

## **Conditions générales de vente**

### **Prestations**

De Tout Poil propose les prestations suivantes :

- Visites à domicile : pour chiens, chats et NACS. Les visites ont pour but de prendre soin du pet-sitté : nourrissage (nourriture et eau fraîche) ; nettoyage de la ou des litières ; entretien de l'environnement dans lequel évolue l'animal pendant la période de garde ; éventuellement administration de médicaments\* ; interactions avec l'animal en fonction de ce dont il est en demande (caresses, jeux, ou simple observation et mise en confiance).
- Promenades : pour chiens uniquement, dans un lieu proche du domicile du pet-sitté (quartier, parc, forêt).
- Comportementalisme félin : prestation dont le but est d'accompagner les propriétaires de chats par rapport à un ou des comportements présentés par lesdits chats, ou simplement répondre à leurs interrogations en dehors de tout trouble de comportement.

\* : uniquement sur ordonnance et administration par voie orale (De Tout Poil ne réalise pas les injections, notamment d'insuline).

### **Secteur d'intervention**

De Tout Poil intervient sur les communes suivantes : Azay-sur-Cher, Esvres-sur-Indre, Véretz, Larçay, Saint-Avertin, Montlouis-sur-Loire, Saint-Pierre-des-Corps, Tours, La Riche, Ballan-Miré, Joué-les-Tours, Chambray-les-Tours.

### **Pour contacter De Tout Poil**

De Tout Poil est principalement joignable par téléphone au 06 16 45 91 21 du lundi au samedi de 08h à 18h ; par mail à l'adresse [detoutpoil.sa@gmail.com](mailto:detoutpoil.sa@gmail.com) ; via le formulaire de contact de son site internet ([www.detoutpoil.fr](http://www.detoutpoil.fr)).

Le délai de réponse de De Tout Poil est variable en fonction de ses disponibilités et des périodes de l'année, plus ou moins chargées.

### **Réservation des prestations de pet-sitting (visites à domicile et promenades)**

Pour valider une prestation de pet-sitting :

- Le contrat envoyé au client par mail doit être retourné signé à De Tout Poil, par mail ou par courrier. Le contrat contient un lien vers les présentes CGV, que le client doit consulter. La signature du contrat par le client implique l'acceptation des CGV.
- Un acompte égal à 30% du montant total de la prestation doit être versé à De Tout Poil, dont le montant est précisé dans le mail envoyé avec le contrat à signer. Lorsque le montant total du contrat est inférieur à 50 euros, De Tout Poil ne demande pas d'acompte, le seul envoi du contrat signé suffit.

### **Tarifs et CGV**

De Tout Poil se réserve le droit de modifier ses tarifs et ses CGV à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs et conditions tels que prévus sur le contrat signé par le client.

Les tarifs en vigueur sont affichés sur le site internet de De Tout Poil, onglets « Chiens », « Chats », « NAC », « Comportementalisme félin ».

Les tarifs de De Tout Poil sont fixes toutes l'année, à l'exception des 25 décembre et 01 janvier de chaque année où une majoration de 50% du prix de la visite s'applique.

Conformément à l'article 293 B du Code général des impôts, la TVA est non applicable.

Un devis peut être envoyé gratuitement sur demande, qui n'engage pas le client.

Des frais de déplacement (1 € ou 2 € par visite) peuvent s'appliquer selon la commune dans laquelle De Tout Poil est amenée à se déplacer. La carte des frais de déplacement est consultable sur le site de De Tout Poil (onglet « Pet-sitting »).

En cas de stationnement payant autour du domicile du client, les éventuels frais de stationnement payés par De Tout Poil pour effectuer la visite prévue seront reportés sur la facture (le ticket de stationnement correspondant sera joint à la facture). Prévoir une durée de stationnement équivalent à la durée de la visite + une marge de 10 minutes, par exemple : pour une visite de 30 minutes, les frais de stationnement payés seront ceux de 40 minutes.

L'alimentation, la litière, ainsi que l'ensemble du matériel nécessaire au bon déroulement de la visite sont à la charge du client qui s'engage à les fournir à la pet-sitter. Si l'un des éléments cités venait à faire défaut au moment de la visite, nécessitant un réapprovisionnement de la part de la pet-sitter, les frais payés par celle-ci seraient reportés sur la facture (ticket de caisse joint à la facture), et un supplément de 10 € serait appliqué (par réapprovisionnement).

## **Modalités de paiement**

De Tout Poil accepte uniquement les paiements par virements\*, chèques et espèces\*\*.

\*En cas de paiement par virement : le RIB de De Tout Poil figure sur le contrat envoyé au client.

\*\* En cas de paiement en espèces : le client devra faire l'appoint.

Les chèques CESU ne sont pas acceptés.

Le solde restant dû est à régler par le client à réception de la facture envoyée par mail, aucun délai de paiement n'est accepté.

## **Délai de rétractation**

En vertu de l'article L121-21 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, à compter de l'envoi du contrat signé à la pet-sitter. Si un acompte a été versé et que le client souhaite se rétracter pendant ce délai, l'acompte lui sera remboursé (par virement).

Lorsqu'un contrat est envoyé pour une prestation commençant avant l'expiration du délai de 14 jours, le client doit indiquer, à l'emplacement prévu sur le contrat, qu'il renonce à son droit de rétractation. En cas d'annulation de la prestation par le client, l'acompte ne sera pas remboursé (sauf pour motif de santé ou cas de force majeure évoqués ci-dessous).

## **Conditions d'annulation et de remboursement**

### Avant le début de la prestation

En cas d'annulation de la prestation par le client hors droit de rétractation, l'acompte ne sera pas remboursé, sauf pour un motif de santé concernant l'animal ou le client (un justificatif sera alors à fournir à la pet-sitter) ou un cas de force majeure\*.

\*Événement imprévisible, irrésistible et extérieur au client : catastrophe naturelle, guerre, confinement, empêchant le client de partir. Ne sont pas considérés comme des cas de force majeure : des retards ou annulations de covoiturages, trains, avions ; une annulation due à une tierce personne (proche, employeur, agence de voyage, hôte) ; des contraintes ou mesures impactant la destination du client.

En cas d'annulation de tout ou partie de la prestation devant avoir lieu hors vacances scolaires une semaine ou moins avant la date de la première visite, le montant total de la prestation sera dû, sauf pour un motif de santé concernant l'animal ou le client ou pour un cas de force majeure.

En cas d'annulation de tout ou partie de la prestation devant avoir lieu en période de vacances scolaires trois semaines ou moins avant la date de la première visite, le montant total de la prestation sera dû, sauf pour un motif de santé concernant l'animal ou le client ou pour un cas de force majeure.

En cas d'annulation de la prestation par De Tout Poil, l'acompte sera intégralement remboursé, augmenté de 5% de dommages et intérêts sur le montant total de la prestation.

Si toutefois l'annulation de la prestation par De Tout Poil est motivée par le fait que la prestation présente un risque pour sa sécurité, la sécurité de l'animal ou celle d'une tierce personne, l'acompte sera intégralement remboursé mais les dommages et intérêts ne s'appliqueront pas.

### Une fois la prestation commencée

En cas d'annulation d'une ou plusieurs visites/promenades par le client une fois la prestation commencée, la prestation prévue au contrat sera facturée dans sa totalité, sauf motif de santé ou cas de force majeure comme décrits dans le paragraphe ci-dessus (dans ce cas seules les visites/promenades réellement effectuées seront facturées).

En cas d'annulation d'une ou plusieurs visites/promenades par De Tout Poil une fois la prestation commencée, ne seront facturées que les visites/promenades réellement effectuées (hors cas particulier de l'interruption de la prestation en raison de difficultés inhérentes à la garde ci-dessous).

### Interruption de la prestation liée à des difficultés inhérentes à la garde

De Tout Poil se donne le droit d'arrêter la prestation en cours dans les cas suivants :

- sa propre sécurité n'est plus assurée, ou la sécurité de l'animal, ou la sécurité d'une tierce personne ;
- la prestation n'est pas adaptée à l'animal qui est en détresse (stress trop important ; nombre de visites insuffisantes sans que cela aurait pu être prédit...)
- la prestation est trop difficile à effectuer pour une autre raison inhérente à la garde, qui ne permet pas à la pet-sitter de faire correctement son travail.

En cas d'arrêt de la prestation, la pet-sitter demandera au client de rentrer, ou à la personne de confiance inscrite au contrat de prendre le relais sans délai pour le reste de la garde. Ne seront alors facturées que les visites/promenades réellement effectuées.

En cas de refus du client de rentrer, ou de refus de la personne de confiance de prendre le relais, De Tout Poil pourra faire appel à toute personne extérieure pouvant l'aider, aux frais du client.

Si la prestation est arrêtée par la pet-sitter pour l'un de ces cas et qu'il apparaît que le client n'a pas été transparent avec la pet-sitter dans les informations données en amont de la garde, alors le règlement de la totalité de la prestation sera demandé au client. Exemples : le client sait que son chat ne supporte pas d'être seul plus d'une journée mais n'en informe pas la pet-sitter ; le client sait que son chien attaque toute personne pénétrant dans le logement mais n'en informe par la pet-sitter.

### **Pré-visite**

La pré-visite est souvent la première rencontre entre la pet-sitter, le client et l'animal/les animaux qui seront pet-sittés au cours de la prestation. Elle permet aussi à la pet-sitter de prendre toutes les informations dont elle aura besoin pour assurer les visites.

La pré-visite est gratuite et obligatoire, pour tout nouveau client comme pour tout ancien client qui aurait déménagé.

Le client s'engage à transmettre toutes les informations utiles à la pet-sitter, sur l'animal et le logement, pour le bon déroulé des visites.

La pré-visite s'organise lorsque le client a validé le contrat. Dans l'idéal, elle est programmée par la pet-sitter et le client dans les semaines précédant la garde.

De Tout Poil n'accepte pas de réaliser de pré-visite en dehors d'un contrat signé.

### **Remises des clés**

De Tout Poil peut se déplacer au domicile du client, sur son lieu de travail ou en tout autre endroit qui lui conviendrait (pourvu qu'il soit dans la zone d'intervention habituelle de la pet-sitter) pour récupérer les clés ou les rapporter, jusqu'à 18h en semaine et hors week-ends et jours fériés. Ce déplacement sera facturé 8 €.

Le client peut venir déposer ou récupérer ses clés directement au domicile de la pet-sitter. sur rendez-vous pris avec elle en amont.

Le client peut rejoindre la pet-sitter en un endroit auquel elle se trouve, pour apporter ou récupérer ses clés, sur rendez-vous pris avec elle en amont.

Le client peut laisser un double de ses clés à la pet-sitter entre les prestations, conservé chez elle.

De Tout Poil n'accepte que les remises de clés en mains propres. Les remises de clés en boîte-aux-lettres ne sont donc pas possibles pour une question de sécurité ; certaines exceptions peuvent être faites sur demande du client, si les circonstances le permettent, mais la décision revient toujours à la pet-sitter.

### **Horaires des visites**

De Tout Poil planifie les horaires des visites à sa convenance, et en fonction des autres visites et rendez-vous prévus à son agenda.

Lorsque la prestation comporte l'administration de médicament(s), la pet-sitter s'organise pour en assurer une prise en charge cohérente, par exemple : si le médicament est d'habitude administré le matin à l'animal, la pet-sitter viendra également le matin pour assurer la bonne continuité du traitement ; s'il y a besoin de donner un médicament matin et soir, la pet-sitter s'engage à laisser un intervalle de temps adéquat entre les deux visites.

Il est toujours possible pour le client de faire part à la pet-sitter de ses préférences en termes d'horaires de visites, mais l'organisation de son agenda appartient entièrement à la pet-sitter.

### **Nouvelles de l'animal et autorisation de diffusion de photos et vidéos**

De Tout Poil s'engage à envoyer au client des nouvelles de son animal après chaque visite, sur le support déterminé au préalable entre les deux parties (SMS, WhatsApp, Messenger...). Des photos et/ou vidéos accompagnent systématiquement les nouvelles envoyées.

De Tout Poil demande systématiquement à tout nouveau client, à l'oral lors de la pré-visite, s'il accepte que des photos et/ou vidéos de son animal soient publiées sur ses pages professionnelles (page Facebook et Instagram, site internet). Le client est libre d'accepter ou de refuser. Si le client accepte dans un premier temps puis change d'avis, il lui appartient d'en informer De Tout Poil.

### **Accès de l'animal à l'extérieur du logement**

Si l'animal en garde a accès à l'extérieur du logement entre les visites (jardin, terrasse, balcon...), la responsabilité de De Tout Poil ne pourra pas être engagée en cas de disparition, chute, blessure de l'animal en dehors des visites.

En cas de disparition de l'animal dans ces circonstances, De Tout Poil demandera au client de rentrer ou à la personne de confiance de prendre le relais. Le client ne peut pas exiger de la pet-sitter qu'elle entame des recherches pour retrouver l'animal en dehors des visites prévues au contrat.

Lorsque l'animal n'a pas accès à l'extérieur en dehors des visites mais que les clients demandent à la pet-sitter

de le faire sortir pendant les visites, De Tout Poil s'engage à rester à proximité de l'animal et à le surveiller pendant ce temps à l'extérieur. Le client doit néanmoins garder à l'esprit, en particulier pour les chats, qu'une fugue du jardin ou un saut par-dessus le balcon peut toujours arriver sans que la pet-sitter n'ait le temps d'intervenir.

### **Urgence médicale pour l'animal**

Le client autorise De Tout Poil à emmener l'animal pet-sitté chez son vétérinaire traitant en cas d'urgence médicale au cours de la garde, ou chez le vétérinaire le plus proche si l'urgence l'exige.

Le client autorise De Tout Poil à engager des frais vétérinaires au nom du client si le vétérinaire consulté estime que l'animal doit recevoir des soins. De Tout Poil transmettra la facture ou attestation du vétérinaire au client dès sa réception.

En cas d'avance des frais par De Tout Poil, le client s'engage à la rembourser dès réception de la facture ou attestation du vétérinaire, sans attendre la facture de fin de prestation.

### **Système de surveillance au domicile**

Le client doit obligatoirement informer De Tout Poil de l'existence, dans son logement, d'un système de vidéosurveillance avant le début de la prestation.

Il est rappelé que l'article 226-1 du Code pénal interdit la captation, l'enregistrement ou la diffusion d'images d'une personne se trouvant dans un lieu privé sans son consentement.

De Tout Poil accepte la présence de caméras dans le logement du client, mais ne consent pas à l'enregistrement d'images (ni de sons) où elle figurerait.

### **Passage d'une tierce personne au domicile du client**

Le client doit impérativement informer De Tout Poil s'il est prévu qu'une tierce personne vienne à son domicile durant le temps prévu de la prestation (membre de la famille, ami, personne en charge du ménage ou qui réaliserait des travaux dans le logement...), et lui indiquer les jours concernés dans la mesure du possible.

Si cette tierce personne vient au domicile pour s'occuper de l'animal, le client doit communiquer ses coordonnées à la pet-sitter en amont de la prestation.

### **Protection de l'animal contre les parasites (internes/externes) et les virus**

Il appartient au client de traiter son animal contre les parasites (internes et externes) en amont de la prestation, afin de le protéger, ainsi que la pet-sitter et les autres animaux dont elle s'occupe.

En cas d'infestation du lieu où se déroule la prestation par des parasites, De Tout Poil ne sera pas en mesure de rester le temps convenu dans le contrat et n'effectuera que le strict nécessaire sur place (remplissage des gamelles et nettoyage des litières) pour limiter un maximum le risque de contamination, pour elle-même ainsi que pour les autres animaux en garde. Il appartiendra au client de faire décontaminer son logement.

Il est fortement recommandé de faire vacciner son animal de compagnie contre a minima les virus les plus courants, même pour les animaux qui ne sortent pas du logement (les virus pouvant être transportés sur les vêtements ou les chaussures et introduits dans le logement).

De Tout Poil s'engage à prendre les mesures d'hygiène permettant de limiter au maximum le risque de transmission de parasites et virus entre chaque visite (nettoyage des mains après chaque visite ; utilisation de gel hydro-alcoolique ; chaussures laissées dans l'entrée du logement en début de visite dans la mesure du possible ; changement de vêtements entre chaque journée). Ces précautions ne garantissent toutefois pas l'absence totale de contamination le cas échéant.

## **Congés de De Tout Poil**

De Tout Poil travaille 7 jours sur 7 tout au long de l'année mais se donne la possibilité de prendre des jours de congés (week-ends, vacances) quand elle le souhaite.

Ces jours de congés sont fixés plusieurs mois à l'avance, et le client peut les consulter sur son site internet (onglet « Calendrier ») ou sa page Facebook (publication épinglée).

De Tout Poil ne consulte aucun mail ou message pendant ses périodes de congés, elle y répondra donc à son retour. En cas de prise de contact, le client sera informé de l'absence de la pet-sitter via son répondeur et un mail de réponse automatique.

## **Protection des données**

Les informations recueillies par De Tout Poil sur le client sont indispensables au bon traitement de sa demande et, le cas échéant, à la bonne exécution du contrat. Elles sont utilisées uniquement par la personne de Marion Grelet, et conservées dans un logiciel informatique sans limite de temps auquel seule la pet-sitter a accès.

Conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004 et par le Règlement Européen n°2016/.679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime. Pour exercer ses droits, le client peut contacter Marion Grelet, 20 rue du Buissonnet, 37270 AZAY-SUR-CHER, 06 16 45 91 21, [detoutpoil.sa@gmail.com](mailto:detoutpoil.sa@gmail.com). Le client peut aussi consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) à l'adresse [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Dans le cas où, après avoir contacté Marion Grelet, le client estimerait que ses droits en la matière ne sont pas respectés, il peut déposer une réclamation auprès de la CNIL.

## **Litige avec la pet-sitter**

L'article L612-1 du Code de la consommation prévoit que « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'oppose à un professionnel ».

De Tout Poil, en tant qu'adhérente au Syndicat National des Professions du Chien et du Chat, est rattachée à son médiateur, le centre de médiation CM2C (14 rue Saint Jean, 75017 PARIS, [CM2C.net](http://CM2C.net), [www.mediateurprofessionchienchat.fr](http://www.mediateurprofessionchienchat.fr))

## **Mentions légales**

Nom commercial : De Tout Poil / Dirigeante : Marion Grelet-Serrano EI / Entreprise individuelle sous le régime de la micro-entreprise / Siège social : 20 rue du Buissonnet, 37270 AZAY-SUR-CHER / mail : [detoutpoil.sa@gmail.com](mailto:detoutpoil.sa@gmail.com) / tel : 06 16 45 91 21 / Immatriculée au Répertoire des Métiers en Indre-et-Loire (37) / SIRET : 89519172400023 / ACACED n°2021/fe93-1cbd délivrée le 19 mars 2021 par le Directeur Régional de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF) de la région Centre-Val de Loire, cité administrative Coligny, 131 rue du Faubourg Bannier, 45000 ORLEANS / Activité déclarée le 04 juin 2021 auprès de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) d'Indre-et-Loire, 61 avenue de Grammont, 37000 TOURS / Assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite auprès de MMA (PRO-PME), 37 avenue Maginot, 37100 TOURS.