



## **Conditions Générales de Vente** (à compter du 27/10/2017)

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent – sans restrictions – à tous les contrats de prestation du service de « visite à domicile d'animal domestique », signés entre « Mandy's Home » et le propriétaire de l'animal confié. Cet engagement formalise les droits et les obligations de chacune des parties, dans le cadre de l'exécution de la prestation, afin de garantir le respect des intérêts de chacun, en toutes circonstances.

« Mandy's Home » s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens.

### **LA PRESTATION DE VISITE À DOMICILE POUR ANIMAL DOMESTIQUE**

« Mandy's Home » propose un service professionnel de visite à domicile, afin de prendre soin des animaux de compagnie, pendant l'absence de leur propriétaire. Les dates de visite sont convenues entre « Mandy's Home » et le propriétaire de l'animal. Le propriétaire de l'animal est informé du fait que les horaires de visites sont variables, en fonction des impératifs de service de « Mandy's Home ».

« Mandy's Home » s'occupe des animaux confiés, uniquement pendant son temps de présence au domicile du client : il ne n'agit en aucun cas d'une prestation d'astreinte continue pendant l'absence du propriétaire.

#### **- Pré-visite**

La pré-visite se déroule au domicile du propriétaire de l'animal, sur rendez-vous. Elle a pour but de faire connaissance avec le propriétaire de l'animal, de prendre contact avec l'animal, de connaître le cadre d'intervention (locaux, matériel à disposition, habitudes de l'animal, etc...).

**Pour une première intervention, cette pré-visite est indispensable.** Par la suite, s'il n'y a pas de changement majeur, le propriétaire qui souhaite à nouveau faire appel aux services de « Mandy's Home » pourra réserver sans pré-visite, à condition de faire parvenir le contrat, l'acompte, et les clés à « Mandy's Home » par ses propres moyens.

En cas de déplacement demandé à « Mandy's Home », spécialement pour la remise des clés, une prestation forfaitaire d'un montant égal à la pré-visite, sera facturée (incluant le temps et les frais de déplacement).

Si des changements importants sont intervenus au domicile du client (déménagement, arrivée d'un nouvel animal, etc...), ou si la dernière prestation de « Mandy's Home » date de plus d'un an, il est souhaitable de refaire une pré-visite, afin de prendre en compte les nouveaux éléments permettant d'assurer la meilleure prise en charge possible pour l'animal.

En fonction du déroulement de la pré-visite, « Mandy's Home » se réserve le droit de refuser une garde, si elle estime que les réactions de l'animal ne sont pas compatibles avec son intervention à domicile (état de santé de l'animal, soins vétérinaires à effectuer pendant la garde, conditions de vie, fréquence des visites, comportement agressif de l'animal, etc...).

#### **- Alimentation**

Le propriétaire fournit la nourriture habituelle de son animal, en quantité suffisante pour la durée de la garde.

« Mandy's Home » recueille les consignes du propriétaire, quant à la fréquence et à la quantité de nourriture habituelle de l'animal, et s'occupe de distribuer la ration alimentaire en fonction de ces éléments.

### **HYGIÈNE, SANTÉ & SÉCURITÉ**

#### **- Litière / cage**

**La litière est fournie par le propriétaire de l'animal, en quantité suffisante pour la période.** Le propriétaire laissera également à disposition le matériel nécessaire pour effectuer la prestation : pelle à litière, sacs poubelle, papier essuie-tout, ainsi que l'accès à un point d'eau.

« Mandy's Home » assure l'entretien de la litière à chaque visite, ainsi que le nettoyage du « coin-repas » de l'animal, et de ses gamelles.

Pour les espèces vivant en cage (ou enclos intérieur), le propriétaire doit fournir la litière utilisée habituellement, en quantité suffisante pour la période. Le « grand nettoyage » de la cage (et accessoires) n'est pas inclus dans la prestation : **la cage doit être propre en début de période.** « Mandy's Home » s'engage à l'entretenir à chaque visite, et à la rendre dans le même état de propreté, à l'issue de la prestation.

#### **- Santé & sécurité**

Le carnet de santé de l'animal sera mis à disposition de « Mandy's Home » pendant toute la période de visite (au domicile du client).

« Mandy's Home » ne peut prendre en charge des visites auprès d'un animal malade ou blessé.

« Mandy's Home » ne peut en aucun cas effectuer des soins vétérinaires, ni administrer des traitements par injection (insuline ou autre). Tout acte médical nécessaire pendant la garde devra être effectué par un vétérinaire.

#### **- Situation d'urgence**

En cas de maladie ou d'accident, « Mandy's Home » s'engage à prévenir immédiatement le propriétaire de l'animal (ou son représentant, désignée au contrat « personne de confiance »), afin de recueillir les consignes relatives à sa prise en charge médicale.

Si le propriétaire de l'animal (ou la personne de confiance désignée) ne peut être joint, le propriétaire de l'animal donne tout pouvoir à Mandy GROLLEAU-SIROT pour transporter l'animal dans son véhicule, et faire effectuer les **soins urgents et indispensables à l'animal** :

- soit auprès de son vétérinaire habituel : Dr LEBRETON Jean-Claude – 16 rue Georges Clémenceau – 44840 Les Sorinières

- soit auprès du vétérinaire de garde le plus proche et disponible au moment de l'urgence (Vertou, Rezé, etc).

**Dans tous les cas, le propriétaire s'engage à rembourser les frais vétérinaires qui auront été engagés** par « Mandy's Home ».

Ces frais vétérinaires pourront être avancés, dans la limite de 50,00 €. Au-delà, une facture sera en attente de règlement, auprès du vétérinaire.

#### **Identification par tatouage ou puce électronique**

Le propriétaire de l'animal reconnaît être informé du fait que **l'identification des chiens et chats est une obligation légale**, qui s'applique aux chiens de plus de 4 mois nés après 1999 et aux chats de plus de 7 mois, nés après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 (Article L212-10 du Code Rural, modifié par la Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 - art. 28).

#### **Sorties de l'animal**

Pour des raisons de sécurité, « Mandy's Home » demande que l'animal reste à l'intérieur de l'habitation pendant toute la durée de la garde. Cependant, s'il dispose d'un accès extérieur (chatière), ou si le propriétaire demande expressément de laisser sortir l'animal, « Mandy's Home » décline toute responsabilité en cas de fugue, disparition, blessure ou accident durant ces sorties, qui échappent à toute surveillance humaine.



## RÉMUNÉRATION ET TARIFS

La prestation de visite à domicile s'effectue moyennant rémunération, selon les tarifs en vigueur à la date de début de la garde, qui auront été préalablement remis au propriétaire de l'animal, et qui figurent sur le contrat de garde signé par les 2 parties.

Une facture détaillée sera établie et remise au propriétaire de l'animal (format papier ou numérique), pour chaque prestation réalisée.

## CONDITIONS DE RÉSERVATION

**Seul le versement de l'acompte, d'un montant de 50 % du total de la prestation, permet de garantir la réservation des visites, aux dates convenues entre « Mandy's Home » et le propriétaire de l'animal.**

## ANNULATIONS & MODIFICATIONS

**Annulation par le client** : l'acompte de 50% reste acquis à « Mandy's Home ».

En cas d'annulation moins d'une semaine (7 jours francs) avant la date de début de la prestation : la totalité de la prestation est due.

**Annulation par « Mandy's Home »** : « Mandy's Home » s'oblige à assurer toutes les prestations réservées (contrat signé et acompte versé). Cependant, si un « cas de force majeure » imprévisible provoque une incapacité totale à assurer sa mission (blessure, accident, hospitalisation, etc.), le remboursement total de la prestation sera effectué.

**Retour anticipé du client** : aucune remise ni remboursement ne sera effectué. Le contrat engage les 2 parties sur une durée définie : « Mandy's Home s'engage à garder une place dans son planning de visites, aux dates convenues ; en contrepartie, le client s'engage à payer la prestation pour la période qu'il a réservée.

**Modification des dates de garde** : « Mandy's Home » assurant la gestion d'une pension animalière familiale, ainsi que des prestations de visite à domicile, le planning de travail de « Mandy's Home » est prévu à l'avance, en fonction des différentes prestations à effectuer, et autres rendez-vous professionnels. C'est pourquoi les périodes de visite ne peuvent pas être modifiées, dès lors que la réservation d'une période a été effectuée.

Ponctuellement, la durée de la prestation pourra être prolongée de quelques jours avant ou après la période initialement prévue, uniquement si le planning de « Mandy's Home » le permet, et avec un délai de prévenance d'au moins une semaine. En aucun cas les dates ne pourront être complètement changées par rapport à la période prévue, ceci rendant impossible le bon fonctionnement du service.

Si les dates sont changées de manière conséquente (décalage d'une semaine, ou changement de juillet pour août, par exemple) il n'y aura pas de modification possible : il s'agira - dans ce cas - d'une annulation de période de garde, suivie d'une éventuelle nouvelle réservation.

## HORAIRES D'OUVERTURE & RENDEZ-VOUS

« Mandy's Home » reçoit sa clientèle, et assure les pré-visites, uniquement sur rendez-vous, du lundi au vendredi, de 09h30 à 19h00 et le samedi de 10h00 à 14h00. Ces horaires sont donnés à titre indicatif, et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis, selon les impératifs de service et les disponibilités de « Mandy's Home ».

Les horaires d'ouverture seront écourtés, de 09h30 à 17h00, les veilles de jours fériés.

**Il est demandé au propriétaire de l'animal de respecter les horaires de rendez-vous fixés avec « Mandy's Home »**, ceci afin de ne pas perturber le bon fonctionnement du service : visites à domiciles planifiées, accueil d'autres clients sur rendez-vous à la pension, autres rendez-vous extérieurs, etc... En cas d'avance ou de retard imprévu, il s'engage à prévenir au plus vite « Mandy's Home », pour savoir si le rendez-vous peut être maintenu, ou s'il faut en fixer un autre, en cas d'impossibilité.

Pour les pré-visites, remises de clés ou autres, **aucun rendez-vous ne sera proposé les dimanches et les jours fériés.**

## INFORMATIONS SUR L'ANIMAL

« Mandy's Home » s'engage - sur le temps de visite - à donner des nouvelles de l'animal au propriétaire qui en fait la demande, et sans exagération (impossible d'envoyer plusieurs sms par jour à plusieurs propriétaires d'animaux, en particulier en haute-saison).

## PRESTATIONS NON-INCLUSES DANS LA PRESTATION DE VISITE À DOMICILE

La prestation de visite à domicile comprend la distribution quotidienne de l'eau fraîche et des rations alimentaires, la surveillance du bien-être de l'animal, les travaux de nettoyage régulier des gamelles, litières, cages, ainsi que les moments consacrés aux jeux, câlins ou autres interactions correspondant aux besoins de chaque espèce. Egalement l'envoi de sms et/ou photos de l'animal pour donner des nouvelles.

**Les prestations supplémentaires, telles qu'un déplacement chez le vétérinaire, chez le toiletteur ou autre, pour des besoins spécifiques et urgents de l'animal, ne font pas partie de la prestation de visite à domicile.** Ces prestations feront l'objet d'une facturation supplémentaire, selon le barème indiqué dans la plaquette « infos & tarifs Mandy's Home », qui prend en compte le temps de déplacement, le temps d'attente, la durée du rendez-vous chez le professionnel, les frais de déplacement occasionnés, etc...

De même, si la quantité de nourriture ou de litière est insuffisante pour la durée de la garde, et que « Mandy's Home » se trouve dans l'obligation d'effectuer un réapprovisionnement, cette prestation sera facturée comme une « pré-visite ».

## INTERVENTION D'UNE TIERCE PERSONNE PENDANT LA PERIODE DE GARDE

« Mandy's Home » ne saurait être tenue responsable des conséquences éventuelles de l'intervention d'une tierce personne au domicile du client, pendant la période de garde (prestataire de service, femme de ménage, voisin, famille, ami, etc...).

**Le propriétaire de l'animal reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente de « Mandy's Home », relatives au contrat de visite d'animaux domestiques, et les accepter sans restriction.**

Date : .....

Signature du propriétaire de l'animal  
« Lu et approuvé »