**Conditions générales de Biancanin Pet Sitting**

1. **Présentation de l’entreprise**

Biancanin Pet Sitting est une microentreprise gérée par Madame Susie Ulrich proposant des prestations de services à domicile pour les animaux de compagnie (chiens, chats, et nouveaux animaux de compagnie). Biancanin Pet Sitting réalise des visites au domicile des propriétaires ou des balades pour les chiens. Des services complémentaires peuvent être offerts tels que l’arrosage des plantes (si la quantité est trop élevée, tarif supplémentaire), la relève du courrier ou encore l’ouverture/fermeture des volets.

Mme Ulrich Susie possède les agréments nécessaires pour exercer un métier auprès des animaux de compagnie :

ACACED (obtenu en 2023)

Assurance responsabilité civile professionnelle

Immatriculation à la Chambre des métiers et de l’artisanat :

Statut juridique :

1. **Réservations**

Les réservations se font par email et par téléphone (email à privilégier). Un devis gratuit et sans engagement vous sera envoyé avec ces conditions générales.

La réservation doit être faite au moins une semaine avant le début de la prestation, bien que les demandes urgentes soient étudiées.

En cas de modification des dates de la réservation, veuillez en informer la Pet Sitter rapidement.

Lorsque vous avez pris connaissance du devis et des conditions générales, une fiche renseignement sur votre animal vous sera envoyé et sera à retourner avant la pré-visite.

1. **Annulation d’une réservation**

Le client dispose d’un délai légal de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation. Toute annulation doit être formulée par écrit, mail ou courrier postal. Si vous ne m’informez pas de l’annulation, aucun remboursement ne sera possible après le début du contrat. Si la pré-visite à eu lieu dans les 14 jours, les frais de déplacement de 10euros vous seront facturés mais l’acompte vous sera remboursé.

Au-delà du délai de rétractation, l’acompte de 50% ne sera pas remboursé.

Pour toute annulation ou modification faite 48h avant le début de la prestation, ou pendant la prestation, la somme totale doit être payée.

En cas d’annulation de la part du Pet Sitter, le client sera remboursé en totalité.

1. **Pré-visite**

Une pré-visite est obligatoire pour les nouveaux clients. Elle s’effectue au domicile du client avant son départ afin de :

* Faire connaissance avec le propriétaire et répondre à ses questions
* Rencontrer l’animal
* Comprendre ses habitudes et ses besoins
* Collecter toutes les informations nécessaires pour assurer le bon déroulement de la prestation.
* Signer le contrat et les conditions générales
* Régler l’acompte de 50%
* Remettre le double des clés du domicile du client

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

* Elle ne juge ne pas être en mesure d’assurer une prestation dans de bonnes conditions (chien asocial, agressif/craintif qui ne se laisse pas approcher…)
* L’animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes
* L’animal est atteint d’une maladie contagieuse
* Comportement violent ou brutal du propriétaire envers son animal.

Dans ce cas, si l’acompte a été payé, il sera intégralement remboursé au client.

Pour les clients ayant déjà fait appel à Biancanin Pet Sitting et qui sollicitent de nouveaux services pour dans les mêmes conditions pour le même animal et au même domicile, cette pré-visite n’est pas obligatoire.

1. **Les visites :**

Lors des visites, la Pet Sitter s’engage à respecter les principes suivants pour tous les contrats, en fonction des besoins de l’animal et des demandes du client.

* Remplissage des gamelles en eau et en nourriture
* Nettoyer les incidents éventuels au domicile
* Entretenir la litière ou les cages (pour les NACS)
* Brossage, hygiène des yeux et oreilles sur demande
* Passer du temps à câliner l’animal, le faire jouer
* Administration de médicament si besoin (sur ordonnance uniquement)
* Sortie pour les chiens à chaque visite (avec jeux…)
* Envoie des photos et vidéos (fréquence à définir par le client)

Biancanin Pet Sitting propose des services complémentaires gratuits, à définir lors de la pré-visite :

* Relève du courrier
* Arrosage des plantes (si peu nombreuses, sinon frais supplémentaires)
* Ouverture/fermeture des volets
1. **Promenades**

Les promenades sont effectuées en laisse ou en longe. Des poches plastiques pour les déjections sont fournies par le propriétaire. Les promenades courtes s’effectuent près du domicile du propriétaire.

La durée de la promenade varie en fonction des capacités physiques de l’animal, de la prestation demandée, entre 15 minutes et 1h.

Il est possible d’effectuer un court trajet pour atteindre un endroit de balade idéal (+frais kilométriques.

Veuillez noter que Biancanin Pet Sitting se réserve le droit de mettre fin à une prestation si :

* L’animal présente un comportement agressif mettant en danger la Pet Sitter ou d’autres personnes
* Si le client ne fournit pas les moyens nécessaires pour garantir la bonne qualité de la prestation
* Si le client fourni des informations incorrectes ou incomplètes sur l’animal.

Dans de tels cas, aucun remboursement ne pourra être effectué et aucun dommages et intérêt ne pourra être réclamé par le client. Le client devra récupérer l’animal le jour même ou autoriser la Pet Sitter à le placer en pension ou dans une association, à ses frais.

1. **Tarifs**

Les tarifs et prestations sont consultables sur le site internet Biancanin.com. Pour toute demande spécifique ou personnalisée, un devis vous sera envoyé gratuitement et sans engagement.

Lors de la pré-visite et après la signature du contrat, un acompte de 50% du montant de l’estimation vous sera à régler sur place. Le solde sera dû à la fin de la prestation. Nous vous remettrons une facture détaillée avec éventuellement des frais imprévus (manque de nourriture/litière, urgence…) ainsi que les clés de votre domicile.

Le règlement de l’ensemble des prestations peut être fait en espèce, chèque ou virement bancaire.

Si les animaux manquent de nourriture ou de litière pour terminer la garde, la Pet Sitter achètera la quantité suffisante pour assurer le bon déroulement des visites. Le client s’engage à rembourser (sur présentation des justificatifs de paiement).

En cas de blessure ou de maladie pendant la garde, le client sera aussitôt prévenu. S’il n’est pas joignable, celui-ci autorise la Pet Sitter à emmener l’animal chez le vétérinaire. Les frais vétérinaires (médicaments…) seront à la charge du client et devra rembourser la Pet Sitter à son retour. Les frais kilométriques pour le vétérinaire s’élèvent à 50cts du km.

Délai de rétractation :

Conformément à l’article L121-20 du code de la consommation, le client dispose d’un délai légal de jours francs pour exercer son droit de rétractation Lorsque le délai 14jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu’au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation ne peut cependant plus être exercé si la prestation a débuté.

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

1. **Assurances et Responsabilités**

Biancanin Pet Sitting déclare avoir souscrit une assurance civile et professionnelle couvrant tout dommages que l’animal aurait pu causer pendant la prestation. Le client doit également posséder une assurance responsabilité civile et habitation pour son domicile.

Biancanin Pet Sitting ne peut pas être responsable des dommages que l’animal aurait pu faire lorsqu’il est seul à son domicile.

Biancanin Pet Sitting décline toute responsabilité en cas de fugue de l’animal s’il a accès extérieur ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie…)

L’administration de médicaments se fait uniquement sur ordonnance vétérinaire. En cas de traitement médical, la Pet Sitter se tiendra aux directives de l’ordonnance. Il ne sera pas responsable des problèmes de santé résultant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l’aggravation de l’état de santé de l’animal.

Biancanin Pet Sitting s’engage à maintenant la plus stricte 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 préstation ne seront utilisés. Tout problème ou anomalie constaté au domicile du client sera signalé.

**Le client s’engage à mettre à disposition du client :**

* Le carnet de santé de l’animal et à signaler tout problème de santé.
* La carte d’identification de l’animal.
* La cage de transport pour chat et petit animal en cas d’urgence.
* Le matériel nécessaire pour l’entretien de la litière et des cages.
* Pour les chiens : laisses, longe collier, harnais, sacs à déjection.
* Quantité de nourriture nécessaire pour la durée de la prestation
* Les coordonnées du vétérinaire ainsi que les coordonnées d’une personne à contacter en cas d’indisponibilité du client.
* L’ordonnance et les médicaments si besoin
* Le client doit s’assurer que l’animal est présent au moment du départ du client.

Le client s’engage à procéder au remboursement des frais dès son retour. Le client s’engage à signaler à la Pet Sitter tout problème de santé et assure que l’animal est vermifugé et traité contre les parasites (puces, tiques). Dans le cas contraire la Pet Sitter ne peut être tenu responsable en cas d’infection parasitaire.

Propriété intellectuelle :

Biancanin Pet Sitting demandera au client l’autorisation pour prendre des photos des animaux gardés pour diffuser sur son site internet et sur les réseaux sociaux, comme référence pour sa promotion commerciale pour son activité.

En cas de refus du client, aucune photo ne sera diffusée. En cas d’autorisation, la Pet Sitter ne peut être tenue responsable en cas d’utilisation frauduleuse de la photographie de l’animal par un tiers.

1. **Fin de prestation et restitution des clés :**

A la fin des prestations, les clés du domicile seront restituées lors d’un rendez vous fixés mutuellement. Le règlement du solde de la prestation s’effectue à ce moment-là.

Si le client le souhaite, les clés peuvent être restituées dans la boite aux lettres, mais cette option est à « ses risques et périls ». Dans ce cas, le solde de la prestation doit être réglé par virement bancaire avant la fin de la prestation.