



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 « garde en famille d'accueil », 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.

L'ACCUEIL FAMILIAL D'UN ANIMAL

« Mandy's Home » propose un service de pension animalière professionnelle, cependant la garde s'exerce dans sa maison d'habitation personnelle, permettant d'assurer à l'animal des conditions de vie familiale pendant la durée de la garde. Les animaux séjournent habituellement dans la pièce de vie principale (salon-séjour-cuisine), occasionnellement dans une autre pièce de la maison, en fonction des affinités (ou non) et des possibilités de cohabitation entre les différents animaux présents simultanément.

Le propriétaire reconnaît avoir été informé que « Mandy's Home » possède des animaux, et reçoit en pension d'autres animaux, avec lesquels son animal sera en contact, pendant la durée de la garde.

- Pré-visite

La pré-visite se déroule au domicile de « Mandy's Home » sur une période définie conjointement avec le propriétaire de l'animal. Elle a pour but de prendre contact avec l'animal, de s'assurer que la garde se passera au mieux, et permet également au propriétaire de voir les conditions d'accueil à la pension familiale. Elle n'est pas indispensable pour les rongeurs qui vivent exclusivement dans leur cage (cochons d'inde ou lapins nains, par exemple), puisqu'il n'y a pas de cohabitation réelle avec d'autres animaux.

Pour les chats, cette pré-visite est indispensable, et obligatoire avant toute première garde à « Mandy's Home », en raison de la nature particulière du caractère, de la sensibilité et des spécificités comportementales du chat. En effet, le changement de lieu de vie peut occasionner – chez certains chats – une réaction de stress se traduisant par de l'agressivité (vis-à-vis des autres pensionnaires ou des humains), une malpropreté liée au changement de « territoire » (marquage urinaire sur les murs, les meubles, etc...) où une prostration (le chat reste caché, ne s'alimente pas, etc...).

Ces comportements étant variables en fonction des individus, et totalement imprévisibles, la pré-visite permet de détecter l'état émotionnel du chat en situation de changement de « territoire », et en présence d'autres chats. Cette pré-visite est également nécessaire pour les furets.

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 les conditions d'accueil proposées.

- Alimentation

Le propriétaire fournit la nourriture habituelle de son animal, en quantité suffisante pour la durée de la garde, afin de limiter au maximum les risques de troubles digestifs qui pourraient être provoqués par un changement brutal d'alimentation.

« 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 quotidienne à l'animal.

Cependant, le propriétaire reconnaît être informé du fait que « Mandy's Home » ne peut pas appliquer un régime alimentaire strict à un chat. En effet, dans le contexte d'un accueil collectif, la plupart des pensionnaires ont des croquettes en « libre-service », et chaque animal a la possibilité d'aller « goûter » la gamelle d'un autre, s'il en a envie, sans qu'on puisse l'empêcher.

HYGIÈNE, SANTÉ & SÉCURITÉ

- Litière / cage

Pour les espèces vivant en cage (ou enclos intérieur), le propriétaire doit fournir la litière utilisée habituellement pour son animal, en quantité suffisante pour la période, ainsi que sa cage habituelle.

Le « grand nettoyage » de la cage (et accessoires) n'est pas inclus dans le tarif journalier : **la cage doit être propre à l'arrivée de l'animal.**

« Mandy's Home » s'engage à l'entretenir quotidiennement pendant toute la durée de la garde, et à la rendre dans le même état de propreté.

Pour les chats, « Mandy's Home » assurera le nettoyage quotidien des bacs à litière, pendant toute la durée de la garde.

- Stérilisation, vaccinations et traitements anti-parasitaires

Les chats adultes (mâles et femelles), ainsi que les furets, doivent impérativement être **stérilisés**, pour être accueillis en pension.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité des animaux, les chats, lapins et furets doivent être **vaccinés**, et avoir reçu un **traitement antiparasitaire interne et externe dans les 15 jours avant la garde** = vermifuge & anti-puces.

Le carnet de santé de l'animal sera remis à « Mandy's Home » pendant la durée de la garde.

« Mandy's Home » n'accueille aucun animal atteint d'une maladie potentiellement contagieuse. Si une maladie survient durant la garde, « Mandy's Home » prendra les mesures nécessaires pour isoler l'animal dans une pièce séparée, afin d'éviter tout risque de transmission aux autres animaux présents.

« 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

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^{er} janvier 2012 (Article L212-10 du Code Rural, modifié par la Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 - art. 28).

En tant que pension professionnelle, « Mandy's Home » se conforme à cette obligation légale : l'accueil en pension n'est donc possible que pour les chats ou chiens identifiés par tatouage ou puce électronique. Cette mesure est également étendue aux furets.

RÉMUNÉRATION ET TARIFS

La garde 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 25 % du total de la prestation, permet de garantir la réservation de la garde, aux dates convenues entre « Mandy's Home » et le propriétaire de l'animal.

ANNULATIONS & MODIFICATIONS

Annulation par le client : l'acompte de 25% 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 disponible en pension pour l'animal ; en contrepartie, le client s'engage à payer la prestation pour la période qu'il a réservée.

Modification des dates de garde : la capacité d'accueil étant limitée par la réglementation en vigueur, « Mandy's Home » accueille des pensionnaires dans la limite des places disponibles. C'est pourquoi les périodes de garde ne peuvent pas être modifiées, dès lors que la réservation d'une période a été effectuée.

Ponctuellement, la durée d'une garde pourra être prolongée de quelques jours avant ou après la période initialement prévue, uniquement si la capacité d'accueil 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 la bonne gestion de l'hébergement des pensionnaires.

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 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 pourront être étendus en « haute-saison » (vacances scolaires et longs week-ends), en particulier le samedi de 10h00 à 19h00, afin de tenir compte des départs et retours de vacances de la clientèle, ayant fréquemment lieu le samedi.

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 (avant ou après), rendez-vous extérieurs, etc... En cas d'avance ou de retard imprévu, il s'engage à prévenir au plus vite « Mandy's Home », pour connaître ses possibilités pour le (la) recevoir.

Le service « Mandy's Home » est disponible 7 jours sur 7 (et parfois jour & nuit) uniquement pour les besoins des animaux qui sont accueillis en pension. Par contre, **aucun rendez-vous ne sera proposé les dimanches et jours fériés, qui sont des jours de fermeture au public.**

INFORMATIONS PENDANT LE SEJOUR DE L'ANIMAL

« Mandy's Home » s'engage - pendant la période de garde - à donner des nouvelles de l'animal au propriétaire qui en fait la demande (par sms ou par mail), dans les créneaux horaires d'ouverture de la pension, et sans exagération (impossible d'envoyer plusieurs sms par jour à plusieurs propriétaires d'animaux, en particulier en haute-saison).

PRESTATIONS NON-INCLUSES DANS LE FORFAIT DE GARDE EN FAMILLE D'ACCUEIL

Le forfait journalier comprend l'hébergement de l'animal, la surveillance de son bien-être, la distribution quotidienne de l'eau fraîche et des rations alimentaires, les travaux de nettoyage régulier des gamelles, couchages, litières, cages, et lieux d'habitations, ainsi que les moments consacrés aux jeux, câlins ou autres interactions correspondant aux besoins de chaque espèce accueillie.

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 du forfait journalier de garde. 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.

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

Date :

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