



## Conditions générales de prestations de services de l'entreprise Soluce Animo

Toute mission confiée à l'entreprise Soluce Animo sis 37, avenue de Balzac 78500 Sartrouville et immatriculée sous le numéro SIRET N° 752 583 104 00019, est soumise aux présentes conditions générales de prestations de services.

La signature du contrat de prestation implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes Conditions générales de prestations de services.

1. L'entreprise **Soluce Animo** intervient sur demande expresse du client, les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des prestations, d'une date, d'un créneau horaire et d'un lieu de rendez-vous pour l'exécution de la prestation.
2. Chaque commande du client est précédée d'un devis/contrat gratuit établi par le prestataire sur la base des informations communiquées par le client. Le devis/contrat est adressé par le prestataire au client par courrier électronique. Le devis précise :
  - La prestation à réaliser
  - Le prix de la prestation
  - La date de la prestation (hors forfait promenades)
  - Les éventuelles majorations de prix appliquées notamment pour les dimanches et jours fériés ou pour toute autre demande sortant des prestations habituelles fournies par le prestataire.

Le client accepte s'il le souhaite le devis par retour de mail.

3. Chaque prestation fera l'objet d'un contrat de prestation signée par les deux parties. La signature du contrat déclenche l'obligation de paiement. Un paiement en plusieurs fois est possible sur demande auprès du prestataire. Sur certaines périodes habituellement chargées de l'année un acompte de 30% peut être demandé avant signature du contrat (le prestataire envoie un mail aux clients déjà connus pour ces périodes). Cet acompte n'est jamais remboursable en cas d'annulation complète de la prestation quelque soit le délai de prévenance. En cas de modification de prestation après signature du contrat (durée d'attente allongée pour le transport, modification de dates ou prolongement pour les visites à domicile), la différence de montant dû devra être réglée au retour.
4. Conditions d'annulation de prestation:
  - a. Les acomptes de 30% demandés sur les périodes de haute-saison ne sont jamais remboursables quel que soit le délai sauf décès de l'animal sur justificatif.
  - b. Les visites annulées prévues au contrat et après signature/Bon pour accord du dit contrat sont facturées pour moitié.
  - c. Pour les forfaits de promenades (par 10 ou 30), les promenades annulées jusqu'à la veille ne sont pas retenues, les promenades annulées le jour même sont dues pour moitié.
  - d. Toute annulation après déplacement sur le lieu de prestation est due à 100% du prix d'une visite de base (15€00).

5. Les règlements s'effectuent en espèces, chèques bancaires ou postaux ou virement.
6. Selon l'Article. 226.1 du code pénal et article 9 du code civil le client est tenu d'informer les prestataires en cas de vidéosurveillance à son domicile.
7. Le client informera le prestataire si une tierce personne est susceptible d'intervenir à son domicile pendant la prestation que cela concerne ses animaux ou non (femme de ménage, réalisation de travaux, famille, enfants...). Par ailleurs nous tolérons mais déconseillons fortement les visites partagées avec une tierce personne. Dans ce cas la responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de problème avec l'animal ou tout autre évènement qui surviendrait au domicile du client.
8. Les prestations de visites à domicile et de promenades peuvent donner lieu à une offre fidélité à la 10<sup>ème</sup> facturation (10% du montant total des 9 premières prestations). Les prestations éligibles à la remise fidélité concerne uniquement les clients en zone 1 et dont les prestations auront été réservées à minima 2 semaines au préalable (ou réservées via un acompte de 30% pour les périodes chargées) et non modifiées jusqu'à 10 jours avant le début de la prestation. Les frais de prévisite ou de retour clés s'il y a lieu ne sont pas éligibles au montant total pris en compte dans la remise fidélité.
9. Les prestations pourront être assurées par la gérante ou l'un des membres de l'effectif de Soluce Animo (salarié de l'entreprise et sous sa responsabilité). Le pet-sitter n'est pas au choix du client et se fait en fonction des plannings. Soluce Animo pourra ponctuellement sous-traiter des prestations avec l'accord du client et avant signature, le partenaire de sous-traitance est précisé sur le contrat de prestation et travaillera dans les mêmes conditions et respectera les même règles.
10. Soluce Animo s'engage à ne prendre en charge que les chiens identifiés par tatouage ou puce électronique. Soluce Animo se réserve le droit de refuser la prise en charge d'un animal trop agressif (chiens ou chats)
11. Les promenades se feront en laisse ou en longe, et peuvent être éventuellement fournies par le prestataire. Les chiens de Catégorie I et II sont refusés pour les prestations de promenades ainsi qu'en garde en famille d'accueil. Pour les visites à domicile, la nourriture, la litière, le nécessaire d'entretien sont à la charge du propriétaire.
12. En cas de maladie ou de blessures apparues au cours de la prestation, Soluce Animo s'engage à en avvertir au plus vite le propriétaire, et à le présenter chez son vétérinaire traitant avec son accord. En cas d'impossibilité à joindre le propriétaire, le prestataire pourra transporter l'animal sans cet accord s'il le juge nécessaire et urgent. Dans tous les cas les frais vétérinaires, de transport et d'attente sont à la charge du propriétaire qui s'engage à les régler à son retour sur présentation des justificatifs.
13. Le prestataire, l'entreprise Soluce Animo s'engage à :
  - respecter le délai d'exécution des prestations indiquées lors de l'enregistrement de la commande, sauf en cas d'intempéries, de modification des conditions d'exécution ou dans les cas de force majeure auquel cas la prestation pourra être reportée ou remboursée en totalité au client.
  - travailler en respectant les règlements et normes de sécurité en vigueur

Pour cela, l'entreprise dispose du Certificat de capacité relatif aux animaux de compagnie d'espèces domestiques n°78/399 ainsi que de l'agrément pour le transport d'animaux vivant n°78189

11. Soluce Animo a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle, AXA n°000005501563704, pour tout dommage involontaire que le prestataire pourrait causer au cours de la réalisation des prestations. Soluce Animo a également souscrit une assurance spécifique (AXA N°0000005557872704) pour tout dommage que votre animal pourrait subir lors des prestations de transport. Soluce Animo ne sera pas tenu responsable des dégâts occasionnés par l'animal dans votre domicile ou sur votre propriété.

12. Soluce Animo adhère à un dispositif de médiation de la consommation dont les coordonnées sont : Médiation de la Consommation & Patrimoine 12 square Desnouettes 75015 PARIS [www.mcpmediation.org](http://www.mcpmediation.org)