



Article 1 - Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre La Main et la Patte, représentée par Maureen GELIN, ci-après « la petsitter » et toute personne propriétaire d'animaux commandant une prestation de petsitting sous forme de visites à domicile auprès d'animaux en l'absence de leur propriétaire (ci-après, " le CLIENT "). Ces conditions visent à définir les modalités dans lesquelles la petsitter accomplit ses prestations à la suite d'une demande expresse du Client.

Le fait de passer commande auprès de La Main et la Patte implique l'adhésion entière et sans réserve de la part du Client à ces CGV. Lors du passage de commande, le Client remet un exemplaire daté et signé des CGV et une Fiche de Suivi dûment remplie à la petsitter.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date indiquée sur l'exemplaire des CGV signé par le Client.

Article 2 – Présentation administrative de la partie petsitting de l'entreprise

La Main et la Patte est une entreprise d'accompagnement et de bien-être animal et humain.

Concernant l'activité de petsitting, La Main et la Patte propose des prestations de visites à domicile pour les animaux de compagnie : chats et les nouveaux animaux de compagnie. La petsitter propose ses services de visites tout au long de l'année pour prendre soin d'animaux lors des absences de leur propriétaire.

La gérante, également petsitter, est : Mme GELIN Maureen.

Siège social : 17 résidence du parc, 91300 MASSY, tel de contact : 06.99.73.28.99

Statut juridique d'auto-entrepreneur, SIREN 879 977 346, code NAF 9609Z

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

- ACACED (Attestation de Connaissances pour les activités liées aux Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques) chat et NAC : N°2019/9124-agc8

- Assurance responsabilité civile professionnelle chez Medinat (Allianz), contrat n°MDNA27075

Elle est également formée aux premiers secours canins et félins (formation suivie le 14/12/2019 auprès d'Alforme).

Article 3 – Présentation des prestations de petsitting

La prestation de petsitting comprend : les échanges préalables à la passation de commande, la pré-visite, les visites à domicile et la restitution des clés en fin de période de prise en charge des animaux.

MAJ du 22/01/2025



Lors des visites à domicile, la prestation comprend, pour chaque visite :

- Le nettoyage des gamelles (sauf démontage et remontage complexe sur les gamelles de type gamelles ludiques et fontaines à eau)
- Le renouvellement de l'eau et la distribution de nourriture selon les modalités définies par le Client sur la Fiche de Suivi
- Le nettoyage succinct ou le remplacement de la litière et un coup de balai autour du bac
- L'éventuel nettoyage d'incidents directement lié aux animaux pris en charge (éliminations hors bac, vomis, contenant renversé...)
- Les éventuels soins (suivi d'un traitement médical, hygiène des yeux et des oreilles, brossage, etc.) selon les indications du client et/ou prescription du vétérinaire.
- Un temps de présence auprès des animaux pour les jeux / câlins
- L'envoi d'un message de nouvelles et de photos des animaux

Des services additionnels sont disponibles, tels que le levage du courrier, l'aération du domicile (services gratuits) ou l'arrosage de plantes (service payant en supplément).

Lors des visites, la petsitter respecte, par ordre de priorité, du moins prioritaire au plus prioritaire :

- La fiche de suivi remplie lors de la passation de commande
- Les instructions mises à jour laissées par le Client sur un document écrit et laissé en évidence lors de son départ
- Les modifications demandées à l'oral ou par message par le Client lors du suivi en cours de période de visite

La prestation ne comprend pas de service d'entretien de votre domicile et ne place pas la petsitter en position de gardienne de vos animaux ou de votre habitation.

Article 4 – Prise de contact et réservation de prestation

Le Client souhaitant bénéficier d'une prestation de visites à domicile auprès de son animal peut contacter la petsitter par :

- téléphone, SMS
- les messageries et réseaux sociaux : Facebook, Messenger, Instagram, WhatsApp

Toute prise de contact sera étudiée, même en urgence. Toutefois, plus le Client anticipe sa demande plus il a de chance d'obtenir une réponse favorable à sa demande. La petsitter répondra aussi rapidement que possible et donnera une réponse favorable si son planning et que les conditions de visites souhaitées le permettent.



Lors de la prise de contact et si des créneaux sont disponibles aux dates de visites souhaitées, la petsitter transmet au Client le Guide pratique des visites avec une petsitter, la Fiche de Suivi, la Check-list et les CGV à jour.

Le Client remplit aussi précisément que possible la Fiche de Suivi (il peut faire appel à la petsitter pour tout conseil concernant la meilleure organisation à retenir pour assurer une présence régulière et suffisante auprès des animaux) dont il remet un exemplaire daté et signé à la petsitter.

Sur la base des échanges et des informations indiquées sur la Fiche de Suivi, la petsitter fait une proposition tarifaire sur la base des tarifs en vigueur et précisés ci-dessous.

Le Client est considéré comme étant informé que le tarif final des prestations est susceptible d'évoluer en fonction des modifications et prestations supplémentaires qui pourraient être apportées dans le délai courant de la passation de commande jusqu'au dernier jour de la période de visites.

Le Client dispose d'un délai de 7 jours pour valider l'organisation et la proposition de tarif. Pendant cette période, les dates de visite demandées lui sont réservées. Sans confirmation de la part du Client dans les 7 jours, les dates sont remises en disponibilité.

La prestation est considérée comme réservée dès lors que le Client remet à la petsitter un exemplaire daté et signé de la Fiche de Suivi, un exemplaire daté et signé des CGV et qu'il approuve le tarif proposé correspondant aux dates et au nombre de visites retenus.

Comme prévu par la loi (article L221-18 du code de la consommation), le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réservation de la prestation. Ce droit ne peut cependant plus être exercé si la prestation commence, avec l'accord du client, avant la fin du délai (L221-25). La première visite à domicile marque le début de la prestation de service.

Une fois la prestation confirmée, si un changement impactant l'organisation des visites survient (modification des dates, pathologie déclarée par l'animal...), le Client en informe immédiatement la petsitter. Elle fera alors une nouvelle proposition d'organisation et de tarif au Client, dans la limite de sa disponibilité et des possibilités techniques de réalisation des visites, sans compromettre le bon déroulement des autres prestations pour lesquelles elle s'est engagée, ni sa santé, celle de ses animaux ou des autres animaux pris en charge et dans le respect des modalités exposées ci-après.

Des conséquences logistiques ou sanitaires sont trop importantes ou toute information non transmise ou transmise trop tardivement à la petsitter pourraient conduire à une annulation de la prestation. Tout ou partie du tarif de la prestation reste alors dû selon les modalités exposées ci-après.

MAJ du 22/01/2025



Article 5 – Pré-visite

Pour toute prestation, la petsitter effectue une pré-visite à domicile.

La pré-visite, gratuite, permet :

- Un contact entre le Client et la petsitter et
- Un premier contact avec l'animal, de connaître ou mettre à jour la connaissance de ses besoins particuliers, ses habitudes
- De faire visiter et indiquer à la petsitter les espaces et emplacements utiles pour le déroulement des visites (espaces, matériel et fournitures pour l'animal et pour le nettoyage)
- De répondre aux différentes interrogations du Client.
- De reprendre et si besoin mettre à jour ensemble la Fiche de Suivi préalablement remplie (dates et fréquence des visites, instructions pour l'alimentation et les jeux, conditions particulières et prestations supplémentaires souhaitées par le Client et acceptées par la petsitter).
- De remettre un jeu de clés en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile.

Toute modification de l'organisation retenue lors de la pré-visite pourra faire l'objet d'une nouvelle évaluation du tarif. La petsitter fait alors une nouvelle proposition de tarif sur la base des modifications souhaitées par le Client et dans le respect des conditions mentionnées ci-après.

La pré-visite a idéalement lieu dans la semaine précédant le début des prestations. Le Client est encouragé à anticiper la prise de rendez-vous pour cette pré-visite, surtout en pleine saison.

Si la prestation est réservée longtemps à l'avance et que le Client souhaite une première rencontre, ou que le Client n'est pas en mesure de fournir les clés au moment de la pré-visite et demande à la petsitter de passer une seconde fois avant le début des visites, la première pré-visite est offerte, la 2^{de} sera facturée 6 euros.

Article 6 – Engagement de la petsitter

La petsitter s'engage à :

- Communiquer aussi clairement que possible et répondre à toutes les interrogations du Client, le conseiller et lui partager avec respect et bienveillance un maximum de son expérience et de ses connaissances afin de proposer la meilleure prise en charge possible pour le Client comme pour ses animaux
- Faire son maximum pour prendre en compte les souhaits du Client sans toutefois compromettre ses autres prises en charges ; sa santé et sa sécurité ou celles de ses animaux et des autres animaux pris en charge
- Effectuer toutes les prestations incluses dans l'accord conclu avec le Client selon les instructions que lui sont données.

MAJ du 22/01/2025



- Faire preuve de respect, de douceur et de bienveillance envers les animaux confiés et toujours veiller à leur bien-être, leur santé, leur hygiène et leur sécurité.
- Porter la plus grande attention à tous ses clients et à leurs domiciles, et ce durant toute la durée du contrat.
- Respecter la plus grande confidentialité concernant les informations personnelles du Client et son domicile. Aucune pièce du logement ni aucun objet autre que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne sera utilisé. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera immédiatement signalé.
- Transmettre des nouvelles de l'animal bénéficiaire des visites après chaque visite (SMS et photos)
- Contacter le Client au plus tôt si l'animal venait à tomber malade, montrer des signes ou comportements anormaux ou se blesser durant la période de visites. L'animal sera alors conduit si possible chez son vétérinaire traitant ou chez tout autre vétérinaire susceptible de le prendre en charge en urgence. Dans la mesure du possible, ces décisions seront prises après échange et accord avec le Client. La petsitter pourra prendre des décisions d'urgence si le Client est injoignable ou que la survie de l'animal est compromise.

La petsitter ne pourra être tenue responsable des dommages de toute nature survenant à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du Client durant la prestation.

La responsabilité de la petsitter est limitée aux instructions et informations fournies par le Client, si celles-ci s'avèrent fausses ou erronées, la petsitter se dégage de toute responsabilité.

La responsabilité de la petsitter cependant pourra être engagée pour tout dommage directement causé par le non-respect des consignes et instructions transmises par le Client ou pour toute décision engageant directement le bien-être de l'animal.

La responsabilité de la petsitter ne saurait être engagée si le Client n'a pas pris les mesures nécessaires pour lui permettre d'accéder à son domicile et à tout le matériel, nourriture et fournitures nécessaires à la réalisation de ses prestations.

La responsabilité de la petsitter pourra être engagée en cas de négligence avérée ou de détériorations accidentelles pouvant survenir lors de l'accomplissement de sa prestation. Pour cela le petsitter atteste posséder une assurance responsabilité civile professionnelle.

Article 7 – Engagement du Client

Le Client s'engage à :

MAJ du 22/01/2025



- Fournir les informations et instructions le plus précises, détaillées et conformes aux habitudes de vie de son animal possible
- Fournir tout le matériel, nourriture et autres fournitures nécessaires pour toute la durée des visites
- Fournir le carnet de santé à jour, une boîte de transport et les coordonnées du vétérinaire traitant
- Ce que son animal soit, à sa connaissance, en bonne santé et ne représente aucun risque vital pour lui-même ou sanitaire pour la petsitter, ses animaux et les autres animaux pris en charge
- Indiquer au plus tôt tout changement concernant l'organisation retenue ou l'état de santé de son animal afin que la petsitter prenne en compte ces modifications et puisse faire une nouvelle proposition ou informer le Client de l'impossibilité de réaliser la prestation selon les nouvelles modalités souhaitées.
- Fournir à la petsitter un jeu de clés et toute les informations dont elle aurait besoin pour accéder à son domicile lors des visites et circuler dans les espaces ou accéder au matériel, nourriture et fournitures nécessaires aux visites et à la prise en charge de l'animal
- Régler les prestations selon les modalités mentionnées ci-après.
- Avertir la petsitter si d'autres personnes ont accès au domicile et sont susceptibles de passer entre ses visites ou d'être présentes lors de ses visites.
- Avertir la petsitter si un système de vidéo-surveillance est présent et actif au cours de ses visites.
- Rembourser l'intégralité des frais non prévus dans la prestations qui pourraient être engagés par ses manquements ou pour toute urgence relative à l'animal.
- S'assurer que son animal dispose d'un espace suffisant, sécurisé, frais, ventilé et lui permettant l'accès à la lumière du jour.

Le Client est informé que le non-respect de ces obligations pourra entraîner un refus de garde par la petsitter, qui jugera ne pas être en mesure d'effectuer les prestations à un niveau de qualité adéquat. Dans ce cas, aucun remboursement des frais versés à la petsitter ne pourra être réalisé.

Article 8 – Tarifs en vigueur, suppléments selon options

Les tarifs annoncés sont nets, en euros (TVA non applicable – article 293 B du CGI).

Le tarif de base d'une visite de 30 min effectuée à moins de 5 km à vol d'oiseau du domicile de la petsitter est de 12 euros pour 1 animal.

Pour chaque animal supplémentaire le tarif est augmenté d'1 euro. Pour 5 animaux et plus, le tarif est plafonné à 16 euros par visite de 30 min (il est fortement conseillé d'augmenter le temps de visite).

Les visites situées au-delà de la zone de 5 km à vol d'oiseau autour du domicile de la petsitter sont majorées d'1 euro par km à vol d'oiseau supplémentaire. sont appliqués.

MAJ du 22/01/2025



Carte du secteur concerné :

<https://www.google.com/maps/d/u/o/edit?mid=1bPLoXQR7T5JgNI7u3ESoVLvnspSoQhw&usp=sharing>

Le temps de visite peut être allongé avec un supplément de tarif correspondant au temps ajouté moins 1 euro par tranche de 15 minutes supplémentaires. Par exemple, la visite de 45 minutes pour un animal à Massy revient à 17 euros, celle d'1 heure consécutive revient à 22 euros.

Des réductions s'appliquent en fonction du nombre de visites demandé. Ces réductions sont incluses dans la proposition de tarif fait par la petsitter.

Les dimanches et jours fériés sont majorés de 50% du tarif d'une visite (une majoration par jour).

Pour chaque période de garde, la première pré-visite et le rendez-vous de restitution des clés sont gratuits.

Chaque déplacement supplémentaire (2nde pré-visite, Client absent, courses à effectuer en urgence...) sera facturé 6 euros.

Toute visite réservée moins de 48 heures avant la date de réalisation de la visite est majorée de 50% (prise en charge en urgence), même en cas de modification d'une prestation convenue (départ anticipé ou retour retardé par le Client).

Toute visite annulée moins de 48 heures avant la date prévue est dû à 100% (annulation, retard du départ ou retour anticipé du Client).

Pour toute période de visites annulée moins d'1 semaine avant la date de la première visite et avant versement de 50% du tarif de la prestation, les visites programmées sur les 7 jours glissants à compter de la date de l'annulation sont dues.

Toute période de visites annulée plus de 7 jours avant la première visite vaut annulation de toute somme due.

Toute annulation de la prestation après le versement des 50% dus au plus tard à la première visite ne pourra donner lieu à leur remboursement.

Tout achat ou frais vétérinaires engagés par la petsitter par manque de fourniture, nourriture, matériel ou en raison de l'état de santé de l'animal seront intégralement remboursés par le Client à son retour au plus tard.

L'achat de légumes frais pour les NACs mangeant de la verdure en cours de période de visite est possible sans frais supplémentaires. Les achats sont réglés au moyen d'une cagnotte d'une somme raisonnable et suffisante, en espèces, prévue par le Client et laissée à son domicile, à disposition évidente de la petsitter. La petsitter utilise cette cagnotte pour l'achat exclusif des légumes servant à nourrir l'animal du Client. Les tickets sont remis dans la cagnotte pour preuve des achats effectués. Cette cagnotte est indépendante du tarif et du règlement.

MAJ du 22/01/2025



Les prestations supplémentaires suivantes, effectuées à la demande expresse du Client, sont gratuites :

- Levage du courrier
- Aération du domicile
- Sortie des poubelles sur demande et si l'accès aux conteneurs adéquats est possible

L'arrosage de plantes est facturé 5 ou 10 euros par semaine selon la fréquence et la quantité de plantes à arroser.

Indépendamment de ceux acceptés par le Client, les tarifs et CGV de La Main et la Patte étant susceptibles d'évoluer, ce sont ceux en vigueur à la date de réservation de la prestation par le Client qui sont appliqués.

Article 9 – Modalités de règlement

Le règlement de la prestation est réparti comme suit :

- 50 % du tarif annoncé et validé est dû au plus tard lors de la première visite
- Le montant restant, après éventuelle réévaluation du tarif en cas de modifications apportées et selon les conditions tarifaires prévues, est dû au plus tard à la restitution des clés ou dans les 7 jours suivant le retour de Client selon l'échéance arrivant en premier.

Le règlement peut être effectué par chèque, virement (RIB fourni sur demande) ou espèces (prévoir l'appoint).

Article 10 – Visites et retour du Client

Les visites sont effectuées par la petsitter aux dates et selon les modalités convenues et décrites par ailleurs.

Le Client informe la petsitter de son départ et de son retour afin de s'assurer de la continuité de prise en charge de l'animal.

Il convient aussi rapidement que possible d'un rdv pour la restitution des clés et procéder à la fin du règlement.

Article 11 -- Données personnelles

Les données personnelles collectées lors des réservations ou des visites sont traitées conformément au RGPD. Elles sont utilisées exclusivement pour la réalisation des prestations ou des tâches administratives associées que la petsitter est tenue de respecter (facturation...) et ne font pas l'objet de cession à des tiers. Conformément à la loi « Informatique et Libertés », le client peut demander l'accès, la rectification ou la suppression de ses données en contactant l'accompagnante au 06.99.73.28.99.

Pour en savoir plus sur la Politique de confidentialité :

https://www.lamainetlapatte.com/_files/ugd/d29cac_268155f95f97458ca4ce67e73304932f.pdf



Article 12- Droit applicable

Les photographies et vidéos réalisées durant les prestations sont la propriété de la petsitter. La transmission des photos et vidéos au Client est comprise dans le forfait. Il pourra les utiliser à titre exclusivement personnel.

Avec l'accord préalable du Client par acceptation des CGV et sauf s'il s'y oppose formellement par écrit, la petsitter pourra diffuser les images accompagnées du nom de l'animal et à des fins promotionnelles sur tous ses supports de communication en veillant à ne pas porter atteinte à la vie privée du client.

La petsitter ne peut être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse des images par un tiers. Le Client ne pourra pas poursuivre la petsitter pour atteinte au droit à l'image ou demander une quelconque rétribution.

AUTORISATION INFORMATIQUE ET LIBERTES

L'acceptation des présentes CGV autorise la petsitter à diffuser la (les) photographie(s) / la (les) vidéo(s), sur lesquelles mon animal figure en vue de les mettre en ligne à la disposition de toute personne qui viendra se connecter sur le site internet www.lamainetlapatte.com, sur les réseaux sociaux liés à l'entreprise ou pour toute utilisation commerciale de la petsitter. Cette autorisation pourra être révoquée à tout moment. La présente autorisation est personnelle et incessible, et ne s'applique qu'au support explicitement mentionné.

Article 13- Droit applicable

En cas de litige, le Client est invité à prendre contact avec la petsitter en première intention. Elle s'efforcera de proposer la solution la plus équitable possible ou de trouver un terrain d'entente à l'amiable.

S'il n'est pas satisfait de la solution proposée, le Client peut saisir le médiateur de la consommation : <https://cnpn-mediation-consommation.eu/>

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre la petsitter et le Client sont soumis au Tribunal compétent statuant en droit français.

ou par courrier à CNPM Médiation Consommation, 27 avenue de la Libération, 42400 Saint Chamond ;

en précisant le numéro de contrat CNPM47860 souscrit par la petsitter afin de se tenir à jour des exigences réglementaires vis-à-vis des Clients qui souscrivent à ses services.

En cas d'échec de la médiation, les litiges n'ayant pas trouvé de solution amiable entre le Client et la petsitter seront soumis à la compétence des tribunaux français.

FAIT À :

LE :

SIGNATURE :

MAJ du 22/01/2025