

Acceptation des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) sont établies avant et pour tout contrat de prestation. Le client est tenu de lire et d'accepter les conditions contractuelles avant de signer un devis ou un contrat permettant l'accès aux services de « Freia et compagnie » pour une quelconque période.

Article 1. Identification de l'entreprise

-Nom de l'entreprise : Freia et Compagnie

-Gérante : LEVERBE Hélène (EI)

-Adresse sociale : 37290 Yzeures-sur-Creuse

-Téléphone : 06.42.82.17.44

-Email : service@freiaetcompagnie.fr

-N° de Siret : 93918445300016

L'entreprise est assurée Multigarantie Activité Professionnelle au contrat n° 19120561 par La Macif.

La gérante, LEVERBE Hélène, est capacitaire CCAD pour chiens depuis 2017, puis ACACED chiens et chats depuis 2021. Participation a une journée de sensibilisation des gestes de premiers secours chiens et chats PSCF.

Article 2. Objet

Les présentes conditions générales définissent les modalités de la relation contractuelle entre « Freia et Compagnie » et le client, depuis la pré-visite (pour renseignements et passation de commande) jusqu'à la fourniture des services commandés, sans s'y limiter. Elles précisent également les engagements réciproques et les modalités de paiement.

2.1. Description des services ou produits offerts

« Freia et Compagnie » propose un service de garde d'animaux au domicile des clients, incluant la promenade canine. De plus, des services complémentaires sont proposés, tel que la pré-visite, la prestation d'essai et les échanges de clés.

2.2. Champ d'application des CGPS

Les présentes CGPS s'appliquent à toutes les prestations de services proposées par « Freia et Compagnie ». Les services sont disponibles dans un rayon de 15 kilomètres autour du siège social. Au delà, un devis est établi. Pour chaque prestation des frais kilométriques s'imposent, facturés 0,25€/km.

Article 3 : Commande

3.1. Modalités de passation de commande

Les clients peuvent passer commande des services de « Freia et Compagnie » via le formulaire de contact disponible sur le site internet de l'entreprise. La validation de la commande nécessite la réception de toutes les informations essentielles à la réalisation de la prestation. Pour les nouveaux clients, une première rencontre gratuite est obligatoire avant toute commande. Pour les clients réguliers, chaque pré-visite est facturée selon un barème basé sur la zone de résidence du client, comme précisé dans les tarifs (y compris les pré-visite express).

3.2. Délai de réservation

Les clients ont la possibilité de réserver une prestation jusqu'à 2 mois à l'avance. Pour une organisation optimale, il est

recommandé de procéder à la réservation au moins 15 jours avant la date souhaitée.

Pour les demandes inférieures à 8 jours avant le début de la prestation, les réservations ne seront acceptées que si le client a déjà travaillé avec « Freia et Compagnie », que les animaux ont été vus par le pet-sitter, et sous réserve de disponibilité.

3.3. La prestation d'essai

Lors de la première rencontre avec un nouveau client, une prestation d'essai, à l'initiative du pet-sitter, peut être demandée. La première est gratuite et vise à évaluer le comportement du chien ainsi que sa compatibilité avec le pet-sitter, afin de garantir la sécurité de chacun et le bon déroulement de la garde en l'absence des propriétaires.

Cet essai prend la forme d'une courte promenade devant le domicile du propriétaire et/ou d'une visite test permettant d'observer le comportement du chien à l'arrivée du pet-sitter.

Les prestations d'essai suivantes, si nécessaires, sont facturées 10,00 € sur place et doivent être réalisées sur rendez-vous avant toute conclusion de contrat.

Freia et Compagnie se réserve le droit de refuser une garde si les conditions de sécurité et de bien-être de l'animal ne sont pas réunies, si l'animal présente un comportement agressif ou incompatible avec le pet-sitter, ou si une prestation d'essai jugée nécessaire par le pet-sitter est refusée par le propriétaire.

3.4. Émission de devis

Un devis détaillé peut être envoyé par email aux clients, accompagné des CGPS, sur demande. Il a une durée de validité de 10 jours pour être accepté.

3.5 La pré-visite

Une pré-visite est organisée directement au domicile du client à chaque demande de réservation et facturée 0,25€/km. Le contrat est signé sur place, le montant total de la prestation est à régler comptant suivant le mode de paiement accepté inscrit à l'article 5, et les clés de logement sont remises le jour-même au pet-sitter. En cas de retard ou d'absence de paiement, les services de « Freia et Compagnie » ne pourront être fournis. Les clients reçoivent par e-mail ou par courrier un exemplaire des documents signés suite à la pré-visite.

3.6 Confirmation de la commande

La commande devient définitive après :

-Réception de la mention "Bon pour accord", si un devis a été établi. Le devis a une durée de validité de 7 jours.

-Réception du contrat signé, incluant la confirmation de lecture et l'acceptation des présentes CGPS.

-Versement de la totalité du montant selon les modalités spécifiées.

Dans le cas où la pré-visite est réalisée à une date inférieure à 14 jours avant la prestation, le client renonce à son droit de rétractation, comme stipulé à l'article 8 du présent document.

Article 4. Prix

4.1. Définition des prix

Les prix des services proposés par « Freia et Compagnie » sont indiqués en euros (€). TVA non applicable, art. 293 B du CGI. Les tarifs sont fermes et non négociables, sauf accord préalable et

écrit entre les deux parties. Les prix peuvent inclure des frais supplémentaires pour des services spécifiques, tels que les déplacements supplémentaires ou un avenant au contrat.

4.2. Modalités de révision des prix

« Freia et Compagnie » se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les nouveaux tarifs seront communiqués aux clients au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur et s'appliqueront uniquement aux nouvelles commandes ou aux renouvellements de contrats.

Article 5. Paiement

5.1. Moyens de paiement acceptés

Les moyens de paiement acceptés par « Freia et Compagnie » sont les suivants :

- Carte bancaire (sous réserve d'accès au réseau téléphonique)
- Espèces

5.2. Délais de paiement

Le paiement intégral des prestations est exigé au moment de la signature du contrat de prestations de services lors de la pré visite. En cas de retard ou d'absence de paiement, les services de « Freia et Compagnie » ne pourront être fournis.

5.3. Avenants et frais supplémentaires

Tout supplément survenu durant la garde et non inscrit au contrat initial devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par le client. Les avenants seront facturés en euros (€) et leur paiement devra respecter les modalités définies dans le contrat.

Les frais supplémentaires, tels que les frais vétérinaires, les déplacements additionnels ou autres dépenses imprévues, sont à la charge du client. Si « Freia et Compagnie » a engagé des dépenses pour le compte du client, celles-ci devront être remboursées dans un délai maximum de 7 jours suivant le retour du client. Une copie de la facture correspondant aux frais avancés sera fournie par « Freia et Compagnie » afin de justifier le montant réclamé.

Article 6. Les échanges de clés

La remise ou la restitution des clés s'effectuera uniquement après réception du paiement intégral de la prestation et des éventuels suppléments.

Remise des clés : Les clés doivent être remises lors de la pré-visite.

Restitution des clés : Les clés seront restituées dans les 7 jours suivant le retour du client.

Article 7. Modalités de fourniture des services

Les services proposés par « Freia et Compagnie » seront fournis au domicile du client, conformément aux modalités convenues lors de la commande.

7.1. Délais de fourniture des services

« Freia et Compagnie » s'efforcera de respecter les horaires et dates convenues avec le client lors de la confirmation de la commande, tout en se réservant la liberté de gérer l'emploi du temps de manière flexible. Les spécificités et recommandations des clients vis-à-vis de leurs animaux seront prises en compte

dans la mesure du possible. Les prestations seront réalisées sous réserve des aléas indépendants de sa volonté.

7.2. Conditions de prestation des services

Le client s'engage à fournir un accès sûr et sécurisé au domicile et aux animaux à la date et à l'heure convenues pour la prestation des services. Si une tierce personne est susceptible d'être présente au domicile lors de la prestation, le client doit en informer « Freia et Compagnie » à l'avance pour une meilleure organisation. Tout retard ou empêchement devra être signalé dès que possible pour permettre une réorganisation.

Article 8. Rétractation et retour

8.1. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Si le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer ce droit, le client doit notifier « Freia et Compagnie » par écrit (courrier, e-mail) de sa décision de se rétracter en utilisant le formulaire fournis via la première rencontre, également téléchargeable sur le site officiel de l'entreprise mentionnée à l'article 1 de ce présent document.

Afin de garantir une prise en compte rapide de sa demande, le client est également invité à avertir sans délai Freia et Compagnie par tout moyen de communication immédiat, tel que appel téléphonique, SMS ou messagerie instantanée, en complément de l'envoi du formulaire. Cette démarche ne dispense pas de l'obligation d'une notification écrite formelle, mais permet d'accélérer le traitement de la rétractation.

8.2. Remboursement

-En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai légal de 14 jours calendaires, « Freia et Compagnie » s'engage à rembourser le client de toutes les sommes versées pour les prestations non réalisées dans un délai de 14 jours à compter de la notification de la rétractation.

La prévisite et les prestations d'essai sont facturées comme des prestations indépendantes couvrant le déplacement, le temps consacré et l'évaluation des besoins. Elles sont réalisées avant le début du contrat, elles restent dues et ne sont pas remboursables.

-En cas d'annulation intervenant au-delà de ces 14 jours, un remboursement partiel de 70 % du montant total de la prestation sera accordé. Les 30 % retenus correspondent aux frais de réservation et de gestion administrative, ainsi qu'aux éventuels coûts engagés pour la préparation de la prestation (organisation, disponibilité réservée, etc.).

-Si la prestation de services a commencé, le montant proportionnel aux services fournis jusqu'à la notification de la rétractation sera retenu, auquel s'ajoutent les frais fixes de 30% couvrant la réservation et la gestion administrative.

En cas de remboursement, le moyen de paiement sera le même que celui utilisé par le client lors de la commande, sauf accord contraire entre les deux parties.

8.3. Renonciation au droit de rétractation

Si le client signe le contrat pour une prestation dont l'exécution commence avant l'expiration du délai légal de 14 jours, il reconnaît et accepte expressément de renoncer à son droit de rétractation, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

8.4. Exceptions aux conditions d'annulation et de remboursement

En cas de circonstances exceptionnelles, les conditions d'annulation et de remboursement peuvent être adaptées. Ces exceptions incluent, mais ne se limitent pas à :

-Décès de l'animal : En cas de décès de l'animal avant le début de la prestation, le client pourra obtenir un remboursement intégral du montant versé.

-Circonstances indépendantes de la volonté du client : Les situations exceptionnelles telles que des catastrophes naturelles, un problème médical grave ou une urgence familiale peuvent être prises en compte pour un remboursement intégral ou partiel, après examen au cas par cas.

Toute demande liée à ces exceptions devra être accompagnée de justificatifs pertinents et sera évaluée individuellement par Freia et Compagnie.

Article 9. Responsabilités

9.1. Engagements de « Freia et Compagnie »

-Respecter les modalités et les horaires convenus avec le client pour la prestation de pet-sitting. En cas d'imprévu, « Freia et Compagnie » informera le client et proposera une solution alternative si cela est possible.

-Fournir des mises à jour régulières sur l'état de l'animal et le déroulement de la prestation, en respectant la fréquence de communication demandée par le client, inscrite dans le contrat.

-Assurer l'alimentation, l'hydratation, et les soins de base de l'animal conformément aux instructions du client. Veiller à ce que l'animal soit en sécurité, à l'abri des dangers et stressé le moins possible.

-Administer les médicaments ou les traitements nécessaires selon les indications fournies par le client (pas d'injection par mes soins). En cas de problème de santé ou d'urgence médicale, de contacter immédiatement le client et, si nécessaire, emmener l'animal chez le vétérinaire.

-Fournir les exercices nécessaires à l'animal (promenades, jeux) en tenant compte de ses besoins spécifiques.

-Veiller à une bonne socialisation de l'animal, en évitant les situations qui pourraient causer de l'anxiété ou de l'agressivité.

-Observer attentivement le comportement et la santé de l'animal.

-Signaler au client tout changement notable ou inquiétant dans le comportement ou la santé de l'animal.

-Balader les chiens autour du logement, uniquement en laisse ou en longe afin d'éviter toute fugue.

« Freia et Compagnie » veille à ne pas endommager les biens et assurer la fermeture sécurisée des portes et fenêtres dans les espaces de travail autorisés par le client.

9.2. Non-responsabilités

« Freia et compagnie » ne pourra être tenu responsable des situations suivantes :

-Accidents imprévus ou incidents impliquant l'animal, malgré les précautions raisonnables prises par « Freia et Compagnie ».

-Dommages ou incidents résultant de la fourniture d'informations erronées ou incomplètes par le client concernant les besoins, comportements, ou problèmes de santé de l'animal.

-Événements de force majeure, tels que définis par la législation en vigueur, y compris mais sans s'y limiter : incendies, inondations, grèves, catastrophes naturelles, ou tout autre événement imprévisible échappant au contrôle de « Freia et Compagnie ».

-Dommages ou incidents résultant du non-respect par le client de ses propres obligations, telles que fournir un accès sûr et sécurisé au domicile et aux animaux.

-Incidents résultant de l'interaction de l'animal avec des tiers non prévus dans le cadre de la prestation, comme des voisins ou des passants.

-Problèmes de santé ou maladies préexistants de l'animal qui ne sont pas imputables aux soins fournis par « Freia et Compagnie ».

-Fugue de l'animal en cas d'espace extérieur non sécurisé fourni par le client. Le client doit s'assurer que l'espace extérieur est sécurisé pour éviter tout risque de fugue.

9.3. Engagements du client

-Fournir des informations exactes et complètes concernant les besoins spécifiques, les comportements et les éventuels traitements médicaux des animaux pris en charge.

-Mettre à disposition tout équipement nécessaire au bon déroulement de la prestation (laisse, collier, nourriture, litière, etc.).

-Assurer que les animaux sont à jour dans leurs traitements antiparasitaires et en bonne santé générale, sauf mention contraire communiquée avant la prestation.

-Fournir un espace propre, sécurisé et adapté aux besoins des animaux pour garantir leur bien-être pendant la prestation.

-Effectuer le paiement des prestations selon les modalités définies dans le contrat.

-Signer tout avenant ou document additionnel en cas de modifications ou d'ajouts aux prestations initialement prévues.

-Prévenir « Freia et Compagnie » dans les délais impartis en cas d'annulation ou de modification de la prestation, conformément aux Conditions Générales de Prestations de Service (CGPS).

-Respecter les termes et conditions définis dans le contrat et les CGPS.

En cas de non-respect de ces engagements, « Freia et Compagnie » se réserve le droit de modifier ou d'annuler la prestation selon les conditions prévues au contrat.

Article 10. Propriété intellectuelle

10.1. Protection des droits d'auteur

Tout le contenu présent sur le site de « Freia et Compagnie », ainsi que sur ses pages officielles sur les réseaux sociaux, y

compris mais sans s'y limiter, les textes, graphiques, logos, images, et vidéos, est protégé par les droits d'auteur et appartient à « Freia et Compagnie » ou à ses partenaires. Toute reproduction, distribution, modification ou utilisation de ce contenu sans autorisation écrite préalable est strictement interdite.

10.2. Utilisation des photos des animaux en garde

« Freia et Compagnie » peut, avec l'accord écrit préalable du propriétaire, prendre et publier des photos ou et vidéos des animaux en garde sur ses réseaux sociaux et supports de communication, dans le but de promouvoir son activité de pet-sitting. « Freia et Compagnie » s'engage à respecter la vie privée des clients en veillant à ce que les photos et vidéos ne contiennent pas d'informations personnelles ou d'éléments reconnaissables du domicile. Il est strictement interdit d'utiliser, reproduire, ou diffuser ces images sans l'autorisation écrite préalable de « Freia et compagnie » et du propriétaire de l'animal.

Article 11. Données personnelles

11.1. Traitement des données personnelles

« Freia et Compagnie » collecte et traite les données personnelles des clients dans le cadre de la prestation de services de pet-sitting, conformément à la législation en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les données collectées incluent, sans s'y limiter, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, et les informations concernant les animaux de compagnie. Ces données sont utilisées uniquement pour la gestion des réservations, la communication avec les clients, et la fourniture des services demandés.

Les données personnelles des clients sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans après la fin de la dernière prestation, sauf obligation légale contraire. « Freia et Compagnie » s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles des clients.

11.2. Droits des clients concernant leurs données

Conformément à la législation en vigueur, les clients disposent des droits suivants concernant leurs données personnelles :

Accès, rectification, effacement, limitation du traitement ou de la portabilité des données vers un autre responsable de traitement. Le client peut également s'opposer au traitement pour motifs légitimes.

Pour exercer ces droits, les clients peuvent contacter « Freia et Compagnie » à l'adresse e-mail ou postale indiqué sur ce document (section 1. Identification de l'entreprise).

Article 12. Litiges

12.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français.

12.2. Tribunaux compétents

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions Générales de Prestations de Services, le client et « Freia et Compagnie » s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut de

règlement amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents.

12.3. Possibilité de médiation

En vertu du Code de la consommation, le client peut solliciter gratuitement un médiateur de la consommation afin de résoudre à l'amiable tout différend avec « Freia et Compagnie ». Depuis 2025, l'entreprise est membre du Syndicat Professionnel du Chien et du Chat, et le médiateur désigné figure sur la liste de cette association. Voici les coordonnées du médiateur de la consommation :

-Nom du médiateur : CM2C

-Adresse : 42 rue de Ponthieu, 75 008 PARIS

-Site internet : cm2c.net

-Courriel : cm2c@cm2c.net

Article 13. Modification des Conditions Générales

13.1. Conditions de modification

« Freia et Compagnie » se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Les modifications apportées seront applicables dès leur mise en ligne sur le site internet de « Freia et Compagnie ».

Les CGPS sont mises à disposition des clients, et peuvent être téléchargées au besoin au format PDF.

13.2. Information des clients

En cas de modification des CGPS les clients seront informés par e-mail à l'adresse fournie lors de la création de la fiche client.

Les clients sont invités à consulter régulièrement les CGPS pour prendre connaissance des éventuelles modifications. L'utilisation continue des services de « Freia et Compagnie » après la publication des modifications vaut acceptation des nouvelles conditions générales par le client.

Article 14. Validation et acceptation

En utilisant les services de « Freia et Compagnie », le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS). L'acceptation est validée par la case à cocher sur le contrat de prestations de service, confirmant l'adhésion pleine et entière aux CGPS.

Article 15. Contact

Pour toute question ou demande d'information supplémentaire, le client peut contacter « Freia et Compagnie » aux coordonnées inscrites sur ce document (section 1. Identification de l'entreprise).