



CONDITIONS GÉNÉRALES À COMPTER DU 1^{er} FÉVRIER 2025

ENTRE

Amandine Aubeneau EI, micro-entreprise immatriculée au Répertoire des Métiers de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Lyon sous le numéro 529 889 263 RM 69, située au 13 rue Georges Bizet 69200 Vénissieux, numéro SIRET 529 889 263 00032, assurée en RCPro auprès la MACIF sous le n° 20000024821, joignable sur son site internet <https://www.animal-sitting.fr/> et par téléphone au 06.43.02.75.25, ci-après désignée « **Animal-Sitting** »

ET

Le propriétaire d'un ou plusieurs chat(s), ci-après désigné « **le Propriétaire** »

ARTICLE 1 – DESCRIPTION DES SERVICES PROPOSÉS

1.1 – Visite à domicile pour chat

Animal-Sitting propose d'effectuer des visites journalières au domicile du Propriétaire lors de ses absences (vacances, déplacements professionnels, hospitalisation etc) afin de prendre soin de son chat. Animal-Sitting se déplace 7 jours sur 7, à l'exception du 1^{er} janvier, du 25 décembre et des congés d'Animal-Sitting.

Les gardes s'effectuent à Lyon2, Lyon3, Lyon7, Lyon8, Bron, Saint-Priest, Vénissieux, Saint-Fons, Feyzin, Corbas, Mions. En dehors de ces communes, des frais kilométriques seront appliqués en plus du tarif de la prestation demandée.

Avant la première garde, une pré-visite au domicile du Propriétaire est obligatoire pour les nouveaux clients ou en cas de déménagement d'un client habituel. Elle permet à Animal-Sitting de :

- Rencontrer le Propriétaire et l'animal confié
- Prendre connaissance des habitudes de l'animal et remplir sa fiche de renseignement
- Recevoir les clés du logement ainsi que les éventuels codes ou badges nécessaires à son accès

Au cours des visites, Animal-Sitting s'engage à :

- Donner la nourriture précisée par le Propriétaire et de l'eau à l'animal confié
- Entretenir les gamelles
- Entretenir la litière et la changer si nécessaire

- Effectuer les soins quotidiens de l'animal confié selon les indications du Propriétaire : brossage, hygiène des yeux et des oreilles, administration de médicaments (hors injections)
- Répondre aux besoins essentiels de l'animal confié : jeux, câlins
- Nettoyer les petits accidents que l'animal peut faire pendant l'absence du Propriétaire
- Emmener l'animal confié chez son vétérinaire habituel en cas de besoin et après accord oral du Propriétaire

1.2 – Conseils en nutrition féline et canine

Animal-Sitting propose un service de conseils en nutrition féline et canine afin de vous aider à choisir la meilleure alimentation pour votre compagnon sous forme :

- D'analyse de sa ration actuelle à l'aide d'un questionnaire en ligne qui sera analysé pour vous indiquer la bonne quantité d'aliment à donner à votre animal en fonction de son profil. Des conseils et améliorations de la ration de l'animal peuvent être proposées au Propriétaire mais pas de changement de la référence d'aliment utilisé. Il n'y a pas de suivi avec cette formule.
- D'un bilan alimentaire d'environ une heure au domicile du Propriétaire, par téléphone ou en visio (environ une heure) pour définir l'alimentation industrielle (croquettes ou pâtée) ou maison (ration ménagère) la plus adaptée à votre animal. A la suite de ce bilan, un compte-rendu avec une recette personnalisée sera envoyé au Propriétaire sous 5 jours. Un suivi d'un mois est inclus avec ce bilan.
- D'un suivi d'un mois à la suite d'un bilan alimentaire afin d'ajuster, si besoin, la ration de votre animal, répondre à vos questions

Un appel découverte de 15 minutes, gratuit et sans engagement, est proposé au Propriétaire pour répondre à ses questions générales sur l'alimentation animale et l'aider à choisir la formule la plus adaptée à son besoin.

Ce service est valable uniquement pour les animaux en bonne santé ou en surpoids. En cas de pathologie (insuffisance, rénale, calculs urinaires, MICI etc), je vous réorienterai vers un vétérinaire nutritionniste proche de chez vous.

1.3 – Coaching bien-être félin

Animal-Sitting propose un service de coaching visant à apprendre au Propriétaire comment combler les besoins fondamentaux de son chat et ainsi améliorer son bien-être par des aménagements de son environnement, des stimulations adaptées, une meilleure gestion de l'alimentation. Ce coaching est préventif et ne se substitue pas à la consultation d'un vétérinaire ou d'un comportementaliste félin.

Animal-Sitting se déplace au domicile du Propriétaire pour un rendez-vous d'environ une heure. Le rendez-vous peut également se faire en visio. A la suite de ce coaching, un compte-rendu détaillé sera envoyé au Propriétaire sous 5 jours.

1.4 – Apprentissage des soins coopératifs pour chat

Animal-Sitting propose un service d'entraînement médical, également appelé medical training, afin d'apprendre au Propriétaire à effectuer des soins sans stress pour votre chat comme :

- Les gestes de soins de toilettage : époinçage des griffes, brossage, nettoyage des yeux et des oreilles, brossage des dents
- L'administration de traitements médicaux ponctuels ou chroniques sous forme solide, liquide, inhalée
- L'entrée dans la caisse de transport

Animal-Sitting se déplace au domicile du Propriétaire pour un rendez-vous d'environ une heure pour vous apprendre les bases des soins coopératifs. A la suite de ce coaching, un compte-rendu détaillé avec le protocole d'apprentissage sera envoyé au Propriétaire sous 5 jours.

Un suivi d'un mois est proposé à la suite de la première séance afin d'approfondir votre apprentissage. Le suivi se fait en visio à raison d'une séance de 30 minutes par semaine ainsi que les réponses à toutes les questions du Propriétaire en dehors des rendez-vous en visio.

1.5 – Transport félin

Animal-Sitting propose un service de transport courte distance pour chat vers son vétérinaire, ostéopathe, toiletteur, pension ou autres trajets sur rendez-vous. Les transports d'urgence ne sont pas proposés. Le Propriétaire a la possibilité d'accompagner son chat durant le trajet.

Pour assurer le moins de stress possible à votre chat, il sera transporté dans sa caisse de transport.

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS DU PROPRIÉTAIRE POUR LES VISITES À DOMICILE

2.1 – Matériel à fournir

Le Propriétaire doit fournir en quantité suffisante pour toute la durée de la garde :

- Toute l'alimentation nécessaire à la durée de la garde
- La litière et une pelle à litière
- Les produits nécessaires aux soins d'hygiène de l'animal
- Les éventuels traitements médicamenteux ainsi que la prescription vétérinaire
- Le matériel nécessaire au nettoyage des petits accidents (aspirateur ou pelle et balayette, produits d'entretien, essuie-tout etc.)

Le Propriétaire s'engage à rembourser à Animal-Sitting, sur première présentation des justificatifs, les éventuels achats de fournitures nécessaires pour l'exécution de la mission. Ces frais seront engagés après accord oral du Propriétaire.

Un supplément de 10 € sera facturé en cas de manque d'approvisionnement en litière, nourriture ou médicaments.

Le Propriétaire devra également laisser à la disposition d'Animal-Sitting :

- Le carnet de santé de l'animal confié
- Une caisse de transport
- Les coordonnées d'une personne de confiance (contact d'urgence) en cas de besoin de prise de décisions concernant la santé de l'animal confié si le Propriétaire n'est pas joignable ou si Animal-Sitting ne peut plus prendre en charge l'animal confié.
- Les coordonnées du vétérinaire de l'animal. En cas d'absence du vétérinaire habituel de l'animal, le Propriétaire autorise Animal-Sitting à consulter un autre vétérinaire après accord oral du Propriétaire

En cas de visite chez le vétérinaire, les frais engagés par Animal-Sitting (consultation, médicament) sont intégralement à la charge du Propriétaire et devront être remboursés sur présentation des justificatifs au plus tard le jour de la restitution des clés.

Le Propriétaire s'engage à s'assurer de la présence de l'animal à son domicile lors de son départ.

2.2 – Santé de l'animal

Le Propriétaire s'engage à donner toutes les informations concernant la santé de l'animal à Animal-Sitting. Animal-Sitting se réserve le droit de refuser tout animal agressif, dont le pronostic vital est engagé, qui est sous traitement médical lourd ou qui est porteur d'une maladie grave telle que le Typhus, le Coryza, la Leucose, la Péritonite Infectieuse Féline, etc.

Le Propriétaire s'engage à vermifuger et à traiter contre les parasites externes l'animal au plus tard 2 jours avant le début de la garde par Animal-Sitting. Si ces traitements ne sont pas effectués, Animal-Sitting ne pourra être tenu responsable en cas d'infestation de l'animal. Si la présence de parasites est constatée durant la période de garde, un traitement sera effectué par Animal-Sitting et facturé au Propriétaire en fin de prestation.

Animal-Sitting accepte les chats non vaccinés à condition qu'ils n'aient jamais accès à l'extérieur afin de prévenir toute contamination des chats de l'ensemble des clients. Il est cependant vivement conseillé de faire vacciner (au minimum contre le Typhus et le Coryza ainsi que contre la Leucose si accès à l'extérieur) et de maintenir à jour les vaccinations de l'animal. Animal-Sitting ne pourra être tenu responsable si l'animal tombe malade.

Il est rappelé que les chats doivent être identifiés avant l'âge de 7 mois et que l'identification est obligatoire pour tous les chats nés après le 1^{er} janvier 2012. Le défaut d'identification des chats est maintenant sanctionné d'une contravention de 4^{ème} classe, soit jusqu'à 750 € d'amende.

2.3 – Remise et restitution des clés du propriétaires

La remise des clés du Propriétaire à Animal-Sitting doit se faire soit lors de la pré-visite ou au plus tard quelques jours avant le début de la garde. La restitution des clés est uniquement possible en main propre au retour du Propriétaire. La remise et la restitution des clés sont facturées 5 € chacune si Animal-Sitting se déplace à votre domicile. Vous pouvez également choisir de vous déplacer pour déposer et reprendre vos clés au domicile d'Animal-Sitting sur rendez-vous et sans frais supplémentaire.

Votre trousseau devra comporter le minimum de clés nécessaires à l'accès de votre logement ainsi que les éventuels badges mais pas de gros porte-clés.

En cas de besoin régulier de garde par Animal-Sitting, le Propriétaire pourra confier un trousseau de clés à Animal-Sitting pour une durée définie ensemble. Un contrat de longue durée sera alors établi et les frais de remise et restitution des clés ne seront pas facturés pour les gardes suivantes.

2.4 – Modalité de réservation de visites à domicile

2.4.1 – Réservation d'une première garde

La réservation de la garde d'un chat peut se faire par téléphone au 06.43.02.75.25 ou par le [formulaire de contact](#) présent sur le site internet d'Animal-Sitting.

Un devis gratuit et sans engagement sera alors envoyé au Propriétaire par e-mail. Ce devis est valable 72 heures durant lesquelles la réservation est prise en compte.

En l'absence d'acceptation de ce devis par retour d'e-mail ou par téléphone durant cette période, la réservation sera annulée.

Si le Propriétaire accepte le devis, Animal-Sitting enverra par e-mail au format .pdf un contrat de garde accompagné d'une facture d'acompte de 30%. Le Propriétaire devra alors retourner par e-mail le contrat signé ainsi que le règlement de la facture d'acompte par le moyen de paiement de son choix (virement bancaire ou en espèces).

La facture de solde sera envoyée quelques jours avant la remise des clés et réglée au plus tard le jour de la remise des clés.

2.4.2 – Le Propriétaire a déjà fait appel à Animal-Sitting

La réservation de la garde d'un chat ayant déjà été gardé par Animal-Sitting peut se faire par téléphone au 06.43.02.75.25, par le [formulaire de contact](#) ou via le [formulaire de réservation](#), accessible après saisie du mot de passe envoyé au Propriétaire par Animal-Sitting suite à cette première garde.

2.4.2.1 – Animal-Sitting n'est pas en possession des clés du Propriétaire

La réservation devra se faire au plus tard 7 jours avant le début de la garde afin de permettre la rédaction du contrat, de la facture d'acompte et la planification de la remise des clés.

Animal-Sitting enverra par e-mail au format .pdf le contrat de garde et la facture d'acompte de 30%. Le Propriétaire devra alors renvoyer le contrat signé par e-mail et régler la facture d'acompte par le moyen de paiement de son choix (virement bancaire ou en espèces).

La facture de solde sera envoyée quelques jours avant la remise des clés et réglée au plus tard le jour de la remise des clés.

2.4.2.2 – Animal-Sitting est en possession des clés du Propriétaire

La réservation devra se faire au plus tard 72 heures avant le début de la garde, sous réserve de disponibilités.

À la suite de sa réservation, le Propriétaire recevra ses factures par e-mail au format .pdf. Une facture d'acompte de 30% devra être réglée par le Propriétaire afin de confirmer sa réservation.

La facture de solde sera adressée pour règlement quelques jours avant le début de la prestation. Cette facture devra être réglée au plus tard le dernier jour de la prestation.

Le Propriétaire pourra régler ses factures par virement bancaire ou en espèces.

2.5 – Modification de la réservation

Conformément à l'article L121-20 du Code de la consommation, le Propriétaire dispose d'un délai légal de 7 jours pour exercer son droit de rétractation. Ce droit ne peut cependant plus être exercé si la prestation commence, avec l'accord du Propriétaire, avant la fin du délai (Article L121-20-2).

Passé ce délai de rétraction et sauf cas de force majeure, aucun remboursement de l'acompte ne sera possible.

2.5.1 – Annulation de la réservation

Si le Propriétaire annule sa réservation entre 15 et 7 jours avant la date de la première visite, l'acompte reste dû.

Si le Propriétaire annule sa réservation moins de 7 jours avant la date de la première visite, la totalité de la prestation est due.

2.5.2 – Retour anticipé

En cas de retour anticipé, la prestation restera due dans son intégralité. Aucun remboursement ne sera effectué et aucun avoir ne sera émis.

2.5.3 – Prolongation de la réservation

Animal-Sitting devra être prévenu le plus tôt possible de la prolongation de la réservation. La facturation s'effectuera aux mêmes conditions que la réservation initiale et sera à régler dès le retour du Propriétaire.

ARTICLE 3 – TARIFS

Animal-Sitting se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Le tarif applicable au Propriétaire sera celui en vigueur le jour de la réservation.

Tous les tarifs sont exprimés net de taxe – Franchise de TVA (article 293 B du Code Général des Impôts).

3.1 – Visite à domicile pour chats

La pré-visite est obligatoire pour les nouveaux clients ou en cas de déménagement d'un client habituel. Elle est facturée 10 €.

Visite d'environ une demi-heure pour un chat :

- Lundi, mardi, mercredi, jeudi vendredi : 16 €
- Samedi, dimanche : 18 €
- Jour férié : 20 €

Surcoût par chat supplémentaire et par visite (ajout d'un quart d'heure par chat) : 5 €

La remise et la restitution des clés du Propriétaire sont facturées 5 € par déplacement. Le Propriétaire peut venir déposer et/ou récupérer ses clés au domicile d'Animal-Sitting.

Des frais de déplacement dû au manque d'approvisionnement (alimentation, litière, médicaments, produits d'entretien) sont facturés 10 € en plus du prix d'achat des produits.

3.2 – Conseils en nutrition féline et canine

L'appel découverte de 15 minutes est gratuit et sans engagement.

L'analyse de votre ration actuelle via un questionnaire en ligne est facturée 25 €.

Le bilan alimentaire d'environ une heure au domicile du Propriétaire, par téléphone ou en visio est facturé 50 € pour une ration industrielle (croquettes et/ou pâtée) et 60€ pour une ration ménagère.

Le suivi est facturé 20 € et comprend un rendez-vous d'environ 30 minutes et la réponse à toutes les questions du Propriétaire durant un mois.

3.3 – Coaching bien-être félin

Une séance de coaching bien-être d'environ une heure est facturée 50 €.

3.4 – Apprentissage des soins coopératifs

Une séance d'apprentissage des soins coopératifs d'environ une heure est facturée 50 €.

Le suivi est facturé 90 € et comprend quatre rendez-vous en visio d'environ 30 minutes et la réponse à toutes les questions du Propriétaire durant un mois.

3.5 – Transport félin

Le service de transport est facturé 0.80 € par kilomètre effectué par Animal-Sitting depuis son siège vers celui du Propriétaire puis vers le lieu de rendez-vous de l'animal et le retour au domicile du Propriétaire.

Le temps d'attente est facturé 5 € par tranche de 15 minutes. Les 15 premières minutes sont offertes.

ARTICLE 4 - RESPONSABILITÉS

La responsabilité d'Animal-Sitting ne pourra être mise en cause qu'en cas de manquement à son obligation de moyens. Animal-Sitting doit donc exécuter sa prestation conformément aux règles en vigueur dans sa profession et en se conformant à toutes les données acquises dans son domaine de compétence. Animal-Sitting s'engage à se conformer aux instructions et aux consignes de sécurité applicables chez le Propriétaire.

Animal-Sitting s'assure de la présence de l'animal confié dans le logement du Propriétaire lors de son départ et ne pourra être tenue responsable de sa fugue si celui-ci a accès à l'extérieur. Animal-Sitting décline toute responsabilité en cas d'accident, de maladie ou de décès, mais s'engage à en avertir le Propriétaire dans les meilleurs délais.

De même, Animal-Sitting ne peut être tenue responsable de tous dommages causés par l'animal dans l'habitation pendant la période de garde, ni même à un tiers et à ses biens.

En outre, le Propriétaire ne pourra pas l'invoquer dans les cas suivants :

- S'il a omis de remettre à Animal-Sitting un document ou une information nécessaire au bon déroulement de la mission
- En cas de force majeure ou d'autres causes indépendantes de la volonté d'Animal-Sitting.

Enfin, la responsabilité d'Animal-Sitting ne saurait être recherchée en dehors des visites demandées par le Propriétaire.

ARTICLE 5 – PHOTOGRAPHIES ET VIDÉOS

Sauf si le Propriétaire refuse, Animal-Sitting peut réaliser des photos et des vidéos de l'animal confié durant les visites. Si le Propriétaire accepte, Animal-Sitting pourra alors reproduire les images réalisées à des fins promotionnelles sur son site internet ainsi que sur tout autre support.

Seules les photos et vidéos représentant des animaux pourront être utilisées librement par Animal-Sitting. Aucune mention pouvant porter atteinte à la vie privée du Propriétaire ne pourra accompagner l'image publiée.

Les photos et vidéos sont l'entière et pleine propriété d'Animal-Sitting.

ARTICLE 6 – EN CAS DE LITIGE

6.1 – Médiateur de la consommation

Dans le cadre de l'obligation de désignation d'un médiateur de la consommation, Animal-Sitting désigne le médiateur rattaché au SNPCC :

Yves LEGAY
22 boulevard A. Millerand
44200 NANTES

Le Propriétaire pourra donc s'en saisir en cas de litige avec Animal-Sitting.

6.2 – Juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont assujetties au droit français. En cas de litige, les tribunaux compétents seront ceux de la compétence d'attribution de Lyon.

ARTICLE 7 – DONNÉES PERSONNELLES

7.1 – Collecte de vos données personnelles

La collecte et le traitement de vos données personnelles sont effectués uniquement par Animal-Sitting. Les données personnelles collectées sont :

- Vos coordonnées : nom, adresse e-mail, adresse postale y compris digicode et étage, numéro de téléphone
- Des informations sur votre animal nécessaires au bon déroulement de sa garde : nom, date de naissance, numéro d'identification, type de nourriture et de litière, coordonnées de son vétérinaire

Sous réserve de l'obtention de votre consentement exprès et préalable, nous recueillons également des données liées aux différentes interactions que nous pouvons avoir avec vous sur notre site et ce à des fins d'analyses statistiques et d'amélioration de la qualité de nos services consistant notamment dans l'optimisation du contenu des pages du site et l'optimisation de la navigation :

- Votre comportement sur notre site, qui est tracé à l'aide de cookies
- L'ouverture et le clic dans les courriels que nous vous adressons

7.2 – Durée de conservation de vos données personnelles

Afin de satisfaire à des obligations légales, comptables et fiscales, vos données sont conservées pour une durée de 3 ans après le dernier jour de garde effectuée par Animal-Sitting.

A l'issue de cette période, vos données personnelles seront supprimées.

7.3 – Sécurité de vos données personnelles

Animal-Sitting s'engage à prendre toutes les précautions utiles, mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, impliquant en particulier la mise en œuvre de moyens destinés à préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de vos données personnelles et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Néanmoins, la sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent également sur les bonnes pratiques de chacun. C'est la raison pour laquelle nous vous invitons à ne pas communiquer vos mots de passe à des tiers, à vous déconnecter systématiquement de votre profil et de votre compte social (notamment en cas de comptes liés) et à fermer la fenêtre de votre navigateur à l'issue de votre session de travail, particulièrement si vous accédez à internet depuis un poste informatique partagé avec d'autres personnes. Vous éviterez ainsi que d'autres utilisateurs accèdent à vos données personnelles.

7.4 – Exercice de vos droits

En tant que personne concernée, vous disposez des droits suivants :

- Nous demander d'accéder à vos données personnelles
- Nous demander la rectification ou l'effacement de celles-ci
- Vous opposer au traitement de vos données personnelles
- Obtenir la communication de vos données personnelles dans un format structuré et standard

Ces droits peuvent s'exercer à tout moment et sans frais en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : donnees-personnelles@animal-sitting.fr. Votre demande devra comporter votre nom, prénom, adresse ainsi que la copie d'une pièce d'identité (permis de conduire, passeport, carte d'identité) afin que nous puissions vous identifier. Vous devrez également y préciser l'adresse à laquelle vous souhaitez recevoir la réponse.

Vous avez également la possibilité d'accéder et de modifier certaines de vos données personnelles en vous connectant directement à votre espace client.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de lettre d'information électronique d'Animal-Sitting, vous pouvez :

- Cliquer sur le lien de désinscription situé en bas de chaque communication
- Nous le notifier par mail à l'adresse suivante : donnees-personnelles@animal-sitting.fr