



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **ARTICLE 1 – OBJET**

**Matou' et Toutou'lousains** est gérée par **Marion CABANDE**, personne physique enregistrée comme auto-entrepreneur et immatriculée au Registre National des Entreprises avec le numéro de SIRET suivant : **95268204500010**. Code APE : **9609Z**. Code NAFA : **9609Z-P**.

Matou' et Toutou'lousains est une micro-entreprise de **prestations de services** proposant toute l'année, y compris pendant les vacances scolaires et les week-ends, de la **garde d'animaux de compagnie** - chien et chat - à domicile sous forme de visites régulières à domicile ou de promenades régulières directement au domicile des particuliers pendant leur absence.

#### **Coordonnées**

Marion CABANDE                      **Siège social** : 75 rue d'Andorre, 31120 Pinsaguel

**Adresse mail** : [contact@matou-et-toutoulousains.com](mailto:contact@matou-et-toutoulousains.com)

**Téléphone** : 06.38.01.75.21

**Site internet** : [www.matou-et-toutoulousains.com](http://www.matou-et-toutoulousains.com)

Pour exercer son activité et conformément à la réglementation, Mme Marion CABANDE dispose des agréments nécessaires à la réalisation des activités en lien avec les animaux de compagnie d'espèces domestiques : **ACACED (Certificat des Connaissances sur les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques) – option chien et chat – obtenu le 11 mai 2023, n°2023/dad0-565d – Assurance responsabilité civile professionnelle chez la MAIF – Immatriculation au Registre National des Entreprises sous le numéro SIRET 952 682 045 00010 – Statut juridique d'auto-entrepreneur sous le numéro de SIREN 952 682 045.**

### **ARTICLE 2 – DESCRIPTION ET DEROULEMENT DES PRESTATIONS**

#### **1- Réservation**

Pour réserver, un premier contact doit être réalisé en amont via un appel téléphonique au 06.38.01.75.21, le formulaire de contact disponible sur le site internet [www.matou-et-toutoulousains.com](http://www.matou-et-toutoulousains.com), un mail à [contact@matou-et-toutoulousains.com](mailto:contact@matou-et-toutoulousains.com), ou encore un message sur les réseaux sociaux de Matou' et Toutou'lousains (Facebook, LinkedIn, Instagram).

A la suite, suivant sa demande, un devis gratuit et sans engagement détaillant la prestation souhaitée sera réalisé et envoyé au demandeur, accompagné des conditions générales de vente qu'il s'engage à lire avant l'établissement du contrat. Le devis est valable pendant 15 jours, durée pendant laquelle le client doit le retourner signé pour pouvoir réserver les dates. Après le délai de validité passé, la réservation est considérée annulée de fait.

La réservation doit être faite au plus tard 7 jours avant le début de la prestation, mais en cas d'urgence toute demande pourra être étudiée en fonction des possibilités et de la disponibilité de Matou' et Toutou'lousains. Une fois la prestation réservée, Matou' et Toutou'lousains et le client s'engagent à fixer un rendez-vous pour réaliser la pré-visite ou la pré-balade, gratuite et obligatoire, qui mènera à la bonne réalisation de la prestation. Cette pré-visite doit être réalisée au plus tard 4 jours avant le début de la prestation.

#### **2- Annulation et modification de la réservation**

Pour toute modification de réservation, Matou' et Toutou'lousains doit être informé le plus rapidement possible par le client. La modification peut entraîner l'annulation de la réservation si Matou' et Toutou'lousains ne se trouve pas en capacité de réaliser le service demandé.

Pour toute annulation de réservation, le client dispose du délai légal de rétractation de 14 jours ouvrés à compter de la signature du devis ou du contrat. Le client s'engage à prévenir dans les plus brefs délais Matou' et Toutou'lousains. La somme de 10€ sera demandée en dédommagement si des frais de déplacement ont eu lieu. Dans le cas où l'annulation ou la modification est réalisée pendant la durée du contrat, la somme totale de la prestation notifiée dans le contrat est due.

Paraphe : ....



Matou' et Toutou'lousains se réserve le droit d'annuler ou de refuser une réservation sans avoir besoin de se justifier. Le stationnement pour effectuer la prestation au domicile du client doit être facilité : il doit y avoir des places disponibles proches de l'habitation. En cas de difficulté à se stationner, Matou' et Toutou'lousains se réserve le droit de modifier, écourter, voire annuler la réservation.

### **3- Pré-visite / pré-balade**

Pour chaque nouveau client, une pré-visite pour les visites à domicile ou une pré-balade pour les promenades est offerte et obligatoire avant le début de la prestation à son domicile. Elle devra être réalisée au plus tard 4 jours avant le début de la prestation, sauf en cas de force majeure ou d'urgence. Cette pré-visite ou pré-balade est nécessaire pour organiser la rencontre entre le client, son animal et Matou' et Toutou'lousains afin de créer une relation de confiance, établir un contrat détaillant l'ensemble de la prestation et les tarifs, énoncer et montrer les besoins et habitudes de l'animal, et confier un double des clés du domicile du client à Matou' et Toutou'lousains. Toute signature de contrat vaut acceptation des Conditions Générales de Vente.

Matou' et Toutou'lousains ainsi que son client s'engagent à respecter les conditions inscrites dans le présent contrat et le client s'engage à confier les codes et clés d'accès à son domicile.

Matou' et Toutou'lousains se réserve le droit d'annuler la réservation après la pré-visite si elle n'est pas en capacité de la réaliser correctement, en exprimant la raison au client.

En cas de pré-visite non réalisée, Matou' et Toutou'lousains se réserve le droit d'annuler la prestation pour toute raison de sécurité ou d'incapacité. La pré-visite est obligatoire et doit être réalisée pour que Matou' et Toutou'lousains rencontre l'animal avant de démarrer la prestation, pour que celle-ci se passe correctement.

### **4- Les visites à domicile**

Matou' et Toutou'lousains se rend au domicile du client aux dates prévues et s'engage à réaliser la prestation exactement comme indiqué dans le contrat. Les visites peuvent être de 15 minutes, 30 minutes, 45 minutes, 1 heure ou 1h30, à une fréquence définie dans le contrat.

A chaque visite, Matou' et Toutou'lousains s'engage à :

- Nourrir l'animal comme demandé dans le contrat
- Renouveler les points d'eau de l'animal
- Nettoyer les litières et les éventuels accidents
- Brosser le pelage et nettoyer les yeux/oreilles si besoin
- Donner de l'attention et stimuler l'animal via des jeux, caresses et sorties s'il en a envie et besoin (30 minutes ou 1 heure de balade sont comprises pour les chiens)
- Prêter attention aux signaux de santé de l'animal et conduire l'animal au vétérinaire indiqué dans le contrat si nécessaire
- Administrer un traitement, sur présentation de l'ordonnance du vétérinaire
- Envoyer une photo et un SMS détaillant comment s'est passée la visite pour rassurer le client
- Aérer/ouvrir les volets, relever le courrier, arroser les plantes, nourrir les poissons, sortir les poubelles, si cela a été convenu dans le contrat

Le client s'engage à fournir la quantité nécessaire de nourriture, litière, et un accès à un point d'eau potable pour toute la durée de la prestation. En cas de quantité insuffisante, Matou' et Toutou'lousains se déplacera pour compléter la quantité manquante. Le client doit rembourser les frais supplémentaires dans un délai de 5 jours sur présentation des justificatifs d'achat à Matou' et Toutou'lousains. Le client s'engage également à fournir le carnet de santé, la carte d'identification et toute ordonnance de médicament utilisé pendant la visite.

Le client s'engage à informer en amont de toute information utile concernant le comportement particulier de l'animal ou la sécurité de Matou' et Toutou'lousains pendant la prestation, surtout en cas d'animal très sauvage et agressif. Si durant la prestation, l'animal se montre agressif envers Matou' et Toutou'lousains, elle se réserve le droit d'écourter ou d'ajuster la prestation, voire de l'annuler si cela devient trop dangereux.



## **5- Promenades canines**

Matou' et Toutou'lousains se rend au domicile du client aux dates prévues et s'engage à réaliser la prestation exactement comme indiqué dans le contrat. Les promenades sont de 30 minutes, 45 minutes, de 1 heure ou de 1h30, à une fréquence définie par le contrat.

A chaque promenade, Matou' et Toutou'lousains s'engage à :

- Sortir le chien en laisse autour du domicile du client selon la durée choisie
- Hydrater et nourrir l'animal suivant ses besoins
- Donner de l'attention et stimuler l'animal via des jeux et caresses s'il en a envie et besoin
- Assurer la sécurité d'autrui en faisant attention aux autres et en gardant la laisse
- Prêter attention aux signaux de santé de l'animal et conduire l'animal au vétérinaire indiqué dans le contrat si nécessaire
- Administrer un traitement, sur présentation de l'ordonnance du vétérinaire
- Envoyer une photo et un SMS détaillant comment s'est passée la promenade
- Réaliser les soins de base si nécessaire (yeux/oreilles/brossage)

La promenade ne requiert aucun déplacement en voiture, et aucun ne pourra être demandé par le client. Toute promenade se réalise obligatoirement en laisse pour la sécurité des autres personnes et animaux. Les chiens de catégorie ne sont pas pris en charge par Matou' et Toutou'lousains en raison de l'assurance.

Le client s'engage à fournir le matériel nécessaire (laisse, harnais, sac plastique pour déjections, nourriture, point d'eau, ...), ainsi que le carnet de santé de l'animal, la carte d'identification, et l'ordonnance du médicament utilisé durant la prestation.

Le client s'engage à informer en amont de toute information utile concernant le comportement particulier de l'animal et la sécurité de Matou' et Toutou'lousains pendant la prestation, surtout en cas d'animal très sauvage et agressif. Si durant la prestation, l'animal se montre agressif envers Matou' et Toutou'lousains, elle se réserve le droit d'écourter ou d'ajuster la prestation, voire de l'annuler si cela devient trop dangereux.

### **ARTICLE 3 – DELAIS DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L120-20 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai légal de 14 jours ouvrés pour faire exercer son droit. Si le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation ne peut cependant pas être exercé lorsque la prestation commence. Passé ce délai, sauf en cas de force majeure, la somme de 10€ sera facturée pour les frais de déplacement éventuels.

### **ARTICLE 4 – CONTRAT ET TARIFS**

Le contrat est conclu entre le propriétaire de l'animal et Matou' et Toutou'lousains en 2 exemplaires, signé par les deux parties. Sa signature vaut acceptation des Conditions Générales de Vente, dont le client en a pris connaissance en amont. Les parties s'engagent à respecter les conditions exprimées dans le contrat qui les lie. Pour toute annulation ou modification pendant le présent contrat, le client s'engage à payer la totalité de la prestation comme mentionné lors de la signature.

Les tarifs sont indiqués directement sur le site internet [www.matou-et-toutoulousains.com](http://www.matou-et-toutoulousains.com). Ils peuvent être mis à jour régulièrement, de ce fait, Matou' et Toutou'lousains se réserve le droit de les modifier sans préavis. Le client devra s'y référer. En cas de réservation faite avant les modifications des tarifs, le client gardera les tarifs proposés antérieurement.

Le tarif peut être majoré de 5€ dans le cas où la visite ou la promenade se déroule un dimanche ou un jour férié, ainsi qu'à Noël et Nouvel an.

Dans le cas où la nourriture ou le matériel nécessaires au bon déroulement de la prestation n'a pas été suffisant, et que Matou' et Toutou'lousains a dû avancer des frais, ceux-ci devront être remboursés par le client sur présentation des justificatifs dans un délai de 5 jours après la fin de la prestation.

Dans le cas où l'animal est malade ou blessé durant la prestation, le client en sera automatiquement informé. Si son état vital est fortement dégradé, sans réponse du client, Matou' et Toutou'lousains a le pouvoir d'aller faire

Paraphe : ....



soigner l'animal au vétérinaire référant. Les frais supplémentaires devront être intégralement payés par le client dès son retour.

Dans le cas où Matou' et Toutou'lousains s'est mis en danger lors de la garde d'un animal se montrant agressif, des dommages et intérêts pourront être demandés au client en dédommagement.

## **ARTICLE 5 – REMISE DES CLES ET MODALITES DE PAIEMENT**

A la fin de la prestation et à la remise des clés au client par Matou' et Toutou'lousains en personne, les deux parties remplissent et signent le cadre indiquant que le présent contrat est terminé. La somme totale due est inscrite dans ce cadre et le client s'engage à la payer directement à la signature. Une facture sera envoyée au client lors de la remise des clés et la signature de fin de contrat. Si des frais supplémentaires ont été nécessaires, le client devra les payer en même temps, et seront intégrés à la facture. Le paiement devra être réalisé soit en espèces (avec l'appoint), soit par chèque, soit en virement bancaire (avec justificatif). Aucun délai de paiement ne pourra être accordé.

En cas de dépôt des clés dans la boîte aux lettres à la demande du client, Matou' et Toutou'lousains ne pourra pas en être tenu responsable, et le paiement devra être réalisé dès réception de la facture.

Par le statut d'auto-entrepreneur, et conformément à l'article 293B du Code général des impôts, la TVA est non applicable.

## **ARTICLE 6 – RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DES PARTIES**

Matou' et Toutou'lousains déclare être en possession de l'ACACED – option chat et chien – n°2023/dad0-565d comme mentionné ci-dessus. Matou' et Toutou'lousains déclare également avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle chez la MAIF qui couvre l'animal confié de tout dommage qu'il pourrait causer ou subir pendant la durée de la garde. Les chiens de catégorie ne sont pas couverts par l'assurance et ne sont donc pas pris en charge par Matou' et Toutou'lousains. L'administration de médicament se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par le vétérinaire. En cas de traitement, Matou' et Toutou'lousains suivra strictement ce qui est indiqué sur l'ordonnance.

Matou' et Toutou'lousains ne pourra pas être tenu pour responsable dans les cas suivants :

- L'animal a fugué hors temps de visite ou de promenade
- L'animal a causé de dommages à des biens ou à autrui hors temps de visite ou de promenade
- L'animal attrape une maladie ou décède de mort naturelle pendant ou hors temps de visite ou de promenade
- Perte ou vol des clés si elles sont déposées dans la boîte aux lettres du client à sa demande
- Aggravation de l'état de l'animal ou problèmes de santé découlant de la prise du traitement sur ordonnance du vétérinaire

La liste est non-exhaustive et les conditions de garantie pourront être consultées.

Matou' et Toutou'lousains s'engage à respecter la confidentialité du client au niveau de son identité ou de son domicile. Aucune pièce ou aucun objet lui appartenant ne sera utilisé en dehors de ceux nécessaires à la réalisation de la prestation. Toute anomalie ou problème lui sera signalé.

Le client s'engage à fournir toutes les informations relatives aux animaux qui seront confiés à Matou' et Toutou'lousains, d'autant plus si l'animal a un comportement particulier, des problèmes de santé, une maladie, des traitements antiparasitaires non à jour, ou des vaccins non à jour. Il devra laisser à disposition les carnets de santé, cartes d'identification, accessoires, jouets, ustensiles, ordonnances, médicaments et nourriture nécessaires à la bonne réalisation de la prestation. Il consent à remplir assidûment et honnêtement le contrat, en particulier pour les coordonnées et les contacts d'urgence. Il doit informer Matou' et Toutou'lousains de tout risque en cas de maladie contagieuse ou en cas d'animal très sauvage et agressif. En cas d'urgence vitale de l'animal, le propriétaire autorise Matou' et Toutou'lousains à l'amener au vétérinaire référant, ou à défaut, au vétérinaire le plus proche. En cas d'infestation par des puces ou des vers Matou' et Toutou'lousains se réserve le droit de procéder à l'administration d'un traitement adéquat pour le bien-être de l'animal. Le client s'engage à payer tous les frais supplémentaires occasionnés.

Paraphe : ....



En cas de possession et de présence de caméra de surveillance utilisée pendant la prestation, le client s'engage à en informer Matou' et Toutou'lousains de sa présence et de son utilité. La caméra ne doit pas être utilisée pour but d'espionnage et ne doit pas filmer Matou' et Toutou'lousains en permanence, ainsi que respecter les droits d'image. En cas de non-respect de ces règles, Matou' et Toutou'lousains pourra saisir les services des plaintes ou de police.

## **ARTICLE 7 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Lors des visites ou promenades, Matou' et Toutou'lousains sera amené à prendre des photos et vidéos de l'animal pour les envoyer à son propriétaire quotidiennement avec un SMS.

Lors du contrat, le client accepte que Matou' et Toutou'lousains utilise les images à des buts publicitaires. Les photos pourront être publiées sur le site internet [www.matou-et-toutoulousains.com](http://www.matou-et-toutoulousains.com) ou encore sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram). Dans ce cas, Matou' et Toutou'lousains se décharge d'une utilisation frauduleuse ou toute modification par un tiers des images et vidéos. Si le client ne souhaite pas la diffusion des images et vidéos, il doit le notifier dans le contrat à l'endroit correspondant.

## **ARTICLE 8 – UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES**

Matou' et Toutou'lousains assure une totale confidentialité quant aux données personnelles de ses clients. Les noms, prénoms, adresses, et coordonnées sont utilisées uniquement par Matou' et Toutou'lousains dans le but de réaliser la prestation demandée en bonne et due forme.

Matou' et Toutou'lousains conserve sa base de données pour une durée de 5 ans, sauf si le client y fait opposition par écrit. D'après la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client peut demander un droit d'accès et de rectification.

Matou' et Toutou'lousains s'engage à sécuriser ces données par la protection informatique et par la détention seule de la base de données. Aucune donnée ne sera transmise à un tiers ou en libre accès.

## **ARTICLE 9 – LITIGES**

Pour tout conflit, mauvaise entente, ou manquement aux obligations d'une des deux parties, Matou' et Toutou'lousains s'engage à être toujours de bonne foi. Une tentative à l'amiable sera tentée pour résoudre la source du conflit. En cas de différend persistant, le client peut faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation choisi par Matou' et Toutou'lousains dans le cadre de sa profession :

**Nom du médiateur :** MEDIAVET

**Adresse du site internet :** <https://mediavet.net>

**Numéro de convention :** n°MEDIAVET-D-23-3342

Le client peut déposer gratuitement une demande au médiateur MEDIAVET via l'adresse internet mentionnée ci-dessus.

Dans le cas où une des deux parties souhaite avoir un recours en justice, en dernier lieu, le tribunal compétent en Occitanie sera saisi.

Conditions générales de vente – Matou' et Toutou'lousains – Sous réserve de modifications ultérieures – CGV établies le 19/07/2023 – modifiées le 18/06/2024.