

La Patoune Family

Conditions générale & règlement des prestations de service au domicile du client

- 1. Tarif visite à domicile CHAT**
 - 1.2 Le client s'engage**
 - 1.3 La Patoune Family s'engage**
- 2. Tarif visite et promenade CHIEN**
 - 2.2 Le client s'engage**
 - 2.3 La Patoune Family s'engage**
- 3. Devis**
- 4. Pré-visite**
- 5. Paiement**
- 6. Annulation & Remboursement**
- 7. Fidélité**

1. Tarif visite à domicile CHAT

L'autonome 25min

1x/J 14€

2x/J 23€

L'intrigué 35min + option Brossage 5€/visite

1x/J 17€

2x/J 29€

Le philanthrope 45min + option Brossage 3€/visite

1x/J 19€

2x/J 33€

Le fusionnel 1h + option Brossage 1€/visite

1x/J 21€

2x/J 37€

Option: Notifications sms, heure d'arrivée et heure de départ (2sms sont nécessaires)
0,45€/sms

1.2 Le client s'engage

- Indiquer l'emplacement de la nourriture.
- La nourriture doit être fourni en conséquence pour l'intégralité de la prestation (En cas de manquement de nourriture, cela sera facturé en plus sur le contrat).
- Indiquer l'emplacement du ou des bacs à litières ainsi que l'équipement de nettoyage de ce ou ces dernières (pelle, sac et litière).
- Indiquer l'équipement de transport.
- Indiquer l'équipement ménagers en cas de petit incident "domestique" (Balai, serpillère, seau, etc...).
- Indiquer le lieu de ses jouets.
- Laisser à disposition le carnet de santé et l'ordonnance médicale si il y a.

- Les clients doivent nous informer s'ils possèdent un système de caméra de surveillance.

La Patoune Family* se réserve le droit de déposer plainte pour droit à l'image.

“Photographier ou filmer une personne dans un lieu privé ou transmettre son image, sans son accord est sanctionné d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

Publier la photo ou la vidéo sans l'accord de la personne est sanctionné d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.”

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32103>

*Nous engagerons une procédure judiciaire contre le client ayant accepté le contrat de prestation si il n'a pas informé La Patoune Family.

Si il y a des modifications, vous devrez en informer La Patoune Family.

1.3 La Patoune Family s'engage

★ **Le consentement et le bien être de votre animal de compagnie sont notre priorité.**

- 1. Les recommandations et indications concernant la nourriture.
- 2. Les recommandations et indications si traitement médical (horaires,doses, etc...).
- 3. Si un client souhaite que son animal sorte de son domicile et que l'animal refuse la sortie, La Patoune Family ne forcera en aucun cas l'animal à sortir de chez lui.*

ATTENTION : SI VOTRE ANIMAL SORT SOUS VOTRE ACCORD, LA PATOUNE FAMILY DÉCLINE TOUTES RESPONSABILITÉS !

*Cela évitera tout risque de fugue, chute ou mal-être de l'animal.

En cas de blessure, de maladie ou d'urgence survenant au sein de son domicile lors de son absence, le propriétaire ou le contact en cas d'urgence, demandé sur la fiche client, sera contacter

→ Selon la gravité de la situation, la Patoune Family se réserve le droit d'amener l'animal au vétérinaire désigné par le propriétaire ou au vétérinaire sanitaire pour sa santé. Les frais vétérinaire engagés par la Patoune Family seront à la charge du propriétaire, à rembourser au retour ou, s'il le peut, pendant le séjour.

→ Le respect de la vie privée du client

1. Lors de la prise de photos ou vidéos de son animal pour nos réseaux sociaux.
2. Ne pas divulguer le lieu d'habitation.
3. Ne pas prendre en photo tout endroit reconnaissable par autrui.
4. Si les pièces de la maison sont fermées et que votre animal n'est pas invité dans ce lieux, nous ne rentrerons pas dans ces pièces indiquées par vos soins lors de la pré-visite.

★ Toutes nos prestations incluent gratuitement les nouvelles de votre compagnon par Photo/Vidéo.

2 Tarif visite et promenade CHIEN

2.2 Le client s'engage

- La nourriture doit être fournie en conséquence pour l'intégralité de la
- prestation
- Uniquement pour les visites à domicile : Indiquer l'emplacement de la
- nourriture.
- (En cas de manquement de nourriture, cela sera facturée en plus sur le contrat)
- Indiquer l'emplacement de l'équipement de promenade (harnais ou collier,
- laisse, longe).
- Indiquer l'équipement ménagers en cas de petit incident "domestique" (Balai, serpillère, seau, etc...).
- Indiquer le lieu de ses jouets.
- Laisser à disposition le carnet de santé et l'ordonnance médicale si il y a.
-

★ Contrat PROMENADES:

1. La promenade occasionnelle est de 25€/heure ou 40€/les 2 heures
2. Le Forfait promenade 100€ pour 5 promenade au lieu de 125€ (Prix de revient 20€/1H)
3. Le Forfait promenade 180€ pour 10 promenade au lieu de 250€ (Prix de revient
4. 18€/1h)
- 5.

★ Les ballades non exécuté suite à différentes situations:

Le chien à peur de la pluie, du vent ou autres conditions climatiques la
Cette prestation ne peut donc pas être effectuée dans son intégralité.

★ Elles seront reporté sur le prochain contrat forfait avec une déduction de 5€

Ex: Contrat Promenade du 01/01/2022 au 30/01/2022

La promenade du 05/01/2022 durée 10min car non effectué intégralement car trop de pluie et votre chien à peur et montre des signes d'inconfort (Nous ne forcerons jamais votre animal)

Promenade reporter sur le contrat du 01/02/2022 au 28/02/2022.

★ Contrat Promenade OCCASIONNELLE 25€

Ex: Sur le contrat du 01/02/2022 au 28/02/2022

le tarif sera donc de 5€ à payé par vos soins car nous aurons déduit les 20€ de la promenade non effectué du 05/01/2022

★ Contrat FORFAIT 100€

Ex: Sur le contrat du 01/02/2022 au 28/02/2022

le tarif sera donc de 5€* à payé par vos soins car nous aurons déduit les 13€ de la promenade non effectué du 05/01/2022

* Uniquement si vous reprenne un contrat forfait si telle n'est pas le cas vous devrez payer 12€

Votre animal à peur et nous comprenons, mais nous n'hésitons pas à effectuer notre travail par tous les temps , nous vous demandons la même compréhension.

Suite à une grève (Transport publique, sur votre lieu de travail), un arrêt maladie

Nous communiquer le plus rapidement possible qu' il n'y aura pas de prestation ce

jour.

Un justificatif vous sera demandé, vous aurez un délai de 48h pour nous communiquer le justificatif sur l'adresse mail :

contact@lapatounefamily.fr

Vous pourrez alors bénéficier du report de votre prestation sans déduction

2.3 Le client s'engage

- Indiquer l'emplacement de la nourriture.
- La nourriture doit être fournie en conséquence pour l'intégralité de la prestation (En cas de manquement de nourriture, cela sera facturé en plus sur le contrat).
- Indiquer l'emplacement du ou des bacs à litières ainsi que l'équipement de nettoyage de ce ou ces dernières (pelle, sac et litière).
- Indiquer l'équipement de transport.
- Indiquer l'équipement ménagers en cas de petit incident "domestique" (Balai, serpillère, seau, etc...).
- Indiquer le lieu de ses jouets.
- Laisser à disposition le carnet de santé et l'ordonnance médicale si il y a.
- Les clients doivent nous informer s'ils possèdent un système de caméra de surveillance.

La Patoune Family* se réserve le droit de déposer plainte pour droit à l'image.

“Photographier ou filmer une personne dans un lieu privé ou transmettre son image, sans son accord est sanctionné d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

Publier la photo ou la vidéo sans l'accord de la personne est sanctionné d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.”

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32103>

*Nous engagerons une procédure judiciaire contre le client ayant accepté le contrat de prestation si il n'a pas informé La Patoune Family.

Si il y a des modifications, vous devrez en informer La Patoune Family.

1.3 La Patoune Family s'engage

★ **Le consentement et le bien être de votre animal de compagnie sont notre priorité.**

- 1. Les recommandations et indications concernant la nourriture.
- 2. Les recommandations et indications si traitement médical (horaires, doses, etc...).
- 3. Si un client souhaite que son animal sorte de son domicile et que l'animal refuse la sortie, La Patoune Family ne forcera en aucun cas l'animal à sortir de chez lui.*

ATTENTION : SI VOTRE ANIMAL SORT SOUS VOTRE ACCORD, LA PATOUNE FAMILY DÉCLINE TOUTES RESPONSABILITÉS !

*Cela évitera tout risque de fugue, chute ou mal-être de l'animal.

En cas de blessure, de maladie ou d'urgence survenant au sein de son domicile lors de son absence, le propriétaire ou le contact en cas d'urgence, demandé sur la fiche client, sera contacter

→ Selon la gravité de la situation, la Patoune Family se réserve le droit d'amener l'animal au vétérinaire désigné par le propriétaire ou au vétérinaire sanitaire pour sa santé. Les frais vétérinaire engagés par la Patoune Family seront à la charge du propriétaire, à rembourser au retour ou, s'il le peut, pendant le séjour.

→ Le respect de la vie privée du client

5. 1. Lors de la prise de photos ou vidéos de son animal pour nos réseaux sociaux.
6. 2. Ne pas divulguer le lieu d'habitation.
7. 3. Ne pas prendre en photo tout endroit reconnaissable par autrui.
8. 4. Si les pièces de la maison sont fermées et que votre animal n'est pas invité dans ce lieux, nous ne rentrerons pas dans ces pièces indiquées par vos soins lors de la pré-visite.

★ Toutes nos prestations incluent gratuitement les nouvelles de votre compagnon par Photo/Vidéo.

3. Devis

★ Pour cela, le client devra remplir une fiche client sur le lien suivant : <https://bit.ly/3EHoU0L>

Sur le devis vous trouverez :

- Les coordonnées de La Patoune Family.
- Vos coordonnées.
- Les coordonnées de votre contact d'urgence.
- Numéro du devis.
- La date de votre demande.
- Le prénom de votre animal.
- Le libellé de la prestation choisi avec le Prix TTC unitaire, la quantité et le total.
- Les options inclus gratuitement et/ou payante avec le Prix TTC unitaire, la quantité et le total.
- Les frais de déplacement : des frais de déplacement sont à prévoir sur certaine ville (Sous réserve d'acceptation de La Patoune Family)
- Remise.
- Le TOTAL TTC.
- Net à payer.
- Annexe : Visites et services prévus.
 - a.Date.
 - b.Services.
- 14. Vous disposez d'un délai de 7 jours pour accepter ou refuser le devis à compter de la date d'émission.

Ex: Devis du 01/01/2022, vous avez jusqu'au 07/01/2022.

La Patoune Family peut annuler la prestation si non-réponse de votre part, à

compter du 8ème jour de la demande.

4. Pré-visite

Si le devis est accepté par le client, une pré-visite est obligatoire.

★ Tarif pré-visite

Nouveau client :

Frais dossier + pré visite et remise et retour des clefs **25€** (Garde des clés à l'année remis de **7€**)

1. Récupération des clefs lors de la pré-visite & remise des clefs au propriétaire dès la fin de contrat et son retour à son domicile.
2. Frais de déplacement inclus pour la pré-visite.
3. Si la récupération des clefs ce fait un autre jour que la pré-visite 5€ supplémentaires.

Déjà clients uniquement si la pré-visite à déjà eu lieu :

Remise et retour des clés à votre domicile **8€**

Remise et reprise des clés au siège **GRATUIT**

Garde des clés à l'année :

7€ récupération à votre domicile

Gratuit dépôt des clés au siège

Récupération des clefs + remise des clefs au propriétaire dès la fin de contrat et son retour à son domicile

La pré-visite aura lieu entre 3 à 7 jours avant le début de la prestation.

★ L'annulation et le remboursement est indiqué au paragraphe 6. Annulation & Remboursement

★ Lors de la pré visite le client devra:

1. Indiquer l'emplacement de la nourriture.
2. Indiquer l'équipement ménagers en cas de petit incident "domestique" (Balai ou aspirateur, serpillère, seau, etc...).
3. Indiquer le lieu de ses jouets.
4. Laisser à disposition le carnet de santé
5. Les cachette de son animal
6. Ces habitudes
7. Indiquer l'emplacement de l'équipement de promenade (harnais ou collier, laisse, longe).

5. Paiement

- Pour que la prestation soit réserver un règlement d'arrhes d'un montant de 50% du total devras être payé
- Le reste sera à régler lors de la pré-visite ou au plus tard à la veille de la date de la prestation

- Le contrat de prestation doit être intégralement payé au 1er jour.
- Au 4ème jour de prestation si nous n'avons aucun paiement de votre part pour les 5 jours restants nous vous demanderons d'indemnité supplémentaire soit 7€/jours manquant
- Ex: Un contrat de 10 jours = 5 jours payés = 5 jours effectués = 5 jours restants non payés.
Ex: Visite chat 13€ + 7€ = 20€ -> 20€ x 5/jour = 100€
- Vous disposez du droit de rétractation, qui vous permet de revenir sur votre engagement dans un délai de 14 jours à compter du lendemain de la signature* du devis (article L. 221-18 du code de la consommation). Ce délai est compté en jours calendaires.
- 6. Si les arrhes sont réglées pendant le délai légal de rétractation, cela donnera lieu à un remboursement de la somme réglée. Hors délai de rétractation, aucun remboursement ne sera émis .
- 7. Toutefois, ce délai de rétractation n'est pas applicable dans les situations suivantes :
L'exécution du service est effectuée et finalisée avant la fin du délai de 14 jours.
Ex: Devis du 01/01/2022 pour une prestation au 23/01/2022, Acompte au 07/01/2022 le délais commence au 08/01/2022 vous pouvez vous rétracter jusqu'au 21/01/2022, à compter du 22/01/2022 aucun remboursement n'aura lieu.
Ex: Devis du 01/01/2022 pour une prestation au 23/01/2022, Acompte au 10/01/2022 vous ne pouvez plus vous rétracter car la prestation commence dans moins de 14 jours.
Ex: Devis du 01/01/2022 pour une prestation au 10/01/2022, Acompte au 03/01/2022 vous ne pouvez plus vous rétracter car la prestation commence dans moins de 14 jours.

Les moyens de paiement accepté : Espèces, Carte bancaire, Virement, lien sécurisé 3D secure ou Lydia.

Attention si vous réglez les arrhes le contrat est validé que vous le signez ou non.

Vous pouvez retrouver l'intégralité de vos informations, devis et contrat sur l'application My kookie en créant un compte avec l'adresse mail communiquée sur votre fiche clients. La signature du contrat se fait désormais électroniquement.

6. Annulation & Remboursement

Les arrhes ne sont pas remboursable hors cas exceptionnelle ou délais de rétractation

- Annulation de moins de 14 jours, la prestation intégrale est due à La Patoune Family.
- Annulation de plus de 14 jours à l'avance la prestation intégrale non due à La Patoune Family.
- Les arrhes ne sont pas remboursable hors cas exceptionnelle ou délais de rétractation
- Tous les jours observés sont dus et ce même en cas d'arrivée retardée ou le séjour est écourté en visite au domicile du client.

- Retour anticipé : Aucun jour n'est déduit de ceux prévus à la réservation.
- Si le contrat doit être mis fin avant la date du terme à votre demande.
- Annulation de dernière minute soit -de 48h, à l'avance, la prestation sera payé (balade ou visite)
- Si il y a des frais engendrés par votre animal vous devrez régler cette somme et déclarer le sinistre à votre assurance responsabilité civile
- Aucun remboursement ou avoir n'auras lieu si le délais de rétractation est dépassé
- Pour les pré visites les annulation sont les même que cité ci dessus.
- **CAS EXCEPTIONNELLE:**
Éligible au remboursement hors delais de rétractation, Annulation -14jours ou +14 jours avant la prestation dans les situation suivante sous réserve de justificatif le remboursement interviendra dans un délais de 15jours à 1 mois à compter de la réception des justificatif et cas suivant (Merci de transmettre vos justification à l'adresse suivante : contact@lapatounefamily.fr , objet: N° de contrat Nom/Prénom et Prénom de votre animal) :
Un justificatif vous sera demandé dans les situations suivantes:
Décès de l'animal
- Les situation suivante les justificatif ne seront pas demander:
Confinement annoncé par l'État ou le président de la république.
- Un avoir avec justificatif pourrait être émis dans les situation suivante:
Certificat du Test positif au covid qui annule le départ des propriétaire de l'animal. Hospitalisation de l'animal.

L'avoir est valable pour une durée de 6 mois maximum à compter de la date d'émission.

7.Fidélité

Fidélité: règlement et pdf disponible sur le site

ATTENTION LE RÈGLEMENT PEUT AVOIR DES MODIFICATION POUR S'ADAPTER AU NOUVELLES RÉGLEMENTATIONS

CGV-15/05/2023

Les cgv antérieur au 15/05/2023 son disponible sur demande à l'adresse mail contact@lapatounefamily.fr

La Patoune Family
Demonchy Aislyn
Siège 12 rue des Catalpas
94320 Thiais
07.56.86.30.87
contact@lapatounefamily.fr

Numéro SIRET (siège)

EI-90246792700015

Numéro RCS

Créteil 902 467 927

RC Professionnelle

CGV

<https://www.lapatounefamily.com/reglementdelapatounefamily>

Site WEB: <https://www.lapatounefamily.com/>