Conditions Générales de Vente

Présentation de l'entreprise

PAPATTES EN L'AIR (PPELA) est une Entreprise Individuelle (EI) intervenant en qualité de prestataire de services au domicile des particuliers, afin d'assurer les visites à domicile, les promenades et prendre soin des animaux domestiques : chats, chiens et les Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC).

PPELA vous propose des visites régulières du lundi au dimanche durant vos absences tout au long de l'année.

PAPATTES EN L'AIR est l'appellation commerciale sous le nom duquel Mme Laurène DELAIRE propose ses services à toute personne morale ou physique. L'entreprise est régie par le statut de la micro entreprise, son numéro de Siret est le 915 146 559 00017.

Le siège social est situé au 13B, Rue Robert Doisneau – 49070 BEAUCOUZE
E-mail : papattesenlair@gmail.com – Tél : 06 02 46 99 18.

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

- L'ACACED (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques).
- Une déclaration d'activité à la DDPP 49 (Direction Départementale de la Protection des Populations du Maine-et-Loire) et dans la BNO (Base Nationale des Opérateurs chiens, chats et furets).
- Une assurance Responsabilité Civile Professionnelle et un médiateur de la consommation.

Pour des raisons d'assurance et de réglementation **Mme Laurène DELAIRE ne prend pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie (chiens d'attaques et chiens dangereux).**

Collaboratrice

Mme Valérie DELETANG collaboratrice, se joint au nom de l'enseigne PAPATTES EN L'AIR et à Mme Laurène DELAIRE afin de vous apporter une complémentarité et une plus grande flexibilité dans le cadre de ses prestations.

S'il devait advenir que Mme Laurène DELAIRE ne soit pas en mesure d'assurer les prestations liées à ses contrats en cours, ceux-ci pourront le cas échant être assurés par Mme Valérie DELETANG qui assurera la prestation prévue par les contrats pouvant courir à cette période donnée.

Cette clause s'appliquera inversement en cas d'indisponibilité de Mme Laurène DELAIRE, de la même façon qu'expliquée ci-dessus. Conformément à la réglementation, Mme Valérie DELETANG dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques :

- L'ACACED (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques).
- Une déclaration d'activité à la DDPP 49 (Direction Départementale de la Protection des Populations du Maine-et-Loire) et dans la BNO (Base Nationale des Opérateurs chiens, chats et furets).

- Une assurance Responsabilité Civile Professionnelle et un médiateur de la consommation.

Pour des raisons d'assurance et de réglementation, **Mme Valérie DELETANG ne prend pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie (chiens d'attaques et chiens dangereux).**

Réservation

La réservation se fait par e-mail, formulaire de contact ou par téléphone (prévoir un délai minimum de **3 semaines d'octobre à avril et de 1 mois de mai à septembre entre votre demande et le début des visites).**

Un devis gratuit et sans engagement vous sera envoyé ainsi que ces Conditions Générales. **Ce devis est valable 30 jours.**

Lorsque vous aurez pris connaissance du devis et des Conditions Générales, nous pourrons convenir d'un rendez-vous pour effectuer la pré-visite.

Pour la bonne tenue de notre planning d'intervention, PPELA n'accepte pas d'options. Seule la signature du devis vous garantit les dates de visites.

En cas de modification de la réservation, merci d'en informer PPELA **48 heures avant le début de la garde.**

Annulation d'une réservation

En cas d'annulation par le client, si celle-ci intervient **moins de 5 jours avant le début de la prestation**, une compensation égale à 50% du montant total de la prestation sera exigée, sauf cas exceptionnel (hospitalisation, décès de l'animal…), un justificatif pourra être demandé.

En cas d'annulation de la part de PPELA (évènement familial, maladie, catastrophe naturelle…), le client sera remboursé en intégralité.

Pré-Visite

La pré-visite est obligatoire pour tout nouvel animal à garder ou nouvel habitat. Par la suite, en cas de nouvelle prestation dans les mêmes conditions, toutes les formalités pourront être établies par courriel, la pré-visite devenant facultative. Toutefois, si une nouvelle pré-visite est demandée, **un supplément de 10 € vous sera facturé.**

Cette pré-visite a pour but de :

- Rencontrer le client et l'animal.
- Voir les lieux, le domicile.
- Prendre connaissance des habitudes et des besoins de l'animal.
- Définir les consignes pour la promenade.
- Récapituler le devis et le signer le cas échéant, afin de garantir la réservation.
- Remplir la fiche de renseignements de l'animal.
- Récupérer uniquement les clefs nécessaires au bon déroulement de la visite **(tout autre déplacement pour la remise des clefs sera facturé 5 euros).**

Suite à la pré visite, PPELA se réserve le droit de refuser la garde si :

- Les conditions de prestation sont mauvaises : animal agressif, ne se laissant pas approcher.
- L'animal n'est pas à jour du déparasitage interne (vermifuge) et externe (anti-parasitaires).
- L'animal ne possède pas de carnet de santé.
- L'animal est non identifié (pour chien, chat et furet).
- L'animal est atteint d'une maladie grave et/ou contagieuse.

Visite à domicile

PPELA s'engage à respecter les principes suivants :

- S'assurer de la bonne santé de votre animal.
- Laver les gamelles, nettoyer les cages.
- Distribuer eau fraîche et nourriture.
- Administrer des médicaments (sur ordonnance uniquement, pas d'injection).
- Entretenir les litières et/ou cages.
- Faire des câlins et jouer avec l'animal, s'il le souhaite.
- Effectuer un brossage si demandé par le client.
- Nettoyer les éventuels incidents causés par votre animal.
- Arroser les plantes, ouvrir les volets, si demandé par le client.

A chaque visite effectuée, un message sera envoyé par SMS ou messagerie instantanée accompagné de photos/vidéos, si demandées par le client.

Promenade canine

PPELA s'engage à respecter les principes suivants :

- Appliquer les consignes du client.
- Effectuer la balade en laisse ou en longe (fournie par le client).
- Ramasser les déjections canines à l'aide de sacs (fournis par le client).

Tarifs et modalités de paiement

Consulter les tarifs en vigueur sur le site de PPELA.

Une majoration de 2 € sera appliquée les dimanches, 4 € pour les jours fériés et 5 € pour le dimanche de Pâques. Une majoration de 100 % sera appliquée le 25 décembre.

PPELA se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que le prix affiché sur le devis sera celui appliqué au client.

Du fait du statut de micro-entreprise et conformément à l'article 293B du code général des impôts, la TVA est non applicable.

Si lors de la prestation il manque de la litière, de la nourriture, des sacs à déjections canines ou tout autre matériel (sacs poubelle, pelle, laisse, etc...), PPELA achètera la quantité nécessaire pour pouvoir terminer ses visites/promenades dans de bonnes conditions.

Le client devra à son retour rembourser tous ces frais supplémentaires à PPELA, y compris les indemnités kilométriques à hauteur de **0.60 € par kilomètre parcouru sur une base de calcul : domicile vers le commerce Aller/Retour (A/R).**

A la fin de la prestation, une facture détaillée sera transmise au client, ainsi que les clés de son domicile si la remise en main propre est demandée **(un supplément de 5 € sera appliqué).**

Le montant restant dû (avec les éventuels suppléments), devra être réglé par chèque ou par virement, dans **un délai maximum de 7 jours à compter de la date de fin de prestation**.

Pour des raisons de praticité, **le règlement par chèque** pourra être récupéré le jour de la pré-visite et encaissé à la fin de prestation.

Lors de réservations multiples, le solde sera réglé à la fin de chaque période.

Toute prestation commencée **est due à 100 % et non remboursable.**

Modes de paiement acceptés :

- Chèque
- Virement

Problèmes de santé de l'animal lors de la prestation

PPELA ne peut en aucun cas se substituer à un vétérinaire et émettre un diagnostic médical. Toutefois, en cas d'urgence manifeste, le client sera immédiatement prévenu. S'il n'est pas joignable, **le propriétaire autorise PPELA et le vétérinaire à prendre toutes les décisions nécessaires pour mettre en place les soins d'urgence.**

Le propriétaire remboursera à PPELA tous les frais vétérinaires avancés dans un délai maximum de 7 jours à compter du rendez-vous vétérinaire, sur présentation des justificatifs.

Une somme forfaitaire de 10 euros sera demandée pour le déplacement chez le vétérinaire. Forfait valable pour un vétérinaire se trouvant dans un rayon de **5 kms A/R** du domicile du client. **Au-delà, il sera appliqué l'indemnité kilométrique de 0.60 € par kilomètre supplémentaire parcouru A/R.**

En cas d'hospitalisation de l'animal pendant la garde, la visite ne sera facturée **qu'à hauteur de 30% de son montant initial**. A cela s'ajoutera la somme forfaitaire et/ou l'indemnité kilométrique.

Assurance et responsabilité

PPELA déclare avoir souscrit à une assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant tous dommages corporels, matériels ou immatériels involontaires causés durant la prestation ainsi qu'à un médiateur de la consommation en cas de litiges.

PPELA ne peut être tenue responsable des dommages de toutes natures survenus à l'animal ou des dommages causés par ce dernier lorsqu'il est seul au domicile du client.

Pour le bon déroulement des visites, **PPELA n'intervient pas en présence d'une tierce personne, sauf cas exceptionnel.** C'est la raison pour laquelle, dans le cas de visites partagées (par un professionnel ou un proche du client), PPELA demande à en être informée et ne pourra être tenue responsable des dommages de toutes natures survenus en dehors de ses jours de visites.

L'administration de médicaments se fait uniquement sur ordonnance prescrite par un vétérinaire. **Cette ordonnance devra être obligatoirement présentée lors de la pré-visite ou dans un délai maximum de 48 heures avant la 1ère visite.**

PPELA n'est pas habilitée à effectuer des injections aux animaux, n'ayant pas la qualité de docteur vétérinaire. Les injections notamment d'insuline restent de la compétence exclusive du vétérinaire. PPELA ne peut être tenue responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement ou de l'aggravation de l'état de l'animal.

Pour les animaux ayant accès à l'extérieur (balcon, jardin, etc…), PPELA ne pourra être tenue responsable en cas de fuite, vol, blessure ou décès de l'animal et en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie).

PPELA se réserve le droit de refuser l'accès pour l'animal à un balcon/terrasse non sécurisé(e) et signalera toute anomalie constatée au domicile du client.

PPELA refusera toute prestation demandée concernant un (plusieurs) animal (aux) non sevré(s).

Obligations du client

Le client s'engage à signaler et/ou mettre à la disposition de PPELA :

- Carte d'identification (chiens, chats, furet).
- Carnet de santé et ordonnance + médicaments (si animal sous traitement).
- Tout problème de santé (maladie grave et/ou contagieuse) et certifie que l'animal est vermifugé et déparasité (traitement contre les tiques, puces).
- Coordonnées du vétérinaire + une personne à contacter en cas d'urgence.
- Caisse de transport pour chats et petits animaux domestiques (en cas d'urgence).
- Une quantité de nourriture suffisante pour toute la durée de la prestation.
- Matériel et fourniture nécessaires pour entretenir les bacs à litières/cages (sacs de litière, pelle, balayette, sacs poubelle).
- Pour les chiens : laisse + collier/harnais, sacs pour ramasser les déjections.
- Présence d'un système de vidéo-surveillance conformément à l'article 226-1 du code pénal.

Obligations de PAPATTES EN L'AIR

- Effectuer une pré-visite à votre domicile afin de faire connaissance avec vous et votre animal.
- Assurer de manière bienveillante et rassurante la garde votre animal selon vos attentes définies lors de la pré-visite.
- En cas de problème de toute nature survenu avec l'animal au cours de la prestation, nous vous avertirons au plus vite et présenterons l'animal auprès du vétérinaire le plus proche ou le vétérinaire référent figurant sur la fiche de renseignements.
- Respecter votre lieu de vie et vérifier sa mise en sécurité (fermeture des fenêtres, volets, portes…) avant chaque départ de votre domicile.