

# CONDITIONS GENERALES DE PROMENADE

## RESIDENCE TOUS POILS

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les prestations de promenades pour chien fournies par la société Résidence tous poils, représenté par Sandrine NALBANDIAN, dont le siège est situé au 99 chemin des cèdres (34170), et immatriculée sous le numéro SIRET 81945849800014.

Elles pourront être modifiées à tout moment. Les prestations de promenades de la Résidence tous poils sont soumises aux présentes conditions générales qui seront réputées acceptées sans réserve par le client.

### **1. Présentation :**

La résidence tous poils propose un service de promenade pour les chiens. La prestation de promenade pour chien consiste à se rendre au domicile du client pour récupérer son chien, l'emmener en promenade, puis le ramener chez lui.

La durée de la prestation est de 1h de promenade effective.

La promenade pour chien est une sortie qui se fait uniquement en laisse.

Les chiens doivent être âgés au minimum de 5 mois.

*Les promenades pour chien ne sont en aucun cas des cours d'éducation canine et ne sont pas faites pour résoudre d'éventuels comportements gênants.*

La résidence tous poils effectue une pré visite obligatoire au domicile du client.

### **Elle permet :**

- D'avoir un premier contact avec le client et ainsi remplir une fiche de renseignements client.
- D'avoir un premier contact avec l'animal, de connaître ses besoins particuliers, ses habitudes et ainsi remplir une fiche de renseignements concernant l'animal.
- De faire une promenade test.
- De donner les instructions écrites concernant la prestation à réaliser (dates d'exécution de la prestation, conditions particulières et prestations supplémentaires souhaitées par le client et acceptées par la Résidence tous poils).

- De répondre aux différentes interrogations du client.
- 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.

Tous ces renseignements permettront d'établir et de signer, s'il y a accord, un contrat de prestation de service.

A l'issue de la pré visite, la Résidence tous poils se réserve le droit de refuser la prestation. La pré-visite est payante (10€) qu'il y ait ou non signature d'un contrat de prestation.

## **2. Conditions d'exclusion :**

Par mesure d'hygiène, la Résidence tous poils ne pourra accepter tout animal porteur d'une maladie contagieuse.

Pour des raisons administratives et d'assurances, la Résidence tous poils n'acceptera aucun chien agressif, de **catégorie 1 et 2.**

La Résidence tous poils se réserve le droit d'accepter ou non un chien en fonction de son tempérament, ses comportements gênants, sa santé, ou toutes autres raisons jugées sécuritaires.

## **3. Engagements, obligations et responsabilités du client :**

Le client s'engage à fournir :

- Lorsque les clients sont absents du domicile lors de la venue du promeneur : un jeu de clés ainsi que le code d'accès à l'immeuble, le cas échéant, et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile. Certains clients préfèrent laisser les clés ou la responsabilité d'ouvrir la porte de leur domicile, à une personne de confiance. La Résidence tous poils, s'acclimate aux préférences de chacun. Le nom ainsi que le numéro de téléphone de la personne de confiance seront renseignés dans le contrat de prestation de service.
- Le carnet de santé de l'animal.
- Les coordonnées du vétérinaire de l'animal.

Le client s'engage à :

Ce que son chien soit à jour dans ses vaccins, porteur d'un tatouage ou d'une puce électronique, vermifugé et traité contre les parasites.

**Ne confier à la Résidence tous poils que des animaux sociables.**

**En cas de maladie, informer la Résidence tous poils de l'état de santé de l'animal. La Résidence tous poils se réserve le droit de refuser la prestation, notamment en cas de maladies contagieuses.**

**En cas de besoin, le client donne tous pouvoirs à la Résidence tous poils pour prendre les mesures nécessaires afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez le vétérinaire le plus proche si son état de santé l'impose. Les frais vétérinaires seront à la charge du client et devront être remboursés sur présentation de la facture correspondante.**

**Posséder une responsabilité civile.**

#### **4. Engagements, obligations et responsabilités de la Résidence tous poils :**

**La Résidence tous poils s'engage :**

**A exécuter une prestation de qualité avec pour priorité la confiance, le confort, la bonne santé, l'hygiène et le bonheur de vos fidèles compagnons.**

**La responsabilité de la Résidence tous poils est limitée aux instructions et informations fournies par le client, si celles-ci s'avèrent fausses ou erronées, la Résidence tous poils se dégage de toute responsabilité**

**A contacter le client si l'animal venait à tomber malade ou se blesser durant la prestation et mettre en œuvre toutes les mesures d'urgence afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez le vétérinaire. Les frais vétérinaires seront à la charge du client et devront être remboursés sur présentation de la facture correspondante.**

**A conserver les clés du domicile du client dans un endroit sécurisé en vue des futurs services.**

**A respecter la confidentialité de ses clients ainsi que de leur domicile.**

#### **5. Risques dus à l'activité :**

**Le client accepte les risques liés aux promenades. Il est conscient que son animal peut :**

- **Etre blessé par d'autres chiens croisés durant la balade.**
- **Etre blessé ou malade suite aux aléas de l'environnement (épillets, tiques, patte cassée suite à une chute, etc.).**
- **S'enfuir et se perdre malgré tous les efforts de la Résidence tous poils pour l'en empêcher.**

## **6. Formation du contrat :**

Toute prise en charge d'un chien se fera suite à une visite au domicile du client qui me permettra de faire la connaissance de ce dernier ainsi que de son animal. Cette visite est facturée 10€. Au cours de cet échange, vous communiquerez à la Résidence tous poils : la formule de la prestation choisie, la période d'intervention, le formulaire de renseignements, la remise des clés, etc.

A l'issue de cette visite, la Résidence tous poils se réserve le droit de refuser la prestation.

La visite est obligatoire pour tout nouveau client, qu'il y ait ou non signature d'un contrat de prestation.

Si besoin, la remise d'un jeu de clé s'effectuera par le client au moment de cette dernière ou le premier jour de la prestation de service. Certains clients préfèrent laisser les clés ou la responsabilité d'ouvrir la porte de leur domicile, à une personne de confiance. Le nom ainsi que le numéro de téléphone de la personne de confiance seront renseignés dans le contrat de prestation de service.

A partir de ces éléments, la Résidence tous poils proposera un contrat de prestation chiffré qui débutera dès votre acceptation.

Le contrat est réputé ferme et défini dès la signature par le client.

Après avoir signé le contrat de prestation de service, le client devra régler d'avance le montant total de la prestation (par chèque, en espèces ou par virement bancaire).

## **8. Remise et restitution des clés :**

La remise d'un jeu de clé s'effectuera par le client au moment de la visite à domicile ou le premier jour de la prestation de service. Si le client a choisi une personne de confiance, le nom ainsi que le numéro de téléphone de cette personne seront renseignés dans le contrat de prestation de service.

Si les clés ne peuvent être remises au moment de la pré visite, un second déplacement de la Résidence tous poils sera facturé au tarif d'une prestation de trente minutes applicable pour le secteur géographique du client ou bien le client a la possibilité de venir les déposer sur la commune de domiciliation de la Résidence tous poils, Castelnau le lez.

Pour les forfaits, la Résidence tous poils s'engage à conserver les clés de votre domicile dans un endroit sécurisé en vue des futurs services.

La seule marque d'identification sur le porte-clés est le nom du client et de son chien.

La restitution du jeu de clé au client s'effectuera à la fin de la prestation de service. Cette remise peut s'effectuer soit en main propre, soit à la personne de confiance, soit par un dépôt d'une enveloppe contenant les clés dans votre boîte aux lettres.

## **9. Tarifs et paiement :**

Les tarifs de prestation de service sont de 15€ l'heure (**doublés les week-end et jours fériés**) et ne sont pas soumis à la T.V.A.

Les conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées. Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent automatiquement les précédentes. Néanmoins, le prix des prestations facturées au client sera celui en vigueur le jour de la signature du contrat, jusqu'à la fin du forfait en cours. Lors du renouvellement du forfait, les nouvelles conditions tarifaires seront applicables.

Les prix s'entendent « net » : L'assurance, les frais de déplacement et de transport sont inclus.

Toutes les prestations sont payables d'avance. Chèque à l'ordre de Résidence tous poils, virement bancaire et espèces acceptés.

Le client devra s'acquitter de la prestation de service de la manière suivante :

- Après avoir signé le contrat de prestation de service, le client devra régler d'avance le montant de la facture de la prestation.
- En cas de blessures ou de maladie, les frais vétérinaires qui seront engagés par la Résidence tous poils, devront lui être remboursés sur présentation de la facture.

## **10. Annulation :**

### **En cas d'annulation d'une promenade :**

- Toute prestation réservée et non annulée au moins 24H à l'avance, est due dans son intégralité (\*sauf exception – maladie brutale de l'animal, décès de l'animal etc., un justificatif sera demandé (ordonnance...)). Aucun remboursement pour convenance personnelle ne sera effectué.

### **En cas d'annulation du forfait :**

- Le client s'engage à en informer la Résidence tous poils le plus tôt possible.
- Aucun remboursement ne sera effectué sur les balades non réalisées, \*sauf cas exceptionnel selon le bon jugement de la Résidence tous poils.

En cas d'annulation après la pré visite et avant le premier jour de garde :

- Des frais d'annulation s'élevant à 50% de la commande seront facturés.

En cas d'annulation à l'initiative de la Résidence tous poils :

- Les prestations non réalisées seront remboursées dans leur intégralité. Aucune demande de dommages et intérêts ne saurait, dans ce cas, être formulée à l'encontre de la Résidence tous poils.

En cas de retard ou d'annulation dus à un évènement indépendant de la volonté de la Résidence tous poils :

- Sa responsabilité ne saurait être engagée (maladie, panne de véhicule, impossibilité d'accès au lieu de la prestation, conditions climatiques difficiles, ou tout autre évènement empêchant une circulation normale). En cas d'impossibilité d'accès au domicile du client suite à une négligence de sa part, la prestation non effectuée sera due en dédommagement.

**Au cours de l'exécution de ses prestations, la Résidence tous poils peut être amenée à photographier ou filmer vos animaux aux fins de preuves de la bonne exécution du service.**

**Sans manifestation contraire de votre volonté, ces photos pourront servir à alimenter le site de la Résidence tous poils.**

**Ce contrat sera établi pour toute l'année 2026.**

Fait à ....., le.....

Signature :

**« LU ET APPROUVE BON POUR ACCORD »**