CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE
MOUSTACHES D'AMOUR

Moustaches d'Amour, représentée par Amandine Ducloux (pet-sitter), est une micro-entreprise de garde d'animaux de compagnie au domicile des particuliers.

1. RÉSERVATION

Moustaches d'Amour est ouvert du lundi au dimanche, de 9h à 18h30.
Toute première demande de réservation se fait via le **formulaire de contact** disponible sur le site internet ou par **téléphone** au 06.51.57.92.94 ou par **mail** à : moustachesdamour@gmail.com

La demande doit inclure :
- le nom, prénom, numéro de portable et adresse complète du client
- le nom et le type du/des animaux du client
- la date du premier et du dernier jour de garde souhaité
- la fréquence de passage : une visite par jour, deux visites par jour ou une fois tous les deux jours
- la durée : 30 minutes, 1 heure ou 2 heures

Après évaluation du besoin, Moustaches d'Amour envoie au client un mail contenant un **devis gratuit et sans engagement**, valable **72 heures**, accompagné des conditions générales de vente. Celui-ci devra être retourné **signé ou validé** par mail afin que la prestation soit réservée. Moustaches d'Amour prend alors contact avec le client par mail ou téléphone pour convenir du rendez-vous de pré-visite.

2. SERVICES PROPOSÉS

La pré-visite :
La pré-visite est gratuite et **obligatoire**. Elle dure entre 30 minutes et 1 heure et se déroule au domicile du client.
Elle permet une première rencontre de la pet-sitter avec le client et le ou les animaux dont elle aura la garde.
La pet-sitter pourra prendre connaissance des habitudes et des besoins de l'animal.
Ce temps est indispensable à la confirmation par les deux parties de leur volonté d'engager la prestation.

Suite à la pré-visite, Moustaches d'Amour se réserve le droit de refuser la prestation sans avoir à s'en justifier.
Durant cette pré-visite, suite à l'accord du pet-sitter et du client pour la garde, le client :
- signera le **contrat** de garde
- règlera l'**acompte**
- remettra les **clés** de son domicile au pet-sitter

Pour tout client ayant déjà effectué une prestation avec l'entreprise :
En cas de nouvelle prestation ou de renouvellement de contrat, Moustaches d'Amour pourra effectuer un déplacement pour la remise de clés et/ou signature du contrat.

Les visites de chat/nac :
Lors des visites, la prestation comprend :

- l'entretien de la litière
- le renouvellement de l'eau et de la nourriture
- les soins (brossage, administration de médicament, etc)
- un temps de jeux et de câlins
- si souhaité, une promenade dans le jardin ou à proximité du domicile
- l'envoi de photos et/ou vidéos et de nouvelles par SMS ou WhatsApp, à chaque visite
- les services supplémentaires

Les visites n'ont pas d'horaires fixes mais Moustaches d'Amour essaie de respecter au mieux les habitudes horaires des animaux.

Les promenades de chien (sauf les chiens de catégorie 1 et 2) :

La sortie se fait en laisse ou en longe. Lors du retour au domicile, un renouvellement de l'eau est réalisé ainsi que de la nourriture sur demande.
Dans un même foyer, il est possible d'effectuer des promenades avec deux chiens en même temps.

L'intervention, qu'elle soit de 30 minutes,1 heure ou 2 heures, commence à l'**arrivée au domicile** et prend fin au **départ** de celui-ci.

Les transports :

Moustaches d'Amour, uniquement avec l'accord du propriétaire du chien, peut varier les lieux des promenades en emmenant le chien en voiture dans un lieu de balade situé à 10 kilomètres maximum du domicile du client.
La prestation de transport permet d'emmener l'animal à un lieu de rendez-vous (vétérinaire, toiletteur, etc) situé à maximum 10 kilomètres du domicile du client, et une fois le rendez-vous terminé, de le ramener chez lui.
L'assurance du véhicule assure toutes les personnes et animaux transportés.

Les services supplémentaires :

- les shampooings et séchage d'une durée totale de 30 minutes à 1h selon la taille du chien : rinçage à l'eau tiède, lavage au shampooing spécial chat ou spécial chien (Moustaches d'Amour utilise un shampooing adapté de la marque Beaphar mais peut utiliser le shampooing fourni par le client si celui-ci lui demande), rinçage à l'eau tiède et séchage avec une serviette. Utilisation d'un séchoir portable (chauffant et brossant) uniquement pour les chiens adultes.
- l'épointage des griffes (uniquement pour les chats) d'une durée d'environ 10 minutes : coupe des griffes à 3 centimètres de la matrice sur les pattes avant seulement ou sur les pattes avant et arrière selon la demande du client. Ils sont réalisés dans la plus grande sécurité et patience pour ne pas blesser l'animal.

Moustaches d'amour propose également la relève du courrier, l'arrosage des plantes et l'ouverture et la fermeture des volets. Ce service est compris dans la prestation de garde.

3. CONTRAT DE PRESTATION

Si les 2 parties sont d'accord, un contrat est signé en 2 exemplaires (un par signataire), qui mentionne :
- la prestation choisie : visite, promenade, transport
- les services supplémentaires
- la fréquence
- le nombre total
- les informations relatives à l'animal
- les coordonnées du vétérinaire traitant
- le montant total de la prestation
- la prise de connaissance des engagements du client
- le montant de l'acompte de 50% du total, exigé avant le début de la prestation

Tous les contrats mentionnent les **dates exactes** des interventions de la pet-sitter.

Toutefois, dans le cas précis où le client n'a pas la possibilité de connaître les dates souhaitées par avance, le contrat peut mentionner des dates indicatives du nombre d'interventions. Les demandes du client sont alors **sans obligation d'intervention à un jour fixe** de la semaine, sous réserve des disponibilités du prestataire.
Dans ce cas, le client s'engage à communiquer sa demande **la semaine précédent l'intervention**.
Le jour exact de l'intervention est défini d'un commun accord entre les parties et confirmé au plus tard avant la réalisation de la prestation. Chaque demande d'intervention fait l'objet d'une confirmation expresse entre les parties, par SMS ou mail, permettant d'en conserver une trace écrite.
Aucune intervention ne sera considérée comme définitivement planifiée sans validation expresse des deux parties.

4. REMISE ET RESTITUTION DES CLÉS

Avant la garde :
Les clés sont remises lors de la pré-visite ou à un point de rendez-vous. Si cette remise de clés nécessite un déplacement en dehors de la pré-visite, elle sera facturée.

Après la garde :
Les clés sont restituées en main propre, sous les mêmes conditions, ou dans la boîte aux lettres lors de la dernière visite.

Moustaches d'Amour peut également garder les clés si le client le souhaite, cette option étant conseillée en cas de prestations régulières.

5. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Facturation :

Un acompte de 50% est à régler lors de la pré-visite, à la signature du contrat de garde.
Tout acompte non perçu avant le début de la prestation sera considéré comme une annulation de la prestation.

La facture finale (facture de solde) est émise lors du dernier jour de prestation.
Le montant de la prestation peut être différent de celui indiqué sur le contrat de garde, dans le cas où la prestation a été modifiée, a bénéficié d'un tarif dégressif, ou que des frais supplémentaires ont été engendrés (frais d'approvisionnement ou vétérinaire).

Les factures sont à régler dès leur réception. Tout retard de paiement entraîne de plein droit le versement de pénalités de retard.

Modalités de paiement :

- **espèce** : il conviendra de prévoir l'appoint en fonction des sommes demandées
- **carte bancaire** (CB, Visa et MasterCard) : via le TPE SumUp
- **virement bancaire**

En dernier recours et uniquement pour les clients récurrents :
- chèque : le chèque pour la facture d'acompte sera encaissé avant le début de la prestation et le chèque pour la facture de solde devra être remis lors de la restitution des clés et sera encaissé dans les plus brefs délais.

6. PHOTOS ET VIDÉOS

Lors de chaque visite, Moustaches d'Amour s'engage à envoyer au client des nouvelles, des photos et des vidéos de son ou ses animaux s'il le souhaite.

Par défaut, la signature du contrat autorise l'entreprise à utiliser ces images pour sa promotion et sa communication, sur ses différents réseaux (site internet, page instagram, ...). **Le client peut refuser toute diffusion publique en l'indiquant sur le contrat.**

Seules les photos ou vidéos représentant les animaux pourront être utilisées librement par Moustaches d'Amour qui s'engage à ce que les prises de vue de l'animal laissent peu de visibilité sur l'intérieur du domicile du client.
Outre l'image et le nom de l'animal, aucune information personnelle sur le client et ses biens ne sera diffusée.

7. SANTÉ

Le client se doit de mettre à disposition le **carnet de santé** de chaque animal sujet à la garde, ainsi que les coordonnées de leur **vétérinaire habituel**.
Si un traitement médical doit être donné, celui-ci doit impérativement être accompagné d'une **ordonnance**. Aucune injection ne pourra être réalisée car Moustaches d'Amour ne dispose pas d'autorisation légale pour faire une injection.
Moustaches d'Amour se réserve le droit de refuser une prestation pour un animal dont le pronostic vital est incertain, ou atteint d'une maladie contagieuse.

Traitement anti-parasites :

Le client s'engage à avoir traité son animal contre les parasites externes (tiques, poux et puces) **quelques jours avant** la garde et à avoir vermifugé l'animal il y a **moins de 3 mois**.
Ces traitements sont nécessaires dans le cadre de la garde par Moustaches d'Amour, par respect pour l'ensemble des animaux qui lui sont confiés. Il serait peu plaisant que votre animal parasite les autres, et inversement.
Si ces traitements n'ont pas été effectués, Moustaches d'Amour ne pourra être tenu responsable en cas d'infestation de votre animal.
Lors de l'inspection du pelage, si la pet-sitter découvre la présence de tiques sur votre animal, pour éviter toute complication de santé, elles seront immédiatement retirées.
Si la présence d'autres parasites est constatée durant la période de garde, afin de ne pas contaminer les autres animaux, Moustaches d'Amour se réserve le **droit d'administrer un traitement antiparasitaire**, les frais de l'achat de ce traitement seront **facturés** au client avec le solde de la prestation.

Vaccins :

Pour les **chiens**, les vaccinations doivent être **à jour** sans aucune dérogation.
Pour les **chats**, Moustaches d'Amour tolère qu'un chat qui n'a **jamais accès à l'extérieur** ne soit pas vacciné. Pour autant, la vaccination contre le Typhus et le Coryza est **vivement conseillée** pour tous les chats, puisque ce sont des virus que le client peut ramener chez lui à tout moment, sans être forcément en contact avec d'autres chats. **Vacciné ou non, Moustaches d'Amour ne saurait être tenu responsable dans le cas où l'animal tombe malade.**

En cas de l'apparition d'un soucis de santé au cours de la prestation :

Moustaches d'Amour contacte le client pour convenir de la marche à suivre. Sans réponse du client après plusieurs visites, et dans le cas où le souci de santé persisterait, l'entreprise pourra contacter le vétérinaire habituel ou, sans réponse de celui-ci, un autre vétérinaire afin de juger de la gravité et convenir d'un rendez-vous.

En cas d'urgence pendant la prestation :

Si les propriétaires ne sont **pas joignables**, Moustaches d'Amour est autorisé à **agir au plus vite pour la protection de l'animal, sans son accord préalable**.
Pour cela, l'entreprise est autorisée à amener l'animal à son vétérinaire habituel, ou au plus proche si celui-ci n'est pas disponible.
S'il s'agit d'une urgence vitale, Moustaches d'Amour exercera les premiers secours en appelant les Urgences Vétérinaires ouvertes 24h/24.

Le client peut faire appel à une personne de son entourage pour prendre l'animal en charge. Dans ce cas, Moustaches d'Amour restera auprès de l'animal jusqu'à l'arrivée de la personne désignée.

Les frais engendrés (vétérinaire, déplacement et temps de présence) restent à la charge du client et seront ajoutés à la facture finale ou facturés directement au client.

Moustaches d'Amour décline toute responsabilité en cas de décès naturel de l'animal.

8. OBLIGATIONS ET ENGAGEMENT

Le client s'engage à informer :

- de l'état de santé de son animal
- du comportement de son animal (avec les personnes, les animaux et son environnement)
- de la présence de l'animal à l'intérieur de son domicile lors de son départ
- de la présence éventuelle de caméra de surveillance (aucune image du pet-sitter ne sera enregistrée ou diffusée)
- de possibles passages d'une personne tierce pendant la durée de la prestation
- de son retour auprès de l'animal

Il s'assure de mettre à disposition le matériel suivant :

- le carnet de santé de chaque animal
- la caisse de transport en cas d'urgence
- le matériel nécessaire à l'entretien des litières et des éventuels incidents dans le logement
- une quantité suffisante de nourriture et de litière pour toute la durée de la garde
- le traitement médical éventuel, ainsi que son ordonnance
- pour les promenades : laisse, collier/harnais, sacs pour ramasser les déjections

En cas de nécessité, Moustaches d'Amour est en capacité d'effectuer un **ravitaillement**. Le client s'engage alors à **rembourser** l'intégralité des achats sous présentation du ticket de caisse, ainsi que les frais de **déplacement** engendrés.

Assurance :

En cas de dommages causés par l'animal, **le client atteste avoir souscrit à une assurance habitation et responsabilité civile. L'entreprise ne pourra être tenue responsable des dommages survenant à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile durant la prestation.**

L'assurance civile du client doit couvrir les dommages causés à un tiers par son animal. Principalement s'il s'agit d'un chien. Cette garantie est généralement incluse dans la couverture **« multirisques habitation »**, sous réserve d'avoir été signalée à l'assureur.
Moustaches d'Amour a souscrit une Assurance « Responsabilité Civile Professionnelle » qui couvre les dommages causés ou subis par l'animal (y compris en cas de fugue ou d'accident), dans le cadre de son activité professionnelle.

Fugue :

En cas de fuite entre les visites, Moustaches d'Amour ne saurait être tenue pour responsable si l'animal a un accès vers l'extérieur (cour, jardin, balcon, etc).

Afin de veiller à la sécurité et au bien-être de l'animal, le propriétaire s'engage à fournir du **matériel en bon état** (collier, harnais, laisse), **des infrastructures extérieures fonctionnelles et sécurisées** (chatière, enclos, filets de protection, clôtures) et à **signaler tout comportement fugueur** de l'animal : s'il a tendance à se faufiler brusquement par les portes ou les fenêtres à l'ouverture, s'il a tendance à grimper, à sauter ou s'il a des antécédents de fuite.

Sous réserve de l'exécution par la pet-sitter de son obligation de surveillance et de diligence, sa responsabilité ne pourra être recherchée si la fugue, la blessure ou l'accident de l'animal résulte exclusivement d'une rupture ou défaillance imprévisible du matériel fourni par le client, d'un vice caché ou d'un défaut de sécurité non apparent des infrastructures de ce dernier, ou encore d'un comportement anormal et imprévisible de l'animal dont les caractéristiques n'auraient pas été signalées par écrit avant le début de la prestation.

Pour les chats, la pet-sitter propose des **sorties sous surveillance** si les conditions de sécurité optimales sont réunies. Toutefois, elle se réserve le **droit exclusif d'annuler ou de suspendre les sorties à l'extérieur** (jardin, balcon, etc.), avant ou à tout moment pendant la prestation, si elle juge que l'environnement présente un **danger** ou si le comportement de l'animal le justifie (ex: stress intense, tentative de fugue, agressivité).
Dans cette hypothèse, l'animal sera maintenu exclusivement à l'intérieur du domicile pour sa propre sécurité. Cette modification de la prestation, motivée par la sécurité de l'animal, ne pourra donner lieu à aucun remboursement, réduction tarifaire ou indemnisation du client.

Prestation en complément de la garde par l'entourage du client :

Si une personne de l'entourage du client intervient auprès d'un animal en complément de la garde effectuée par Moustaches d'Amour, celle-ci décline toute responsabilité quant aux traitements et soins prodigués à l'animal en dehors des visites fixées par le contrat ; ainsi que l'état du domicile en dehors de ces visites. Aucune responsabilité ne pourra être retenue en cas de fuite de l'animal en dehors de la présence de Moustaches d'Amour.

Moustaches d'Amour s'engage à respecter scrupuleusement le détail des prestations et à veiller au bien-être des animaux du client.

Services liés au courrier, plantes et volets :

Moustaches d'amour propose également la relève du courrier, l'arrosage des plantes et l'ouverture et la fermeture des volets et s'engage à réaliser les tâches qui lui sont confiées avec le plus grand soin. Pour autant, Moustaches d'Amour a souscrit une Assurance « Responsabilité Civile Professionnelle Service à la personne » pour couvrir tout éventuel dommage involontaire.

9. ANNULATION, RETOUR ANTICIPÉ OU PROLONGATION DE LA PRESTATION

En cas d'annulation de la prestation par le client entre la validation du devis et la pré-visite, aucune prestation ne sera facturée.

Annulation :

Conformément à l'article L121-20 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation ».

A noter que ce droit ne pourra plus être exercé si la prestation commence, avec l'accord du client, avant la fin du délai et que le contrat est signé moins de 14 jours avant le début de la prestation. Passé ce délai de rétraction et sauf cas de force majeure, sur présentation d'un justificatif valable, aucun remboursement de l'acompte ne sera possible.

Les frais d'annulation, correspondant à la totalité ou au montant partiel des prestations initialement prévues et sont calculés à partir de la date d'annulation :

- J à J+7 : Prestations dues en totalité
- J+8 à J+14 : Prestations facturées à 50%
- J+15 et + : Remboursement des prestations

Retour anticipé :

En cas de retour anticipé, les prestations réalisées restent dues et celles non effectuées sont soumises aux conditions d'annulation précisées ci-dessus.
Une facture définitive sera établie en fonction des visites effectuées. À noter que si celle-ci est inférieure au montant de l'acompte, aucun remboursement ne sera effectué.

Prolongation de la prestation :

Selon les disponibilités de Moustaches d'Amour, toute prestation supplémentaire non prévue au contrat initial peut être **acceptée ou refusée**. Elle sera effectuée dans les mêmes conditions que celles déjà réalisées et facturée en supplément suivant le tableau des tarifs de prestation.

En cas d'annulation à l'initiative de Moustaches d'Amour, le client sera prévenu au plus vite et se verra être remboursé de toutes les prestations non effectuées.
Si l'ensemble des prestations doit être annulé, l'intégralité de l'acompte et des prestations sera remboursé au client.
Dans ce contexte, aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être formulée à l'encontre de l'entreprise.

10. PROTECTION DES DONNÉES CLIENTS

Collecte des données personnelles clients :

Moustaches d'Amour collecte les coordonnées de ses clients via le formulaire contact (par mail) ou par téléphone et les informations liées aux animaux du client afin de pouvoir réaliser correctement la prestation.
Dans le cadre de cette gestion, **Moustaches d'Amour s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles.**
Moustaches d'Amour fera en sorte qu'aucun tiers non autorisé n'y ait accès.

Durée de conservation des données personnelles clients :

Dans le cadre des obligations légales, comptables et fiscales, les données (une preuve de la transaction comprenant le devis et la facture) seront conservées pour une durée de 10 ans après la date de la première prestation dans des conditions raisonnables de sécurité.

11. MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

En cas de litiges entre le client et Moustaches d'Amour et dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI «règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Nom du médiateur : MEDIAVET
Adresse du site internet du médiateur : https://mediavet.net
Convention n° MEDIAVET-D-25-5370

12. GARANTIES

Moustaches d'Amour déclare avoir souscrit une **assurance responsabilité civile professionnelle**, couvrant tout dommage accidentels durant la prestation.

Conformément à la réglementation, Amandine Ducloux, gérante de Moustaches d'Amour, dispose de **l'attestation de connaissances pour les animaux de compagnie d'espèce domestique** (ACACED), nécessaire à l'exercice des activités liées aux animaux de compagnie.

En signant le contrat, le client reconnaît avoir lu et accepté ces conditions générales de services et s'engage à les respecter.

Moustaches d'Amour
Amandine Ducloux

Dernière modification : 26/10/2026