétérinaire

Les modalités de paiement sont précisées un peu plus loin.

A-4-2- Remise de clés

La restitution des clés se fait uniquement en main propre au retour du client. Pour se faire, un rendez-vous est fixé après la prestation qui permet le paiement de solde et la restitution des clés. Comme la pré-visite, la remise de clé est incluse dans le forfait «échanges avec le client», (avant et après la prestation). Ces 2 visites nécessitant un déplacement et un temps de présence se doivent d'être facturées.

II- PRESTATIONS, LIEUX ET TARIFICATION

1- HORAIRES ET DISPONIBILITÉ MIAOUWAWA AL A MAISON.

- Du lundi au dimanche, sans différenciation de Week-end ou de jour férié.
- Les rendez vous de pré-visite ont lieu à une date et horaire fixés par le client avec **MiaouWawa AL a maison** lors de la prise de contact.
- Les visites pendant la prestation n'ont pas d'horaires fixes : la Pet-sitter organise ses tournées chaque jour en fonction des lieux et du nombre.
- **MiaouWawa AL a maison** se réserve le droit de fixer des jours d'indisponibilité durant l'année pour cette activité

2- PRESTATIONS ET TARIFICATION APPLICABLES

Chat :

- ☐ visite 30 min : 16 euros ☐ visite 45 min : 20 euros
- ☐ Forfait 3 visites consécutives 30 min : 46 euros ☐ Forfait 3 visites consécutives 45 min : 58 euros
- ☐ Forfait 7 visites consécutives 30 min) : 105 euros ☐ Forfait 7 visites consécutives 45 min : 133 euros
- Pour les chats, 5 € supplémentaires seront facturés s'il y a plus de 2 animaux à garder.
- ☐ Majoration de 5 euros par visite pour déplacement hors de la zone Confluence- Perrache

Chien :

- ☐ Promenade 30 min : 16 euros ☐ Promenade 60 min : 25 euros
- ☐ Forfait promenade 30 min 5 jours/semaine : 77 euros / 60 min 5 jours/semaine : 122 euros
- ☐ Forfait 10 promenades 30 min : 150 euros / 10 promenades 60 min : 240 euros

- ☐ Forfait « échange avec le client » 10 euros

- Les formules sont cumulables. Leur nombre et leur fréquence sont choisis par le client, pour aboutir à la prestation sur mesure qui lui convient. Un devis personnalisé peut être réalisé.
- Les tarifs tiennent compte de la zone de prestations et des coûts de transport possibles.
- **MiaouWawa AL a maison** est une micro entreprise non assujettie à la TVA. Les prix sont donc affichés HT.
- Pas de frais de dossier ni de frais d'inscription supplémentaires.
- Pas de différenciation de tarif pour les week-end ou en fonction des saisons.
- **MiaouWawa AL a maison** se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Le tarif applicable au client sera celui en vigueur le jour de la réservation.

3- DÉLAIS DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L121-20 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation »

A noter que ce droit ne pourra plus être exercé si la prestation commence, avec l'accord du client, avant la fin du délai et que le contrat est signé moins de 14 jours avant le début de la prestation.

Passé ce délai de rétraction et sauf cas de force majeure, sur présentation d'un justificatif valable, aucun remboursement de l'acompte ne sera possible.

4- MODIFICATION/ ANNULATION DE RÉSERVATION – RETOUR ANTICIPÉ

B-4-1- Modification à l'initiative du client

Passé le délai de rétractation, sauf cas de force majeure, sur présentation d'un justificatif valable, l'acompte de 50% versé lors de la pré-visite ne sera pas remboursé quelque soit le motif de modification dans le contrat.

En cas de raccourcissement ou de prolongation de la prestation, le montant du solde sera recalculé (en + ou en -) en fonction des visites choisies, leur fréquence et leur nombre, à compter du jour où l'information est transmise à **MiaouWawa AL a maison**.

En cas de retour anticipé du client, sans prévenir, les déplacements effectués seront facturés comme une visite en l'absence des clients. Le restant de la prestation sera recalculé en fonction du raccourcissement induit.

B-4-2- Modification à l'initiative de **MiaouWawa AL a maison**

MiaouWawa AL a maison ne manquera pas de prévenir le client en cas d'impossibilité d'effectuer la prestation (*maladie, accident, cas de force majeure*).

En cas de raccourcissement de la prestation à l'initiative de **MiaouWawa AL a maison**, le remboursement des visites non encore réalisées sera effectué.

Pour les mêmes raisons, si c'est l'ensemble de la prestation qui doit être annulée, l'intégralité de l'acompte sera remboursée au client.

Dans ce contexte, aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être formulée à l'encontre de l'entreprise.

III- CONDITIONS DE RÈGLEMENT

1- ÉCHÉANCES DE PAIEMENT :

- Acompte :

Le paiement de l'acompte de 50% du montant total, sera effectué par le client, avant le début de la prestation, lors de la pré-visite à la signature du contrat.

Tout acompte non perçu avant le début de la prestation sera considéré comme une annulation de la prestation.

- Solde :

La facture de solde sera donnée au client juste après la dernière visite de la prestation.

Comme précisé auparavant, les frais non prévus, mais engagés par **MiaouWawa AL a maison** en cours de prestation apparaîtront sur cette facture de solde.

Le règlement du solde devra être perçu par **MiaouWawa AL a maison** avant ou lors de la remise des clés.

2- MODES DE RÈGLEMENT :

4 moyens de règlement sont proposés par **MiaouWawa AL a maison** :

- **En Espèce** il conviendra de prévoir l'appoint en fonction des sommes demandées.

a- le règlement de l'acompte : le paiement se fera en direct lors de la pré-visite, à la signature du contrat.

b- le règlement du solde : le paiement se fera en direct lors du rendez-vous de remise de clés.

- **En Carte Bleue (CB, Visa et MasterCard)** via l'application Lyfpro pour procéder au paiement

a- le règlement de l'acompte : le paiement se fera en direct lors de la pré-visite, à la signature du contrat.

b- le règlement du solde : le paiement se fera en direct lors du rendez-vous de remise de clés.

- **Par Chèque** Si le client souhaite payer par chèque :

a- le règlement de l'acompte : le paiement se fera en direct pendant la pré-visite et signature du contrat. Le chèque sera encaissé avant le début de la prestation. Dans le cas contraire, la prestation sera considérée comme annulée par le client.

b- le règlement du solde : le paiement se fera en amont de la remise de clés. Le rendez vous sera pris uniquement après réception du paiement.

- **Par virement bancaire**

Si le client souhaite payer par virement bancaire : **MiaouWawa AL a maison** lui remettra un RIB/IBAN par mail ou papier pour effectuer sa démarche. Il devra effectuer la manipulation nécessaire auprès de sa banque pour prise en compte du virement du montant de la somme due (donc prendre en compte les délais).

a- le règlement de l'acompte : le paiement se fera en différé après la pré-visite et signature du contrat. La somme devra être versée avant le début de la prestation. Dans le cas contraire, la prestation sera considérée comme annulée par le client.

b- le règlement du solde : le paiement se fera en amont du retour de clés à l'issue de la prestation. Le rendez vous sera pris uniquement après réception du paiement.

IV- RGPD : PROTECTION DES DONNÉES CLIENTS

1- COLLECTE DES DONNÉES PERSONNELLES CLIENTS

MiaouWawa AL a maison effectue seul la collecte et le traitement des données personnelles de ses clients. Pour la gestion de sa clientèle, l'entreprise collecte via la "Fiche Client":

- les coordonnées des clients : Nom, Prénom, Adresse postale (avec code d'accès si c'est le cas), téléphones et adresse mail, contact Facebook.

- les coordonnées d'un contact de secours durant l'absence du client.
- Les informations sur les animaux : Nom, âge, race, puce, type d'alimentation, type de litière, traitement médicamenteux éventuel.
- Les coordonnées du vétérinaire habituel des animaux.

Dans le cadre de cette gestion, **MiaouWawa AL a maison** s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles.

MiaouWawa AL a maison fera en sorte qu'aucun tiers non autorisé n'y ait accès.

2- DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES PERSONNELLES CLIENTS

Dans le cadre des obligations légales, comptables et fiscales, les données (une preuve de la transaction comprenant le devis et la facture) seront conservées pour une durée de 10 ans après la date de la première prestation dans des conditions raisonnables de sécurité.

A l'issue de cette période, les données personnelles seront supprimées.

3- EXERCICE DES DROITS

Le client dispose des droits suivants concernant ses données :

- accéder à ses données personnelles collectées par **MiaouWawa AL a maison** (Fiche client)
- demander la rectification ou l'effacement de celles-ci,
- s'opposer au traitement des données personnelles,

Ces droits peuvent s'exercer à tout moment et sans frais en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : contact@miaouwawaalamaison.fr

La demande devra comporter : nom, prénom, adresse ainsi que la copie d'une pièce d'identité (permis de conduire, passeport, carte d'identité) pour que le client puisse être clairement identifié.

Le client devra également y préciser l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse.

V- MEDiateur DE LA CONSOMMATION

En cas de litiges entre le client et **MiaouWawa AL a maison** et dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Nom du médiateur : MEDIAVET

Adresse du site internet du médiateur : <https://mediavet.net>

Convention n° MEDIAVET-D-23-3242

En signant le contrat, le client reconnaît avoir lu et accepté ces conditions générales de services et s'engage à les respecter.

MiaouWawa AL a maison

Anne Laure LE BLANC
(entrepreneur Individuel)

SIRET : 91174224500010
RCPRO : AXA n° 10927868904
ACACED 2021/2f02-c351

label France Petsitters : 03202369-DB345677