



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE CAITLIN & PETS COCOONING !

Mise à jour le : 04 mai 2020

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de Caitlin & Pets Cocooning et de son client dans le cadre de la prestation de services (cf paragraphe « Prestations proposées »).

Toute prestation accomplie par Caitlin & Pets Cocooning implique donc l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

➤ PRESTATIONS PROPOSÉES

Caitlin & Pets Cocooning propose les 4 prestations suivantes :

- Les visites à domicile pour les chiens, les chats, les nouveaux animaux de compagnie et les petits animaux de la ferme
- Les promenades pour les chiens
- L'aide à domicile pour les chiens, les chats et les nouveaux animaux de compagnie
- La livraison à domicile (produits animaliers uniquement)

Selon la prestation demandée, elle se compose de :

- La pré-visite, les visites à domicile et la restitution des clés
- La pré-visite, les promenades et la restitution des clés
- La pré-visite et l'aide à domicile
- La prise de contact, l'achat / la récupération des produits et la livraison à votre domicile

➤ PRÉ-VISITE

La pré-visite est indispensable pour les nouveaux clients. Lorsque le client refait appel aux services de Caitlin & Pets Cocooning, la pré-visite reste facultative à condition que la prestation s'effectue dans les mêmes conditions.

La pré-visite s'effectue obligatoirement sur rendez-vous au domicile du client afin de prendre connaissance des lieux et de l'environnement de l'animal concerné par la prestation. La présence de l'animal est également obligatoire afin d'effectuer un premier contact avec lui.

La pré-visite comprend :

- Le remplissage de la fiche de renseignements concernant les habitudes de votre animal pour les visites à domicile, les promenades et l'aide à domicile.
- Le remplissage de la fiche de poste des différentes tâches à réaliser et du planning pour l'aide à domicile
- L'établissement des consignes à suivre pour les visites à domicile, les promenades et l'aide à domicile
- La signature du contrat pour les visites à domicile, les promenades et l'aide à domicile
- Le règlement de l'acompte de 50 % pour les visites à domicile et les promenades
- La remise des clés pour les visites à domicile et les promenades

À la suite de la pré-visite, Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit de refuser la prestation sans avoir à se justifier.

➤ DESCRIPTION DES PRESTATIONS PROPOSEES

Les prestations durent en moyenne de 30 minutes à 1 heure en fonction du besoin de l'animal.

Concernant les visites à domicile, la prestation comprend dans un premier temps, la prise de contact avec votre animal et l'état des lieux de votre domicile.

Puis :

- Pour les chiens et les chats :
 - Nettoyage et remplissage des gamelles d'eau et de nourritures
 - Nettoyage de la litière
 - Sortie dans le jardin
 - Jeux avec ses jouets (ballon, canne à pêche...)
 - Caresses et câlins selon son envie du moment
 - Soins divers (prise de médicaments, nettoyage des yeux, des oreilles, coupe des griffes, brossage...)
 - Ouverture/fermeture de la chatière
- Pour les nouveaux animaux de compagnie :
 - Nettoyage et remplissage des gamelles, des cages, volières
 - Renouvellement de l'eau et de la nourriture
 - Vérification de l'état de l'aquarium, terrarium...
 - Caresses selon leurs envies du moment
 - Ramassage des œufs dans le poulailler
 - Soins divers (brossage, coupe griffes...)
- Pour les petits animaux de la ferme :
 - Renouvellement de l'eau et de la nourriture
 - Nettoyage des boxes, cabanes ...
 - Caresses selon leurs envies du moment
- Les services divers :
 - Ramassage du courrier
 - Arrosage des plantes
 - Ouverture et fermeture des volets
 - Sortie / ramassage des conteneurs poubelles

Concernant les promenades, la prestation comprend :

- La balade dans le(les) lieu(x) déterminé(s) avec le client dont l'animal à l'habitude d'aller.

Pour des raisons de sécurité, toutes les balades s'effectuent en laisse ou en longe.

Concernant l'aide à domicile, la prestation comprend :

- Nettoyage des gamelles, de la litière...
- Nettoyage des yeux, des oreilles, la coupe les griffes, le brossage...
- Prise des médicaments (sur présentation d'une ordonnance)
- Tous autres services en lien avec votre animal de compagnie pouvant vous aider au quotidien

Cette prestation est réservée uniquement aux personnes ayant des difficultés à réaliser une ou plusieurs tâches liées à leur animal de compagnie dû à des soucis de santé ou à la suite d'une hospitalisation.

Concernant la livraison à domicile, la prestation comprend :

- L'achat des produits (alimentation, litière, traitement médicale, shampoing, accessoires...) dans le(s) lieu(x) choisi(s) par le client (cabinet/clinique vétérinaire, animalerie, salon de toilettage, commerce...) et de la livraison au domicile du client.
- Le retrait du colis au point retrait choisi par le client lors de la commande et de la livraison au domicile du client.

➤ REMISE ET RESTITUTION DES CLES

Les clés sont généralement remises en main propre au cours de la pré-visite. Si cela n'est pas possible, un coût pour les frais de déplacements supplémentaire sera pris en compte.

Le trousseau de clés ne doit contenir que les clés utiles à la prestation et ne doit comporter ni le nom, ni l'adresse du client.

Les clés sont restituées selon les instructions données lors de la pré-visite.

Plusieurs choix vous sont proposés :

- Je les garde pour une éventuelle prestation
- Je vous les rends en main propre au cours de notre rendez-vous à votre retour
- Je vous les mets dans votre boîte au lettre

Une attestation est complétée et signée par les deux parties (Caitlin & Pets Cocooning et le client) pour la remise des clés lors de la pré-visite et pour la restitution des clés lors du débriefing. Le mode de remise de clé étant indiqué sur cette attestation, Caitlin & Pets Cocooning est à ce fait en aucun cas tenue responsable des éventuelles conséquences provoquées par le choix choisi.

➤ TARIFS ET FACTURATION

Les tarifs en application actuellement sont inscrits sur le site internet Caitlin & Pets Cocooning. Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit de les modifier à tout moment. Cependant, les tarifs appliqués seront toujours ceux indiqués au moment de la prise de rendez-vous pour la pré-visite ou pour la réservation.

La facture définitive établie à la fin de la prestation (pour les visites à domicile et les promenades) ou à la fin de la semaine/mois (pour l'aide à domicile) prendra en compte les services supplémentaires qui n'étaient pas prévues lors de la signature du contrat mais dont la charge appartient contractuellement au client.

➤ CONDITIONS ET MODALITES DE REGLEMENT

La signature du contrat et des CGV pour les visites à domicile et les promenades donnera lieu au paiement de l'acompte de 50% du montant total du devis pendant la pré-visite.

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

Caitlin & Pets Cocooning émet la facture du solde le dernier jour de la prestation pour les visites à domicile et les promenades.

Le montant de la facture du solde pourra être ajusté si des prestations supplémentaires (absence prolongée) ou des frais non prévus lors de la signature du contrat ont été réalisés.

Le règlement du solde se procédera avant ou lors du débriefing.

Concernant l'aide à domicile, aucun acompte ne sera demandé.

Le règlement s'effectuera le dernier jour de la prestation si la durée du service n'excède 2 semaines.

Au-delà de 2 semaines, le règlement s'effectuera à la fin du mois.

Concernant la livraison à domicile, le règlement s'effectuera à la livraison des produits.

Caitlin & Pets Cocooning acceptent les modes de paiement :

- En espèces : Le client s'engage à prévoir l'appoint de la somme dû
- Par virement bancaire : Le RIB sera fourni sur demande et éventuellement à la pré-visite

Le règlement de l'acompte ainsi que le règlement du solde pourront être effectués par 2 modes de paiement différents

Tout retard de paiement entraînera des pénalités de retard (cf paragraphe « Pénalités de retard »)

➤ PENALITES DE RETARD

Conformément à la loi ([article L 441-6 du Code du Commerce](#)), en cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations réalisées sous un délai de 10 jours, à compter de la date du dernier jour de la prestation, le client doit verser à Caitlin & Pets Cocooning une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur par la Banque Centrale Européenne au jour de la signature du contrat.

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

En cas de paiement anticipé, aucun escompte ne sera consenti.

➤ ANNULATION, ANTICIPATION OU POURSUITE DE LA PRESTATION

❖ En cas d'annulation :

Conformément à la réglementation ([article L121-20 du Code de la Consommation](#)), le client dispose d'un délai légal de 7 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la date de la signature du contrat.

Passé ce délai et sauf en cas de force majeure (cf paragraphe « Force majeure »), sur présentation d'un justificatif valable, aucun remboursement ne sera effectué.

L'annulation (partielle ou totale) par le client, peut donc faire l'objet d'une facturation :

- Si le client annule le rendez-vous de la pré-visite, aucun frais ne sera facturé
- Si le client ne souhaite pas poursuivre d'engagement pour une prestation à la pré-visite, seule la pré-visite lui sera facturée (cf onglet « [tarifs](#) » sur le site internet de Caitlin & Pets Cocooning)
- Si le client poursuit son engagement pour une prestation :
 - Remboursement total de l'acompte* : annulation 15 jours ou plus avant le premier jour de la prestation
 - Remboursement à hauteur de 30% de l'acompte* : annulation de 7 à 15 jours avant le premier jour de la prestation
 - Aucun remboursement de l'acompte* : annulation moins de 7 jours avant le premier jour de la prestation

*Le coût de la pré-visite étant calculé en fonction des frais de déplacement ne sera pas prise en compte dans le remboursement de l'acompte.

Toute annulation formulée par le client doit être écrite sous forme de mail ou de courrier afin que Caitlin & Pets Cocooning prenne en considération sa demande.

L'annulation à l'initiative de Caitlin & Pets Cocooning entraîne le remboursement au client des prestations non encore réalisées. Aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être formulée à l'encontre de l'entreprise.

❖ En cas d'anticipation :

Le client s'engage à prévenir le plus tôt possible Caitlin & Pets Cocooning en cas de retour avant la date du dernier jour de la prestation. Dans cette éventualité, l'intégralité du prix du séjour reste dû sauf en cas de force majeure (cf paragraphe « Force majeure »), sur présentation d'un justificatif valable.

❖ En cas de poursuite de la prestation :

Le client s'engage à prévenir le plus tôt possible Caitlin & Pets Cocooning en cas de prolongation du séjour après la date du dernier jour de la prestation notifié dans le contrat. La prestation s'effectuera dans les mêmes conditions que le contrat initial et fera l'objet d'une facturation adaptée à la nouvelle situation.

Selon ses disponibilités, Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande du client.

➤ SANTE DE L'ANIMAL

Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit de refuser une prestation si le pronostic vital de l'animal est incertain ou qui nécessite des soins médicaux lourds. Elle se réserve notamment le droit de refuser un animal atteint d'une maladie contagieuse afin de ne pas contaminer les animaux des autres foyers.

Les animaux malades sont acceptés seulement si un vétérinaire a diagnostiqué sa pathologie et qu'un traitement adéquat lui a été prescrit.

Le client s'engage donc à donner toutes les informations concernant l'état de santé de son animal à Caitlin & Pets Cocooning. De plus, si l'animal suit un traitement ou des soins médicaux, le client se doit de remettre le traitement ou les produits nécessaires en quantité suffisante pour la durée de la prestation ainsi que l'ordonnance à jour et signé par le vétérinaire. Il autorise Caitlin & Pets Cocooning à traiter et/ou soigner l'animal conformément aux consignes inscrit sur l'ordonnance.

Si l'animal contracte une maladie ou se blesse pendant la prestation, Caitlin & Pets Cocooning ne saurait être tenue pour responsable, cependant le client donne son accord afin que Caitlin & Pets Cocooning puisse faire le nécessaire pour soigner son animal en le conduisant chez son vétérinaire habituel ou chez le vétérinaire de garde. Les frais vétérinaires pouvant survenir reste à l'entière charge du client.

La vaccination de l'animal n'étant pas une obligation au vu de la loi, Caitlin & Pets Cocooning ne l'impose pas. Elle reste tout de même recommandée pour les chiens et pour les chats ayant un accès régulier à l'extérieur.

Le client s'engage toutefois à traiter correctement son animal contre les parasites externes (anti-puce, anti-tiques...) et les parasites internes (vermifugation). Si les traitements n'ont pas été faits, Caitlin & Pets Cocooning ne pourra être tenu pour responsable.

➤ CHIENS DE CATEGORIES

Caitlin & Pets Cocooning ne possède pas d'attestation d'aptitude pour garder les chiens catégorisés. De ce fait, elle n'accepte pas d'exercer les visites à domicile et les promenades pour ces races de chiens.

➤ GARANTIES / CONFIDENTIALITES

Caitlin & Pets Cocooning est assurée en responsabilité civile professionnelle chez Groupama Loire Bretagne 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.

En cas de fausse déclaration ou omission volontaires de la part du client quant à son animal, les assurances contractées ne sauraient être mises en œuvre.

Caitlin & Pets Cocooning s'engage à respecter l'anonymat du client et la confidentialité de ses coordonnées.

➤ DROIT A L'IMAGE

A la signature du contrat, le client devra remplir et signer une feuille de droit à l'image afin d'autoriser ou non la prise de photos/vidéos de son animal durant la prestation.

Si le client refuse, Caitlin & Pets Cocooning s'engage à prendre des photos/vidéos de l'animal seulement pour donner des nouvelles au propriétaire.

Si le client accepte, Caitlin & Pets Cocooning aura l'autorisation de publier les clichés et vidéos réalisés sur les réseaux sociaux professionnels (site internet, Facebook...) ainsi que tout autre support.

Caitlin & Pets Cocooning s'engage à n'utiliser que les photos et vidéos représentant des animaux. 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 Caitlin & Pets Cocooning.

➤ OBLIGATIONS DU PET SITTER

Caitlin & Pets Cocooning s'engage à :

- Mener jusqu'au bout sa mission de pet sitting et dans les conditions prévues au contrat et dans les CGV
- Tenir informer le propriétaire de l'animal le plus rapidement possible si un incident survient pendant la garde
- Donner des nouvelles de l'animal régulièrement et raconter le déroulement de la prestation au retour du client.
- Restituer les clés du domicile selon la demande du client (cf paragraphe « Remise et restitution des clés »)
- Adresser une facture du règlement de la prestation au propriétaire.

➤ OBLIGATION DU CLIENT

Pour assurer une prestation dans les meilleures conditions, le client doit :

- Fournir en quantité suffisante :
 - L'alimentation habituelle propre à chaque espèce
 - La litière pour les chats ou le substrat pour les autres espèces animales
 - Le traitement en cours avec l'ordonnance à jour et signé par le vétérinaire
 - Les accessoires et les produits d'hygiène et de toilettage
 - Les accessoires et les produits pour l'entretien des gamelles, bac à litière ...
 - Une boîte vide pour le ramassage des œufs de poule

En cas de manque ou de besoin de réapprovisionnement, le client donne tout pouvoir à Caitlin & Pets Cocooning pour faire les achats nécessaires au bon déroulement de la prestation. Dans ce cas, les frais engendrés seront à la charge du client et devront être intégralement remboursés (produits achetés + frais de déplacement).

Caitlin & Pets Cocooning s'engage à présenter les justificatifs (facture, ticket de caisse...).

- Informer Caitlin & Pets Cocooning de :
 - L'état de santé de l'animal concerné par la prestation (cf paragraphe « Santé de l'animal »).
 - La présence de caméra de surveillance ou d'alarme
 - La présence ou le passage d'une tierce personne (voisins, membres de la famille, femme de ménage...)
 - Toutes informations utiles et nécessaires à savoir (programmation automatique du tuyau d'arrosage, lieu des cachettes du chat...)

Le client s'engage également à prévenir Caitlin & Pets Cocooning de son retour à son domicile par téléphone ou sms.

- Mettre à disposition :
 - Le carnet de santé de l'animal concerné par la prestation
 - Une caisse ou un sac de transport éligible à la sécurité de l'animal en cas d'urgence
 - Les coordonnées de la ou les personne(s) joignable à tout moment en cas d'urgence
 - Les coordonnées du vétérinaire attitré pour le suivi et les soins de votre animal.
 - Le client accepte toutefois à ce que Caitlin & Pets Cocooning conduit l'animal chez un autre vétérinaire en cas d'urgence
 - Les clés ou le badge qui fonctionnent correctement ainsi que le code pour accéder au logement.

➤ RESPONSABILITE

Caitlin & Pets Cocooning assurant des visites ponctuelles, décline toute responsabilité en cas de dommages éventuellement causés par l'animal ou de désagréments occasionnés par la présence d'une tierce personne ayant accès au domicile du client pendant la durée de la prestation.

Le client atteste donc d'avoir souscrit une assurance de responsabilité civile pour les dommages causés par son animal ainsi qu'une assurance pour son habitation.

Avant son départ, le client s'engage à s'assurer de la présence de l'animal à l'intérieur de l'habitation.

Caitlin & Pets Cocooning ne se tient en aucun tenu responsable de la fuite de l'animal entre les visites et les promenades si l'animal à un accès à l'extérieur (jardin, balcon...).

Caitlin & Pets Cocooning s'engage à informer le client dans les plus brefs délais de tout incident survenu à son domicile.

Le client reprend toutes responsabilités dès la fin du contrat des prestations à la date indiquée et convenue.

Le client s'engage à donner toutes les informations nécessaires, de façon explicite. Dans le cas contraire, cela entraînera décharge de toute responsabilité pour Caitlin & Pets Cocooning.

➤ FORCE MAJEURE

Aucune partie (Caitlin & Pets Cocooning et le client) ne pourra être considérée défailante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un évènement ou une cause de force majeure qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de [l'article 1148 du Code civil](#), indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, absence longue durée (accident ou maladie), décès d'un proche etc...

La partie défailante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie sans délai, par un message ou un appel. En cas de survenance d'un tel cas de force majeure, l'exécution du contrat sera suspendue jusqu'à disparition du cas de force majeure.

Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai 20 jours à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, les parties doivent se rapprocher afin de discuter d'une éventuelle modification du contrat. L'échéance prévue par le contrat sera automatiquement reportée en fonction de la durée du cas de force majeure.

En l'absence d'un accord des parties dans un délai de 20 jours et si le cas de force majeure perdure, Caitlin & Pets Cocooning ou le client aura le droit d'annuler le contrat de plein droit, en prévenant l'autre partie par un message ou un appel, sans qu'aucune indemnité ne soit due par l'une ou l'autre des parties.

Cependant, si dès la survenance du cas de force majeure, il apparaît que le retard justifie la résolution du contrat, celui-ci est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues par les [articles 1351](#) et [1351-1](#) du Code Civil.

➤ MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Caitlin & Pets Cocooning se réserve le droit de modifier des clauses de ses Conditions Générales de Vente.

Caitlin & Pets Cocooning s'engage alors à informer ses clients d'éventuels changements respectant un délai d'un mois avant l'application de ces derniers. Passé ce délai, le client acceptera les nouvelles Conditions Générales de Vente.

Fait en deux exemplaires

Fait à :

Le :

Précédée de la mention « lu et approuvé »

Signature du Pet sitter

Signature du client