

Conditions générales des prestations de CHAMOUREUX

SIRET 82400617500031

1) Présentation

Les conditions générales ont pour vocation de déterminer les droits et obligations de CHAMOUREUX et du client. CHAMOUREUX est une micro-entreprise, représentée par Mme Laureline LAMOUREUX, proposant des services de visites/garde d'animal à domicile et des consultations de Comportementaliste-Médiateur pour chats. Pendant toute la durée de votre absence, CHAMOUREUX est en charge de visiter votre animal à une fréquence correspondant au forfait que vous aurez choisi (cf. Tarif des prestations ci-dessous). En tant que Comportementaliste, CHAMOUREUX est réservé aux propriétaires de chats présentant des troubles du comportement et concernés par des difficultés de cohabitation. CHAMOUREUX intervient sur Toulouse et sa périphérie, ainsi que partout en France en cas de besoin.

2) Les services de CHAMOUREUX

Visites/Garde d'animaux à domicile :

La pré-visite et la visite bilan sont gratuites pour les nouveaux clients *

Chat (visite de 30 min à 1h30) : 15 € à 30 € *

Chien (visite d'1h à 1h30) : 20 € à 30 € *

Rongeur, poisson, oiseau, ... (visite de 30 min) : 15 € *

Tarif de garde sur devis (nombre d'heures par jour à déterminé selon vos besoins)

Promenade de votre chien (1h30) : 30 €

* Supplément de 10€ pour un déplacement à votre domicile afin de récupérer ou déposer vos clés Supplément de frais de déplacement selon éloignement. Arrhes de 40 % lors de la pré-visite. Les 60 % restant à payer lors de la visite de bilan. Supplément de 2€ par visite les dimanches et jours fériés. Supplément de 4€ pour visite le 01/01, 01/05 et 25/12. Supplément de 1€ par visite pour les frais de stationnement si besoin. Toutes les prestations seront payées par chèque, espèces ou virement.

Liste des tâches que CHAMOUREUX sera amené à effectuer pendant les visites ou la période de garde :

- remplissage des gamelles,
- nettoyage de la litière ou de la cage selon l'animal,
- balade pour les chiens et sortie pour les chats qui ont accès à l'extérieur,
- médicaments si traitement en cours,
- caresses et jeux, ...
- surveillance du bien-être et du comportement de votre animal (si signes inquiétants de problèmes de santé, avec votre accord, CHAMOUREUX transportera votre animal chez son vétérinaire ou bien celui le plus proche de votre domicile),

mais également des services annexes (arrosage de vos plantes, réception de votre courrier).

Chaque instruction sera reportée sur le contrat de visites/garde établie entre vous et CHAMOUREUX. Elles seront respectées rigoureusement. En revanche CHAMOUREUX ne sera pas tenue responsable de tout dommage causé par votre animal durant votre absence dans votre domicile (dégradation de tapis, canapé, meuble, objet, marquage urinaire, griffades, ...).

Les rendez-vous de votre animal chez son vétérinaire peuvent être maintenus lors de votre absence, CHAMOUREUX accompagnera votre protégé à son rendez-vous comme prévu. Un devis du coût du trajet sera établi avec le coût de la prestation qui s'élève à 20 €. Vous devez prévoir le montant de la consultation, CHAMOUREUX ne fait pas l'avance des frais auprès des vétérinaires.

La société Chamoureux s'engage à veiller à prendre soin du ou des animaux que ce soit au niveau de leur alimentation, des soins nécessaires, de leurs besoins et de leur bien-être. Elle s'assurera également qu'ils ne courent aucun risque. Elle s'engage alors à tenir au courant le propriétaire en cas de problème. Le ou les animaux peuvent être amené à aller chez le vétérinaire d'un commun accord entre les deux parties au contrat. En cas d'urgence et si le propriétaire n'est pas joignable, ce dernier autorise la société Chamoureux à conduire le ou les animaux chez le vétérinaire le plus proche du domicile du propriétaire. Celui-ci se verra facturer en supplément les frais de déplacement (0,50€ du km) ainsi que le temps passé chez le vétérinaire (5€ toutes les 10 min, toutes les 10 min débutées seront dues). Si Chamoureux est dans l'impossibilité de gérer une urgence concernant le ou les animaux, ou une urgence au sein du domicile du propriétaire, celle-ci pourra contacter la personne d'urgence indiquée sur le contrat.

Si la société Chamoureux est dans l'impossibilité de rester aux côtés du ou des animaux pendant la consultation, le propriétaire accepte que celle-ci confie le ou les animaux au vétérinaire.

Chamoureux s'engage à garder la plus grande confidentialité sur les informations qui seront portés à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat.

Chamoureux doit restituer tous les accessoires et le carnet de santé mis à sa disposition. Elle doit rendre identiquement les accessoires qu'ont lui a confié. Les détériorations qui ne sont pas survenues par son fait sont à la charge du propriétaire (Art. 1933 du Code Civil). Ainsi, tout objet détérioré par le ou les animaux ne relève pas de son fait. La société Chamoureux peut-être sanctionnée pénalement, notamment en cas de vol.

Concernant la remise des clés, Chamoureux propose 3 solutions (à choisir) :

1. Confier un double des clés de façon permanente (gardé au domicile de la société Chamoureux),
2. Déposer les clés dans la boîte aux lettres du domicile de la société Chamoureux avant la prestation et dans la boîte aux lettres du domicile du propriétaire à la fin de la prestation (Chamoureux décline toute responsabilité en cas de vol dans la boîte aux lettres du propriétaire),
3. Chamoureux se déplace au domicile du propriétaire pour récupérer ou déposer les clés, moyennant un forfait de 10€ par déplacement (gratuit pour la première prestation).

La vérification de la sécurité de votre maison, les rendez-vous de votre animal, et tous autres services que CHAMOUREUX sera amené à effectuer pendant les visites ou la période de garde, ne doivent être associés à celui d'une société spécialisée dans le gardiennage de domicile, dans le ménage, d'un taxi animalier ou d'une livraison particulière. Ses prestations restent des services pour vous permettre de vous absenter sereinement.

Comportementaliste-Médiateur pour chats :

Consultation (1h30 à 2h) avec bilan gratuit : 79 € *

Consultation suivante (1h) : 35 € *

Conseils personnalisés par téléphone (15 min) : 10 € * (Toutes les 15 min débutées seront dues).

Accompagnement à l'adoption (3h) : 90 € *

* Supplément de frais de déplacement selon éloignement. Le paiement se fait comptant, le jour de la consultation, sauf pour les conseils personnalisés par téléphone pour lesquels le paiement s'effectue avant l'entretien.

Toutes les prestations seront payées par chèque, espèces ou virement, sauf les conseils personnalisés par téléphone qui seront payés directement par PayPal sur le site www.chamoureux.fr.

Etape1 : Contacter CHAMOUREUX par téléphone ou mail, nous avons un échange qui me permettra d'évaluer votre situation. En fonction de celle-ci, nous organisons un rendez-vous à votre domicile.

Etape 2 : Consultation à votre domicile en présence du ou des animaux concernés et des membres de la famille au complet si possible. La consultation dure 1h30 à 2h pour voir l'ensemble de votre situation. Nous faisons un bilan complet autour de votre chat, son histoire, son quotidien et son environnement. Nous abordons ensuite le problème qui vous préoccupe : chaque aspect sera évoqué et étudié. Vous me raconté comment et quand le problème est apparu. Nous analysons ensemble les causes du problème et envisageons des changements adaptés pour vous et votre chat. Une liste de changements ou d'actions est créée lors de notre rendez-vous, puis je vous envoie par mail ou par courrier le compte-rendu de notre entretien.

Etape 3 : Après la consultation et une période de test de nos solutions trouvées ensemble, nous faisons un bilan sur ce qui a été mis en place et les changements dans votre relation avec votre chat. Il est à noter qu'une période d'attente très variable et parfois plusieurs consultations seront nécessaires

3) Santé et bien-être de votre ou vos animaux

Visites/Garde d'animaux à domicile :

L'animal en garde doit obligatoirement être identifié (tatouage ou puce électronique) et ses vaccins à jour lors des visites ou de la garde (dérogation pour des cas particuliers). Le carnet de santé de chaque animal doit être présenté lors de la signature du contrat et laissé chez vous à la disposition de CHAMOUREUX. En cas de maladie qui nécessite un traitement léger (un cachet, une pommade, un collyre), une prescription de votre vétérinaire devra être présentée. Les soins seront assurés dans la mesure où l'animal ne présente pas de signe d'agression importante. CHAMOUREUX se réserve le droit de refuser les visites ou la garde d'un animal porteur de puces, malade ou fragile. En cas de maladie déclarée durant les visites ou la période de garde, CHAMOUREUX vous contactera avant d'entamer toute démarche. Vous pouvez autoriser CHAMOUREUX à amener votre animal chez son vétérinaire habituel ou l'emmener chez un autre vétérinaire disponible. Vous pouvez autoriser CHAMOUREUX à contacter un vétérinaire pour qu'il se déplace à votre domicile si nécessaire. L'intégralité des frais de déplacements et des soins effectués sont à votre charge. Un justificatif vous sera présenté à votre retour, vous devrez soit le rembourser à CHAMOUREUX, soit le régler directement au vétérinaire ou à la clinique concernée si le règlement n'a pas été effectué par CHAMOUREUX. En cas de décès de votre ou vos animaux, la cause de la mort sera constatée par un vétérinaire, une autopsie à votre charge pourra être pratiquée pour déterminer la cause de la mort. Un compte-rendu sera établi par le vétérinaire et une attestation vous sera délivrée. Aucun dédommagement ne sera accordé pour le décès de l'animal ou pour le préjudice moral.

Les visites ou la garde de votre protégé dépendra de la formule choisie. Ce qui permettra de lui assurer un bien-être et de limiter le stress pouvant être causé pendant votre absence. Pour le confort de votre animal, l'espace du lieu de vie laissé correspondra à ses besoins, contiendra tout le matériel et la nourriture nécessaires en nombre suffisant pour la durée de votre absence. CHAMOUREUX se réserve le droit d'annuler tout contrat s'il est constaté pendant la pré-visite que les conditions de vie ne respectent pas le bien-être de votre animal.

Pour les chats qui ont l'habitude de sortir à leur guise jour et nuit, CHAMOUREUX ne sera en aucun cas responsable des risques encourus par votre chat à l'extérieur de votre domicile (voiture, vélo, animaux, ...) et en cas de fugue. En cas d'absence de votre chat, vous en serez informé. CHAMOUREUX vous conseille vivement de limiter les sorties de nuit surtout si votre absence est longue car le chat a tendance à plus s'éloigner de son territoire. À chaque visite ou période de garde, CHAMOUREUX respectera au plus près vos habitudes pour assurer le confort de votre chat.

Comportementaliste-Médiateur pour chats :

Avant la consultation, chaque animal doit impérativement être vu par un vétérinaire afin d'exclure tous problèmes médicaux. Nous établissons ensemble une liste d'actions et de changements dans le respect de l'animal et de son bien-être. Toute action ou changement sera introduit progressivement dans votre quotidien et celui de l'animal afin que chacun s'y adapte au mieux. Aucuns sévices corporels ou oraux ne seront prescrits.

4) Obligations et engagements de CHAMOUREUX

CHAMOUREUX s'engage à avoir souscrit à une assurance professionnelle auprès de Inter Mutuelles Entreprises – contrat n° 971 0001 11883 L 30, d'être titulaire du CETAC (Certificat d'Etudes Techniques de l'Animal de Compagnie n° C-1764 du 16/06/11 délivré par le LOOF) et du Diplôme d'Etat de Comportementaliste-Médiateur pour Animaux de Compagnie (vu l'arrêté du 27/11/12 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles, paru au Journal Officiel de la République Française, le 27/11/15, n° 63) et à vous présenter ces documents lors de la consultation, si vous le souhaitez.

Visites/Garde d'animaux à domicile :

CHAMOUREUX s'engage à assurer ces prestations de service aux dates prévues et à respecter toutes les demandes indiquées sur le contrat de garde. CHAMOUREUX s'engage à vous contacter le plus rapidement possible en cas de problème, à vous laisser un message ou à contacter la ou les personnes mentionnées sur le contrat. CHAMOUREUX s'engage à ne pas divulguer vos données personnelles (téléphone, adresse, code, ...) et à utiliser seulement la nourriture, la litière, le matériel et les produits d'entretiens désignés lors de la pré-visite. CHAMOUREUX s'engage à ne jamais laisser une autre personne entrer dans votre domicile hormis les personnes mentionnées sur le contrat. CHAMOUREUX se décharge de toutes responsabilités concernant tout animal laissé seul avant ou après les dates prévues sur le contrat. CHAMOUREUX se décharge de toutes responsabilités en cas de clés laissées à d'autres personnes ou laissées dans la boîte aux lettres avant ou après la dernière prestation (si mentionné sur le contrat). CHAMOUREUX se décharge de toutes responsabilités en cas d'effraction de votre boîte aux lettres ou de votre domicile. En cas de prolongement de la prestation, CHAMOUREUX se réserve le droit de refuser ou d'accepter selon ses disponibilités. CHAMOUREUX s'engage, conformément à son assurance professionnelle auprès de Inter Mutuelles Entreprises – contrat n° 971 0001 11883 L 30, à ne pas effectuer de prestations auprès des chiens dits de « 1ère et 2ème catégorie ».

Comportementaliste-Médiateur pour chats :

CHAMOUREUX s'engage à assurer ses consultations aux dates prévues. CHAMOUREUX s'engage à ne pas divulguer vos données personnelles (téléphone, adresse, code, ...). CHAMOUREUX s'engage à vous fournir un programme sur mesure que nous établirons ensemble lors de la consultation. CHAMOUREUX mettra tout en œuvre pour atteindre l'objectif déterminé avec le client. CHAMOUREUX se décharge de toutes responsabilités de l'évolution du chat après la consultation. CHAMOUREUX se décharge de toute obligation de résultat.

5) Obligations et engagements de chaque propriétaire des animaux concernés

Visites/Garde d'animaux à domicile :

Chaque propriétaire s'engage à fournir nourriture, litière, matériel d'entretien, sacs poubelle et produit de nettoyage, à disposition de manière accessible et en nombre suffisant pour toute la durée de son absence.

Chaque propriétaire s'engage à :

- fournir le carnet de santé de chaque animal,
- donner toutes les coordonnées nécessaires pour le contacter ou si cela n'est pas possible celles d'une tiers personne,
- remplir le « contrat de visites/garde»,
- donner les clés/télécommandes/pass qui fonctionnent (vérification lors de la pré-visite),
- à vérifier que chaque animal concerné par la garde soit à son domicile lors de son départ et qu'il soit en bon état de santé (y compris pour les animaux qui sortent),
- s'engager à respecter le contrat.

Comportementaliste-Médiateur pour chats :

Chaque propriétaire s'engage à fournir à CHAMOUREUX tous les documents et les informations nécessaires pour la consultation :

- l'historique du client et du ou des chats,
- le contrat de consultation complété et signé,
- une attestation vétérinaire ou un justificatif indiquant la date de la dernière visite ainsi que sa nature (la vaccination ne sera pas considéré comme viable).

Chaque propriétaire s'engage à respecter le travail de CHAMOUREUX et à ne divulguer aucun document ni conseil à d'autres personnes ou par le biais des médias (internet, réseaux sociaux, forum, radio, télévision, presse, ...). Chaque propriétaire s'engage à appliquer le programme le plus assidument possible. Chaque propriétaire s'engage à ne pas filmer ou enregistrer la consultation sans l'accord de CHAMOUREUX. Chaque propriétaire s'engage à avoir

pris connaissances des conditions générales liées à la consultation. Chaque propriétaire s'engage à respecter le contrat établi avec l'entreprise CHAMOUREUX.

6) Réservation et annulation

Visites/Garde d'animaux à domicile :

Chacune des sommes mentionnées dans le contrat sont dues, même si votre absence devait s'écourter. Vous disposez d'un droit de rétractation de 7 jours après signature du contrat et avant le début des visites/garde, mais vous vous engagez à prévenir dans les plus brefs délais CHAMOUREUX. Chaque demande d'annulation doit se faire par téléphone ou par mail avec une confirmation écrite de CHAMOUREUX. Au-delà de ces 7 jours de rétractation, les arrhes versées ne seront pas remboursés. En cas d'annulation du contrat, les clés qui ont été remises lors de la pré-visite seront rendues dans un délai de 7 jours maximum. Le présent contrat est avant tout une confiance mutuelle entre le propriétaire et CHAMOUREUX pour le bien-être de votre animal.

Comportementaliste-Médiateur pour chats :

Réservation sur internet www.chamoureux.fr dans la rubrique Contact, ou par téléphone au 06 28 76 15 64. En cas d'annulation, vous vous engagez à prévenir dans les plus brefs délais CHAMOUREUX. Chaque demande d'annulation doit se faire par téléphone ou par mail avec une confirmation écrite de CHAMOUREUX. La demande d'annulation doit se faire au minimum 7 jours avant la date prévue de la consultation.