

Conditions générales des visites à domicile

Prestations

Les prestations contractuelles comprennent la première visite, les visites contractuelles le temps de l'absence du client et la restitution des clefs :

● La première visite

Cette première visite est gratuite (*) et obligatoire pour tout nouveau client. Elle s'effectue au domicile du client, sur rendez-vous, en présence de l'animal.

Cette visite a pour but de mieux connaître les attentes du Client, son lieu de vie. Une fiche de renseignements est complétée par chat concerné par la prestation : goûts alimentaires, rythme de vie, recommandations...

Le périmètre de la prestation est définie :

- date de la première visite,
- date de la dernière visite,
- fréquence des visites (1 ou 2 fois par jour),
- date de la remise des clés.

Le contrat est co-signé. L'acompte de la prestation et un double des clés sont remis lors de cette pré-visite. A l'issue de la pré-visite, Coussin&Coussinets se réserve le droit de refuser la prestation sans avoir en s'en justifier. Dans tous les cas, aucune prestation ne pourra être effectuée si Coussin&Coussinets n'a pas en sa possession : un exemplaire du contrat de réservation contresigné par le client, un double des clefs (ou codes d'accès) du domicile du client, l'acompte ou le règlement intégral de la prestation.

(*) La pré-visite est facturée 10 € en cas de non signature du contrat.

● Les visites contractuelles

La durée des visites est de 30mn. La fréquence des visites est quotidienne ou bi-quotidienne conformément à la demande. Les heures de visites sont établies par Coussin&Coussinets à posteriori. Pour les chats diabétiques, les visites seront programmées à heure fixe selon les recommandations vétérinaires. Néanmoins, il convient de privilégier une garde à la pension pour ces derniers.

La prestation comprend le renouvellement de l'eau et de la nourriture, le nettoyage de la litière, les éventuels soins, les câlins, les jeux selon les besoins momentanés de l'animal. Selon la demande du client, cette prestation peut-être complétée par des services annexes liés au domicile tels que la relève du courrier, l'ouverture et/ou la fermeture des volets, l'arrosage des plantes... Attention toutefois, Coussin&Coussinets ne se substitue pas à une entreprise de nettoyage et n'est pas non plus gardien des animaux ni de l'habitation du client.

● La restitution des clefs

Vous avez la possibilité de venir récupérer gratuitement vos clefs à la pension, uniquement sur rendez-vous. La restitution des clefs à votre domicile est facturée 5 euros. Le seul mode de remise ou restitution des clefs possible est en main propre.

Obligations

Le Client s'engage à mettre à disposition de Coussin&Coussinets

- l'alimentation habituelle du ou des chats en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation
- la litière en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation
- tous les biens nécessaires au bien-être des chats : accessoires et produits de soin, produits d'hygiène et de nettoyage, traitement médical le cas échéant
- tous les accessoires nécessaires à l'entretien : bac(s) à litière, sac(s) à litière de réserve, sacs plastiques, pelle pour la litière, balayette et pelle, aspirateur
- le(s) carnet(s) de vaccination, et les coordonnées du vétérinaire habituel
- la cage de transport laissée en évidence, déjà montée avec tous ses accessoires
- un double opérationnel des clés du domicile ainsi que les codes d'accès.

De plus le client

- déclare que les chats sont en bonne santé, vaccinés et traités contre les parasites (anti-puce, vermifuge)

- s'engage à ce que les chats se trouvent à l'adresse ou doit s'effectuer la prestation au moment de son départ. En aucun cas, Coussin&Coussinets ne pourra être tenu responsable de la fuite ou de la disparition d'un chat.
- s'engage à informer Coussin&Coussinets de son retour.

● Coussin&Coussinets lui s'engage à

- respecter les consignes laissées par le client quant à l'entretien du ou des chats
- respecter les habitudes alimentaires et comportementales du ou des chats
- respecter la confidentialité de l'identité du client et de son domicile
- n'utiliser que les équipements nécessaires à la prestation
- assurer les visites conformément au contrat

● Assurances

Coussin&Coussinets dispose d'une Assurance Responsabilité Civile Professionnelle. Le client atteste être assuré pour les dommages causés par le chat et plus généralement avoir une assurance couvrant son domicile. Toute d'information erronée ou fausse déclaration entraînera décharge de toute responsabilité de Coussin&Coussinets.

● Limitation des responsabilités

Coussin&Coussinets n'est pas responsable en cas de dommages au sein du logement du client, qu'ils résultent ou non de l'animal, ni en cas de blessure ou de maladie de l'animal, se déclarant pendant l'absence de ses propriétaires, ou à leur retour.

Réservation

Le client souhaitant bénéficier d'une prestation peut en faire la demande par mail (contact@coussin-et-coussinets.com) ou par téléphone au 06 48 72 29 23. Un devis gratuit et sans engagement sera alors fourni par Coussin&Coussinets. Ce devis sera valable 48h. Le client, s'il l'accepte, devra le retourner signé.

Annulation, anticipation ou poursuite de la prestation

- En cas d'annulation de la prestation par le client avant la pré-visite, aucune prestation ne sera facturée.
- En cas d'annulation de la prestation par le client pendant la pré-visite, Coussin&Coussinets facturera le prix de la pré-visite soit 10 euros.
- En cas d'annulation de la prestation par le client après la pré-visite et avant la première visite, l'acompte sera encaissé par Coussin&Coussinets.

En cas de retour avant la date de la dernière visite prévue, le client devra en informer Coussin&Coussinets le plus tôt possible. Dans ce cas, la prestation sera due dans son intégralité : aucun remboursement ni avoir ne sera émis.

Si la prestation doit se poursuivre au-delà des dates initialement prévues, le client s'engage à prévenir Coussin&Coussinets le plus tôt possible. Selon ses disponibilités Coussin&Coussinets pourra accepter ou refuser la demande du client. En cas de poursuite de la prestation, celle-ci sera effectuée aux mêmes conditions que le contrat initial et fera l'objet d'une facturation des prestations effectuées en sus.

Conditions financières

● Tarifs

Les tarifs en vigueur sont indiqués sur le site internet de Coussin&Coussinets. La pension se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant le jour de la commande sera le seul applicable au client.

● Modalités de paiement

Le montant facturé pourra être ajusté en fin de période si des prestations non prévues au contrat ont été réalisées. Coussin&Coussinets accepte le règlement en espèces (prévoir l'appoint) ou par chèque.

Santé de l'animal

● Avant le début de la prestation

Le client déclare que le ou les chats faisant l'objet de la prestation de service, sont en bon état de santé général.

Le client est tenu de signaler si le chat est en cours de traitement dû à une maladie, pathologie, accident survenu avant la date de signature du contrat. Le client doit fournir une ordonnance à jour.

Si une maladie ou accident se déclare avant la date de début de la prestation, le client doit en informer Coussin&Coussinets dans les plus brefs délais et lui communiquer l'ordonnance.

Coussin&Coussinets se réserve le droit de refuser d'assurer la prestation.

● Pendant la prestation

En cas de problème médical intervenant pendant la prestation de service, Coussin&Coussinets s'engage à prévenir le propriétaire afin de convenir avec lui des dispositions à prendre pour assurer la bonne santé du chat.

En cas de non réponse du propriétaire dans un délais de 24 heures, Coussin&Coussinets pourra engager toutes les démarches qu'elle jugera utile au regard de la situation rencontrée et de son degré de gravité :

- consulter le vétérinaire habituel du chat, ou à défaut un autre vétérinaire
- emmener le chat aux urgences.

Le vétérinaire référent de Coussin&Coussinets est le Docteur Dupuis Gwenaëlle - Clinique vétérinaire Gwennidell Rue de la Libération 35540 Miniac-Morvan -

Si le chat doit suivre un traitement selon l'ordonnance d'un vétérinaire (comprimés, gouttes, pommades, injections, ...), le client autorise Coussin&Coussinets à administrer ce traitement. En aucun cas Coussin&Coussinets ne pourra être tenue responsable des suites imputables dues au traitement ou dues à la maladie (effets indésirables, décès...).

Dans tous les cas, les frais engagés (vétérinaire, pharmacie, déplacement) restent intégralement à la charge du client.

Coussin&Coussinets ne pourra pas être tenu responsable en cas d'accident imprévisible intervenant pendant la durée de la prestation : fuite, disparition, crise cardiaque, décès, accident.