

Conditions générales de prestations de services (CGS) et règlement intérieur

- Pension familiale canine et garderie canine de jour chez Les amis d'Oslo – Pet Services

N° de Siret : 880 553 631 00016 - Attestation de Connaissances pour l'exercice des Activités liées aux Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED) n° 2019/a6aa-37da - Assurance multirisque professionnelle n°728789970001
Gérante : Mme Axelle Sevestre – Adresse : 3, rue des Hirondelles 57530 Courcelles-sur-Nied – Tel : 06.18.92.33.42 – E-mail : lesamisdoslo@gmail.com

L'entreprise **Les amis d'Oslo – Pet Services** s'engage à respecter les présentes conditions générales de prestations de services, ainsi qu'à fournir une prestation de qualité, permettant de privilégier le bien-être, la santé, l'hygiène et la sécurité des animaux qui lui sont confiés.

Conditions

Les animaux confiés à nos soins doivent impérativement :

- être vaccinés et à jour dans leurs vaccinations,
- identifiés (par tatouage ou puce électronique),
- avoir un traitement anti-parasitaire régulier et avoir été correctement vermifugés et traités contre les puces et les tiques avant la période d'intervention,
- être sociables et non-agressifs, tant envers les humains qu'envers leurs congénères,
- être propres,
- ne pas faire de marquage urinaire dans la maison,
- ne pas harceler les autres pensionnaires par des tentatives répétées de chevauchement,
- ne pas aboyer de façon intempestive (pour le respect de la tranquillité du voisinage)
- être capables de rester seuls en cas d'absence ou lors du nettoyage des locaux et ne pas être destructeurs, ou le cas échéant être habitués à rester en cage ou dans une pièce isolée,
- être capables de dormir séparément des humains, dans la partie de la pension qui leur est réservée,
- pour les chiennes : ne pas être en chaleur durant la période de garde.

Pré-réservation

Dans un premier temps, une pré-réservation devra être effectuée :

- soit par e-mail à l'adresse lesamisdoslo@gmail.com
- soit par téléphone au 06.18.92.33.42
- soit via le formulaire de contact du site <http://lesamisdoslo.fr>

Un devis gratuit et sans-engagement sera alors établi et envoyé au client, accompagné des conditions générales de prestations de services. Le devis est valable 7 jours, à compter de sa date d'émission, durant lesquels les dates de réservation sont prises en compte. Passé ce délai et sans nouvelle de la part du client, **Les amis d'Oslo – Pet Services** annulera la réservation. Si le devis est accepté, le client devra alors en informer **Les amis d'Oslo – Pet Services** afin de convenir d'un rendez-vous pour la pré-visite et confirmer la réservation.

Pré-visite

Une visite préalable, indispensable et obligatoire, sera convenue. Cette première rencontre a pour but de :

- faire connaissance avec le client, l'animal ou les animaux,
- présenter la pension,
- créer une relation de confiance,
- remplir la fiche de renseignements,
- déterminer précisément les termes de la prestation en fonction des besoins et des habitudes de l'animal ou des animaux à prendre en charge,
- établir et signer un contrat en 2 exemplaires,
- présenter et signer les conditions générales de prestations de services,
- effectuer le paiement de l'acompte de réservation de 30%.

Toute pré-visite sera facturée 10€.

Réservation et conditions de paiement

La réservation est effective dès lors que le devis est signé par les deux parties avec la mention "lu et approuvé", que les conditions générales de prestations de services sont acceptées sans réserve et que l'acompte de 30% du montant total de la prestation est versé.

Les 70% restants devront impérativement être versés avant la date convenue de début de prestation, sans quoi **Les amis d'Oslo – Pet Services** n'assurera pas la prestation et annulera la réservation, sans remboursement de l'acompte versé.

Le paiement pourra être effectué :

- soit en espèces (prévoir l'appoint),
- soit par virement bancaire.

Tout retard ou défaut de paiement donnera lieu à des pénalités de retard égales à 25% des sommes restant dues.

A la fin de la période de prestation, une facture détaillée sera remise en mains propres ou envoyée par e-mail au client, incluant les frais supplémentaires éventuels qui devront être réglés au plus tard 48h après réception de la facture.

Horaires

La pension est ouverte toute l'année, sauf imprévus ou congés programmés et notifiés aux clients concernés.

Les entrées et les sorties se font uniquement sur rendez-vous.

Heures d'arrivée et de départ

Toute journée entamée est due.

Les arrivées retardées ou les départs anticipés ne feront l'objet d'aucun remboursement, y compris si **Les amis d'Oslo – Pet Services** est à l'origine du départ anticipé pour les raisons énoncées dans le paragraphe "**Réserves**".

Tarifs

L'intégralité des tarifs est disponible sur notre site www.lesamisdoslo.fr.

Les prix mentionnés sont nets, conformément à l'art. 293B du Code Général des Impôts (TVA non applicable).

Annulation

En cas d'annulation du contrat de la part du client jusqu'à 7 jours avant le début de la prestation, l'acompte versé à la signature du contrat, ainsi que le coût de la pré-visite, ne seront pas remboursables.

En cas d'annulation ou de modification du contrat moins de 7 jours avant le début de la prestation ou pendant la période de prestation, l'intégralité du montant de la facture sera à régler par le client selon les modalités spécifiées dans le contrat.

En cas d'annulation de notre part avant le début de la prestation, **Les amis d'Oslo – Pet Services** s'engage à rembourser intégralement le client des sommes versées, à l'exception de la pré-visite si celle-ci a bien eu lieu.

En cas d'annulation de notre part pendant la période de prestation pour les raisons énoncées dans le paragraphe "**Réserves**", le client s'engage à trouver une solution pour venir récupérer son animal dans les 24h. De plus, l'intégralité du montant de la facture sera à régler par le client selon les modalités spécifiées dans le contrat et aucun remboursement ne sera effectué.

Fournitures

La nourriture, la couche et toute autre fourniture nécessaire aux besoins de l'animal sont à fournir en quantités suffisantes (il est conseillé de prévoir un peu plus) par le client. En cas de manque ou pour tout achat supplémentaire effectué par nos soins, **Les amis d'Oslo – Pet Services** fera l'avance nécessaire afin d'assurer les soins de l'animal et de ne pas compromettre son bien-être. Les frais engagés seront à rembourser par le client, sur présentation des justificatifs d'achat avec une majoration de 25%, au plus tard 48h après réception de la facture.

Urgence vétérinaire

En cas de maladie, de blessure ou de toute autre urgence médicale survenant durant la prestation, le client autorise **Les amis d'Oslo – Pet Services** à emmener sans délai et avec son véhicule personnel l'animal chez le vétérinaire attitré du client. Si le client n'a pas de vétérinaire attitré, ou en cas d'absence de ce dernier, le client autorise **Les amis d'Oslo – Pet Services** à emmener l'animal chez le vétérinaire le plus proche ou celui de garde. Le client, ou la personne désignée par lui, seront immédiatement avisés de l'état de santé de leur animal.

En ultime recours, et si le client n'est pas joignable dans le temps imparti, celui-ci autorise le vétérinaire à euthanasier l'animal si cet acte est la seule alternative aux souffrances subies.

Les frais vétérinaires, ainsi que les frais annexes en découlant (transport, traitement,...) seront à la charge du client, qui s'engage à les rembourser sur présentation des justificatifs au plus tard 48h après réception de la facture. Ainsi, le déplacement chez le vétérinaire sera facturé 0.60€/km (trajet aller/retour) + 10€/30mn (temps d'attente et de consultation).

Assurances et responsabilités

Les amis d'Oslo – Pet Services a souscrit à une assurance professionnelle auprès de Groupama Assurances en cas de dommage, d'accident ou d'incident mettant en cause sa responsabilité durant toute la période de prestation. Cependant, **Les amis d'Oslo – Pet Services** décline toute responsabilité :

- en cas de dommage, d'accident ou d'incident subi ou causé par l'animal si toutes les consignes ont été respectées,
- en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès aux extérieurs ou si le client a fourni du matériel de mauvaise qualité ou en mauvais état,
- en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie,...),
- en cas de mauvaise réaction de l'animal à un traitement médical prescrit par un vétérinaire ou à l'aggravation de son état de santé suite à ce traitement,
- si l'animal contracte une maladie ou des parasites (internes ou externes) pendant ou après la période de prestation. S'il est constaté un état parasitaire pendant la période de prestation, **Les amis d'Oslo Pet-Services** se réserve le droit de procéder à une désinfection de l'animal à la charge du client,
- en cas de stress trop important dû à un changement d'environnement, de problèmes liés à l'âge ou au sexe, notamment pour les animaux non-stérilisés.

Engagements de l'entreprise Les amis d'Oslo – Pet Services

Les amis d'Oslo – Pet Services s'engage à :

- respecter les consignes données par le client,
- prévenir le client en cas de problème de santé ou de blessure subie par son ou ses animaux.

Réserves

Les amis d'Oslo – Pet Services se réserve le droit de refuser ou d'annuler une prestation en cours :

- si l'animal ne remplit pas (ou plus) toutes les conditions énoncées au paragraphe "**Conditions**",
- pour un animal dont l'état de santé évoluerait entre le moment de la signature du contrat et le début de la prestation (maladie contagieuse, parasites, statut médical impliquant un traitement lourd,...),

- pour un animal montrant des signes d'agressivité, que ce soit envers les humains ou envers ses congénères,
- allant à l'encontre du bien-être, de la santé, de l'hygiène ou de la sécurité de l'animal,
- pour un chien classé en catégorie I ou II.

Promenades

Pour des raisons de sécurité, les animaux seront tenus en laisse ou en longe lors des promenades, sauf en cas d'accord écrit entre les deux parties. Dans ce cas, **Les amis d'Oslo – Pet Services** ne saurait être tenu responsable en cas de fugue ou d'accident.

Obligations du client

Le client s'engage :

- à mettre à disposition de **Les amis d'Oslo – Pet Services** :
 - un numéro de téléphone auquel il sera joignable.
 - les coordonnées d'au moins une personne à prévenir en cas d'urgence, de problème ou d'incident qui surviendrait pendant la période de prestation, et qui pourrait venir rechercher l'animal dans les 24h,
 - le carnet de santé, ainsi que le carnet de vaccination à jour de l'animal,
 - sa carte d'identification I-cad,
 - son passeport le cas échéant,
 - les coordonnées du vétérinaire attitré s'il en a un,
 - la nourriture en quantité suffisante,
 - le matériel nécessaire aux soins et à l'entretien de l'animal : panier, collier ou harnais, laisse, gamelle, jouets, friandises,...
 - l'ordonnance et les médicaments ou traitements à administrer à l'animal le cas échéant.
- à avertir **Les amis d'Oslo – Pet Service** de tout éventuel problème de santé de son animal.
- en cas d'imprévu, à prévenir dès que possible **Les amis d'Oslo – Pet Service** de toute absence prolongée. **Les amis d'Oslo – Pet Services** s'engage alors à assurer la prestation prévue jusqu'au retour du client. Les frais supplémentaires occasionnés (achats de nourriture,...) seront facturés avec une majoration de 25%.
- à rembourser les éventuels frais supplémentaires au plus tard 48h après réception de la facture.

Abandon

Dans le cas où le propriétaire ne serait pas venu récupérer son animal ou ses animaux au plus tard 7 jours après la date prévue de fin de contrat et sans nouvelle de sa part, l'animal ou les animaux seront confiés à une société de protection des animaux. Les frais en découlant seront à la charge du propriétaire. De plus, une plainte pour abandon volontaire d'animal domestique pourra être déposée. Ce délit est passible de deux ans d'emprisonnement et de 30.000 euros d'amende (art. 521-1 du Code Pénal).

Remplacement

La gérante, Mme Axelle Sevestre, autorise son époux, Mr Michaël Sevestre, à la seconder ou la remplacer, le cas échéant, dans les prestations liées à ses contrats en cours.

Autorisation de reproduction et de représentation photographique

Le propriétaire de l'animal ou des animaux gardés ou promenés par l'entreprise **Les amis d'Oslo – Pet Services**, autorise cette dernière à photographier son ou ses animaux. En conséquence de quoi, et conformément aux dispositions relatives au droit à l'image, il autorise l'entreprise **Les amis d'Oslo – Pet Services** à fixer, reproduire et communiquer au public des photographies prises dans le cadre de la garde ou des promenades de l'animal ou des animaux. Les photographies pourront être exploitées et utilisées directement par l'entreprise **Les amis d'Oslo – Pet Services** ou être cédées à des tiers, sous toutes formes et tous supports connus et inconnus à ce jour, dans le monde entier, sans limitation de durée, intégralement ou par extrait et notamment: presse, exposition, publicité, projection publique, concours, carte de visite, flyers, site internet, etc.. Le bénéficiaire de l'autorisation s'interdit expressément de procéder à une exploitation des photographies susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation, ni d'utiliser les photographies dans tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe ou toute autre exploitation préjudiciable.

Le propriétaire reconnaît être entièrement rempli de ses droits et ne pourrait prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés.

Autorisation de pratiquer les premiers soins d'urgence

Le propriétaire de l'animal ou des animaux gardés ou promenés par l'entreprise **Les amis d'Oslo – Pet Services**, autorise cette dernière à prodiguer les premiers soins nécessaires en cas de blessure, à son ou ses animaux en attendant un avis vétérinaire si cela est nécessaire.