

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- **Objet:**

So'Cat & Co assure des visites à votre domicile durant votre absence. Ces visites ont pour objectif de nourrir, de jouer, de promener et de prendre soin de vos animaux de compagnie. Elles permettent également d'aérer votre logement, arroser quelques plantes si besoin et relever votre courrier si vous le souhaitez.

So'Cat & Co exécute ces prestations toute l'année de 8h00 à 20h00 (sauf dans le cas d'un congé) et dans plusieurs villes qui se situent dans un périmètre de 10 km autour du siège social de So'Cat & Co (Gard/Vaucluse).

Ces villes sont toutes répertoriées et détaillées dans les tarifs.

Conformément à la réglementation So'Cat & Co possède tous les certifications et autorisations pour exercer des activités liées aux animaux de compagnie. L'attestation de connaissances relatives aux activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques (options chats, chiens et Nouveaux Animaux de Compagnie) délivrée le 19 octobre 2020 par la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF).

- **La pré-visite :**

Pour tout nouveau client, nos prestations commencent par une pré-visite. Elle est obligatoire, gratuite, sans engagement et dure environ 30 minutes. Cette première visite s'effectuera sur rendez-vous et a lieu à votre domicile.

Elle consiste à bien déterminer les besoins de votre animal, à connaître son lieu de vie et toutes ses habitudes. La prise d'informations est nécessaire à la bonne exécution de mes prestations.

Une fiche de renseignements sera établie et validée par vos soins. Cette fiche reprendra toutes les informations nécessaires pour prendre soin de vos animaux et pour réaliser une garde de qualité.

Un devis sera établi et un contrat de garde qui récapitulent les prestations ainsi que les tarifs établis par So'Cat & Co.

La garde à domicile sera considérée comme réservée à partir du moment où le devis, le contrat de garde sont validés et les présentes CGV, seront datés et signés par le client et que le montant total de la garde est réglé.

So'Cat & Co se réserve le droit de ne pas souscrire un contrat de garde avec vous si nous pensons ne pas être en mesure d'effectuer les prestations en raison du comportement des animaux, de l'état de santé des animaux ou pour une toute autre demande considérée comme trop spécifique (animaux venimeux) notamment au regard des caractéristiques intrinsèques de l'animal.

De plus, si le client fait une nouvelle fois appel à So'Cat & Co pour une prestation de garde à domicile, se déroulant à la même adresse, dans les conditions identiques et avec les mêmes animaux, la pré-visite ne sera pas nécessaire. Le contrat, le devis et les présentes CGV pourront être envoyés au client par mail pour ensuite être retournés signés par mail à So'Cat & Co.

- **Mes engagements :**

La visite dure 30 min (sauf demande particulière du client) et elle comprend:

- Nettoyage des gamelles chaque jour
- Renouvellement de la nourriture
- Mettre de l'eau fraîche à chaque visite
- Nettoyage et filtrage de la litière et jeter les déjections dans une poubelle extérieure
- Promenades en laisse dans le quartier de lieu de vie du chien
- Jeux et distractions enrichissantes
- Caresses et câlins à volonté
- Brossage du pelage
- Nettoyage des yeux
- Prise de médicaments si nécessaire
- Surveiller l'état général
- Nettoyage des petits accidents
- Aérer votre logement
- Arroser quelques plantes si besoin (dans la limite du raisonnable)
- Relever le courrier si vous le souhaitez
- Vous envoyer des nouvelles de votre animal (SMS ou MMS)

- **Engagements des clients:**

Pour le bien être de vos animaux, vous vous engagez à mettre à disposition de So'Cat & Co, pour toute la durée des prestations de garde, l'intégralité des documents, accessoires et informations suivants :

- Le carnet de vaccination de chaque animal
- Les ordonnances à jour du traitement qu'il faudra poursuivre en votre absence et le prévoir en quantité suffisante
- Le numéro de tatouage ou de puce électronique de chaque animal
- Les coordonnées du vétérinaire habituel
- L'alimentation habituelle de vos animaux en quantité suffisante pour toute la durée de la garde
- Fournir tous les accessoires nécessaires au bien-être des animaux en nombre suffisant pour couvrir leurs besoins durant votre absence (sacs pour déjections, produits de nettoyage, brosses, litière, jouets, nourriture ...)
- Vérifier que vos animaux sont en bonne santé et qu'ils se trouvent dans votre logement avant votre départ
- Régler ou rembourser les frais supplémentaires éventuels engagés au cours de notre prestation dans l'intérêt de l'animal sur présentation des justificatifs
- La cage de transport laissée à portée de main (indispensable en cas d'urgence)

Pour que So'Cat & Co puisse avoir accès au logement, le client s'engage à fournir les codes d'accès ainsi que toutes les clés nécessaires (y compris les bips de portail ou de parking) pour accéder à celui-ci et aux annexes du logement (poubelles).

En cas de remise des clés du client dans sa boîte aux lettres à l'issue de la prestation de So'Cat & Co, So'Cat & Co ne pourra être tenu responsable en cas de vol des clés dans la boîte aux lettres.

De plus, le client autorise So'Cat & Co à utiliser le nom de l'animal pour sa promotion commerciale, notamment sur la page Facebook « So'Cat & Co ».

En cas d'accident ou de maladie survenu pendant le temps de la garde à domicile, So'Cat & Co s'engage à prévenir le propriétaire de l'animal très rapidement et à conduire l'animal chez le vétérinaire. Les frais engendrés par les soins vétérinaires seront alors à la charge du client et celui-ci s'engage à rembourser So'Cat & Co sur présentation de justificatifs.

Le client s'engage à rembourser So'Cat & Co pour tout achat de nourriture, litière, faite pendant la durée de la garde, sur présentation de justificatifs.

En cas de fugue d'un animal ayant un accès à l'extérieur, So'Cat & Co décline toute responsabilité.

Le client s'engage à avoir mis tout en œuvre pour assurer la protection de ses animaux vivant à l'extérieur (poules, lapins, rongeurs, oiseaux d'ornement, etc...) contre l'intrusion de prédateurs dans l'enclos ou la cage (dalle de béton coulée autour du grillage, surélévation du clapier/cage à 30 cm du sol minimum, grillage à maillage fin enterré à 1m de profondeur, filet de protection anti-rapace, etc...). En cas d'intrusion et/ou de mise à mort d'un des animaux par un prédateur, So'Cat & Co décline toute responsabilité.

Pour respecter votre intimité So'Cat & Co s'engage à :

- Respecter les lieux et les tenir dans l'état où ils se trouvaient au début de la garde
- Se rendre uniquement dans les pièces où se trouve l'animal
- Ne jamais se faire accompagner par une autre personne
- Ne jamais divulguer des informations concernant votre lieu d'habitation.

So'Cat & Co a souscrit une **assurance professionnelle** et responsabilité civile chez l'assureur MAIF. Celle-ci couvre les dégâts éventuels causés par So'Cat & Co lors des visites ainsi que ses déplacements mais ne couvre pas les dégâts éventuels que les animaux peuvent causer dans votre logement durant votre absence. So'Cat & Co ne pourra être tenu pour responsable de ces dégâts causés par vos animaux sur votre mobilier ou autre.

So'Cat & Co s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose hors cas de force majeure (maladie, événement familial grave, accident, intempéries, confinement pour raisons sanitaires,) ne permettant pas la réalisation de la prestation et souscrit à ce titre une obligation de moyens. Le remboursement du montant total des gardes est alors dû au client concerné.

#### • **Facturation :**

A l'issue de la pré-visite gratuite (nouveau client) ou d'une demande de garde (personne déjà cliente), si le propriétaire souhaite réserver un service de garde auprès de So'Cat & Co, un chèque d'arrhes correspondant à 30% du montant total de la garde sera demandé. Ce chèque ne sera pas encaissé en cas de réservation effective de la prestation.

Lorsque la garde est maintenue par le client, un second rendez-vous facturé 5€ sera alors convenu entre les deux parties afin de permettre à So'Cat & Co de récupérer les clés et au client de procéder au règlement total de la garde. Le chèque d'arrhes sera alors remis en main propre au client.

Lorsque la garde n'est pas maintenue et annulée par le client, le chèque d'arrhes peut être encaissé sous certaines conditions (voir « Conditions d'annulation »).

En cas de retour anticipé du client à son domicile, le montant de la garde initialement prévu est dû et aucun remboursement ne sera effectué.

Une fois la garde terminée, So'Cat & Co effectuera la remise des clés en main propre au domicile du client, ou à la personne expressément désignée préalablement à cet effet, lors d'un rendez-vous convenu préalablement avec ce dernier.

### **Droit de rétractation :**

Comme prévu par la loi Hamon de 2014 et prévu par l'article L221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat de garde.

Le délai est compté en jours calendaires. Cela signifie que tous les jours du calendrier sont comptabilisés (samedi, dimanche, jours fériés et chômés inclus). Mais si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'à l'expiration de la dernière heure du premier jour ouvrable suivant.

**Ce droit de rétractation ne peut plus s'exercer dans le cas où le début de la prestation se ferait dans un délai inférieur à 14 jours.**

### **Annulation à l'initiative du client :**

A l'issue du délai légal de 14 jours à compter de la signature des contrats, le client pourra récupérer son chèque d'arrhes à condition d'en avoir informé So'Cat & Co par mail et selon les modalités suivantes:

- Pour toute annulation signalée plus de 10 jours calendaires avant la garde: le chèque d'arrhes sera restitué.
- Pour toute annulation signalée moins de 10 jours calendaires avant la garde: le chèque d'arrhes sera encaissé (sauf cas de force majeure tel qu'un décès avec justificatif, hospitalisation du client avec justificatif, confinement national ou régional pour raisons sanitaires).

Toute annulation doit être formulée exclusivement par écrit au moyen d'un mail.

### **Modifications des dates d'intervention à l'initiative du client :**

En cas de prolongement de la garde, le règlement supplémentaire et la signature du nouveau contrat se fera dès le retour du client.

**So'Cat & Co se réserve le droit de ne pas accepter cette prolongation si nous sommes dans l'incapacité de la réaliser.**

Concernant les délais de modification de contrat, voici les modalités:

- Pour toutes modifications signalées à plus de 10 jours calendaires avant la garde: le chèque d'arrhes sera annulé.
- Pour toutes modifications signalées à moins de 10 jours calendaires avant la garde : le chèque d'arrhes sera encaissé (sauf cas exceptionnel tel qu'un décès

avec justificatif, hospitalisation du client avec justificatif, confinement national ou régional pour raisons sanitaires).

Toute modification de contrat doit être formulée exclusivement par écrit au moyen d'un mail.

- **Médiation à la consommation**

Le titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées. So'Cat & Co a souscrit une adhésion aux services d'un médiateur à la consommation auprès d'Yves LEGEAY, médiateur auprès du Syndicat National des Professions du Chien et du Chat, dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la consommation des professions du Chien et du Chat  
Yves LEGEAY  
22 Boulevard Millerand  
44200 Nantes

Mail : [mediateur-conso@contact-snpcc.com](mailto:mediateur-conso@contact-snpcc.com)

Toutes les informations sur la procédure de médiation sont sur :

<https://mediateurprofessionchienchat.fr/comment-saisir-le-mediateur/>