

Conditions générales des prestations de Oh My Pet ! SIRET 835365255 00016

1) Présentation

Les conditions générales ont pour vocation de déterminer les droits et obligations de OH MY PET ! et du client. OH MY PET ! est une micro-entreprise, représentée par Mme Marisa SILVA CRUZ, proposant des services de consultations de Comportementaliste-Médiateur pour chiens et chats, Cours d'éducation canine, Aide et accompagnement à l'adoption et garde/visite d'animaux à domicile. En tant que Comportementaliste, OH MY PET ! est réservé aux propriétaires de chiens et/ou chats présentant des problèmes de comportement, qui sont concernés par des difficultés de cohabitation et/ou que cherchent à éduquer leur chien avec des méthodes positives. Pendant toute la durée de votre absence, OH MY PET ! est en charge de visiter votre animal à une fréquence correspondant au forfait que vous aurez choisi (cf. Tarif des prestations ci-dessous). OH MY PET ! intervient sur Toulouse et sa périphérie, ainsi que partout en France en cas de besoin.

2) Les services de OH MY PET !

Comportementaliste-Médiateur pour chiens :

Consultation comportemental (2h à 2h30) : 80 € *

Consultation supplémentaire (1h) : 35 € *

Cours d'éducation positive (Première séance 1h30) : 40 € *

Cours d'éducation positive (à partir de la seconde séance, durée variable) : 30 € *

Pack Consultation Comportemental + Cours d'éducation : 80 € * + 25 € * le cours

Protocole de Réhabilitation Comportementale (Consultation Comportemental 2h à 2h30 + Préparation du Protocole (1h à 1h30) – 110 € *

Séances de réhabilitation comportementale : Premier mois (durée variable) : 30 € *

À partir du deuxième mois (durée variable) : 25 € *

Comportementaliste- Médiateur pour chats :

Consultation comportemental (1h30 à 2h) : 80 € *

Consultation supplémentaire (1h) : 35 € *

Conseils personnalisés par téléphone (30 min) : 10 € * (Toutes les 30 min débutées seront dues)

Visites/Garde d'animaux à domicile :

La pré-visite est gratuite.

Chat (visite de 30 min à 1h30) : 15 € à 30 € *

Chien (visite d'1h à 1h30) : 20 € à 30 € *

Promenade de votre chien (1h30) : 30 €**

* Supplément de frais de déplacement selon éloignement. Arrhes de 40 % lors de la pré-visite. Les 60 % restant à payer lors de la dernière visite. Supplément de 2 € par visite les dimanches et jours fériés. Toutes les prestations seront payées par chèque ou espèces.

** OH MY PET ! s'engage à respecter l'**arrêté municipal en date du 11 mars 2009** qui précise que les chiens doivent être tenus en laisse sur tout le territoire de la commune de Toulouse (voir <http://www.toulouse.fr/documents/106863/183901/arrete-municipal-du-11mars-2009/e0177951-3ae8-4151-9231-1397baf5fb77>).

Liste des tâches que OH MY PET ! sera amené à effectuer pendant les visites ou la période de garde :

- remplissage des gamelles,
- nettoyage de la litière
- balade pour les chiens et sortie pour les chats qui ont accès à l'extérieur,
- médicaments si traitement en cours,
- caresses, jeux, compagnie ...

- surveillance du bien-être et du comportement de votre animal (si signes inquiétants de problèmes de santé, avec votre accord, OH MY PET ! transportera votre animal chez son vétérinaire ou bien celui le plus proche de votre domicile)

mais également des services annexes (arrosage de vos plantes, réception de votre courrier).

Chaque instruction sera reportée sur le contrat de visites/garde établie entre vous et OH MY PET ! Elles seront respectées rigoureusement. En revanche OH MY PET ! ne sera pas tenue responsable de tout dommage causé par votre animal durant votre absence dans votre domicile (dégradation de tapis, canapé, meuble ou objets, marquage urinaire, griffades, morsures, nuisances sonores ...).

Les rendez-vous de votre animal chez son vétérinaire peuvent être maintenus lors de votre absence, OH MY PET ! accompagnera votre animal de compagnie à son rendez-vous comme prévu. Un devis du coût du trajet sera établi avec le coût de la prestation qui s'élève à 20 €. Vous devrez prévoir le montant de la consultation ainsi que des frais annexes, OH MY PET ! ne fait pas l'avance des frais auprès des vétérinaires.

La vérification de la sécurité de votre maison, les rendez-vous de votre animal, et tous autres services que OH MY PET ! sera amené à effectuer pendant les visites ou la période de garde, ne doivent être associés à celui d'une société spécialisée dans le gardiennage de domicile, dans le ménage, d'un taxi animalier ou d'une livraison particulière. Ses prestations restent des services pour vous permettre de vous absenter sereinement.

Accompagnement à l'adoption (chiens et chats)

Conseils Pré-Adoption (1h) : 30 € *

Préparation à l'arrivée (2h) : 60 € *

Pack conseils + Préparation à l'arrivée (3h) : 80 € *

* Supplément de frais de déplacement selon éloignement. Le paiement se fait comptant, le jour de la consultation, sauf pour les conseils personnalisés par téléphone pour lesquels le paiement s'effectue avant l'entretien. Toutes les prestations seront payées par chèque ou espèces, sauf les conseils personnalisés par téléphone qui seront payés directement par PayPal sur le site www.oh-my-pet.com

Etape 1 : Contacter OH MY PET ! par téléphone ou mail, nous avons un échange qui me permettra d'évaluer votre situation. En fonction de celle-ci, nous organisons un rendez-vous à votre domicile.

Etape 2 : Consultation à votre domicile en présence du ou des animaux concernés et des membres de la famille au complet si possible. La consultation peut durer 2h à 2h30 ou être répartie en deux consultations : une de 1h30 plus une deuxième de 1h (dans ce cas le prix reste le même). Un questionnaire sur la situation devra être rempli avant ou lors de la première consultation.

Nous faisons un bilan complet autour de votre animal de compagnie, son histoire, son quotidien et son environnement. Nous abordons ensuite le problème qui vous préoccupe : chaque aspect sera évoqué et étudié. Nous analysons ensemble les causes du problème et envisageons des changements adaptés pour vous et votre chien et/ou chat. Une liste de changements ou d'actions est créée lors de notre rendez-vous, puis je vous envoie par mail ou par courrier le compte-rendu de notre entretien.

Etape 3 : Il est à noter qu'une période d'attente de changement du ou des comportements est très variable et parfois plusieurs consultations/ séances seront nécessaires.

3) Santé et bien-être de votre ou vos animaux

Comportementaliste-Médiateur pour chiens et chats :

Avant la consultation, chaque animal doit impérativement être vu par un vétérinaire afin d'exclure tous problèmes médicaux. Nous établissons ensemble une liste d'actions et de changements dans le respect de l'animal et de son bien-être. Toute action ou changement sera introduit progressivement dans votre quotidien et celui de l'animal afin que chacun s'y adapte au mieux. Aucuns sévices corporels ou oraux ne seront prescrits. OH MY PET ! se réserve le droit d'annuler tout contrat et/ou refuser toute consultation s'il est constaté que les conditions de vie de votre animal ne respectent pas son bien-être. Les critères d'évaluation des conditions de vie de votre animal sont celles établies par l'Organisation Mondiale de la Santé Animal et référencés par le gouvernement français (voir <http://agriculture.gouv.fr/bien-etre-animal-contexte-juridique-et-societal>). OH MY PET ! se réserve le droit d'annuler tout contrat et/ou refuser toute consultation s'il est

constaté que l'animal de compagnie présente un réel danger pour son ou ses propriétaires et/ou les éléments de la famille avec qui il cohabite (enfants, personnes âgées...).

Visites/Garde d'animaux à domicile :

L'animal en garde doit obligatoirement être identifié (tatouage ou puce électronique) et ses vaccins à jour lors des visites ou de la garde (dérogation pour des cas particuliers). Le carnet de santé de chaque animal doit être présenté lors de la signature du contrat et laissé chez vous à la disposition de OH MY PET !. En cas de maladie qui nécessite un traitement léger (un cachet, une pommade, un collyre), une prescription de votre vétérinaire devra être présentée. Les soins seront assurés dans la mesure où l'animal ne présente pas de signe d'agression importante. OH MY PET ! se réserve le droit de refuser les visites ou la garde d'un animal porteur de puces, malade, fragile ou agressif. En cas de maladie déclarée durant les visites ou la période de garde, OH MY PET ! vous contactera avant d'entamer toute démarche. Vous pouvez autoriser OH MY PET ! à amener votre animal chez son vétérinaire habituel ou l'emmener chez un autre vétérinaire disponible. Vous pouvez autoriser OH MY PET ! à contacter un vétérinaire pour qu'il se déplace à votre domicile si nécessaire. L'intégralité des frais de déplacements et des soins effectués sont à votre charge. Un justificatif vous sera présenté à votre retour, vous devrez soit le rembourser à OH MY PET !, soit le régler directement au vétérinaire ou à la clinique concernée si le règlement n'a pas été effectué par OH MY PET !. En cas de décès de votre ou vos animaux, la cause de la mort sera constatée par un vétérinaire, une autopsie à votre charge pourra être pratiquée pour déterminer la cause de la mort. Un compte-rendu sera établi par le vétérinaire et une attestation vous sera délivrée. Aucun dédommagement ne sera accordé pour le décès de l'animal ou pour le préjudice moral.

Les visites ou la garde de votre animal de compagnie dépendra de la formule choisie. Ce qui permettra de lui assurer un bien-être et de limiter le stress pouvant être causé pendant votre absence. Pour le bien être de votre animal, l'espace du lieu de vie laissé correspondra à ses besoins, contiendra tout le matériel et la nourriture nécessaires en nombre suffisant pour la durée de votre absence. OH MY PET ! se réserve le droit d'annuler tout contrat s'il est constaté pendant la pré-visite que les conditions de vie ne respectent pas le bien-être de votre animal. Les critères d'évaluation des conditions de vie de votre animal sont celles établies par l'Organisation Modiale de la Santé Animal et référencés par le gouvernement français (voir <http://agriculture.gouv.fr/bien-etre-animal-contexte-juridique-et-societal>).

Pour les animaux qui ont l'habitude de sortir à leur guise jour et/ou nuit, OH MY PET ! ne sera en aucun cas responsable des risques et/ou des événements encourus par votre animal à l'extérieur de votre domicile (voitures, vélos, animaux, passants...) et en cas de fugue. En cas d'absence de votre animal de compagnie, vous en serez informé immédiatement. À chaque visite ou période de garde, OH MY PET ! respectera au plus près vos habitudes pour assurer le confort de votre compagnon.

OH MY PET ! s'engage à respecter l'arrêté municipal en date du 11 mars 2009 qui précise que les chiens doivent être tenus en laisse sur tout le territoire de la commune de Toulouse (voir <http://www.toulouse.fr/documents/106863/183901/arrete-municipal-du-11mars-2009/e0177951-3ae8-4151-9231-1397baf5fb77>).

4) Obligations et engagements de OH MY PET !

OH MY PET ! s'engage à avoir souscrit à une assurance professionnelle auprès de AXA France IARD SA Entreprises – contrat n° 10139086304 , d'être titulaire du Diplôme de Comportementaliste-Médiateur pour Animaux de Compagnie reconnu par l'Etat Français (vu l'arrêté du 27/11/12 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles, paru au Journal Officiel de la République Française, le 27/11/15, n° 63) et à vous présenter ces documents lors de la consultation, si vous le souhaitez.

Comportementaliste-Médiateur pour chiens et chats :

OH MY PET ! a assurer les consultation aux dates prévus. OH MY PET ! s'engage à ne pas divulguer vos données personnelles (téléphone, adresse, code, ...). OH MY PET ! s'engage à vous fournir un programme sur mesure que nous établirons ensemble lors de la consultation. OH MY PET ! mettra tout en oeuvre pour atteindre l'objectif déterminé avec le client. OH MY PET ! se décharge de toutes responsabilités de l'évolution du comportement après la consultation. OH MY PET ! se décharge de toute obligation de résultat.

Visites/Garde d'animaux à domicile :

OH MY PET ! s'engage à assurer ces prestations de service aux dates prévues et à respecter toutes les demandes indiquées sur le contrat de garde. OH MY PET ! s'engage à vous contacter le plus rapidement possible en cas de problème, à vous laisser un message ou à contacter la ou les personnes mentionnées sur le contrat. OH MY PET ! s'engage à ne pas divulguer vos données personnelles (téléphone, adresse, code, ...) et à utiliser seulement la nourriture, la litière, le matériel et les produits d'entretiens désignés lors de la pré-visite. OH MY PET ! s'engage à ne jamais laisser une autre personne entrer dans votre domicile hormis les personnes mentionnées sur le contrat. OH MY PET ! se décharge de toutes responsabilités concernant tout animal laissé seul avant ou après les dates prévues sur le contrat. OH MY PET ! se décharge de toutes responsabilités en cas de clés laissées à d'autres personnes ou laissées dans la boîte aux lettres avant ou après la dernière prestation (si mentionné sur le contrat). OH MY PET ! se décharge de toutes responsabilités en cas d'effraction de votre boîte aux lettres ou de votre domicile. En cas de prolongement de la prestation, OH MY PET ! se réserve le droit de refuser ou d'accepter selon ses disponibilités.

OH MY PET ! s'engage à respecter l'**arrêté municipal en date du 11 mars 2009** qui précise que les chiens doivent être tenus en laisse sur tout le territoire de la commune de Toulouse (voir <http://www.toulouse.fr/documents/106863/183901/arrete-municipal-du-11mars-2009/e0177951-3ae8-4151-9231-1397baf5fb77>).

OH MY PET ! se réserve le droit de modifier les dates, modalités et prix des prestations à tout moment.

5) Obligations et engagements de chaque propriétaire des animaux concernés

Comportementaliste-Médiateur pour chiens et chats :

Chaque propriétaire s'engage à fournir à OH MY PET ! tous les documents et les informations nécessaires pour la consultation :

- l'historique du client et du ou des animaux de compagnie,
- le contrat de consultation complété et signé,
- une attestation vétérinaire ou un justificatif indiquant la date de la dernière visite ainsi que sa nature (la vaccination ne sera pas considéré comme viable).

Chaque propriétaire s'engage à respecter le travail de OH MY PET ! et à ne divulguer aucun document ni conseil à d'autres personnes ou par le biais des médias (internet, réseaux sociaux, forum, radio, télévision, presse, ...).

Chaque propriétaire s'engage à appliquer le programme le plus assidument possible.

Chaque propriétaire s'engage à ne pas filmer ou enregistrer la consultation sans l'accord de OH MY PET !.

Chaque propriétaire s'engage à avoir pris connaissances des conditions générales liées à la consultation.

Chaque propriétaire s'engage à respecter le contrat établi avec l'entreprise OH MY PET !

Visites/Garde d'animaux à domicile :

Chaque propriétaire s'engage à fournir nourriture, litière, matériel d'entretien, sacs poubelle et produit de nettoyage, à disposition de manière accessible et en nombre suffisant pour toute la durée de son absence.

Chaque propriétaire s'engage à :

- fournir le carnet de santé de chaque animal
- fournir l'assurance responsabilité civile du propriétaire du chien
- fournir l'assurance responsabilité civile pour chien de catégorie 1 ou 2 (obligation légale d'après la loi n°99-5 du 09/01/1999 et la loi n°200-582 du 20/06/2008)
- donner toutes les coordonnées nécessaires pour le contacter ou, si cela n'est pas possible, celles d'une tiers personne,
- remplir le « contrat de visites/garde »,
- donner les clés/télécommandes/pass qui fonctionnent (vérification lors de la pré-visite),
- à vérifier que chaque animal concerné par la garde soit à son domicile lors de son départ et qu'il soit en bon état de santé (y compris pour les animaux qui sortent),
- s'engager à respecter le contrat.

6) Réservation et annulation

Comportementaliste-Médiateur pour chiens et chats :

Réservation sur internet www.oh-my-pet.com dans la rubrique Contact, ou par téléphone au 06 89 05 67 55 . En cas d'annulation, vous vous engagez à prévenir dans les plus brefs délais OH MY PET !. Chaque demande d'annulation doit se faire par téléphone ou par mail avec une confirmation écrite de OH MY PET !. La demande d'annulation doit se faire au minimum 5 jours avant la date prévue de la consultation, au delà des frais d'annulation peuvent être appliqués.

Visites/Garde d'animaux à domicile :

Chacune des sommes mentionnées dans le contrat sont dues, même si votre absence devait s'écourter. Vous disposez d'un droit de rétractation de 5 jours après signature du contrat et avant le début des visites/garde, mais vous vous engagez à prévenir dans les plus brefs délais OH MY PET !. Chaque demande d'annulation doit se faire par téléphone ou par mail avec une confirmation écrite de OH MY PET !. Au-delà de ces 5 jours de rétractation, les arrhes versées ne seront pas remboursés. En cas d'annulation du contrat, les clés qui ont été remises lors de la pré-visite seront rendues dans un délai de 5 jours maximum. Le présent contrat est avant tout une confiance mutuelle entre le propriétaire et OH MY PET ! pour le bien-être de votre animal.