Informations Légales et CGV de Pets Relax

INFORMATIONS ENTREPRISE

Pets Relax est une entreprise régie par le statut d'Auto-Entreprise, détenue par Anne-France Fournier, elle est spécialisée dans les services animaliers. Créée en Juillet 2024, elle est immatriculée sous le numéro SIRET 930 574 496 00012 et le code APE 96.09Z, au Registre du Commerce et des Sociétés de Valenciennes depuis le 02/07/2024. Son siège social est situé au 44 rue des Mouettes 59770 Marly. L'entreprise dispose d'une assurance professionnelle à la MATMUT.

Pour toute information, vous pouvez contacter Anne-France Fournier Pets Relax par mail à l'adresse petsrelax.fournier@gmail.com ou par téléphone au 06.09.02.51.12

CERTIFICATIONS

Conformément à la réglementation (article L 214-6 du Code Rural), Anne-France Fournier dispose de toutes les qualifications et autorisations nécessaires à l'exercice des activités liées aux animaux de compagnie.

Attestation de Connaissances catégories chats, chiens délivrée le 21 Décembre 2023 par Animal University de Neuilly-Sur-Seine N°2023/a78c-6199

& NACS délivrée le 28 Mai 2024 par ZOO PRO de Toulon N° 2024/3213-0b14.

Attestation de formation aux premiers secours canins et félins délivrée le 19 Octobre 2024 par JSFormation

MÉDIATION À LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de litige non résolu entre le client et le petsitter, le client à la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution à l' amiable du litige.

Le petsitter a désigné le Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) comme entité de médiation.

Coordonnées du CM2C :

- Adresse : 14 rue Saint-Jean, 75017 Paris
- Téléphone : 01 89 47 00 14
- Site internet : https://www.cm2c.net

Avant de saisir le médiateur, le client doit impérativement avoir formulé une réclamation écrite à Anne-France Fournier - Pets Relax.

Description des services

1. Visites à Domicile

Pets Relax propose des visites à domicile pour chiens, chats, Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC), ainsi que des animaux de ferme. Tous les animaux doivent être identifiés, à jour dans leurs vaccinations, et, pour les espèces concernées, inscrits sur ICAD, avec leur carnet de santé et attestation d'identification disponibles. Toutes les races sont acceptées, à l'exception des **Chiens de**

Catégories 1 et 2. En cas de perte ou de détérioration des effets personnels des animaux (jouets, dodo, coussin), Pets Relax décline toute responsabilité.

2. **Activités Canines**

Pets Relax propose des activités canines variées pour le bien-être, la détente, et la sociabilisation des chiens de toutes races. Les promenades sont adaptées aux besoins de chaque chien, qu'il s'agisse de sorties individuelles, en duo pour les familles ayant plusieurs chiens, ou de balades en forêt (devis sur demande).

- **Conditions d'Accueil** : Les chiens doivent être identifiés, à jour dans leurs vaccinations, et inscrits sur ICAD. Un harnais ergonomique et une laisse ou longe sont requis pour des promenades sécurisées, conformément aux normes d'assurance.
- **Types de Promenades** :
  - **Individuelles** : Pour les chiens ayant besoin d'une attention exclusive.
  - **En duo** : Pour les familles avec plusieurs chiens, permettant une sortie commune.
  - **En forêt** : Balades en pleine nature, seul ou en duo. (devis sur demande)
- **Chiens de Catégories 1 et 2** : Ne sont pas acceptés.

Tarifs et Conditions de Paiement

Les tarifs en vigueur sont indiqués sur le site du petsitter. Le petsitter se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant dans la grille tarifaire le jour de la réservation sera le seul applicable au client.

La facture définitive établie en fin de période prend en compte les prestations qui n'auraient pas été initialement prévues mais dont la charge incombe contractuellement au client.

Nom du Service	Prix
Visite Express	à partir de 9 €
Visite à domicile (chats, chiens & NACS)	à partir de 12 €
Activité canine "Promenade **30 minutes"**	à partir de 15 €
Activité canine "Promenade **1 heure"**	à partir de 25 €

Conditions de paiement :

- Acompte : Un acompte est requis pour toute réservation.
- Solde : La solde doit être réglée avant le premier jour de la prestation.
- Modes de paiement acceptés : Espèces (prévoir l'appoint), chèque, virement bancaire.

Conditions de remboursement :

Les conditions de remboursement des acomptes et du solde sont détaillées lors de la réalisation du contrat.

Frais de déplacement :

- **A 5 KMS de MARLY (59770)** : Frais kilométriques gratuits.
- **A 10 KMS de Marly :** 2.5 € par aller-retour.
- **A 15 KMS de Marly :** 5€ par aller-retour.

Ces informations sont fournies à titre indicatif et peuvent être sujettes à modification. Pour les détails précis et actualisés, veuillez consulter directement l'entreprise Pets Relax.

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.

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

Remise et restitution des clés

Le mode de remise et de restitution des clés généralement admis est en main propre. La remise des clés a lieu pendant la pré-visite. Des frais de déplacement sont demandés pour tout déplacement supplémentaire.

Toute demande de remise de clés à un tiers, dans une boite aux lettres, ou laissées à l'intérieur du logement devra être formulée par écrit. Le petsitter ne serait dans ce cas pas tenu responsable des éventuelles conséquences provoquées par l'option choisie. Le trousseau ne doit comporter que les clés utiles à la prestation.

ANNULATION, ANTICIPATION OU POURSUITE DE LA PRESTATION

Délai de Réservation

La réservation de chaque prestation doit être effectuée au moins 72 heures à l'avance , sous réserve de disponibilité. Les demandes de dernière minute peuvent être acceptées selon les disponibilités, sans supplément .

- **Acompte :** Un acompte de 30 % à 50 % du montant total de la prestation sont demandées pour confirmer toute réservation. Ces acomptes garantissent la place pour la prestation et sont non remboursables en cas d'annulation par le client , sauf cas de force majeure, conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation .
- **Confirmation :** La réservation est considérée comme confirmée dès réception de l'acompte et signature du contrat par le client.

Droit de rétractation

Conformément à l'article **L221-18 du Code de la Consommation** , pour les contrats conclus à distance (par internet ou téléphone) ou hors établissement, le client dispose d'un droit de rétractation de **14 jours calendaires** . Pendant ce délai, le client peut annuler la prestation sans frais.
Exception : Si la prestation commence à la demande expresse du client avant la fin de ce délai, le droit de rétractation s'applique uniquement pour les jours non réalisés, et le montant dû sera ajusté en fonction des services déjà fournis.

Toute rétractation doit être formulée exclusivement par écrit : par mail ou par voie postale.

Devis et rétractation

Un devis émis sans engagement n'active pas le droit de rétractation. En cas de signature et de validation du devis en tant que contrat, les conditions de rétractation légales pour les contrats à distance ou hors établissement s'appliquent.

Annulation par le client moins de 24 heures avant la prestation

Pour toute annulation effectuée par le client moins de 24 heures avant la première prestation, **l'intégralité du montant du contrat est conservé par Pets Relax** et **aucun remboursement ne sera effectué** , sauf en cas de force majeure.

Retour anticipé

En cas de retour avant la date de la dernière visite prévue et si la prestation a déjà démarrée, le client devra en informer le petsitter le plus tôt possible. Dans ce cas, les prestations effectuées restent dues et celles non encore effectuées sont soumises aux conditions d'annulation précisées au paragraphe précédent.

Poursuite de la prestation

Si la prestation doit se poursuivre au-delà des dates initialement prévues, le client s'engage à prévenir le petsitter. Selon ses disponibilités le petsitter pourra accepter ou refuser la demande du client. En cas de poursuite de la prestation, celle-ci sera effectuée aux mêmes conditions que le contrat initial et fera l'objet d'une facturation des prestations effectuées en sus.

Photographies

Le petsitter peut réaliser des clichés/vidéos des animaux du client durant la prestation sauf si celui-ci le refuse, auquel cas le client devra le signaler sur le document « **Contrat de garde** ».

S'il accepte, le petsitter pourra alors reproduire les images réalisées à des fins promotionnelles sur le site Internet ainsi que sur tout autre support.

Seules les photos représentant des animaux pourront être utilisées librement par le petsitter. Aucune mention pouvant porter atteinte à la vie privée du client ne pourra accompagner l'image publiée.

Obligations du client

Si l'animal gardé se révèle agressif ou présente tout comportement anormal rendant la garde impossible, le petsitter pourra résilier l'accord qui le lie au client. Dans ce cas, le client devra récupérer le jour-même ses animaux à ses frais. Dans le cas contraire, les animaux seront placés dans une pension pour animaux, une association ou une autre famille d'accueil aux frais du client. Il est en outre rappelé aux clients que le petsitter n'accepte pas de chiens de catégorie I ou II.

Le client doit fournir en quantité suffisante :

- la nourriture en quantité suffisante
- L'ordonnance et les médicaments pour l'animal si besoin
- les accessoires et produits de toilettage et d'hygiène
- tout matériel nécessaire au bon fonctionnement de la garde (laisses, caisses de transport, brosses, litières, ...)
- tout équipement nécessaire pour garantir une température ambiante adéquate, idéalement entre 18 et 24 degrés, ainsi que tout dispositif permettant de maintenir l'animal dans des conditions confortables (chauffage, climatisation/ventilateur, bouillottes, objets rafraîchissants, etc.).

Le client autorise le petsitter à utiliser raisonnablement les appareils de chauffage ou de climatisation présents au domicile pour ajuster la température, si nécessaire.

En cas de besoin, le client donne tous pouvoir au petsitter pour faire les achats nécessaires au bon déroulement de la prestation. Les frais engendrés seront intégralement remboursés par le client (produits achetés + frais de déplacement).

Le client s'engage à informer le petsitter :

- de l'état de santé des animaux confiés
- de la présence ou de passages d'une personne tierce (femme de ménage, voisin, famille, ami, etc.) pendant la durée de la prestation
- de la présence éventuelle de caméras de surveillance

Le client devra également mettre à disposition du petsitter :

- le carnet de santé de l'animal

- une caisse ou un sac de transport
- un double de clés qui fonctionne ainsi que tout code d'accès nécessaire pour entrer dans l'habitation
- les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence
- les coordonnées du vétérinaire habituel de l'animal, le client autorisant cependant expressément le petsitter à conduire l'animal chez un autre vétérinaire si besoin est.

Obligations du Petsitter

Le petsitter s'engage à exécuter la prestation commandée avec le plus grand soin et en prodiguant ses meilleurs efforts pour garantir la bonne exécution de la mission qui lui aura été confiée. Le propriétaire de l'animal devra indiquer tout ce qui concerne son animal (soins médicaux, habitudes alimentaires, habitudes de vie, etc.)

Le petsitter s'engage, s'il rencontre des difficultés avec l'animal lors de la garde, à prévenir immédiatement le propriétaire.

En cas d'urgence vétérinaire, le petsitter est habilité à conduire l'animal malade :

- Auprès du vétérinaire recommandé par le propriétaire de l'animal (voir plus haut – si aucun vétérinaire n'a été préalablement conseillé, il pourra être choisi par le petsitter lui-même) ;
- Auprès du vétérinaire de garde si le vétérinaire habituel n'est pas disponible ;
- Auprès des services vétérinaires les plus proches du lieu de garde, en cas de danger grave encouru par l'animal et nécessitant une intervention médicale immédiate.

Le petsitter est donc habilité à engager les frais vétérinaires estimés nécessaires à la bonne santé et la sauvegarde de l'animal.

Le propriétaire de l'animal s'engage à rembourser intégralement les frais médicaux avancés par le petsitter (vétérinaire, pharmacie, déplacement).

Le propriétaire de l'animal déclare être joignable téléphoniquement durant la réalisation de la garde. Si le propriétaire de l'animal n'est pas joignable durant la réalisation de la garde, il confie toute décision concernant l'animal à la personne désignée sur la fiche d'informations de garde. Le petsitter devra obtenir un accord téléphonique du propriétaire de l'animal ou de la personne à contacter en cas d'urgence (désignée sur la fiche d'informations de l'animal) avant d'engager des frais médicaux (exception faite d'un danger grave encouru par l'animal, nécessitant une intervention médicale immédiate).

Santé de l'animal

Le client s'engage à donner toutes les informations concernant l'état de santé de l'animal au petsitter, qui se réserve le droit de refuser d'assurer la prestation. Le petsitter se réserve notamment le droit de refuser une prestation pour un animal dont le pronostic vital est incertain, qui demanderait des soins médicaux lourds ou qui serait atteint d'une maladie contagieuse.

Le petsitter peut accepter d'entretenir les animaux malades uniquement si la maladie a été diagnostiquée par un vétérinaire et qu'un traitement adéquat est mis à sa disposition.

La vaccination de l'animal est obligatoire afin de limiter tout risque de transmission de maladies. Le client s'engage à ce que l'animal soit correctement vermifugé et traité contre les parasites. Le petsitter ne pourra pas être tenu pour responsable si ces traitements n'ont pas été effectués.

Le petsitter ne saurait être tenu pour responsable si l'animal se blesse ou tombe malade pendant la prestation. Le client donne, dans ce cas, tout pouvoir au petsitter pour faire soigner son animal le plus rapidement possible en le conduisant chez un vétérinaire.

Confidentialité et protection des données personnelles

Pets Relax s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles de ses clients et à se conformer au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** ainsi qu'aux articles du **Code de la Consommation** .

Données collectées et utilisation

Dans le cadre de ses services, Pets Relax collecte uniquement les données nécessaires pour assurer la qualité de ses prestations et la sécurité des animaux confiés :

- **Données de contact** : nom, adresse, téléphone, e-mail, utilisées pour la gestion des réservations et la communication avec le client.
- **Données de santé des animaux** : informations sur le carnet de santé, vaccinations, traitements antiparasitaires, et comportements particuliers, nécessaires pour le suivi des soins.
- **Informations administratives** : historique des prestations et paiements, conservés pour répondre aux obligations comptables.

Ces données sont utilisées exclusivement pour la gestion des prestations, le suivi des animaux, et la communication avec les clients.

Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire :

- **Données de contact et de réservation** : 3 ans après la fin de la relation contractuelle.
- **Données de santé des animaux** : 1 an après la dernière prestation, pour faciliter le suivi en cas de nouvelle réservation.

Conformité au RGPD : Droits des Clients

Conformément au RGPD, les clients disposent des droits suivants :

- **Accès** : droit de consulter les données personnelles collectées.
- **Rectification** : droit de corriger ou actualiser les informations.
- **Suppression** : droit de demander l'effacement des données, sous réserve des obligations de conservation légales.

Les clients peuvent exercer leurs droits en voyant une demande à **petsrelax.fournier@gmail.com** ou par courrier à l'adresse de Pets Relax, en joignant une pièce justificative d'identité.

Les conditions générales de Pets Relax ne peuvent pas être copier ou réutilisé.

Dernière modification le 14/01/2025.