

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICE (applicables au 22/01/2024)

Les présentes conditions générales ont pour objectif de déterminer les droits et obligations de l'entreprise *Kālù Bien-Être* et de la personne physique ou morale bénéficiant des services. Elles pourront être modifiées à tout moment, sans préavis. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du contrat de prestation par le client et seront ainsi réputées acceptées sans réserve par ce dernier.

### Présentation :

*Kālù Bien-Être*, micro-entreprise créée par Coralie Mendonça. Ouvert pour vos loulous du lundi au samedi, de 9h à 18h30, ainsi que le dimanche de 9h à 17h. Cependant, veuillez noter que des majorations supplémentaires s'appliquent dans certains cas spécifiques :

- Dimanches et jours fériés : Une majoration de 50% sera appliquée sur les tarifs standard.
- 25 décembre, 1er janvier et 1er mai : Une majoration de 100% sera appliquée sur les tarifs standard.
- Visites après 18h30 : Des frais supplémentaires de 6€ seront facturés par visite effectuée après 18h30.

(Selon dates et places disponibles). Pensez surtout à réserver à l'avance. *Kālù Bien-Être*, propose sur la ville de Bessan (et les villages autour jusqu'à 15km) trois types de prestations :

- Promenades pour chiens (et pour chats si besoin)
- Visites à domicile pour chiens et chats
- Massages Canin

A noter que des frais kilométriques peuvent s'appliquer lors de prestations effectuées au-delà de 15km.

### DÉROULEMENT D'UNE PRESTATION :

#### Pré-visite payante

Pour tout nouveau client, la prestation est obligatoirement précédée d'une pré-visite payante de 15€, qu'il y ait ou non la signature du contrat de prestation. D'une durée d'environ d'une demi-heure, elle s'effectue au domicile du client et en présence de l'animal concerné pour :

- Une prise de contact avec le propriétaire et son animal
- Remplir la fiche client et caractéristiques de l'animal
- Prendre note des consignes édictées par le client, des habitudes de vie et exigences particulières de l'animal
- La signature du contrat de prestations si souhaité par le client
- Le paiement de tout ou une partie de la prestation selon les modalités indiquées au paragraphe concerné
- La remise du double des clés et/ou codes d'accès du domicile client si ce dernier est absent lors des prestations A l'issue de la pré-visite, *Kālù Bien-Être* se réserve le droit de refuser la prestation sans avoir à s'en justifier.

Lorsque le client fait de nouveau appel à *Kālù Bien-Être* par la suite pour les mêmes prestations dans les mêmes conditions, la pré-visite peut devenir facultative. Les formalités administratives liées au contrat de prestation pourront alors être réalisées par e-mail.

Dans tous les cas, aucune prestation ne pourra être effectuée si *Kālù Bien-Être* n'a pas en sa possession :

- Un exemplaire du contrat de prestation contresigné par le client
- Un double des clés et/ou les codes d'accès du domicile du client si nécessaire
- L'acompte ou le règlement intégral de la prestation

Le contrat est réputé formé dès la signature par le client du contrat de prestation le concernant.

### DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

#### 1) Les promenades

La promenade est exclusivement dédiée aux chiens de la famille sans toutefois dépasser le nombre de deux animaux afin de maintenir une qualité optimum de services. L'animal est tenu en laisse tout au long de la promenade conformément à la loi et compte tenu du caractère citadin de l'environnement. L'accès aux espaces verts autorisés est privilégié dans la mesure du possible et la fourniture d'une longe ou d'une laisse à enrouleur est préconisée. *Kālù Bien-Être* se réserve le droit de refuser un chien s'il est agressif ou présente un quelconque comportement inadéquat qui pourrait mettre en péril le bon déroulement de la promenade. *Kālù Bien-Être* n'accepte pas de prendre en charge une femelle en période de chaleurs ou pour laquelle cette période reste indéterminée.

#### La prestation consiste à :

- Venir chercher le chien au domicile du client ou tout autre lieu prédéterminé, à l'heure et aux jours convenus,
- Effectuer une promenade à pied pendant une durée effective de 45 minutes ou 1h30 heure selon le choix du client
- Ramener l'animal au domicile du client ou tout autre lieu prédéterminé

- Restituer les clefs qui lui auraient été confiées selon les modalités prédéfinies dans le contrat de prestation

**Kālū Bien-Être s'engage à :**

- Respecter le rythme de marche et les habitudes de l'animal
- Fournir les sacs pour le ramassage des déjections
- S'assurer, au retour de l'animal, de la mise à disposition d'une gamelle d'eau

**Obligations particulières du client relatives à la prestation « Promenade » :**

Le client met à disposition de *Kālū Bien-Être* :

- Les laisse, longues, et/ou harnais habituellement utilisés par l'animal
- Une gamelle d'eau, ou à défaut l'accès à un point d'eau où la gamelle pourra être remplie par nos soins
- Une serviette pour sécher l'animal en cas d'intempéries

## 2) Visites à domicile pour animaux de compagnie

La visite s'effectue au domicile du client. Les visites d'une durée de 30 minutes et de 45 minutes pour les chats. Les visites d'une durée de 45 minutes inclut une promenade d'environ 20 minutes et celles d'une durée de 1h30 inclut une promenade d'environ 40 mn à proximité du domicile du client. Durant toute « visite chat » s'il y a un deuxième chat un supplément de 3€ sera facturé. Durant toute « visite chien » s'il y a un deuxième chien un supplément de 6€ sera facturé. S'il y a un chien et un chat un supplément de 3€ sera facturé. Afin de préserver une qualité de services optimum. Dans le cas d'animaux plus nombreux, la prestation fera l'objet d'un devis personnalisé.

**La prestation de base comprend les services de :**

- Nourrissage (les aliments étant à la charge du client) et renouvellement de l'eau
- Nettoyage des litières ou cages (litières, sacs litières à la charge du client)
- Câlins, jeux, selon les besoins des animaux
- Promenade de 20 minutes ou de 40 minutes à proximité du domicile du client
- Les soins tels que brossage, nettoyage des yeux si besoin, éventuel suivi médical selon ordonnance validée par le vétérinaire et sous la responsabilité du propriétaire
- Transmission d'informations par SMS, mail ou WhatsApp en fin de visite si le client le souhaite

**Des services supplémentaires, assurés gratuitement, peuvent être demandés par le client, tels que :**

- La relève du courrier
- L'arrosage des plantes d'intérieur
- L'ouverture/fermeture des volets

Toutefois, *Kālū Bien-Être* ne se substitue ni à une entreprise de nettoyage, ni de protection de l'habitation

**Obligations particulières du client relatives à la prestation « Visite à domicile » :**

Le client met à disposition de *Kālū Bien-Être* en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation :

- La nourriture spécifique à chaque animal
- La litière pour les chats et rongeurs
- Le traitement médical éventuellement prescrit
- Les accessoires et produits de toilette et d'hygiène
- Les produits nécessaires à l'entretien de la litière et des gamelles
- Les jouets destinés aux animaux

Si la prestation devait dépasser la durée initialement prévue, le client donnera tous pouvoirs à *Kālū Bien-Être* pour faire les achats nécessaires au bon déroulement de la prestation. Les frais engendrés seront intégralement remboursés par le client dès son retour (produits achetés + frais de déplacement) sur présentation de factures.

## 3) Le massage canin

Un premier rendez-vous bilan sera fixé afin de recueillir toutes les informations nécessaires relative à la santé du chien, à son environnement. Ce rendez-vous dure en moyenne 30 min. Il n'engage pas le client à donner suite. Le massage canin s'effectue au domicile du client, dans un endroit calme et sans stimulation d'un autre animal ou humain. Il dure entre 15 et 35 min selon le massage choisi, si le chien ne veut plus participer à la séance alors la séance s'arrête.

*Kālū Bien-Être* s'engage à prodiguer le massage tout en respectant l'état de l'animal et de ses ressentis. Le masseur se donne les moyens de prodiguer le meilleur massage possible.

**LE MASSAGE CANIN EST NON THERAPEUTIQUE ET NE SE SUBSTITUE PAS AUX SOINS DU VETERINAIRE ET DE L'OSTHEOPATHE.**

**Déroulement de la séance :**

- La durée de la séance dure en moyenne 30 minutes, mais elle peut être plus courte selon si le chien est réceptif ou non, le but étant de lui procurer du bien-être, rien n'est fait dans la contrainte mais dans le respect de l'animal

- Le chien fera surement des vas et vient, cela est normal, ce sont des touchés qu'il n'a pas l'habitude de recevoir, donc ça l'aide à évacuer le stress
- La présence de son maitre est conseillée pour les 1ères séances, ce qui le rassurera
- Il y aura un échange avant et après le massage
- La séance se fera dans une pièce calme à l'abri des passages et des interférences telles que la télé, le téléphone

#### **Obligations de *Kālū Bien-Être***

- *Kālū Bien-Être* ne pourra être tenu responsable si suite au massage donné l'état de l'animal se dégrade surtout si le vétérinaire a donné son accord, celui-ci n'étant pas thérapeutique et ne se substitue pas aux soins vétérinaires
- *Kālū Bien-Être* se réserve le droit de refuser un massage sur un chien agressif ou trop craintif
- *Kālū Bien-Être* peut arrêter la séance de massage si cela est nécessaire
- *Kālū Bien-Être* se réserve le droit de refuser une prestation si le pronostic vital du chien est incertain ou si les soins médicaux sont trop lourds
- *Kālū Bien-Être* se réserve le droit également de refuser un animal atteint d'une maladie contagieuse afin de ne pas contaminer les autres chiens des autres foyers

#### **Obligations particulières du client relatives à la prestation « Massage canin » :**

- Le chien aura mangé au moins 2h avant, fait ses besoins, promené ou joué pour qu'il soit le plus calme possible
- Garder une gamelle d'eau à proximité
- Le client devra fournir toutes les informations concernant la santé de son animal
- Le client devra demander un avis à son vétérinaire s'il a le moindre doute
- Le client sera dans l'obligation d'informer le masseur si le chien est mordant ou agressif, dans lequel cas pour la sécurité du masseur il sera demandé une muselière physiologique pour le chien
- Le client est conscient que le massage n'est pas thérapeutique

#### **Les contre-indications à la prestation « Massage canin » :**

Toute consultation sera refusée dans les cas suivants :

- En cas de fièvre
- En cas de diarrhée aigüe
- En cas de tumeur, kyste ou excroissance : demander l'avis du vétérinaire
- En cas de diabète : demandez l'avis du vétérinaire
- En cas de cancer avec métastases
- En cas de douleur aigüe
- Si la femelle est gestante
- En cas de blessure ou maladie (plaies, blessures ou cicatrices récentes, infection cutanée, douleurs abdominales)
- Troubles circulatoires (varice, thrombose, phlébite, hématome – pas de massage tonique en pression sur les jambes - massage doux uniquement)
- Troubles cardiaques (massage trop tonique déconseillé - massage doux uniquement)
- Arthrite et ostéoporose

**En cas de doute, demandez l'avis à votre vétérinaire**

#### **Fin de prestation :**

La prestation s'achève, au terme de la durée prédéfinie, par l'arrêt du massage car le temps imparti est terminé soit par le chien lui-même je ne force pas un animal s'il n'a plus envie, par le retour du chien dans le cas de la promenade ou par la dernière visite effectuée au domicile du client. *Kālū Bien-Être* restitue au client les clés qui lui ont été confiées. Le client s'acquitte du montant dû, ou le cas échéant, du solde de la prestation. Une facture détaillée des prestations lui est remise.

#### **REMISE ET RESTITUTION DES CLES**

La remise des clés est gratuite si elle intervient durant la pré-visite ou lors de la première prestation. Le trousseau ne doit comporter aucune mention pouvant révéler une indication sur les nom et adresse du client. La restitution est effectuée à la fin de la dernière prestation. Toute remise ou restitution de clés occasionnant un déplacement spécifique de *Kālū Bien-Être* sera facturé 15€ le déplacement hors Bessan.

#### **ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES DES PARTIES**

##### **Engagements de *Kālū Bien-Être* :**

- Respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Animal et fournir une prestation de qualité visant le bien-être de l'animal, sa santé et sa sécurité
- Se conformer aux instructions du client, dans le respect des normes de sécurité et du bien-être de l'animal

- Au domicile du client, n'utiliser que les produits et fournitures mis à disposition et réservés à la réalisation des prestations
- Avertir le client aussitôt qu'un animal vient à tomber malade ou se blesse durant une prestation et mettre en œuvre toutes les mesures d'urgence afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez son vétérinaire ou tout autre vétérinaire.
- Respecter l'anonymat des clients et garder confidentielles leurs coordonnées et toute information relative à leur vie privée
- Ne confier à aucune autre personne étrangère à l'entreprise *Kālū Bien-Être* les clés du domicile du client
- Ne faire entrer au domicile du client aucune personne étrangère à l'entreprise *Kālū Bien-Être*

#### **Obligations du client :**

- Mettre impérativement à disposition de *Kālū Bien-Être* le carnet de santé de l'animal lors de la pré-visite ainsi que pendant toute la durée de la prestation
- Remettre à *Kālū Bien-Être* un double des clés marqué au seul nom de l'animal et/ou codes d'accès permettant d'accéder au domicile en cas d'absence du propriétaire
- Indiquer les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter en cas d'urgence
- Communiquer les coordonnées du vétérinaire habituel de l'animal, le client autorisant expressément *Kālū Bien-Être* à conduire l'animal chez un autre vétérinaire
- Donner tous pouvoirs à *Kālū Bien-Être* pour prendre toutes les mesures d'urgence, dans l'intérêt vital de l'animal, y compris sans information préalable lorsque le client n'est pas joignable
- Rembourser dès son retour les éventuels frais engagés par *Kālū Bien-Être* (vétérinaire, pharmacie, déplacement) sur présentation de factures

#### **RÉSERVATION**

Le client souhaitant bénéficier d'une prestation peut en faire la demande soit par mail [kalubienetreanimal@gmail.com](mailto:kalubienetreanimal@gmail.com), soit par téléphone au 06.29.64.39.04 ou via le formulaire de contact du site internet [www.kalubienetreanimal.com](http://www.kalubienetreanimal.com). Un devis gratuit et sans engagement peut être établi sur simple demande

#### **TARIFS ET FACTURATION**

Les tarifs en vigueur sont indiqués sur le site Internet de *Kālū Bien-Être*. *Kālū Bien-Être* se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant dans la grille tarifaire le jour de la commande sera le seul applicable au client. Toute prestation fera l'objet d'un contrat de prestations avec signature électronique. La facture définitive établie en fin de période prendra en compte les prestations qui n'auraient pas été initialement prévues mais dont la charge incombe contractuellement au client. De par son statut de micro-entreprise, la TVA n'est pas applicable selon l'article 293-B du C.G.I. Le taux annuel des pénalités en cas de retard de paiement est de 15 %. Pour les professionnels, l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement est de 40,00 €. Il n'y a pas d'escompte en cas de paiement anticipé

#### **MODALITÉS DE PAIEMENT**

*Kālū Bien-Être* accepte le paiement en espèces, par chèque ou par virement bancaire (un RIB sera fourni sur demande). Les prestations ponctuelles ou celles d'une durée inférieure à 8 jours sont à régler en totalité lors de la pré-visite ou au plus tard le 1er jour de la mission. Pour les prestations d'une durée supérieure à 8 jours, un acompte de 50 % du montant total de la facture est demandé lors de la pré-visite ou de la prise en charge des clés, le solde payable au terme des prestations ou chaque fin de mois s'il s'agit d'abonnements mensuels.

#### **ANNULATION, DELAI DE RETRACTATION, RETOUR ANTICIPE OU PROLONGATION DE LA PRESTATION :**

En cas d'annulation par le client plus de 30 jours avant la prestation, l'acompte ou la somme versée vous sera retourné sans aucune demande de justificatif. Entre 30 et 15 jours avant la prestation, 30 % de l'acompte ou de la somme versée seront retenus par *Kālū Bien-Être*. Moins de 15 jours avant la prestation, 50 % de l'acompte ou de la somme versée seront retenus par *Kālū Bien-Être*. En cas de retour anticipé du client avant la date de la dernière visite prévue, ou en cas de volonté du client de mettre un terme anticipé aux promenades, le client devra en informer *Kālū Bien-Être* le plus tôt possible mais aucun remboursement des sommes versées ne sera effectué. Si la prestation doit se poursuivre au-delà des dates initialement prévues, le client s'engage à prévenir *Kālū Bien-Être* le plus tôt possible. Selon ses disponibilités *Kālū Bien-Être* pourra accepter ou refuser la demande du client. La poursuite de la prestation sera effectuée aux mêmes conditions que le contrat initial et fera l'objet d'une facturation complémentaire. Dans le cas d'une annulation exceptionnelle d'une prestation à l'initiative de *Kālū Bien-Être*, le client sera averti au plus vite afin de lui proposer un report du service. Dans la négative, cette annulation entraînera le remboursement au client des prestations non encore réalisées. Aucune demande de dommages et intérêts ne saurait, dans ce cas, être formulée à l'encontre de *Kālū Bien-Être*.

## SANTÉ DE L'ANIMAL

Le client s'engage à fournir à *Kālù Bien-Être* toutes informations concernant l'état de santé de l'animal qui se réserve le droit de refuser d'assurer une prestation notamment pour un animal dont le pronostic vital est incertain ou qui demande des soins médicaux lourds. Le client s'engage également à déclarer tout caractère agressif de son animal envers ses congénères ou les humains et signaler tout comportement inadéquat ne permettant pas d'assurer sereinement et correctement les prestations proposées. *Kālù Bien-Être* n'accepte de prendre en charge que les animaux tatoués ou pucés, à jour de leurs vaccinations, correctement vermifugés et traités contre les parasites. *Kālù Bien-Être* ne pourra pas être tenue pour responsable si ces traitements n'ont pas été effectués ou si les renseignements fournis avant la prestation s'avèrent inexacts. *Kālù Bien-Être* accepte de s'occuper d'animaux malades uniquement si la maladie a été diagnostiquée par un vétérinaire et qu'un traitement adéquat est mis en place. Les chats porteurs du Typhus ou du Coryza pourront également être refusés car les risques de contaminations aux autres chats de la clientèle sont élevés, un simple lavage des mains ne suffisant pas à éliminer le virus. Cependant, *Kālù Bien-Être* accepte les chats non vaccinés à la seule condition que ces derniers n'aient jamais accès à l'extérieur. Ces précautions sont indispensables pour préserver de tout risque sanitaire les animaux de l'ensemble de la clientèle.

## PHOTOGRAPHIES

*Kālù Bien-Être* peut réaliser des photos ou vidéos des animaux du client durant la prestation sauf si celui-ci le refuse. S'il accepte, *Kālù Bien-Être* pourra alors reproduire les images réalisées à des fins promotionnelles sur le site Internet ainsi que sur les réseaux sociaux. Seules les photos ou vidéos représentant des animaux pourront être utilisées librement par *Kālù Bien-Être*. Aucune mention pouvant porter atteinte à la vie privée du client ne pourra accompagner l'image publiée. Les photographies ou vidéos sont l'entière et pleine propriété de *Kālù Bien-Être*

## GARANTIES

*Kālù Bien-Être* a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle n°971 0002 64483 auprès de la Matmut. *Kālù Bien-Être* est titulaire de l'attestation de connaissance relative aux activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques (ACACED) n° 2022/a9d6-c016 obtenu en mars 2022.

## RESPONSABILITÉ

Les assurances contractées par *Kālù Bien-Être* ne sauraient être mises en œuvre en cas de fausses déclarations ou omissions volontaires de la part du propriétaire de l'animal, concernant en particulier l'état de santé de ce dernier, ses vaccinations, tatouage ou identification électronique, antécédents médicaux, allergies, etc. *Kālù Bien-Être* ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des accidents de nature imprévisible (crise cardiaque, mort naturelle, torsion...) ou si l'agressivité de l'animal empêche tous soins et sera déchargé de toute responsabilité lors de blessure ou de maladie de l'animal survenant pendant la prestation. *Kālù Bien-Être* n'a pas la qualité de gardien de l'animal pour lequel elle assure des visites ponctuelles. Le client reste ainsi responsable de tous les dommages éventuellement causés par son animal pendant la durée de la prestation. *Kālù Bien-Être* n'a pas non plus la qualité de gardien du domicile du client et ne saurait être tenu pour responsable en cas de vol ou dommages causés au domicile du client pendant toute la durée de l'absence de ce dernier. Le client s'engage à s'assurer que l'animal se trouve bien à l'intérieur du logement lors de son départ. *Kālù Bien-Être* décline toute responsabilité en cas de disparition d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, cour, jardin, etc.) ou si une tierce personne est amenée à pénétrer dans le logement durant la période de prestation. Le client atteste avoir souscrit une assurance responsabilité civile pour les dommages causés par son animal. Il atteste également avoir assuré son habitation.

## LITIGES ET JURIDICTION COMPETENTE

Tout litige devra être signalé à l'entreprise *Kālù Bien-Être*. En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales de vente, je m'engage à rechercher une solution amiable avec le client. En cas d'échec des négociations, tout différend sera soumis aux tribunaux compétents conformément à la législation en vigueur. Par ailleurs, je suis membre du programme de médiation Mediavet, offrant une voie alternative de résolution des litiges, dans le respect des règles éthiques et professionnelles de la profession de pet-sitter.

MEDIAVET - <https://mediavet.net>

Convention n° MEDIAVET-D-24-3653