

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

EI PENSE-BÊTES : LA NOUNOU QUI PENSE À TOUT !

Mise à jour : 18/12/2025

1 – Mon entreprise

Représentée par DONNER Sylvia - Adresse : 18 Boulevard Nessel – 67500 HAGUENAU - E-mail : contact@pensebetesservices.fr - Téléphone : 06 68 11 02 14

Adhérente SECEP – Médiateur de la consommation : ANM CONSO - Code APE : 9609Z - SIRET : 99061010700015 - Assurance RC Pro : ORUS RCPH278469123

Les présentes conditions générales de services régissent les relations contractuelles entre l'entreprise PENSE-BÊTES et ses clients dans le cadre des prestations suivantes :

- Garde d'animaux au domicile des clients, et promenades d'animaux.
- Garde de petits animaux au domicile de la pet-sitter de Nacs (petits animaux de compagnie type : souris, chinchilla ...).
- Comportementalisme pour chat – chien – lapin – furet.
- Aide aux soins et administration de médicaments aux animaux
- Services divers en cas d'absence des résidents : Au domicile : arrosage de plantes d'intérieur ou/et extérieurs jardin d'agrément et potager. Balayage ou/et déneigement des trottoirs attenants au domicile, présence lors d'un relevé de compteur ou d'une livraison de combustible. Sortir/rentrer des poubelles. Aide au rangement, nettoyage ou ménage ponctuel, assurer l'aération et l'ouverture et fermeture des fenêtres et volets. Réaliser des courses de produits courants (pour la personne et l'animal type croquette ou médicament). Poster ou chercher des colis, créer une affiche « animal perdu », et tout service pouvant aider le client dans la mesure de ses compétences professionnelles et aptitudes individuelles.
- Services de conciergerie personnelle (gestion et prise de RDV, gestion des approvisionnements, autres sur demande).
- Veille de domicile (surveillance ponctuelle sans prestation de sécurité armée)

Toute commande de prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGS par le client.

2 - Description des Prestations :

2.1 Garde d'animaux au domicile du client :

Service personnalisé (bien-être, tranquillité) des animaux de compagnie durant l'absence de leurs propriétaires ou d'impossibilité ponctuelle de s'occuper d'eux. La durée d'une visite est de 30 minutes (hors service « visite éclair »), voir 2.1.2. Si le client souhaite un temps de passage plus long, celui-ci sera facturé par ¼ d'heure supplémentaire (se référer à la grille tarifaire). A partir de 4 animaux (selon l'espèce), des frais supplémentaires pourront être demandés, afin de pouvoir consacrer suffisamment de temps à chaque individu).

- Distribution de nourriture et d'eau ;
- Promenades autour du domicile ;
- Jeux avec l'animal (ou les animaux) selon besoins & habitudes ;
- Câlins et grattouilles à l'animal (ou les animaux) selon besoins & habitudes ;
- Nettoyage des espaces de vie (litières, cages, vaisselle, jouets, etc.) ;
- Administration de traitements légers (selon consignes du vétérinaire) ;
- Toutes autres actions clairement définies par le client, faisant partie des compétences de la pet-sitter. Selon la nature des demandes et le temps nécessaire à l'exécution des tâches, des frais supplémentaires pourront être facturés

2.1.2 Visite éclair : Un service destiné aux interventions rapides, pour des animaux vivant en extérieur ou en semi-liberté. Réponse à leurs besoins essentiels (état des lieux de nourriture, eau, nettoyage si nécessaire). La prestation comprend l'exécution d'actes convenus. Si lors de la visite les animaux sont accueillants ou en demande d'interactions, un temps de présence complémentaire leur sera accordé, dans la limite du cadre prévu. Ce service reste exceptionnel et ne sera proposé que dans certaines circonstances, compte-tenu que les animaux ont besoin d'attention, pour combler la solitude en l'absence de leur gardien sur une longue période.

2.1.3 Le matériel : Il est impératif que le carnet de santé et les prescriptions médicales éventuelles soient mises à disposition de l'intervenante.

Le matériel nécessaire à la réalisation de ces services doit être fourni par le client, notamment les accessoires tels que laisse, collier et/ou harnais, litière, nourriture (croquettes, granulés, pâté, etc.), jouets (balles, accessoires de jeu), pelle à crottes, sachets pour les déjections et/ou sac poubelle, et tout autre équipement indispensable au bien-être de l'animal. Afin de faciliter le nettoyage et les éventuels « incidents » d'éliminations, la mise à disposition de savon, papier ménagé et serviette sont indispensables et à mettre à disposition. Il est fortement recommandé pour les animaux tels que les chats, lapins et autres petits animaux de laisser à disposition une caisse de transport, dans le cas où une consultation vétérinaire (maladie, urgence) deviendrait nécessaire. Une précaution permettant le transport de l'animal en toute sécurité et sans stress. La caisse de transport doit être adaptée en taille à l'animal, être accessible pour une prise en charge rapide.

Le client laissera également à disposition, le carnet de vaccinations/identification de l'animal, ainsi que les coordonnées du vétérinaire traitant. Le client s'engage à fournir en quantité suffisante tout le nécessaire (nourriture, litière, médicaments, etc.) afin d'assurer le bon déroulement de la garde pendant toute la durée prévue. En cas de rupture de stock d'un ou plusieurs éléments essentiels pouvant compromettre le bien-être ou la santé de l'animal, PENSE-BÊTES contactera les propriétaires afin de convenir d'une solution, notamment l'achat des produits manquants. Si les propriétaires sont injoignables ou ne répondent pas dans un délai raisonnable, PENSE-BÊTES se réserve le droit d'acheter les articles nécessaires pour assurer la sécurité et le confort de l'animal (ou des animaux). Dans tous les cas, les frais de déplacement seront facturés en supplément, à raison de 0,50 € par kilomètre aller-retour, en plus du remboursement des produits achetés. Un ticket de caisse ou une facture sera fourni comme justificatif. En cas d'impossibilité d'obtention d'un document officiel (refus du magasin, absence de ticket), PENSE-BÊTES s'engage à fournir toute preuve disponible du prix d'achat (photo du produit en rayon avec le prix affiché, capture du terminal de paiement, etc.).

2.1.4 Responsabilité : PENSE-BÊTES décline sa responsabilité en cas de décès naturel de l'animal (vieillesse, maladie, etc.) survenu pendant la période de garde à domicile, en présentiel ou non. De même, la responsabilité de l'entreprise ne saurait être engagée en cas de disparition d'un animal ayant libre accès à l'extérieur, ou en cas d'intervention d'une tierce personne (voisin, ami, membre de la famille, femme de ménage, etc.) pendant la durée des prestations. Le client s'engage à prévenir le prestataire si une ou plusieurs personnes doivent accéder au domicile durant son intervention.

2.1.5 Visite préalable : Avant toute première intervention, PENSE-BÊTES convient d'une visite de pré-rencontre au domicile des clients. Elle a pour objectif de faire connaissance avec l'animal et ses propriétaires, de comprendre leurs besoins, mode de vie, afin que de recueillir toutes les informations nécessaires au bon déroulement de sa garde (soins spécifiques, comportements particuliers, consignes d'alimentation, etc.). Si un contrat est conclu et signé entre les deux parties à l'issue de cette visite, les moyens d'accès au domicile seront remis (clés, codes, badges ...). Les frais de déplacement, seront alors offerts. Si aucun contrat n'est conclu, les frais de déplacement seront facturés, à 0,50 € par kilomètre aller-retour, calculés au départ de Saverne jusqu'au domicile concerné.

2.1.6 : Chiens de catégorie 1 et 2 : Les chiens de catégorie 1 (American Staffordshire Terrier non LOF (Pit-bull), Mastiff non LOF (Boerbull) et Tosa non LOF) et les chiens de catégorie 2 (American Staffordshire Terrier ou Staffordshire Terrier LOF, Tosa LOF, Rottweiler LOF ou non LOF) sont acceptés par PENSE-BÊTES sous réserve que le propriétaire soit en règle avec la loi (déclaration en mairie, assurance, permis de détention, évaluation comportementale, vaccination anti-rabique, stérilisation pour les chiens de 1ère catégorie ...). L'attestation d'assurance couvrant ces chiens, sera exigée avant toute intervention. Ils seront promenés muselés et tenus en laisse, conformément aux obligations légales. PENSE-BÊTES se réserve le droit de refuser toute intervention concernant un chien catégorisé, sans avoir à en justifier la raison.

2.2 Garde de petits animaux au domicile de la pet-sitter

Un service exceptionnel sera proposé exclusivement pour les petits animaux vivant en cage, tels que : souris et rat, hamsters ou animaux similaires. Uniquement dans des cas spécifiques, défini d'un commun accord, sous réserve de disponibilité de place (animal nécessitant une présence nocturne constante, ou autre raison particulière justifiée et formulée par le client auprès de la pet-sitter).

2.2.1 Conditions spécifiques :

- **Cage et matériel** : Le propriétaire s'engage à fournir la cage, nourriture, et tout matériel nécessaire au bien-être de l'animal (roue, litière, accessoires, etc.).
- **Responsabilité** : La pet-sitter s'engage à assurer une surveillance quotidienne, à respecter les consignes d'entretien de la cage, et à répondre aux besoins de l'animal, selon les indications du propriétaire et besoins propres à chaque espèce.
- **Santé** : Les animaux confiés doivent être exempts de toute maladie contagieuse. Une visite préalable au domicile du client pourra être effectuée afin de vérifier leur état de santé apparent (gratuit dans le périmètre d'intervention de PENSE-BÊTES, frais de déplacement au-delà). En cas de doute, la présentation d'un certificat vétérinaire pourra être exigée avant l'accueil.

2.3 Service de comportementalisme

Comportementalisme proposé à la date d'édition de ces CGS : Chats (espèces félines), Chiens (espèces canines). PENSE-BÊTES prévoit de proposer prochainement des services de comportementalisme pour lapins (lagomorphes) et furets (mustélidés). Ces prestations feront l'objet d'une communication spécifique et ne sont pas encore disponibles à la date de signature des présentes CGS.

PENSE-BÊTES : propose des services de comportementalisme destinés à accompagner les propriétaires de chats et de chiens dans leur quotidien, afin de favoriser une cohabitation harmonieuse, respectueuse des besoins de l'animal et du bien-être de tous. Les prestations sont toujours personnalisées en fonction de l'histoire, de l'environnement et des besoins spécifiques de l'animal et de son foyer. Cet accompagnement peut concerner des :

- Comportements indésirables (éliminations hors bac, agressivité, peur, anxiété, destructions, vocalises excessives, etc.)
- Situations de cohabitation difficile entre animaux ou entre animal et humain,
- Accompagnement préventif, par exemple lors de l'adoption d'un nouvel animal (chiot, chaton, adoption adulte, etc.).

2.3.1 - Bilan comportemental : Écoute des besoins et attentes du client, observation de l'environnement et des habitudes des résidents de la maison, proposition d'actions et de solutions visant à améliorer le bien-être de tous. Durée et facturation : estimée en moyenne de 1h30 à 2h30, selon l'animal et ses problématiques. La facturation s'effectue à l'heure, par paliers de 15 minutes. Tout quart d'heure entamé est dû. Ex : une consultation de 2h15 = 60 € de l'heure, X 2 = 120 euros + 15 euros (¼ heure) soit un total de 135 € HT* Non assujéti à TVA, voir [point 13.3](#).

2.3.2 - Obligation de moyens - Limite de garantie : PENSE-BÊTE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires, dans le cadre de ses compétences, pour accompagner les clients dans la compréhension et la résolution des problématiques comportementales de leur animal. En raison de la complexité et de l'individualité de chaque situation (environnement, antécédents de l'animal, implication des propriétaires, etc.), aucune obligation de résultat ne peut être garantie. Le succès de l'accompagnement dépend de la bonne application des conseils, de la cohérence des actions mises en œuvre au quotidien et du temps accordé par le propriétaire et sa famille à l'évolution comportemental de l'animal.

2.4 Aide à l'administration de médicaments et aux soins

PENSE-BÊTES : propose une aide à l'administration de médicaments ou de soins simples, exclusivement sur prescription vétérinaire préalable, et à la demande expresse du propriétaire. Ces interventions concernent uniquement des soins non invasifs, tels que l'administration de comprimés, gouttes, ou pommades, lorsque le propriétaire ne peut les effectuer (absence, hospitalisation, incapacité physique, animal récalcitrant, etc.). La prestataire n'étant pas vétérinaire, ni auxiliaire vétérinaire, elle n'est pas habilitée à poser de diagnostic, ni à pratiquer des injections ou tout soin relevant de la médecine vétérinaire. En cas de doute sur le traitement, ou si le comportement de l'animal ne permet pas une manipulation sécurisée, la prestataire pourra refuser ou interrompre la prestation et en informer immédiatement le client. Le vétérinaire prescripteur pourra également être contacté avec l'accord du client.

2.4.1 Responsabilités - PENSE-BÊTES s'engage à :

- Suivre rigoureusement les instructions écrites fournies par le vétérinaire et le propriétaire ;
- Intervenir avec bienveillance, dans le respect du bien-être de l'animal ;
- Informer le client immédiatement en cas de difficulté ou d'impossibilité d'administration du soin.

La prestataire ne saurait être tenue responsable :

- D'une réaction imprévisible de l'animal (allergie, agressivité soudaine, etc.) malgré une manipulation prudente,
- De conséquences liées à l'administration des médicaments si les instructions transmises par le propriétaire sont incomplètes, erronées ou non conformes aux prescriptions vétérinaires.

En cas de situation d'urgence ou si le traitement semble inapproprié ou dangereux, PENSE-BÊTES pourra interrompre la prestation et contacter immédiatement un vétérinaire aux frais du propriétaire.

Le client s'engage à :

- Fournir une copie de la prescription vétérinaire le cas échéant,
- Signer l'autorisation dégageant la prestataire de toute responsabilité en cas d'effet secondaire ou de réaction anormale,
- Fournir toutes les informations nécessaires concernant l'état de santé de l'animal, ses traitements en cours et ses éventuelles allergies ou comportements spécifiques.
- Mettre à disposition le matériel et les médicaments nécessaires à la réalisation des soins, ainsi que les coordonnées du vétérinaire prescripteur

2.4.2 Limites de service : PENSE-BÊTES se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une intervention dans les cas suivants :

- L'animal représente un danger pour la prestataire en raison d'un comportement agressif ou/et imprévisible, même si l'animal est généralement docile.
- L'administration d'un soin ou d'un médicament entraîne une réaction anormale de l'animal (par ex : bave excessive, agitation incontrôlable), rendant impossible la prestation sans risque pour l'animal ou pour la prestataire.
- Le soin ou le traitement demandé requiert une compétence vétérinaire ou un équipement spécifique.
- La situation dépasse les capacités physiques, matérielles ou organisationnelles de la prestataire.

2.4.3 En cas d'impossibilité de réaliser la prestation de soin ou de traitement : Si la prestation ne peut être réalisée pour les raisons mentionnées ci-dessus, le client en sera informé immédiatement. Les options suivantes pourront être proposées :

- **Report de la prestation** : proposition de reprogrammer la prestation à une date ultérieure, en concertation avec le client.
- **Annulation partielle** : Si le report n'est pas possible ou souhaité, un remboursement partiel pourra être envisagé pour les prestations non réalisées, déduction faite d'un éventuel déplacement déjà effectué.
- **Appel à un vétérinaire** : Si la situation nécessite une intervention urgente ou spécifique, la prestataire pourra conseiller ou contacter directement un vétérinaire avec l'accord du client. Les frais vétérinaires et les frais de déplacement seront à la charge du client.

Chaque animal étant unique et ayant son propre vécu, il peut arriver que, malgré toute l'expérience et la bienveillance apportées, l'administration d'un traitement ou d'un soin deviennent impossible. Un animal peut, au fil du temps, développer du stress, de la peur, voire de l'agressivité, même si le traitement avait pu être administré sans difficulté auparavant. Dans de telles situations, PENSE-BÊTES se réserve le droit d'interrompre temporairement ou définitivement l'administration du soin ou du traitement, afin de préserver le bien-être de l'animal et d'éviter d'aggraver son état émotionnel. Cette décision sera toujours prise en concertation avec le propriétaire et/ou le vétérinaire, dans le but de définir une solution alternative mieux adaptée.

2.5 Soins vétérinaires en cas de maladie ou blessure légère

La société PENSE-BÊTES s'engage à veiller à la santé et au bien-être des animaux confiés. En cas de problème ou d'urgence concernant l'animal, voici les dispositions applicables :

Consultation vétérinaire sur demande du client :

- Si un problème de santé non urgent est détecté chez l'animal, le client sera immédiatement contacté afin de décider des actions à entreprendre.
- Après accord explicite du client, la pet-sitter pourra accompagner l'animal, avec son carnet de santé, chez le vétérinaire désigné, uniquement pour les chats, nacs et chiens de moins de 7 kilos.
- Les frais de déplacement seront facturés en supplément, à raison de 0,50 € par kilomètre (aller-retour) entre le domicile du client et le cabinet vétérinaire. Si PENSE-BÊTES est amenée à rester sur place durant la consultation, des frais d'horaires de 18 € par heure seront facturés en plus de la prestation de base, au regard du décalage de planning du prestataire.

2.6 Urgence vétérinaire *

Le propriétaire autorise PENSE-BÊTES à consulter un vétérinaire en cas d'urgence. Les frais engagés (consultation, médicaments, et déplacement à hauteur de 0,50 € par kilomètre aller-retour depuis le domicile du client jusqu'au vétérinaire), seront à la charge exclusive du propriétaire, en sus des frais kilométriques de départ. Si la situation le permet, l'entreprise contactera en priorité le propriétaire afin de convenir avec lui de la marche à suivre et s'efforcera de se rendre chez le vétérinaire habituel du client. En cas d'urgence vitale ou d'indisponibilité de ce dernier, PENSE-BÊTES se réserve le droit de consulter un autre professionnel, dans l'intérêt de l'animal.

** Tous les services proposés par l'entreprise PENSE-BÊTES nommés dans les points précédents sont concernés.*

2.6.1 - Urgence vitale ou danger imminent : En cas de danger immédiat mettant en péril la vie ou la santé de l'animal (accident, crise aiguë, suspicion d'empoisonnement, etc.), PENSE-BÊTES s'engage à intervenir dans les plus brefs délais pour assurer sa sécurité. Si la situation le nécessite, la pet-sitter pourra appliquer des gestes de premiers secours adaptés à ses compétences, tels que la désobstruction des voies respiratoires ou la compression d'une plaie hémorragique. Il est important de noter que, malgré une intervention rapide, ces gestes ne garantissent pas toujours la survie de l'animal. PENSE-BÊTES ne pourra être tenue responsable en cas de décès, dès lors que les gestes ont été effectués avec diligence, dans le respect des bonnes pratiques et dans les limites de ses compétences non vétérinaires. Si le propriétaire ne souhaite pas que des gestes de premiers secours soient réalisés sur son animal, il devra expressément le notifier par écrit au moment de la signature du contrat de garde.

- Si le client est joignable, il confirmera le choix du vétérinaire et le type d'intervention souhaité
- Si le client n'est pas joignable, ou si la situation exige une prise en charge immédiate, la pet-sitter se rendra chez le vétérinaire désigné par le client, si cela est impossible chez un professionnel de garde ou cabinet vétérinaire le plus proche.

2.6.2 - Responsabilité financière et règlement des frais vétérinaires :

- Tous les frais vétérinaires (consultation, soins, médicaments, déplacements) sont à la charge exclusive du client.
- Le règlement des frais pourra être effectué directement par la pet-sitter si le vétérinaire exige un paiement immédiat. Dans ce cas, le client s'engage à rembourser l'intégralité des frais avancés sur présentation des justificatifs dans un délai maximum de 7 jours.
- Alternativement, le client peut laisser à disposition un moyen de règlement ou établir un accord préalable avec le vétérinaire pour faciliter la prise en charge.

2.6.3 - Clause de limitation de responsabilité :

- L'entreprise PENSE-BÊTES ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à l'état de santé de l'animal ou à l'évolution de son état malgré l'intervention rapide d'un vétérinaire.
- L'intervention de la pet-sitter dans ces situations d'urgence, vise à agir dans l'intérêt de l'animal et selon les instructions reçues ou, à défaut, en mettant en œuvre les soins les plus adaptés pour l'animal.

2.6.4 Urgences vétérinaires pour animaux non transportables

- Dans le cas d'animaux de ferme ou d'animaux qui ne peuvent pas être transportés (en raison de leur taille, de leur nature ou de leur état de santé), il est essentiel que le client fournisse, si possible, les coordonnées d'un vétérinaire habilité à intervenir directement à domicile.
- Si le client ne peut pas indiquer un vétérinaire disponible à domicile, la pet-sitter fera tout son possible pour contacter un professionnel qui accepte de se déplacer, en tenant compte de l'urgence de la situation.
- Si un vétérinaire se déplace à domicile, tous les frais liés à l'intervention seront à la charge du client, comme précisé dans la section [2.6.2](#).

Responsabilité du client : Le client doit s'assurer que la pet-sitter soit en possession de toutes les informations lui permettant d'agir en toute sécurité, afin de faire intervenir un vétérinaire pour consultation de l'animal non transportable.

2.7 Compte-rendu des nouvelles de l'animal/des animaux

2.7.1 Envoi de nouvelles et/ou photos de l'animal : PENSE-BÊTES s'engage à fournir un suivi personnalisé au client, en envoyant régulièrement des nouvelles de son animal/ou de ses animaux pendant toute la durée de la garde. La fréquence et la méthode de ces envois seront définies et convenues au préalable, d'un commun accord, en fonction de ses préférences et besoins.

Fréquence des envois : Le client pourra choisir la fréquence des envois, qui pourra être :

- Après chaque passage de la pet-sitter,
- Une fois par jour,
- Tous les deux jours,
- Ou à toute autre fréquence convenue, d'un commun accord, avec le client.

1. Contenu des nouvelles :

- Les nouvelles envoyées au client pourront inclure des informations sur les activités de l'animal (promenades, jeux, repas), son comportement, son bien-être général, ainsi que tout incident ou observation importante.
- Des photos et éventuellement des vidéos de l'animal/des animaux pourront être jointes à ces nouvelles afin de permettre au client de visualiser son animal/ses animaux pendant la garde.

2. Mode de communication : Les nouvelles et photos seront envoyées par le moyen de communication choisi par le client (SMS, WhatsApp, Messenger, Telegram, email, etc.).

3. Si le client est à l'étranger, pour éviter les frais supplémentaires à la pet-sitter, des moyens de communication gratuits seront privilégiés, tels que : WhatsApp – Messenger – Telegram – Email, etc. Ces plate-formes permettant l'envoi de messages et photos via internet, sans frais, contrairement aux SMS traditionnels qui peuvent entraîner des coûts supplémentaires à l'international. En cas de difficultés techniques ou d'impossibilité d'envoyer les photos, vidéos ou messages dans les délais convenus, la pet-sitter adressera ces éléments au plus vite dans la mesure des moyens à sa disposition.

4. Modifications de la fréquence des envois : Elle pourra être ajustée à la demande du client, sous réserve d'un préavis raisonnable.

2.7.2 Droit à l'image – Photographies et vidéos : Dans le cadre de ses prestations, l'entreprise PENSE-BÊTES prendra des photographies ou vidéos des animaux sous sa garde. Ces dernières seront transmises au client pendant la période de ses prestations. Ces documents peuvent également, suite à l'accord du propriétaire de l'animal, (voir document « Droit à l'image concernant votre animal ») être utilisés à des fins publicitaires ou de promotion pour l'entreprise PENSE-BÊTES, (réseaux sociaux, site internet, ou autres supports professionnels, accompagnées éventuellement du prénom de l'animal). Le client peut s'opposer à tout moment à l'utilisation des images, sur simple demande écrite adressée à PENSE-BÊTES, sans justification nécessaire. Dans ce cas, l'entreprise s'engage à retirer les images dans un délai raisonnable.

Aucune information personnelle concernant le client (nom, adresse, visage, lieu d'habitation, etc.) ne sera jamais diffusée. Le client renonce à toute réclamation ou demande de compensation liée à cette utilisation, dans les conditions prévues ci-dessus. PENSE-BÊTES décline toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse ou non autorisée des images par des tiers.

2.8 - Conciergerie personnelle

La société PENSE-BÊTES propose également un service de conciergerie personnelle, conçu pour simplifier le quotidien de ses bénéficiaires. Ce service, le plus souvent sur mesure, vise à prendre en charge des tâches variées, souvent chronophages, dans le but d'offrir à chaque client un gain de temps, un confort et une tranquillité d'esprit.

2.8.1 Nature des services : Ils sont variés et peuvent être étendus selon demande:

- Effectuer ou récupérer des courses de croquettes ou médicaments chez le vétérinaire, de médicaments à la pharmacie, etc. (frais de déplacement: voir rubrique [2.8.2](#)).
- Récupérer, envoyer ou livrer un colis ;
- Gérer des rendez-vous : pressing, artisans, fioul, esthéticienne, coiffeur, etc... ;
- Rechercher et acheter des produits locaux (ex : producteurs et artisans de proximité, etc.) ;
- Dénicher/balayer un trottoir, une allée... ;
- Réserver (restaurant, transport, événement, rendez-vous, etc...) ;
- Réceptionner au domicile les livraisons (fioul, matériel, relevé de compteur, réparation, etc.), voir rubrique [2.8.3](#).
- Accompagner les démarches personnelles ponctuelles (remplir un document) ; Assistance à la mise en ligne d'annonces sur internet - (voir [2.8.4](#)).
- Créer une affiche simple pour un animal perdu, une voiture à vendre, etc... ;
- Ménage occasionnel, aide au rangement (syllonomie, déménagement, emménagement, etc...) ;
- Service de recherches personnalisé et prestations diverses (voir [2.8.6](#))

2.8.2 Frais de déplacement additionnels aux frais de base : Ils s'appliquent pour toute prestation nécessitant un déplacement supplémentaire du domicile du client à la destination de la course. Ex : récupération de colis, croquettes, courses, médicaments, etc.). Frais de 0,50 € par kilomètre, aller-retour. Les frais de base sont au tarif en vigueur et toute demande additionnelle faite le jour même, seront calculés et transmis dans les 72 heures après l'intervention.

2.8.3 Service de présence à domicile : Il comprend notamment la supervision d'une livraison, le relèvement de compteurs ou toute autre intervention similaire, proposée selon un forfait soit de 30 minutes ou 1 heure, selon besoin et en accord avec le client lors de la prise de contact. Prestations sur devis signé pour les interventions planifiées. Pour toute demande urgente une confirmation écrite sera exigée (e-mail, SMS ou autre support). En cas de dépassement de la durée convenue, un montant sera facturé, par tranches de 15 minutes entamées, sur la base du tarif horaire en vigueur. Le temps additionnel fera l'objet d'une facturation complémentaire, envoyée dans un délai maximum de 72 heures.

Pour attester la durée de la prestation, PENSE-BÊTES notera les horaires d'arrivée et de départ, via l'un des moyens suivants :

- Photos sur les lieux avec objets repères, horodatage visible, transmis par messagerie ou SMS au client, selon le canal convenu ;
- En cas d'impossibilité technique (absence de réseau, messagerie inactive, etc.), rédaction d'un rapport détaillé précisant les horaires d'intervention et les tâches effectuées. Ce rapport sera transmis au client dans un délai maximal de 72 heures.

La société PENSE-BÊTES ne pourra être tenue responsable de tout défaut de transmission ou de réception des justificatifs, en cas de problème technique indépendant de sa volonté (panne réseau, messagerie saturée, téléphone éteint, etc.). En cas de contestation concernant les horaires ou les justificatifs, le client dispose de la possibilité de saisir un médiateur de la consommation agréé, conformément aux dispositions légales en vigueur. [Voir le point 8 \(réclamations et litiges\).](#)

2.8.4 Assistance de mise en ligne d'annonces ou démarches personnelles : PENSE-BÊTES propose un service d'assistance pour :

- Rédaction et mise en ligne d'annonces sur des plate-formes tierces (ex: Leboncoin, Geev, chat-perdu.org, etc.) concernant des objets à vendre ou à donner, ou un animal perdu ou trouvé, etc...
- Réalisation ou accompagnement de démarches en ligne, telles que : création d'une adresse e-mail, inscription à un site internet, gestion de comptes personnels, ou l'utilisation d'applications (dans la limite des connaissances ou de la compatibilité des outils du prestataire).
- Prise de photos par le prestataire ou l'utilisation des photos fournies par le client.

Accès aux comptes du client : Dans le cadre du service d'assistance proposé, PENSE-BÊTES peut intervenir en présentiel (sur l'ordinateur, la tablette ou le téléphone du client) ou sur son matériel propre, en l'absence de matériel, avec l'accord du client.

2.8.5 Responsabilité et titularité des comptes

- Le client communique ses identifiants, en toute connaissance de cause et sous sa seule responsabilité. Il demeure l'unique titulaire de ses comptes et assume l'entière responsabilité des contenus qui y sont publiés.
- Le client est informé que certains sites ou services peuvent interdire contractuellement le partage d'identifiants avec des tiers. Il lui appartient donc de vérifier et d'assumer les conditions d'utilisation des services tiers auxquels il donne accès. La prestataire ne saurait être tenue responsable en cas de non-respect de ces conditions.

Conservation et sécurité des données d'accès. Protection des données personnelles liées au service d'assistance en ligne (RGPD) (voir également point 9.)

- Les identifiants, mots de passe ou données similaires ne sont en aucun cas conservés par le prestataire au-delà du temps strictement nécessaire à la réalisation de la mission.
- Toutes les données personnelles transmises (y compris identifiants et mots de passe) sont supprimées immédiatement à l'issue de la prestation. - Elles ne sont ni partagées, ni revendues, ni utilisées à d'autres fins.
- Dans un souci de sécurité, il est recommandé au client de modifier ses identifiants après la fin de la prestation.

Responsabilité client

- Le client est seul responsable des informations fournies pour les annonces ou les démarches en ligne, ainsi que des transactions ou interactions qui en découlent.
- Le client garantit que les objets mis en ligne ou les informations fournies sont conformes à la législation en vigueur (notamment les lois sur les objets interdits ou réglementés).

Responsabilités de la société PENSE-BÊTES. Elle agit uniquement en tant que prestataire d'assistance technique et administrative. La responsabilité du prestataire ne saurait donc être engagée en cas de :

- Suspension ou suppression d'annonce ou de compte par une plate-forme tierce.
- Mauvaise utilisation des comptes ou informations créés par le client.
- Problèmes résultant des transactions effectuées sur les plate-formes tierces.

2.8.6 - Service de recherche et de prestation personnalisée

La société PENSE-BÊTES propose des services visant à aider le client en déléguant des tâches spécifiques, telles que :

- Recherche de produits ou services (ex : don de matériel ou achat au meilleur prix de fournitures, etc.)
- Identification de prestataires (artisans, restaurants, etc.)

- Toute autre prestation répondant aux besoins exprimés par le client, dans la limite des moyens physiques, matériels, temporels et organisationnels de PENSE-BÊTES.

Étude des demandes et engagement de moyens : PENSE-BÊTES s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour répondre aux demandes du client.

Cependant, elle ne garantit ni l'aboutissement des recherches, ni la qualité, la fiabilité ou la conformité des services ou produits proposés par les tiers identifiés. Chaque demande fait l'objet d'une étude préalable afin de vérifier sa faisabilité au regard des ressources disponibles. Si la demande de moyen est faisable, les coordonnées d'un autre prestataire (artisan, commerçant) sera communiqué pour qu'une transaction soit réalisée en direct par le client..

Limitation de responsabilité : PENSE-BÊTES exécute ses prestations avec diligence et professionnalisme, dans la limite de ses capacités. Elle ne saurait être tenue responsable en cas d'échec de la mission, résultant de contraintes imprévues, de circonstances indépendantes de sa volonté, ou du comportement de tiers. En particulier, PENSE-BÊTES agit en tant qu'intermédiaire et décline toute responsabilité quant aux actions, omissions, manquements, comportements frauduleux, ou qualité des prestations fournies par les prestataires tiers. Il appartient au client de procéder à ses propres vérifications avant de conclure tout engagement avec ces tiers.

Tarification : Ce service est facturé, soit selon un forfait ou un tarif horaire, en fonction de la complexité de la demande. Un devis sera transmis pour acceptation par le client, avant tout début de prestation. Un montant fixe sera facturé pour la prestation convenue, auquel s'ajoutera un montant variable relatif au temps réellement passé et au résultat obtenu.

2.8.7 Aide ponctuelle d'assistance au Ménage ou au Rangement : Ces prestations sont facturées à l'heure ou au forfait, selon les conditions définies dans le devis préalable établi avec le client. PENSE-BÊTES propose des services d'assistance ponctuelle dans le cadre, par exemple, de tâches ménagères, tels que :

- Tri et rangement de garages, caves ou pièces encombrées (y compris dans des contextes particuliers comme l'encombrement lié à la sylogomanie ou à des situations d'accumulation excessive),
- Aide à l'emballage ou au déballage de cartons (notamment lors de déménagements),
- Ménage ponctuel (ex.: remplacement temporaire d'une aide-ménagère absente, besoin exceptionnel lié à un événement ou un changement de situation).

2.8.8 Aides autres : Ces prestations incluent, par exemple : Changement d'ampoule, accroche de rideaux, étendage du linge etc... Petites réparations de bijoux fantaisie (remplacement d'un élastique, fermoir, etc.). Pour les réparations de bijoux, un devis avec le coût du matériel sera présenté avant l'exécution des travaux.

2.9 Veille de domicile

La société PENSE-BÊTES propose des services de passage régulier ou ponctuel au domicile principal ou secondaire du client, principalement en cas d'absence courte ou prolongée. Ces prestations peuvent inclure :

- Collecte du courrier et arrosage des plantes.
- Contrôle visuel des installations (portes, fenêtres, éclairages, etc.).
- Simulations de présence : ouverture/fermeture des volets, aération de la maison, allumage/extinction des lumières.
- Vérification de l'état général du domicile : absence de fuites d'eau, inondations, arbres couchés, tuiles envolées, etc., notamment après des intempéries.
- Contrôle des appareils électroménagers : vérification des fonctionnements de réfrigérateur, congélateur, climatisation et/ou chauffage. Remise en route des appareils effectuée avant le retour du client si souhaité.
- Gestion des ressources essentielles : mise hors ou remise en service de l'eau ou l'électricité après départ ou avant retour.
- Autre point de vigilance spécifique convenu pour garantir la tranquillité d'esprit du résident pendant son absence. Soit constat de désordre anormal de l'intérieur du logement, consécutif à une visite extérieure non programmée. De même un problème extérieur constaté (arbre abattu, fenêtre ou porte cassée, etc) seront communiqués immédiatement au résident pour suite à donner.
- **Remplissage du réfrigérateur :** l'entreprise PENSE-BÊTES peut effectuer des courses alimentaires (ou autres) selon les instructions du client afin d'assurer l'approvisionnement de denrées avant leur retour. Dans cette hypothèse, le client en préviendra la société avant son départ et mentionnera ses habitudes alimentaires, marques et types de produits souhaités ainsi que les points de vente auxquels il s'approvisionne habituellement. Le prestataire essaiera dans la mesure du possible et de ses moyens de satisfaire à ses demandes. Un acompte forfaitaire sera demandé avant son départ afin s'assurer les achats et le solde sera payable sur présentation de la ou des factures.
- Si le montant des courses est inférieur à l'acompte, la différence sera remboursée au client.
- S'il dépasse l'acompte, le solde sera à régler à réception des justificatifs et dans un délai maximum de 7 jours.

3 - Conditions de réservation et d'annulation (toutes les prestations proposées)

3.1 Réservation : Pour toute demande d'informations, le demandeur peut contacter la société PENSE-BÊTES, soit par téléphone, SMS, messagerie ou e mail, afin d'obtenir des informations détaillées sur les prestations proposées, disponibilités et modalités de réservation. **Devis :** Suite à sa demande, un devis sera établi et envoyé sous 48 heures. Ce devis précisera la nature des prestations, les tarifs, conditions de réalisation et la ou les date(s) souhaitée(s), sous réserve de disponibilité. Sauf mention contraire, le devis a une validité de 15 jours, à compter de sa date d'émission. La signature du contrat vaut acceptation pleine et entière des présentes CGS.

Acceptation du devis : La réservation ne sera validée qu'après signature du devis par le client (à réception du document par e-mail, voir signature électronique ou papier) ou selon toute autre procédure indiquée dans le devis. Il doit impérativement porter les mentions manquantes manuscrites « bon pour accord ou lu et approuvé » réalisées avec un stylo à bille ou encre : Nom du demandeur, adresse d'intervention, date et lieu, ainsi que la signature.

Confirmation de la réservation : Une fois le devis accepté, la date d'intervention et, si nécessaire, l'heure de l'intervention seront confirmées par écrit. Cette confirmation engage les deux parties à respecter les termes du devis. L'intervention sera définitivement confirmée à réception des arrhes correspondant à **30 % du montant total du devis**, par espèces, virement bancaire (RIB fourni sur demande), chèque, ou tout autre moyen expressément accepté par la société PENSE-BÊTES. En cas de non-paiement des arrhes, PENSE-BÊTES se réserve le droit d'annuler la prestation.

Conditions spécifiques : Pour toute intervention en urgence (le jour même ou dans un délai de moins de 24 heures). Le paiement intégral de la prestation sera exigé avant ou pendant l'intervention, selon accord verbal défini d'un commun accord. La facture sera établie au plus tard 48 heures après l'intervention.

Paiement : Les moyens de paiement acceptés sont : espèces (dans les limites légales), virement bancaire (RIB fourni sur demande), chèque, ou tout autre moyen expressément accepté par PENSE-BÊTES. En cas de non-paiement dans les délais, un relance sera adressé au client. Le solde de toute prestation sera dû au plus tard le premier jour de la prestation, sauf mention contraire indiquée sur le devis ou la facture. Si, malgré celle-ci, le paiement n'est toujours pas effectué dans un délai de 7 jours supplémentaires, des intérêts de retard pourront être appliqués, calculés sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur à la date concernée (conformément à l'article 1231-6 du Code civil). En cas de non-paiement persistant, l'entreprise PENSE-BÊTES se réserve le droit de suspendre toute prestation future, et si aucun accord amiable peut être trouvé, une procédure de recouvrement par huissier de justice ou voie judiciaire sera engagée dans les limites légales.

3.2 Délai légal de rétractation : Conformément aux dispositions de l'article L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Toutefois, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, ce droit ne peut plus être exercé si le client a expressément demandé que la prestation de service commence avant la fin du délai de

rétractation, et a reconnu qu'il perdait ainsi son droit de rétractation. Cela s'applique notamment en cas de demande d'exécution immédiate ou urgente du service, à sa demande expresse et préalable.

3.3 Annulation de la réservation/de l'intervention : Toute modification ou annulation de la réservation ou de l'intervention doit être notifiée à PENSE-BÊTES, par écrit de préférence, ou par téléphone avec confirmation d'un envoi de SMS ou de mail, au moins 72 heures avant la date prévue d'intervention. PENSE-BÊTES confirmera la réception de l'avis d'annulation. En l'absence de confirmation de ma part par SMS ou mail, le client est invité à renouveler sa demande à nouveau. **En cas d'annulation, les arrhes versées seront conservées à titre de dédommagement**, sauf en cas de force majeure dûment justifiée. En cas d'annulation plus de 72 heures à l'avance, les arrhes seront intégralement remboursées. En cas d'annulation du fait de PENSE-BÊTES, le double des arrhes sera remboursé au client.

- En cas d'annulation tardive (moins de 24 heures avant l'heure prévue), la prestataire se réserve le droit de facturer des **frais d'annulation**. Ces frais seront équivalents à 20 % du montant total du devis.
- Si l'annulation survient alors que le prestataire est déjà en chemin pour le lieu d'intervention, les **frais d'annulation passeront à 30 %**
- **En cas d'absence non signalée du propriétaire, l'intervention sera facturée comme intervention normale**

3.4 Interruption, modification du fait du client : Le client peut demander, par écrit, l'interruption ou la modification de la prestation. Dans ce cas il demeure redevable de l'intégralité des sommes correspondant aux prestations effectivement réalisées à la date de l'interruption. Les arrhes versées à la réservation seront déduites du montant total dû. Elles ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

- En cas de paiement anticipé, le solde correspondant aux prestations non réalisées fera l'objet d'un remboursement, sous réserve que PENSE-BÊTES n'ait pas engagé de frais spécifiques non récupérables (ex : achats de matériel, réservation à un tiers, frais de déplacement, temps de préparation, etc.), ou n'ait subi de préjudice financier direct du fait de l'interruption.
- En cas de retenue partielle ou totale du solde, PENSE-BÊTES s'engage à en justifier le montant sur demande du client, sur la base de documents ou d'un décompte écrit.

3.5 Prolongation de la prestation à l'initiative du client

Si la prestation doit se poursuivre au-delà des dates initialement prévues, le client s'engage à en informer PENSE-BÊTES par écrit dans les meilleurs délais. La société PENSE-BÊTES se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette demande, en fonction de ses disponibilités. En cas d'acceptation, la poursuite de la prestation sera réalisée aux mêmes conditions que celles prévues dans le contrat initial. Les jours ou prestations supplémentaires feront l'objet d'une facturation complémentaire.

3.6 Annulation à l'initiative de PENSE-BÊTES

Résiliation de l'entreprise du fait de transgression des accords tacites du client : En cas de manquement du client à l'une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de défaut de paiement, PENSE-BÊTES résiliera la prestation de plein droit, par notification écrite adressée par e-mail, SMS et/ou appel téléphonique. Toutefois, une solution amiable sera systématiquement recherchée au préalable.

Annulation pour cas de force majeure ou circonstances exceptionnelles : En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (telles qu'un accident, une maladie ou tout empêchement grave de la personne chargée de la prestation), PENSE-BÊTES pourra procéder à l'annulation de la prestation. Dans ce cas, les prestations non réalisées seront intégralement remboursées au client. PENSE-BÊTES s'efforcera, dans la mesure du possible, de proposer une solution de remplacement, notamment via son réseau de pet-sitters, lorsque la prestation concerne une garde d'animaux. Aucune indemnité ou dommages et intérêts ne pourra être exigée de la part du client dans ce contexte.

4. Prestation intervention urgente dans les 12 à 24 heures

Prestations urgentes sans devis préalable : Une intervention est considérée comme urgente et relève du tarif « forfait dernière minute » lorsqu'elle est demandée pour une réalisation le jour même ou le lendemain, quelle que soit l'heure de l'intervention prévue. Les demandes d'intervention urgente sont acceptées sous réserve de la disponibilité de PENSE-BÊTES, et ne constituent en aucun cas une obligation d'exécution. En cas de demande expresse du client la prestation sera facturée comme suit :

Forfait "dernière minute" : 8 € pour une intervention prévue le lendemain - 16 € pour une intervention prévue le jour même.

À ce forfait s'ajoutent : Le prix de la prestation réalisée - Le prix du déplacement, le cas échéant.

Acceptation et renonciation au droit de rétractation : Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, en cas de demande expresse d'exécution immédiate de la prestation avant la fin du délai légal de rétractation, ce dernier renonce à son droit de rétractation de 14 jours. **Aucune prestation ne sera réalisée sans accord écrit préalable** du client sur le tarif applicable. Cet accord devra être exprimé par écrit (SMS, e-mail ou tout autre moyen écrit), incluant la phrase suivante : « J'accepte d'être facturé(e) pour cette prestation urgente. Je renonce à mon droit de rétractation de 14 jours. »

5. Visite préalable, remise et retour des clés/pass

Lors de la prise de rendez-vous, la société PENSE-BÊTES effectue une première visite gratuite afin de faire connaissance avec son client et les animaux et pour évaluer le cadre de vie et la disposition des lieux. Ce passage permet également, le cas échéant, de récupérer les clés/pass nécessaires à la prestation. Si le client choisit de ne pas confier immédiatement les effets lors de cette première visite, un second déplacement sera facturé.

- Si le domicile se situe dans le périmètre d'intervention de PENSE-BÊTES, les tarifs applicables par secteur seront facturés.
- Si le domicile est situé en dehors du périmètre, un forfait de **0,50 € par kilomètre (aller-retour)** sera appliqué.

Lors de la signature du devis, les modalités de retour des clés/pass seront établies entre le client et le prestataire. Dans le cas où les clés/pass, sont à déposer dans une boîte aux lettres, un endroit caché ou autre lieu indiqué par le client, PENSE-BÊTES se dégage de toute responsabilité en cas de disparition ou vol de ces clés/pass. Le client devra veiller à indiquer un endroit sécurisé pour ce dépôt. Si le client souhaite que PENSE-BÊTES lui ramène les clés ultérieurement, des frais de déplacement pourront être demandés en plus.

6. Obligations et Responsabilités

6.1 Obligations de PENSE-BÊTES : LA NOUNOU QUI PENSE À TOUT !

- Fournir les prestations conformément à la description et aux besoins exprimés par le client.
- L'entreprise PENSE-BÊTES n'est pas habilitée à proposer l'exonération fiscale sur ses prestations.
- Agir avec soin, diligence et dans le respect des consignes transmises par le client.
- Informer le client de tout incident survenu au cours de la prestation.

6.2 Obligations du client

- Fournir à PENSE-BÊTES toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des prestations (habitudes des animaux, instructions particulières, etc.).
- S'assurer que les lieux disposent de tous les équipements nécessaires à la mise en œuvre des prestations, et que le matériel est en bon état de fonctionnement.
- Respecter les modalités de paiement.

6.3 Responsabilités : PENSE-BÊTES ne saurait être tenue responsable en cas d'accident ou de maladie survenant à un animal pendant la prestation, sauf faute avérée du prestataire. La responsabilité de l'entreprise ne couvre pas les dégradations ou incidents causés par des tiers ou par un manque d'entretien préalable des installations du domicile. Si l'animal cause des dégâts occasionnels en l'absence de ses propriétaires, l'entreprise PENSE-BÊTES n'en sera pas tenue responsable.

6.4 Exclusions et sécurité : PENSE-BÊTES se réserve le droit de refuser ou d'adapter toute prestation présentant un danger pour l'animal, pour une ou plusieurs

personnes, pour l'intervenante, ou pour toute situation jugée à risque ou potentiellement dangereuse (par exemple : conditions de déplacement, état des lieux, météo, température/canicule, manipulation ou mobilisation de l'animal, etc.). Par exemple, une promenade de chien en milieu urbain par forte chaleur (plus de 30 °C) pourra être adaptée ou écourtée en raison du risque de brûlure des coussinets sur le bitume. En effet, lorsque la température de l'air dépasse 25 °C, le bitume peut atteindre plus de 50 °C : c'est trop chaud pour les coussinets d'un chien, qui peut se brûler en quelques secondes, sans forcément montrer immédiatement des signes de douleur. *(Astuce : vous pouvez tester le bitume en posant la paume de votre main dessus ; si vous ne pouvez pas la laisser 5 secondes, votre chien non plus)* En période de conditions climatiques extrêmes (forte chaleur, froid intense, neige, sols traités au sel, etc.), PENSE-BÊTES adapte systématiquement et au mieux les promenades afin de garantir la sécurité et le bien-être de l'animal.

- Les sorties sont privilégiées aux heures les plus favorables (matin ou soir en été, moments les moins froids en hiver), en choisissant autant que possible des zones ombragées, en herbe ou en sous-bois.
- Si le client demande une promenade aux heures les plus chaudes de la journée, la prestation pourra être adaptée : sortie écourtée, itinéraire sécurisé et ombragé si possible, ou remplacement par une activité alternative en intérieur (par exemple : stimulation mentale, jeux d'intelligence), selon le profil de l'animal.
- Par temps de gel, sur sols enneigés ou fortement traités au sel, des adaptations pourront être mises en place si nécessaire : si les conditions présentent un risque pour l'animal ou l'intervenante, la sortie pourra être écourtée ou remplacée par une activité alternative.

La sécurité et le confort de l'animal priment sur la durée ou le format initialement prévu de la prestation. Le client sera systématiquement consulté concernant toute adaptation. En l'absence de réponse dans un délai raisonnable, PENSE-BÊTES prendra la décision la plus appropriée, dans l'intérêt de l'animal, des personnes concernées et en fonction de la situation.

Ces adaptations s'appliquent à toutes les situations rencontrées par la prestataire dans le cadre de ses services, qu'il s'agisse d'un animal, d'un lieu d'habitation ou de toute autre mission confiée. La prestataire se réserve le droit d'adapter, de reporter ou de remplacer toute prestation si les conditions présentent un risque pour l'animal, pour les personnes présentes, pour la prestataire elle-même, ou pour les biens concernés, afin de garantir une prestation de qualité et le respect des intérêts du client.

En cas de constatation de faits graves, tels que cambriolage, dégât des eaux ou toute situation mettant en danger les personnes ou les biens, la prestataire prendra toutes mesures nécessaires pour sécuriser le lieu et prévenir les autorités compétentes, puis informera le client dans les plus brefs délais. La prestataire ne pourra être tenue responsable des dommages survenus avant son intervention ou indépendants de sa mission.

7 - Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs des prestations sont communiqués au client lors de la réservation et figurent dans le devis. Des arrhes à hauteur de 30 % du montant total du devis sont exigés. Le solde restant est payable le premier jour de l'intervention, et dans un délai de 7 jours maximum à compter de la date d'émission de la facture. Modes de paiement acceptés : virement bancaire, espèces, chèque.

Les factures devront être réglées en Euros (€) dès réception, et au plus tard dans un délai de 7 jours à partir de la date de réception.

Tout défaut de paiement entraînera l'application de pénalités de retard au taux d'intérêt légal en vigueur de 2,76 % par jour, à la date d'enregistrement des présentes CGS.

Une indemnité forfaitaire minimale de 40 (quarante) euros viendra s'ajouter aux pénalités de retard afin de couvrir les frais de recouvrement.

Un escompte de 1% peut être accordé pour paiement comptant.

PENSE-BÊTES privilégiera les parkings gratuits à proximité du lieu d'intervention, mais si ce dernier est payant les frais engagés seront à la charge du client.

8 - Réclamations et litiges

Toute réclamation relative à l'exécution des prestations doit être adressée par écrit dans un délai de 8 jours suivant la fin de la prestation. Litiges : En cas de litige non résolu à l'amiable, le tribunal compétent sera celui du ressort du domicile de PENSE-BÊTES.

Médiation à la consommation : ANM CONSOMMATION- <https://www.anmconso.com>

Depuis le 1er janvier 2016, tous les consommateurs ont le droit de faire appel, gratuitement, à un médiateur de la consommation dans le cadre de la résolution d'un litige l'opposant à un professionnel. En tant qu'adhérente au SECEP, l'entreprise "PENSE-BÊTES" désigne l'ANM CONSO, association loi 1901 dont le siège est situé 02 rue de Colmar 94330 Vincennes comme Médiateur à la consommation pour son entreprise.

Vous avez 3 moyens de déposer un dossier : en ligne : sur www.anmconso.com, par messagerie électronique à contact@anmconso.com, par voie postale : Médiation de la consommation ANM Consommation 02 rue de Colmar 94300 Vincennes

Outre vos coordonnées complètes (nom prénom contacts) et la réclamation écrite que vous devez avoir obligatoirement adressée préalablement à l'entreprise "PENSE-BÊTES" pour tenter de résoudre directement son litige, vous êtes encouragé(e) à fournir les informations suivantes :

La nature de la demande, l'exposé et la description de son litige, toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur, l'ensemble des échanges intervenus avec l'entreprise "PENSE-BÊTES" Une procuration est à fournir quand il s'agit d'un tiers ou d'une association de consommation ou un avocat.

9. Protection des données personnelles (RGPD)

PENSE-BÊTES respecte la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles (RGPD). Les données collectées servent uniquement à la gestion des prestations. Aucune donnée n'est cédée, vendue ou conservée au-delà du nécessaire. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de ses données.

RGPD consultables en ligne à l'adresse : <https://pensebetesservices.fr/mentions-legales-rgpd/>

10. Cas de Force Majeure

PENSE-BÊTES ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en cas de force majeure, telle que définie par la loi.

Clause – Empêchement et responsabilité en cas de conditions exceptionnelles : PENSE-BÊTES s'engage à faire tout son possible pour exécuter les prestations convenues aux dates et heures prévues. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de retard ou d'impossibilité d'exécution dû à un événement indépendant de sa volonté, rendant l'exécution du contrat temporairement impossible. Sont notamment considérés comme tels (liste non exhaustive) : les conditions climatiques exceptionnelles (neige, verglas, inondation, tremblement de terre, ...), y compris lorsque la prestation concernée est un service de déneigement, les barrages de route, déviations imprévues ou interdictions de circuler, les pannes de véhicule non prévisibles, les accidents de circulation, bloquant l'accès au lieu d'exécution.

Dans de telles situations, la micro-entreprise s'engage à informer le client dans les meilleurs délais et à proposer un report ou une solution alternative. Aucune indemnité ne pourra être exigée à ce titre. Toutefois, en cas d'impossibilité avérée d'exécuter une prestation (déneigement ou autre) dans le délai initialement prévu, et si aucun report n'est possible, la prestation sera annulée et le client intégralement remboursé.

11. Dispositions Finales

En acceptant ces conditions générales de services, le client reconnaît avoir pris connaissance des termes et conditions décrits dans ce document et s'engage à les respecter.

PENSE-BÊTES se réserve le droit de modifier ces conditions générales ou ses tarifs à tout moment. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant d'envisager une action judiciaire. À défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents conformément à la législation française en vigueur.

12. Assurance et responsabilités

La société PENSE-BÊTES est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de ORUS. Sylvia la responsable légale de l'entreprise est titulaire de l'ACACED Chats, Chiens, et NACS, ainsi que du diplôme de comportementaliste Félin et Canin et de celui de 1ers secours Canins.

13. Autres clauses

13.1 Jouets et friandises : Le client s'engage à communiquer à la société PENSE-BÊTES toute allergie ou problème de santé concernant son animal. La société peut offrir des jouets ou friandises pour animaux, en guise de cadeau de fidélité ou lors de jeux concours. Les jouets ne devront pas être laissés sans surveillance et jetés s'ils sont cassés. PENSE-BÊTES ne garantit pas la solidité de ces derniers dans le temps.

13.2 Fermeture de PENSE-BÊTES : Étant l'interlocutrice unique des prestations proposées, 7 jours sur 7, je me réserve le droit de fermer quelques jours par an, pour prise de congés. Les dates seront communiquées, principalement par les réseaux sociaux, le plus rapidement possible afin de laisser le temps aux clients, de s'organiser.

13.3 TVA : En tant que micro-entreprise, et conformément à l'article 293B du Code général des impôts, la TVA est non applicable. De ce fait la facturation se fera toujours en montant HT.

13.4 Demandes particulières : ne figurant pas dans la grille tarifaire, un devis personnalisé sera fourni.

13.5 Parrainage : Le bénéficiaire faisant de la promotion pour la société PENSE-BÊTES en sera remercié, par une remise de 10% sur sa facture suivante ; parrainage validé par une prestation facturée. Le parrainé bénéficiera également d'une réduction de 5 % en cadeau de bienvenue.

ET PENSE-BÊTES : La nounou qui pense à tout !

Adresse : 18, Boulevard Nessel - 67500 HAGUENAU - Tél : 06 68 11 02 14 - @ : contact@pensebetesservices.fr -

Médiateur de la consommation : ANM Conso - Code APE : 9609Z - N° SIRET : 99061010700015 - Assurance RC Pro : ORUS RCPH278469123 -

Adhérente SECEP - <https://pensebetesservices.fr/>