

FOIRE AUX QUESTIONS-CONDITIONS GENERALES

SOCIETE NANNY CATS

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Nanny Cats est une micro entreprise proposant des prestations de service sous forme de visite à domicile des propriétaires pour les animaux de compagnie suivants : chats, rongeurs, poissons. Nanny Cats propose ses services tout au long de l'année, pour prendre soin de vos animaux lors de vos absences et vous propose des visites régulières.

La gérante et l'unique intervenante est :

Mme FORESTIER Nina

Siège social : 93, rue du Mail 74160 NEYDENS

Email: nina.forestier@hotmail.com

tel: + 33 6.18.33.04.47

Conformément à la réglementation, Mme FORESTIER Nina dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques :

- CCAD option Chat (Certificat Connaissance d'animaux domestiques) : Obtenu en janvier 2018.
- Assurance responsabilité civile professionnelle chez Axa sous le numéro 10127796504
- Déclarée sous le régime du micro entrepreneur, n° SIRET 830 425 00016

Quelles sont les disponibilités de Nanny Cats ?

Nanny Cats est disponible 7j/7 pour prendre soin de votre chat. Pour s'assurer de ma disponibilité, veuillez à prendre contact avec moi à l'avance afin de réserver une garde, surtout en période de vacances scolaires.

Quels sont les tarifs de garde et les différents forfaits proposés ?

Le tableau récapitulatif des tarifs se trouve ci-dessous.

Nanny Cats peut assurer une visite quotidienne, une visite tous les deux jours ou encore deux visites quotidiennes matin et soir sous réserve de disponibilité et dépendamment de la zone d'intervention. N'hésitez-pas à me contacter pour étudier vos besoins. Les visites se déroulant selon une tournée pré établie, il n'est pas possible de choisir l'horaire de passage. N'oubliez pas de mentionner la première date de visite souhaitée qui diffère souvent de la date de départ ! Concernant le forfait de 2 visites quotidiennes, Nanny Cats s'engage à se

présenter à votre domicile entre 8h et 10h le matin et entre 17h et 19h30 le soir.

NB : la priorité sera donnée aux animaux sous traitement médical.

TARIFS

	Zone 1	Zone 2
	St-Julien-en-genevois, Archamps, Neydens, Collonges-sous-Salève, Bossey, Le Châble-Beaumont, Présilly, Feigères, Viry, Andilly, Jussy, Cernex	Vers, Savigny, Jonzier-Epagny, Valleiry, Vulbens, Gaillard, Annemasse, Etrembières, Vétraz-Monthoux, Cruseilles
Visite à domicile (20mn) *	13 €	15 €
Visite à domicile (30mn) **	15 €	17 €
Visite à domicile (1h)***	26 €	30 €
Forfait 2 visites par jour matin et soir (2 visites de 30 mn, sous réserve de disponibilités)	28 €	<i>non disponible</i>
Pré-visite (signature de contrat + remise des clefs)	Offerte	Offerte
Supplément jours fériés (jours fériés calendaires français)	+ 5 € par visite	+ 5 € par visite
Supplément 25 décembre et 1er janvier	majoration 100% du prix de la visite	majoration 100% du prix de la visite
restitution des clefs en mains propres	8 €	8 €

*recommandée notamment pour les chats peureux, agressifs, qui ont accès à l'extérieur et qui ne sont donc pas forcément visibles lors de la visite. Juste le nécessaire pour leur bien-être (nourriture, entretien de la litière..)

** le forfait plébiscité par les maîtres. Une durée convenable pour que votre chat ait suffisamment de câlins, jeux... (Obligatoire dès 2 chats)

*** Un long moment passé en compagnie de votre chat. Recommandé notamment pour les chats d'intérieur, qui demandent beaucoup d'attention. (obligatoire pour 4 chats et plus)

N'hésitez pas à me contacter pour toute demande de devis hors zone.

Les petits plus de Nanny Cats:

- Pas de majoration de tarif les samedis et dimanches
- Prise des clefs en mains propres comprises dans le prix (sur demande, uniquement en zone 1)
- Possibilité de relever votre courrier, arroser vos plantes, aérer votre logement, ... sans supplément de prix
- Envoi gratuit de photos et vidéos par sms et récapitulatif de la visite

Comment se déroule une garde type ?

Nanny Cats se rend à votre domicile les jours de garde prévus, la durée de la visite aura été préalablement validée. Nanny Cats s'engage à tenir les principes suivants, pour tout animal et tous les contrats (en fonction des animaux et à la demande du client) :

- Approvisionnement de nourriture et d'eau fraîche
- Nettoyage des accidents que l'animal a pu faire
- Nettoyage de la litière
- Brossage, hygiène des yeux et/ou des oreilles selon les besoins
- Administration de médicaments si l'animal est docile et sous ordonnance du vétérinaire uniquement. En cas de traitement médical d'un animal, Nanny Cats s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne peut pas être tenue pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal. Les injections d'insuline ne sont pas possibles car elles relèvent de la pratique vétérinaire.
- Câliner l'animal et jouer avec lui s'il le souhaite
- Envoi de photos et de nouvelles de l'animal au client

Je n'ai encore jamais fait appel à Nanny Cats, comment réserver une garde ?

Vous pouvez prendre contact avec Nanny Cats via le site web, téléphone, mail ou la page facebook ou instagram de l'entreprise. Je fais le nécessaire pour vous répondre dans les meilleurs délais concernant vos interrogations et pour toute demande de devis. Je vous fais également parvenir les conditions générales de mes services qui sont applicables pour toutes les gardes. Dès consultation et acceptation des éléments, nous prenons rendez-vous pour la pré-visite.

Comment se passe la pré-visite ?

La pré-visite est gratuite et obligatoire pour tout nouveau client. Elle permet de faire connaissance avec l'animal et son propriétaire et leur logement, prendre note des habitudes de l'animal et des souhaits du propriétaire pour les gardes à venir et instaurer un climat de confiance.

A la fin de la pré-visite, si les deux parties sont d'accord, Nanny Cats fait signer le contrat de garde et récupère le double des clés du logement du propriétaire.

NB : Nanny Cats et le client se réservent le droit de ne pas donner suite à une demande de prestation après la pré-visite. Si le client ne souhaite pas donner suite aux services proposés par Nanny Cats, la somme de 13 € sera facturée au titre de frais de déplacement.

NB : Il est possible de me rencontrer sans engagement pour ce même tarif.

Signature du contrat et gestion des clés

La prise des clés se fait le jour de la signature du contrat. Tout nouveau déplacement de la part de Nanny Cats pour récupérer les clés entraînera un coût supplémentaire selon la zone d'intervention.

A la fin des visites, la restitution des clés peut se faire de plusieurs manières :

Restitution des clés en mains propres au domicile du client : entraîne un coût de 8 €

Restitution des clés en mains propres sur rendez-vous devant mon domicile : gratuit

Restitution des clés dans la boîte aux lettres du client après la dernière visite : gratuit
(Attention ! pour ce mode de restitution, Nanny Cats décline toute responsabilité en cas de vol des clés dans la boîte aux lettres, effraction du domicile, etc.) Pensez également aux impondérables de votre voyage (avion annulé, hospitalisation prolongée...) qui m'empêcheraient d'effectuer des visites supplémentaires si je ne dispose plus de votre clef).

Nanny Cats propose également une convention de mise à disposition des clés qui lui permet de disposer des clés toute l'année afin d'intervenir à votre domicile si vous êtes amenés à vous absenter régulièrement. Pensez-y afin de pouvoir partir en toute sérénité même en dernière minute !

Visites régulières

Suite à la première prestation, vous envisagez de faire appel à Nanny Cats ponctuellement ou régulièrement ? Envoyez-moi simplement les dates de passage souhaités et je vous envoie le contrat par mail à retourner signé, selon les mêmes indications que données lors de la première garde. Tout changement d'habitude du chat devra être stipulé en amont par le client (changement d'alimentation, accès à l'extérieur ou non...) afin d'établir le contrat au plus juste. La prise de la clef se fait gratuitement sur rendez-vous (en zone 1).

Modalités de paiement et acompte.

La totalité du règlement doit intervenir au plus tard le jour de la première visite.

En cas de montant supérieur à 150 €, j'accepte le paiement en deux fois.

NB : la signature du contrat engage le client à régler l'intégralité de la prestation.

Le paiement peut s'effectuer par chèque, espèces (merci de prévoir l'appoint) ou virement bancaire (RIB sur demande) .

Nanny Cats se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que le prix affiché lors de la commande sera celui appliqué au client. Du fait du statut de micro-entrepreneur et conformément à l'article 293B du Code général des impôts, la TVA est non applicable. Les prestations de garde d'animaux ne rentrant pas dans la catégorie de prestation de services, il n'est pas possible de les déduire des impôts.

A la fin de la prestation, une facture détaillée reprenant l'ensemble des prestations effectuées sera envoyée au client.

Annulation d'une garde

Le client possède un droit de rétractation légal de 14 jours après la signature du contrat. Dans ce cas, l'intégralité du versement sera remboursée au client.

Pour toute annulation totale ou partielle de la prestation de la part du client une fois le délai des 14 jours du rétractation légal passé et jusqu'au début de la première visite, Nanny Cats conservera 30% du montant total inscrit sur le contrat et remboursera le reste au client.

NB : en cas de signature du contrat moins de 14 jours avant le début de la première visite, le client ne bénéficie pas de ce droit de rétractation.

En cas d'annulation totale ou partielle par le client d'une prestation déjà commencée, aucun remboursement ne sera effectué et la prestation sera due en intégralité. En cas de force majeure et d'annulation totale ou partielle de la part de Nanny Cats, le client sera remboursé en intégralité. Nanny Cats pourra diriger le client vers les services d'une personne compétente.

Obligations du client

Avant le démarrage d'une prestation, le client s'engage à laisser à la disposition de Nanny Cats:

- Le carnet de santé à jour de chaque animal
- La boîte de transport pour chat et petit mammifère domestique (en cas d'urgence)
- Le matériel nécessaire pour l'entretien de la litière (prévoir en quantité suffisante)
- Une quantité de nourriture suffisante pour la durée de la prestation
- Les coordonnées du vétérinaire, ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en

cas de besoin

- L'ordonnance et les médicaments pour l'animal si besoin. Pour tous frais annexes avancés par Nanny Cats, le client s'engage à procéder au remboursement des frais dès son retour.

- * tout élément pertinent pour le bon déroulement de la garde (cachette des fournitures, codes de l'immeuble, alarme...)

Si les animaux manquent de litière ou de nourriture pour terminer la garde, Nanny Cats achètera au magasin le plus proche la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites/gardes. Cette course sera facturée au prix de 10 € en sus des fournitures.

Dès le retour du client, tous les frais doivent être remboursés par le client, sur présentation des justificatifs.

Que faire en cas de maladie ou blessure ?

En cas de maladie ou de blessure de l'animal durant la garde, le client sera immédiatement prévenu et Nanny Cats s'engage à se rendre immédiatement auprès de son vétérinaire ou celui de garde. Les frais de vétérinaire et autres frais (transport, médicaments) seront intégralement à la charge du client qui s'engage à les rembourser dès son retour.

Assurances et Responsabilités

Nanny Cats déclare avoir souscrit une assurance civile professionnelle couvrant tout dommage que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. Le client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile.

Nanny Cats ne peut être tenue responsable des dommages de toute nature survenus à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client. Nanny Cats décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, etc.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.).