

# Conditions Générales de Services



## Sommaire :

Article 1 – L’entreprise.....	2
Article 2 – Les prestations.....	2
2.1 – Les passages à domicile.....	2
2.2 – La pension.....	4
Article 3 – La réservation.....	4
Article 4 – Les tarifs et modalités de règlement.....	5
4.1 – Les passages à domicile.....	5
4.2 – La pension.....	5
Article 5 – Annulation.....	6
5.1 – Les passages à domicile.....	6
5.2 – La pension.....	7
Article 6 – Modification des prestations.....	7
6.1 – Les passages à domicile.....	8
6.1 – La pension.....	8
Article 7 – Santé de l’animal.....	8
Article 8 – Obligation du propriétaire.....	10
Article 9 – Obligation de la pet-sitter.....	10
Article 10 – Données personnelles.....	11
Article 11 – Assurance et responsabilité.....	11

Mise à jour : 21 mai 2024

## **Article 1 – L’entreprise**

L’entreprise MARIE POPPETS est sous le régime de l’Entreprise Individuelle.

- Raison sociale : Marie Ragué
- Nom commercial : Marie Poppets
- Cheffe d’entreprise : Marie Ragué
- Siège social : 28, rue de la Cécile, 26000 Valence
- SIREN : 900 594 144
- SIRET : 900 594 144 00033
- Début d’activité : 1<sup>er</sup> juillet 2021
- Code APE : 9609Z "Autres services personnels n.c.a."
- Site internet : [www.mariepoppets.com](http://www.mariepoppets.com)
- Adresse mail : [mariepoppets@gmail.com](mailto:mariepoppets@gmail.com)
- Numéro de téléphone : 06 08 82 41 20
- Zone desservie : jusqu’à 12 km du siège social (voir site internet).

Conformément à la réglementation en vigueur, Mme Marie RAGUÉ dispose des certifications et agréments obligatoires à l’exécution d’activité liées aux animaux domestiques, à savoir :

- CCAD n° 2018/c15a-e225 (nouvellement appelé ACACED)
- Certificat d’aptitude pour les chiens de catégorie 1 et 2
- Assurance Responsabilité Civile Professionnelle (Generali)

## **Article 2 – Les prestations**

Marie Poppets propose des passages au domicile des propriétaires pour tous types d’animaux et une pension au sein du siège social pour les lapins et rongeurs. Les passages sont réalisés quelque soit le nombre d’animaux, et diffèrent en temps (30 minutes, 1 heure ou 1 heure 30 minutes) en fonction des besoins du propriétaire et de l’animal, mais aussi en fonction du nombre d’animaux.

Les prestations de passages incluent la première rencontre (obligatoire pour les nouveaux clients), les passages, ainsi que la ou les remises de clés (avant et/ou après la garde).

### **2.1 – Les passages à domicile**

#### **→ La première rencontre :**

- Faire connaissance avec le propriétaire de l’animal.
- Faire connaissance avec l’animal.

- Visiter les lieux et découvrir les habitudes de l'animal.
- Identifier les besoins de l'animal et du propriétaire en terme de temps et de nombre de passages.
- Remplir et signer le contrat de passage en un exemplaire. Marie Poppets fera parvenir par mail une photocopie du dit contrat au propriétaire, ou celui-ci le scannera ou le prendra en photo afin d'en conserver une copie.
- Remplir la fiche de renseignements de l'animal.
- Remplir et signer l'avenant au contrat comprenant le nombre et les dates de passages, le jour de la remise de clés pré garde, le jour et le mode de rendu des clés post garde, ainsi que le nombre et la fonction des clés.
- Récupérer les clés.

→ **La remise de clés pré garde :**

- Faire un tour des lieux avec le propriétaire si nécessaire afin de redécouvrir les habitudes de l'animal.
- Prendre connaissance des changements concernant l'animal (nourriture, habitat, etc.).
- Remplir signer l'avenant au contrat comprenant le nombre et les dates de passages, le jour de la remise de clés pré garde, le jour et le mode de rendu des clés post garde, ainsi que le nombre et la fonction des clés.
- Récupérer les clés

→ **Les passages :**

- Nourrir et abreuver l'animal.
- S'assurer du bon état de santé physique et moral de l'animal.
- S'assurer du bon état de son habitat (litière, saleté, propreté des gamelles, dégâts, etc.).
- Prise de traitements (uniquement sur ordonnances fournies par le propriétaire).
- Interaction avec l'animal (jeux, brossage, sorties, promenades, câlins).
- Envoi d'un compte-rendu du passage si demandé par le propriétaire (par mail ou SMS).
- Intendance du domicile si demandé par le propriétaire (gestion des volets et fenêtres, ramassage du courrier, arrosage des plantes, etc.).

→ **La remise de clés post garde :**

- Dépôts des clés en enveloppe fermée dans la boîte aux lettres avec la facture, si choisis par le propriétaire lors de la première rencontre ou de la remise de clés pré garde.
- Ou retour des clés en main propre.
- Édition de la facture.
- Compte-rendu de la garde de vive voix, ou par mail, message ou téléphone si rendu des clés dans la boîte aux lettres.

## **2.2 – La pension**

### **→ Avant la garde :**

- Prise de contacts par téléphone, SMS ou mail.
- Établir les besoins du propriétaire et de l'animal.
- Envoie du contrat, de la fiche de renseignements et de l'avenant par mail.
- Possibilité de se rencontrer avant la garde au siège social.

### **→ Pendant la garde :**

- Arrivée de l'animal le premier jour de garde, à l'heure convenue au préalable entre Marie Poppets et le propriétaire, avec sa cage et les accessoires qui se trouvent à l'intérieur, sa litière, sa nourriture et ses traitements s'il en prend (avec ordonnances fournies par le propriétaire).
- Départ du propriétaire.
- Nourriture et eau quotidienne.
- Pris de traitements (uniquement sur ordonnances données par le propriétaire).
- Entretien de la cage quotidien (petit nettoyage, et/ou changement de la litière).
- Sortie quotidienne hors de la cage dans la pièce de garde si l'animal a l'habitude de sortir.
- Envoie de nouvelles de l'animal par SMS ou mail si demandé par le propriétaire.

### **→ Après la garde :**

- Arrivée du propriétaire le dernier jour de garde, à l'heure convenue au préalable entre Marie Poppets et le propriétaire.
- Restitution de l'animal, avec sa cage et les accessoires qui se trouvent à l'intérieur, sa litière, sa nourriture et ses traitements s'il en prend ainsi que les ordonnances.
- Édition de la facture.
- Compte-rendu de la garde.

### **À noter :**

Marie Poppets se réserve le droit de refuser les passages ou la pension si elle juge ne pas être en mesure de réaliser la prestation (animal agressif, dangereux, gravement malade, etc.) ou si les demandes du propriétaire ne respectent pas son éthique professionnelle et /ou peuvent nuire à l'animal.

## **Article 3 – La réservation**

La réservation peut se faire par mail direct ou via le formulaire de contact du site internet, par téléphone ou par message (SMS, messages Facebook ou messages Instagram).

Privilégier cependant les SMS, mails ou appels téléphoniques.

Un devis gratuit correspondant à la demande est alors envoyé au propriétaire, celui-ci est sans engagement.

Si la proposition convient au propriétaire, celui-ci doit le retourner daté et signé pour confirmer la réservation des passages. La réservation est alors notée, et la première rencontre et/ou la remise de clés pré garde sont fixées.

Si la proposition ne convient pas au propriétaire, le devis peut-être modifié en fonction des nouveaux besoins de celui-ci. Ou le propriétaire peut simplement choisir de ne pas donner suite.

#### **Article 4 – Les tarifs et modalités de règlement**

Les derniers tarifs en vigueur sont consultables sur le site internet [www.mariepoppets.com](http://www.mariepoppets.com).

Du fait de son statut d'entreprise individuelle, la TVA n'est pas applicable sur les prix des différentes prestations (article 293 B du Code Général des Impôts).

Si durant la prestation, Marie Poppets a dû engagé des frais (manque de nourriture, de litière, renouvellement d'un traitement, conduite chez le vétérinaire etc.), les frais seront alors entièrement remboursés par le propriétaire sur présentation de la facture ou du ticket de caisse de la dépense.

Le règlement est effectué en fin de prestation, par chèque (à l'ordre de Marie RAGUÉ), espèces (prévoir l'appoint) ou virement bancaire, sous 7 jours calendaires.

##### **4.1 – Les passages à domicile**

- Retour des clés en main propre : le règlement s'effectue alors le jour de la remise des clés post garde par chèque ou espèces, ou sous une semaine par virement bancaire.
- Retour des clés dans la boîte aux lettres avec la facture : le propriétaire peut choisir de laisser un chèque ou de l'espèce du montant final de la prestation à disposition de Marie Poppets (un devis correspondant à la facture finale lui sera envoyé avant son départ), de faire le règlement par virement bancaire ou d'envoyer le règlement par courrier au siège social, sous une semaine à compter de la réception de la facture.
- Si le propriétaire choisi le retour des clés dans la boîte aux lettres, mais souhaite effectuer le règlement en main propre et ne peut ou ne souhaite pas se déplacer, une remise de clés post garde lui sera tout de même facturée.

##### **4.2 – La pension**

- Chaque journée de garde commencée est due.
- Le règlement se fait par chèque (à l'ordre de Marie RAGUÉ), espèces (prévoir l'appoint) le dernier jour de garde, ou par virement bancaire sous une semaine.

## **Article 5 – Annulation**

Le devis envoyé au préalable par Marie Poppets et signé par le propriétaire fait référence pour la facturation, et engage le propriétaire à régler la facture qui lui sera envoyée en cas d'annulation de sa part.

En cas d'annulation de la part de Marie Poppets avant le début des prestations ( J ), et si la première rencontre et/ou la remise de clés ont été effectuées, celles-ci ne seront pas facturées au propriétaire.

Le propriétaire peut annuler la garde jusqu'à la date de début des passages ou la date de début de garde pour la pension ( J ), MAIS :

### **5.1 – Les passages à domicile**

#### **→ Annulation à J-8 ou plus :**

- Facturation de la première rencontre et/ou de la remise de clés pré garde et de la remise de clés post garde si la première rencontre et/ou la remise de clés pré garde ont été effectuées.
- Règlement le jour même de la réception de la facture et du rendu des clés par chèque ou espèces, ou sous une semaine par virement bancaire.

#### **→ Annulation de J-7 à J-5 :**

- Édition de la facture correspondant à la totalité de la prestation (première rencontre et/ou remises des clés pré et/ou post, passages au domicile, frais kilométriques) avec la mention "Annulation de J-7 à J-5, règlement de 25 % de la facture totale"
- Règlement le jour même de la réception de la facture et du rendu des clés de 25 % du montant total par chèque ou espèces, ou sous une semaine par virement bancaire.

#### **→ Annulation de J-4 à J-2 :**

- Édition de la facture correspondant à la totalité de la prestation (première rencontre et/ou remises des clés pré et/ou post, passages au domicile, frais kilométriques) avec la mention "Annulation de J-4 à J-2, règlement de 50 % de la facture totale"
- Règlement le jour même de la réception de la facture et du rendu des clés de 50 % du montant total par chèque ou espèces, ou sous une semaine par virement bancaire.

#### **→ Annulation de J-1 à J :**

- Édition de la facture correspondant à la totalité de la prestation (première rencontre et/ou remises des clés pré et/ou post, passages au domicile, frais kilométriques) avec la mention "Annulation de J-1 à J, règlement de 75 % de la facture totale"

- Règlement le jour même de la réception de la facture et du rendu des clés de 75 % du montant total par chèque ou espèces, ou sous une semaine par virement bancaire.

## 5.2 – La pension

### → Annulation à J-8 ou plus :

- Aucun frais ne sera facturé.

### → Annulation de J-7 à J-5 :

- Édition de la facture correspondant à la totalité de la prestation avec la mention "Annulation de J-7 à J-5, règlement de 25 % de la facture totale"
- Règlement de 25 % du montant total par chèque, espèces ou virement bancaire sous une semaine à réception de la facture.

### → Annulation de J-4 à J-2 :

- Édition de la facture correspondant à la totalité de la prestation avec la mention "Annulation de J-4 à J-2, règlement de 50 % de la facture totale"
- Règlement de 50 % du montant total par chèque, espèces ou virement bancaire sous une semaine à réception de la facture.

### → Annulation de J-1 à J :

- Édition de la facture correspondant à la totalité de la prestation avec la mention "Annulation de J-1 à J, règlement de 75 % de la facture totale"
- Règlement de 75 % du montant total par chèque, espèces ou virement bancaire sous une semaine à réception de la facture.

### À noter :

Dans le cas d'une annulation pour motif impérieux et justifié, seules les prestations déjà effectuées seront à régler, le jour même de la réception de la facture par chèque ou espèces, ou sous une semaine par virement bancaire.

Si de trop nombreuses annulations sont notées par Marie Poppets, le propriétaire peut se voir refuser la garde de ses animaux jusqu'à nouvel ordre.

## **Article 6 – Modification des prestations**

Le propriétaire peut écourter ou rallonger les prestations en cour de réalisation, MAIS :

## **6.1 – Les passages à domicile**

Le propriétaire peut choisir de supprimer des passages, d'en ajouter, ou de modifier leur durée ( 30 minutes, 1 heure ou 1 heure 30 minutes).

Il devra cependant en informer Marie Poppets au plus tard à J-2 avant les changements :

- Dans le cas d'un rallongement de la prestation, les passages supplémentaires seront rajoutés sur la facture et réglés en même temps que les autres.
- Dans le cas d'une modification de la durée des passages, les passages remplacés par des plus courts ou des plus longs seront remplacés également sur la facture.
- Dans les cas d'un raccourcissement de la prestation informée au plus tard à J-2, les passages supprimés ne seront pas facturés au propriétaire.
- Dans le cas d'un raccourcissement de la prestation qui n'aurait pas été informée par le propriétaire à Marie Poppets, ou informée entre J-1 et J, la totalité des passages initialement prévus (passages effectués ET passages supprimés) sera facturée au propriétaire. Le devis préalablement signé par le propriétaire faisant référence pour la facturation.

## **6.1 – La pension**

Le propriétaire peut choisir de supprimer ou d'ajouter des jours de garde.

Il devra cependant en informer Marie Poppets au plus tard à J-2 avant les changements :

- Dans le cas d'un ajout de jours de garde, les jours supplémentaires seront rajoutés sur la facture et réglés en même temps que les autres.
- Dans les cas d'une suppression de jours de garde au plus tard à J-2, les jours supprimés ne seront pas facturés au propriétaire.
- Dans le cas d'une suppression de jours de garde qui n'aurait pas été informée par le propriétaire à Marie Poppets, ou informée entre J-1 et J, la totalité des jours initialement prévus (jours effectués ET jours supprimés) sera facturée au propriétaire. Le devis préalablement signé par le propriétaire faisant référence pour la facturation.

## **Article 7 – Santé de l'animal**

Le propriétaire s'engage à fournir à Marie Poppets tous les renseignements concernant la santé de l'animal (maladies et traitements, vaccins et déparasitages internes et externes à jour ou non, chaleurs, castration / stérilisation, etc.) et ses comportements habituels.

Au vu de ses informations, Marie Poppets se réserve le droit de refuser la garde (animal agressif, traitement non réalisable pour elle, animal en fin de vie, etc.).

L'administration de médicaments se fera uniquement avec l'ordonnance d'un vétérinaire et au respect de la prescription.



Marie Poppets est habilitée à administrer des traitements par voie orale, cutanée, anale.

Marie Poppets n'est pas habilitée à administrer des traitements par voie intramusculaire et intraveineuse ou sous cutanée.

En cas de traitement médical, l'administration de celui-ci se fera strictement suivant l'ordonnance prescrite par un vétérinaire. Tout autre traitement administré à l'animal à l'initiative du propriétaire et sans ordonnance ne serait être donné par Marie Poppets.

Marie Poppets ne peut être tenue pour responsable de problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire pendant la garde, ni de l'aggravation de l'état de santé de l'animal.

Marie Poppets ne saurait être tenue responsable si l'animal venait à tomber malade ou à se blesser durant la garde.

Si Marie Poppets a engagée des frais vétérinaire durant la garde, ils sont à rembourser intégralement par le propriétaire de l'animal au moment du règlement de la prestation (sur présentation de la facture vétérinaire).

Si l'animal n'est pas à jour des ses vaccins, vermifugé ou déparasité, Marie Poppets ne peut être tenue responsable de maladie découlant de l'absence de vaccin ou d'une infection parasitaire.

Si l'animal n'est pas castré / stérilisé, Marie Poppets ne peut être tenue responsable d'une maladie liée aux organes reproducteurs (cancer, infection, inflammation etc.), ou d'une gestation non désirée pour les femelles.

Si une intervention du vétérinaire est nécessaire durant la garde, Marie Poppets s'engage à suivre les consignes données par le propriétaire dans la rubrique "Urgence vétérinaire" du contrat.

En premier lieu, l'animal sera conduit chez son vétérinaire traitant (détaillé dans la fiche de renseignements de l'animal).

Si celui-ci est injoignable ou si l'animal n'en a pas, il sera conduit chez le vétérinaire référent de Marie Poppets.

Si l'urgence survient un week-end ou un jour férié, l'animal sera conduit chez le vétérinaire de garde.

Dans tous les cas, la totalité des frais engagés, en accord avec le propriétaire, seront à rembourser intégralement à Marie Poppets par ce dernier.

### **Cas particulier :**

Si l'animal venait à décéder durant la garde (maladie, vieillesse), Marie Poppets s'engage à en informer le propriétaire dans les plus bref délais, et à suivre les directives qui lui seraient confiées. Marie Poppets ne peut être tenue responsable du décès de l'animal si celui survient pendant la garde ou pendant l'absence des propriétaires.

## **Article 8 – Obligation du propriétaire**

Le propriétaire de l'animal s'engage à :

- Mettre à disposition le carnet de santé de l'animal (s'il en possède un).
- Informer Marie Poppets de tous les problèmes ou états de santé ou de comportement de l'animal.
- Mettre à disposition le matériel nécessaire à la garde (laisse, harnais, collier, brosse, nourriture, litière, pelle à litière, traitements, etc.).
- Mettre à disposition du matériel de nettoyage (sac poubelle, essuie-tout, serpillère, balais, pelle, balayette, produits ménagers, éponges, seau, etc.)
- Laisser un point d'eau à disposition de Marie Poppets afin d'abreuver l'animal (évier, robinet extérieur, etc.).
- Procéder au remboursement des frais engagés durant la garde au plus tard sous une semaine à compter de la réception de la ou des factures.
- Informer Marie Poppets de la présence d'une alarme et/ou de caméras de surveillance.
- Informer Marie Poppets de la présence éventuelle d'une tierce personne (famille, amis, employé(e)s de maison, ouvriers, etc.) durant la garde.

## **Article 9 – Obligation de la pet-sitter**

La pet-sitter s'engage à :

- Réaliser les prestations de visites à domicile ou de pension comme convenu avec le propriétaire de l'animal, dans le respect des dates et horaires stipulés par celui-ci.
- Ne pas dégrader volontairement le domicile des clients, leurs effets personnels ou ceux de leur(s) animal(aux).
- Laisser le domicile dans un état proche de celui dans lequel elle l'a trouvé, tant au niveau de la propreté, qu'au niveau de l'agencement.
- Ne pas faire de double des clés qui lui sont confiés, et les restitués en temps et en heure convenues avec le propriétaire, par la manière de son choix (mains propres, boîte à clés, boîte aux lettres, tierce personne, etc.).
- Accéder au domicile du propriétaire uniquement pour la réalisation des prestations de visites à domicile.

### **Cas particulier :**

Si toutefois la pet-sitter se retrouvait dans l'incapacité de réaliser les prestations de visites à domicile (accidents, urgences personnelles, blessures, etc.), celle-ci contactera, en accord avec le propriétaire, la personne à prévenir en cas d'urgence désignée par ce dernier, dans la fiche de renseignements de l'animal, remplie et remise à la pet-sitter par le propriétaire en même temps que le contrat.

Si cette tierce personne n'est pas disponible, ou si le propriétaire n'a donné les coordonnées d'aucune autre personne ; en accord avec celui-ci, la pet-sitter pourra contacter un(e) autre pet-sitter professionnel(le) dont les services et le secteur correspondent aux besoins du propriétaire et de son(ses) animal(aux) et qui pourra effectuer les prestations en remplacement de Marie Poppets.

Dans ce cas présent, les prestations déjà effectuées par Marie Poppets seront à régler à celle-ci, et les prestations de remplacement effectuées par le(a) pet-sitter remplace(nt) seront à régler à ce(tte) dernier(ère) en fonction de ses propres tarifs.

### **Article 10 – Données personnelles**

Marie Poppets garantit l'anonymat des propriétaires. Leurs noms et adresses ne figureront nul part sur le site internet ou les réseaux sociaux (Facebook et Instagram).

Seuls leurs prénoms pourront éventuellement être visibles dans la rubrique "Témoignages" du site internet et des réseaux sociaux s'ils souhaitent laisser un avis sur les prestations de Marie Poppets.

Le prénom sera accompagné du texte de l'avis, ainsi que du prénom et de la photo de l'animal.

Dans la rubrique "Photographies et Communications" du contrat, le propriétaire autorisera ou non Marie Poppets à prendre en photo ou filmer son animal, à citer son prénom et à le diffuser sur le site internet ou les réseaux sociaux. Marie Poppets s'engage à respecter le choix du propriétaire. Seules les photos et vidéos de l'animal seront prises et utilisées.

Marie Poppets s'engage à ne violer en aucune manière et à aucun moment la vie privée du propriétaire.

### **Article 11 – Assurance et responsabilité**

Marie Poppets a souscrit une Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, couvrant les dommages que l'animal pourrait subir ou causer à un tiers (humain, animal ou matériel) durant la garde.

Le propriétaire reste responsable des dommages éventuellement causés par son animal pendant la durée de la garde.

Marie Poppets ne peut être tenue pour responsable des dommages, quels qu'ils soient, survenus à l'animal ou causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du propriétaire, ou si l'animal a un accès à l'extérieur (jardin, cour, terrasse, balcon, etc.).

Marie Poppets décline toute responsabilité en cas de mort naturelle de l'animal (maladie, vieillesse, etc.) et ne peut être tenue pour responsable en cas de fugue ou d'accident si l'animal a accès à l'extérieur (jardin, jardin, cour, terrasse, balcon, etc.) ou si une tierce personne intervient au domicile durant la journée.