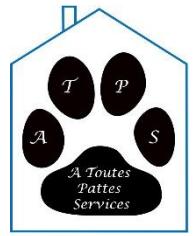


# À TOUTES PATTES SERVICES



atoutespattesservices@laposte.net



0781767592

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :

*Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des services d'À Toutes Pattes Services. Elles pourront être modifiées à tout moment. Les nouvelles conditions générales annuleront et remplaceront automatiquement les anciennes (application valable uniquement aux nouveaux contrats et non aux contrats en cours)*

### **1- Préambule**

**À Toutes Pattes Services**, micro-entreprise créée par Emmanuelle Guézou est à votre service toute l'année **7 jours sur 7**, y compris les jours fériés. (Selon dates et places disponibles). Pensez surtout à réserver à l'avance.

**Identifiant SIRET: 537 626 517 00016**

Permanences téléphoniques ou par mail du lundi au samedi de 9h à 18h30.

Pas de permanence téléphonique ou par mail le dimanche.

*Je suis titulaire de l'ACACED( Attestation de Connaissances relatives aux activités liées aux animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques), N° 2019/c2f1-e988 délivrée par la DRAAF.*

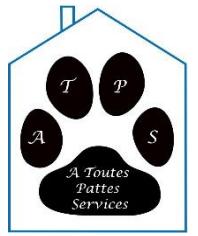
**À Toutes Pattes Services** possède une Assurance Responsabilité Civile Professionnelle en cas d'incidents (permet de couvrir les éventuels dégâts involontaires causés par le prestataire ou l'animal lors de la prestation) auprès de la MAAF

**Formation au secourisme canin et félin , 1<sup>ER</sup> niveau dispensé à l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort.**

**À Toutes Pattes Services** (représentée par Emmanuelle Guézou)est déclarée auprès de la D.D.P.P de l'Oise.

**Monitrice d'Éducation Canine (MECI obtenu en décembre 2018)**

**Ecole du chiot** (en février 2019) au Club d'Éducation Canine des Lisières de l'Oise (Berneuil-sur-Aisne)



À **Toutes Pattes Services** (représentée par Emmanuelle Guézou, micro -entrepreneur) propose ses services non soumis à la TVA intracommunautaire.

Ses devis et factures seront TTC. Elle propose les services cités ci-dessous :

- la garde d'animaux domestiques au domicile du client
- la promenade de chien(s) du client dans le quartier de celui-ci.
- le transport chez le vétérinaire, si URGENCE lors de la garde de l'animal du client.

## **2- Prestations de services que propose À toutes Pattes Services**

a) La garde d'animaux domestiques consiste à se rendre au domicile du client afin d'effectuer les soins nécessaires aux animaux lors de l'absence de celui-ci. À toutes Pattes Services définira avec le client, en premier lieu, la nature des soins à prodiguer aux animaux ainsi que le temps de garde.

Un premier entretien téléphonique ou par mail à titre informatif peut s'établir à la demande du client quant aux prestations proposées.

Une visite de contact sera obligatoirement organisée au domicile du client, visite primordiale car À toutes Pattes Services va rencontrer votre animal à garder, connaître son environnement et ses habitudes, cerner les attentes du client.

Un devis sera alors signé durant cette visite de contact. Une fois signé, ce devis fera office de contrat et à la signature de celui-ci, le montant de la prestation sera réglé.

Les services inclus dans la prestation **GARDE DE VOS ANIMAUX À VOTRE DOMICILE** sont les suivants :

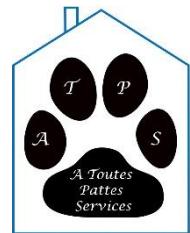
- Soins de votre animal (repas, eau changée lors de chaque passage, entretien de la litière, petits jeux, câlins...)
- Temps de promenade (balades d'hygiène)
- Envoi par SMS, WHATSAPP de nouvelles de vos compagnons chaque jour ou passage.
- Entretien du domicile face aux « petits imprévus » de la vie quotidienne de vos petits compagnons.
- Relève de votre courrier durant votre absence.
- Ouverture et fermeture de vos volets à votre demande
- Arrosage des plantes intérieures

b) La promenade du ou des chiens du client dans le quartier de celui-ci consiste à emmener le chien aux alentours du domicile, dans un temps défini en accord avec le client (30 minutes à 1 heure de promenade), pour ensuite revenir au domicile du client.

Une visite de contact est impérativement obligatoire pour cette prestation également. Durant cette visite de contact, un devis sera signé et la prestation intégralement réglée.

Les services inclus dans la prestation PROMENADE sont les suivants :

- Promenade en laisse exclusivement avec le ou les chiens du client
  - Promenade effectuée en respectant la méthode naturelle d'éducation positive.
  - Séchage (si besoin) et nettoyage des pattes de votre chien, dès le retour de promenade.



### **3- Conditions spécifiques des prestations proposées par À toutes Pattes Services**

La zone d'intervention d'À toutes Pattes Services s'établit dans un rayon de 25 km autour de Cuise La Motte.

- a) Pour les prestations GARDE DE VOS ANIMAUX À VOTRE DOMICILE, les interventions se dérouleront entre 7h30 à 19h30 ; 7jours/7 du lundi au dimanche, y compris les jours fériés.

N.B: À Toutes Pattes Services se réserve le droit de raccourcir les visites pour votre chien en fonction de conditions météorologiques exceptionnelles (neige, tempête, orages, fortes pluies violentes ; si tel était le cas, prendre en compte le temps de séchage de votre animal dès le retour au domicile), ou conditions particulières qui affecteraient la qualité de la promenade d'hygiène.



#### **GARDE DE NUIT POSSIBLE DE VOS ANIMAUX À VOTRE DOMICILE**

**Prestation effectuée de 20h30 à 6h30 uniquement.**

- b) Pour les prestations PROMENADE DE CHIENS, les interventions se dérouleront entre 13h et 17h00 (À toutes Pattes Services privilégie les après-midis), du lundi au vendredi (pas de prestations PROMENADE DE CHIENS les jours fériés), les matins et débuts de soirée étant en priorité réservés aux GARDES DE VOS ANIMAUX À VOTRE DOMICILE.

En accord avec le client, un temps effectif de promenade sera défini avec celui-ci, à savoir 30mn,45 mn ou 60mn.

N.B: À Toutes Pattes Services se réserve le droit de raccourcir les promenades pour votre chien en fonction de conditions météorologiques exceptionnelles (neige, tempête, orages, fortes pluies violentes si tel était le cas, prendre en compte le temps de séchage de votre animal dès le retour au domicile) ou conditions particulières qui affecteraient la qualité de la promenade.

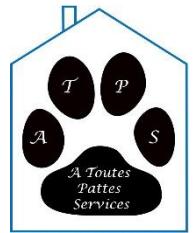
La promenade de votre chien s'effectuera obligatoirement en laisse. À Toutes Pattes Services ne promènera pas plus de 2 chiens au même moment lors des sorties (uniquement les chiens concernés du client, il n'y aura pas de contact avec d'autres congénères ceci dans le but d'éviter toute réactions hostiles), afin d'optimiser le confort de vos animaux.

La promenade du chien de catégorie 1 ou 2 se fera en laisse avec obligatoirement le port de la muselière (loi du 6 janvier 1999).

De retour de promenade au domicile du client, il pourra être nécessaire de sécher et nettoyer le chien en fonction des aléas de la météo (pluie, neige...).

### **4) Pourquoi une visite de contact ?**

Nous faisons votre connaissance ainsi que celle de votre animal à votre domicile. Elle est obligatoire et se fera en présence des animaux concernés par la prestation.



À l'issue de cette visite, un devis sera signé, si cela n'a pas été effectué par mail. Une fois le devis signé, celui-ci fera office de contrat.

Vous nous remettez en main propre un double de vos clés, badges d'accès si nécessaire, nous établissons une fiche client concernant toutes les informations importantes à connaître relatives à votre ou vos animaux, votre habitation (code accès habitation, numéros de téléphone en cas d'urgence...).

Le règlement intégral de la ou des prestation (s) sera effectuée à l'issue de la visite de contact par les moyens cités ci-après :

-par chèque (libellé à l'ordre de EMMANUELLE GUEZOU)

-en espèces.

- Pas De Chèques Emploi Services Universel acceptés

À Toutes Pattes Services n'assurera pas de prestation si celle-ci n'est pas réglée dans son intégralité dès le 1<sup>er</sup> jour de la prestation à effectuer.

À Toutes Pattes Services se réserve le droit de refuser une garde.

## 5- Comment réserver ?

Les réservations seront prises lors de nos permanences du lundi au samedi de 9h à 18h30 soit par :

.Téléphone au **07 81 76 75 92**

.Mail à l'adresse suivante [atoutespattesservices@laposte.net](mailto:atoutespattesservices@laposte.net)

Les réservations seront prises au plus tard 48 heures avant la première prestation à effectuer.

Lors de votre réservation et après avoir validé et signé le devis un acompte de 30% du montant intégral vous sera demandé. Celui-ci pourra être réglé par chèque ou en espèces (prévoir l'appoint).

Une fois le devis établi et validé par mail, une visite de contact nécessaire s'effectuera.

## 6- Délai de Rétractation Client

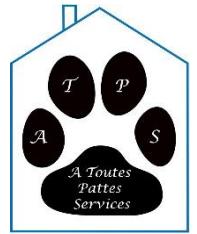
Conformément à l'article 221-18 du Code de la Consommation, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours, à compter de la signature du devis/contrat.

Ce droit de rétractation ne peut plus s'exercer dans le cas où le début de la prestation se ferait dans un délai inférieur à ces 14 jours.

1) Si vous annulez entre 14 jours et la veille avant le début de la prestation prévue, l'acompte versé sera encaissé (soit 30% de l'intégralité de la somme totale du contrat)

2) Si vous annulez votre réservation 15 jours ou plus avant le début de la prestation, À Toutes Pattes Services rembourse les 30% d'acompte versés durant la réservation.

La rétractation s'effectuera uniquement par écrit, par mail à l'adresse suivante [atoutespattesservices@laposte.net](mailto:atoutespattesservices@laposte.net) ou par courrier postal à l'adresse postale:



Emmanuelle Guézou

(À Toutes Pattes Services)

40 rue saint Eloi

60350 Cuise La Motte

## **7- La Restitution du double de clés du client**

*Lors de la visite de contact, nous conviendrons ensemble de la façon dont À Toutes Pattes Services vous restituera vos clés, badges...*

*Soit :*

- a) Dans votre boîte aux lettres (à l'entièrre responsabilité du client)*
- b) à une personne de confiance (ami, parent, gardien d'immeuble...) avec indication du nom et numéro de téléphone de ladite personne dans le contrat établi.*
- c) en mains propres, à votre retour, À Toutes Pattes Services vous proposera un RDV pour vous remettre votre double de clés à votre domicile. Cette prestation vous sera facturée (cf. zones d'intervention pour le tarif).*

## **8- Quel(le)s sont les engagements et obligations des propriétaires d'animaux domestiques ?**

*Outre le fait de fournir dès la fin de la visite de contact, le double des clés, le code d'accès éventuel, le badge, les coordonnées de la personne pour la restitution éventuelle des clés, informer À Toutes Pattes Services du passage éventuel d'une ou plusieurs personnes lors de la prestation à effectuer, noms et coordonnées de ces personnes extérieures à nous fournir.*

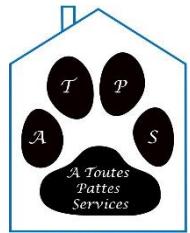
*À Toutes Pattes Services ne sera en aucun cas tenu pour responsable si casse, vols, soucis possibles concernant la fermeture de votre logement ou problèmes liés à votre ou vos animaux lors du passage de ces personnes.*

*Le propriétaire de l'animal concerné par la prestation s'engage à*

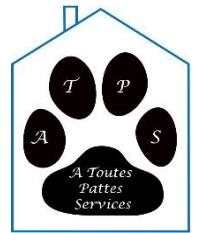
*. Communiquer à À Toutes Pattes Services l'existence d'un accès donnant vers l'extérieur pour l'animal.*

*. Pour la garde à domicile de votre animal, les sorties se feront dans le terrain du domicile (prenez soin de bien penser à clôturer votre terrain) ou si absence d'espace extérieur clôturé, une promenade d'hygiène sera à effectuer.*

*Dans ces 2 cas-là cités ci-dessus (faille de la clôture de votre extérieur et accès (chatière par exemple) donnant vers l'extérieur), À Toutes Pattes Services ne saura être tenu pour responsable de la fuite et /ou du non-retour de votre ou vos animaux gardés de votre domicile.*



- . *Le ou les carnets de santé de ou des animaux doit être IMPÉRATIVEMENT fourni, celui-ci indiquant les coordonnées du vétérinaire habituel de votre animal, son identification (numéro de puce ou tatouage) ICAD pour chiens, chats et furets.*
  - . *La caisse de transport également mise à disposition en cas d'URGENCE VÉTÉRINAIRE.*
  - . *Communiquer à À Toutes Pattes Services l'état de santé exact de votre animal. Si maladie contagieuse ou état de santé jugé « critique », À Toutes Pattes Services se réserve le droit de refuser la ou les prestations. Nous ne prenons pas en charge les traitements lourds (exercice illégal de la médecine vétérinaire pour À Toutes Pattes Services qui n'est pas habilité à effectuer des soins vétérinaires, notamment les injections parentérales)*
  - . *Si traitement léger de votre ou vos animaux, une ordonnance, en cours de validité, établie par le vétérinaire habituel devra nous être fournie durant la prestation. Sans cette ordonnance vétérinaire délivrée, aucun médicament ne pourra être administré (merci de nous fournir la quantité suffisante et nécessaire de médicament pendant toute la durée de la prestation).*
  - . *Si possible tenir à jour la vaccination de votre animal (la vaccination n'est pas obligatoire en France, mais vivement recommandée), je me réserve le droit de refuser d'effectuer une prestation si le chien n'a pas de vaccins (maladie de Carré, Leptospirose, Parvovirose et Rage) mis à jour.*
  - . *Un antiparasitaire et un vermifuge à l'animal du client devront être administrés avant chaque début de prestations pour éviter toute infestation de puces, vers... inter-et intra-espèces.*
  - . *Permettre l'accès à l'eau*
  - . *Mettre à disposition la nourriture habituelle (sèche et/ou humide), gamelles, friandises, litière, sacs poubelles, traitement éventuel avec ordonnance (le tout en quantité suffisante pour la durée entière de la prestation (prévoir 3 jours de +, au cas où)). La litière des chats et/ou petits animaux (cochons d'Inde, Hamsters...) devra être propre dès le premier jour de la prestation à effectuer. Des frais de prestation exceptionnelles seront facturés, si À Toutes Pattes Services estime que la litière devra être changée dès le premier passage.*
- Dans l'éventualité, où quantité insuffisante ou oubli achat important (nourriture, litière...), À Toutes Pattes Services procèdera aux achats (accord préalable du client) qu'il conviendra d'effectuer. Sur présentation d'une facture, le client s'engage à rembourser les frais (montant total des achats).*
- Viendront se greffer également à la facturation définitive, des frais pour prestation exceptionnelle.*
- . *Mettre à disposition les paniers, coussins, tapis, jouets pour chiens et chats...*
  - . *Mettre à disposition balais, balayette, pelle, aspirateur, serpillière, détergent sols, désinfectant, éponges, papier absorbant, sacs poubelles, pelle à litière. (Informer À Toutes Pattes Services dès la visite de contact, de l'endroit où le client range tout le nécessaire à l'entretien du domicile du client cité ci-dessus afin de parer aux éventuels petits aléas de nos petits compagnons.*
  - . *Mettre à disposition, pour les chiens, tout le matériel nécessaire pour la promenade, à savoir le collier ou harnais et laisse habituels, des friandises, des sacs à déjections, une serviette en cas de pluie, un manteau de pluie.*
  - **9- Quel(le) sont les responsabilités et engagements qui incombent à À Toutes Pattes Services ?**



a) À **Toutes Pattes Services** s'engage à respecter le temps de prestations fixé et établi avec le client et à respecter le bien-être des animaux de celui-ci. Les consignes données par le client lors de la visite de contact seront respectées.

b) À **Toutes Pattes Services** s'engage au respect de la confidentialité et de la vie privée du client.

c) À **Toutes Pattes Services** s'engage à prévenir le client, si l'animal présente un problème de santé et faire en sorte que celui-ci soit pris en charge par un vétérinaire si besoin était. Votre animal sera emmené et pris en charge par votre vétérinaire habituel de proximité, les frais resteront à votre charge (frais de déplacement + frais de soins vétérinaires)

## 10- Tarification

Comme mentionné dans le préambule, À **Toutes Pattes Services** est une micro-entreprise ; ses prestations proposées ne sont pas soumises à la TVA. Nos tarifs s'entendent donc Nets à Payer.

Un coût supplémentaire sera ajouté en cours de prestations dans certaines situations particulières ; à savoir :

- a) La remise des clés à votre domicile en main propre dès la fin de la prestation (si les clés ne sont pas restituées dans votre boîte aux lettres ou à une personne de confiance désignée lors de la visite de contact)
- b) Déplacements chez le vétérinaire, déplacements nécessaires pour le réapprovisionnement, litière, ... : coût du déplacement effectué par À **Toutes Pattes Services** + coût des articles achetés manquants ou des frais vétérinaires avancés par À **Toutes Pattes Services**.
- c) Visites de contact ne donnant pas lieu à l'élaboration d'un contrat (pour les nouveaux clients, la visite de contact sera gratuite) : frais de déplacement à prévoir.
- d) Prestations effectuées les dimanches et jours fériés : supplément à prévoir.
- e) Garde et promenade prolongées (avec accord du client ou personne de confiance si impossibilité de joindre le client lors d'une prestation)
- f) La facture pour coût supplémentaire s'effectuera par mail ou courrier à la fin de la prestation. Le client s'engage à régler le montant des prestations supplémentaires dans les 72 heures suivant la réception de la facture.

Pour connaître nos tarifs, voir le détail dans notre dossier « Nos prestations ».

## 11- Votre droit à l'image

À **Toutes Pattes Services**, lors de ses prestations, peut être amené à prendre des photos de votre ou vos animaux qui sont sous sa charge.

Ces photos prises auront pour but de donner des nouvelles au client.

À **Toutes Pattes Services** peut également utiliser les photos de votre animal, dans le cadre de la promotion de son activité et les diffuser sur tout support commercial ou sur la page Facebook d'À **Toutes Pattes Services**, ou sur son site....

N.B: Votre autorisation ou votre refus quant à la diffusion de photos de votre ou vos animaux vous sera demandé(e) sur la fiche d'identité de votre animal domestique.