

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent entre l'entreprise Callisto, représentée par le prestataire, et le client, toute personne réservant une prestation ; elles déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de services.

Callisto se réserve le droit de les modifier à tout moment ; les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la réservation.

Le client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes conditions et les accepter entièrement en signant le devis.

Article 1 - Présentation de l'entreprise

Callisto, gérée par **Elise HERBERT**, est une micro-entreprise de prestations de services immatriculée au Registre National des Entreprises (RNE) sous le numéro SIRET : **9830826780019**, code APE **9609Z** et souscrit à une assurance **RCPRO** auprès de MMA.

Callisto propose de la garde d'animaux de compagnie - chat et chien non catégorisé - au domicile des particuliers sous forme de visite ou promenade de 8h à 20h 7j/7 toute l'année sur Vihiers ainsi que tous les territoires situés dans un rayon de 15km autour du siège social de Callisto.

Coordonnées

Elise HERBERT

Siège social : 17 rue des Quatre Chemins, 49310 Vihiers

Adresse mail : callisto.animaux@gmail.com

Téléphone : 07.84.63.35.02

Site web : www.callisto-animaux.fr

Instagram : [callisto.animaux](https://www.instagram.com/callisto.animaux)

Conformément à la réglementation, la prestataire dispose des agréments nécessaires à l'exercice des activités en lien avec les animaux de compagnie d'espèces domestiques : **ACACED (Attestation de Connaissance des Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques)** n°2023/9868 - option chien / chat / NAC - obtenu le 4 novembre 2023 et délivré par la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF).

Disponibilités

Callisto est disponible de 8h à 20h 7j/7 toute l'année, y compris les vacances scolaires et les jours fériés. Callisto sera indisponible certains jours dans l'année ; les demandes effectuées durant ces périodes seront traitées à la reprise d'activité. Les disponibilités de Callisto sont consultables sur le site web et les réseaux sociaux.

Article 2 - Réservation

Un premier contact doit être établi depuis le formulaire de contact présent sur le site internet www.callisto-animaux.fr, un mail à callisto.animaux@gmail.com, un SMS ou appel téléphonique au 07.84.63.35.02, ou sur la messagerie des réseaux sociaux de Callisto (Instagram, Facebook).

Ensuite, un devis gratuit et sans engagement détaillant la ou les prestation(s) souhaitée(s) ainsi que les présentes conditions générales de vente sont envoyées au demandeur. Pour valider la réservation, le devis doit être retourné signé 14 jours après son émission. Si aucun retour n'est reçu delà de ce délai, la réservation est annulée de fait.

Après confirmation de la réservation, une date pour la réalisation de la pré-visite est fixée avec le client.

La réservation doit être faite au plus tard 7 jours avant le début de la prestation ; toute demande urgente pourra être traitée en fonction des possibilités et disponibilités de Callisto.

Modification / Annulation

Pour toute modification de réservation, Callisto doit être informé le plus rapidement possible par le client. Si Callisto ne se trouve pas en capacité de réaliser la demande, cela pourra entraîner l'annulation de la réservation.

Pour toute annulation de réservation, le client s'engage à prévenir Callisto dans les plus brefs délais.

Callisto se réserve le droit d'annuler ou de refuser une réservation sans avoir besoin de se justifier.

Article 3 - Pré-visite

Pour tout nouveau client, une pré-visite / pré-balade gratuite et obligatoire est programmée avant le début de la prestation. Elle devra être réalisée au plus tard 5 jours avant le début de la prestation, sauf en cas d'urgence.

La pré-visite étant indispensable au bon déroulement de la garde, en cas de pré-visite non réalisée, Callisto se réserve le droit d'annuler la prestation pour toute raison de sécurité ou d'incapacité.

Pour tout client déjà connu, une pré-visite n'est pas nécessaire, elle pourra être réalisée en cas de nouveaux éléments ou d'adoption d'un nouvel animal.

Callisto se réserve le droit d'annuler la réservation après la pré-visite si elle n'est pas en capacité de la réaliser correctement sans avoir à s'en justifier.

La pré-visite devra être réalisée au domicile du client et en présence des animaux concernés par le service souhaité pour permettre la rencontre entre la prestataire, le client et ses animaux ; et montrer à la prestataire le matériel nécessaire à la prestation.

Pour les chiens, une courte promenade autour du domicile sera effectuée.

Contrat

Le contrat détaille l'ensemble de la prestation ainsi que les informations sur l'animal. Il est établi entre le propriétaire de l'animal et Callisto en 2 exemplaires, signé par les deux parties. Les parties s'engagent à respecter les conditions inscrites dans le contrat qui les lie.

Pour tout client déjà connu, le contrat sera établi par mail et pourra être retourné signé par mail ou courrier.

Remise des clés

Le client confie à Callisto un double des clés de son domicile (ainsi que les codes d'accès et télécommandes de portail, d'alarme, ...). Le client les remet en main propre à Callisto lors de la pré-visite ou, à défaut, informe Callisto d'un lieu de cachette, les dépose dans la boîte au lettre de Callisto ou fixe un rendez-vous pour les remettre en main propre avant la prestation (dans ce cas, des frais de déplacement pourront être facturés).

Article 4 - Délai de rétractation

Conformément à l'article L120-20 du Code de la Consommation, le client dispose d'un délai légal de 14 jours ouvrés pour faire exercer son droit. Si le délai, expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation ne peut cependant pas être exercé lorsque la prestation commence.

Annulation et modification du contrat initial

Toute demande doit être formulée par mail, le client s'engage à informer Callisto le plus rapidement possible.

Toute annulation de la prestation formulée par le client dans un délai inférieur à 7 jours avant le début de la prestation pourra être facturée de 50%.

Toute prestation annulée par le client sous 48h sera facturée en totalité.

Tout créneau annulé par le client sous 48h pourra être facturé.

En fonction de ses disponibilités, Callisto se réserve le droit de refuser la réservation de créneaux supplémentaires.

Article 4 - Description et Déroulement des différentes prestations

Callisto se rend au domicile du client aux dates prévues et s'engage à réaliser la prestation comme indiqué dans le contrat. Le stationnement pour effectuer la prestation au domicile du client doit être facilité.

Les Visites à Domicile

Les visites peuvent être de 15 minutes, 30 minutes, 45 minutes, d'1 heure, à une fréquence définie dans le contrat.

Les visites du forfait « présence » peuvent être de 8h à 20h, d'une durée et fréquence définie dans le contrat.

A chaque visite, Callisto s'engage à :

- Nourrir l'animal comme demandé dans le contrat
- Renouveler les points d'eau de l'animal
- Nettoyer les litières et éventuels accidents
- Brosser le pelage et nettoyer les yeux/oreilles si besoin
- Apporter de la présence, donner de l'attention et stimuler l'animal via des jeux, caresses et sorties selon ses envies et besoins (20-30 minutes de balade sont comprises pour les chiens)
- Prêter attention aux signaux de santé de l'animal et conduire l'animal au vétérinaire indiqué dans le contrat si nécessaire
- Administrer un traitement, sur présentation de l'ordonnance du vétérinaire
- Envoyer une photo et/ou vidéo et un SMS détaillant comment s'est passée la visite pour rassurer le client
- Aérer/ouvrir les volets, arroser les plantes, ou autre service si cela a été convenu dans le contrat (gratuitement)

Les Promenades Canines

Les promenades peuvent être de 15 minutes, 30 minutes, 45 minutes, d'1 heure, ou 2 heures, à une fréquence définie dans le contrat.

A chaque promenade, Callisto s'engage à :

- Sortir et dépenser le chien comme demandé dans le contrat
- Hydrater le chien et renouveler les points d'eau si besoin
- Donner de l'attention et stimuler l'animal via des jeux et caresses selon ses envies et besoins
- Prêter attention aux signaux de santé de l'animal et conduire l'animal au vétérinaire indiqué dans le contrat si nécessaire
- Envoyer une photo et/ou vidéo et un SMS détaillant comment s'est passée la promenade pour rassurer le client

Toute balade se réalise obligatoirement en laisse ou longe pour la sécurité des autres personnes et animaux.

Les balades se font autour du domicile du client sauf cas à définir. Elles seront assurées quelle que soit la météo. En cas d'intempéries, de canicule, ou chasse en cours sur le lieu de balade, Callisto se réserve le droit d'écourter ou adapter la balade.

En cas d'urgence vétérinaire, le client autorise Callisto à pratiquer les premiers soins. Dans le cas où l'animal est malade ou blessé durant la prestation, le client en sera automatiquement informé. Si son état vital est fortement dégradé, sans réponse du client, Callisto a le pouvoir d'aller faire soigner l'animal au vétérinaire référant. Les frais supplémentaires devront être intégralement payés par le client dès son retour.

Article 5 - Fin de la prestation

Restitution des clés au client

En cas de restitution en main propre, des frais de déplacements pourront être facturés.

En cas de dépôt des clés dans la boîte aux lettres à la demande du client, Callisto ne pourra pas en être tenu responsable.

Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs sont consultables sur le site internet. Callisto se réserve le droit de les modifier sans préavis. Le client devra s'y référer. En cas de réservation faite avant les modifications des tarifs, le client gardera les tarifs proposés antérieurement. Le tarif peut être majoré de 50% dans le cas où la visite ou la promenade se déroule un jour férié.

A la fin de la prestation, une facture sera établie et remise au client en main propre lors de la restitution des clés ou envoyée par mail. Si des frais supplémentaires ont été nécessaires, le client devra les payer en même temps, et seront intégrés à la facture. Le client devra payer les visites effectuées en l'absence d'un animal ayant accès à l'extérieur. Le paiement devra être réalisé soit en espèces (avec l'appoint), soit par chèque, soit en virement bancaire (avec justificatif). Il devra être effectué en totalité directement après la réception de la facture. Aucun retard de paiement ne pourra être accordé.

Dans le cadre d'un forfait balade mensuel, un nouveau contrat sera établi et envoyé par mail accompagné de la facture.

Par le statut d'auto-entrepreneur, et conformément à l'article 293B du Code général des impôts, la TVA est non applicable.

Article 5 - Responsabilités et obligations des parties

Callisto déclare être en possession de l'ACACED – option chat, chien et NAC – n°2023/9868 comme mentionné ci-dessus. Callisto déclare également avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle chez MMA Vihiers.

Callisto ne se substitue pas à une entreprise de nettoyage et n'est pas non plus gardien des animaux ni du domicile du client.

Callisto ne pourra pas être tenu pour responsable dans les cas suivants :

- L'animal a fugué hors temps de visite ou promenade
- L'animal a causé de dommages à des biens ou à autrui
- L'animal attrape une maladie ou décède de mort naturelle
- Perte ou vol des clés si elles sont déposées dans la boîte aux lettres du client à sa demande
- Aggravation de l'état de l'animal ou problèmes de santé découlant de la prise du traitement sur ordonnance du vétérinaire
- Contamination d'un animal non vermifugé ou non traité contre les parasites
- Incident, effraction ou vol survenus au domicile durant la période de garde

La liste est non-exhaustive et les conditions de garantie pourront être consultées.

Callisto s'engage à respecter la confidentialité du client au niveau de son identité ou de son domicile. Aucune pièce ou aucun objet lui appartenant ne sera utilisé en dehors de ceux nécessaires à la réalisation de la prestation. Toute anomalie ou problème lui sera signalé.

Le client s'engage à fournir toutes les informations relatives à l'animal qui sera confié à Callisto, d'autant plus si l'animal a des problèmes de santé, une maladie, des traitements antiparasitaires non à jour, ou des vaccins non à jour. Le client s'engage à informer en amont de toute information utile concernant le comportement particulier de l'animal ou la sécurité de Callisto et autrui pendant la prestation. Si durant la prestation, l'animal se montre agressif envers Callisto ou autrui, elle se réserve le droit d'écourter ou d'ajuster la prestation, voire de l'annuler si cela devient trop dangereux. Dans le cas où Callisto s'est mis en danger lors de la garde d'un animal se montrant agressif, des dommages et intérêts pourront être demandés au client en dédommagement.

Le client s'engage à fournir le matériel nécessaire (laisse ou longe, harnais ou collier, sac plastique pour déjections, jouets, caisse de transport). Le client doit s'assurer du bon état du matériel fourni.

Le client s'engage à fournir la quantité nécessaire de nourriture, litière, et un accès à un point d'eau potable pour toute la durée de la prestation. En cas de quantité insuffisante, Callisto se déplacera pour compléter la quantité manquante. Le client doit rembourser les frais supplémentaires dans un délai de 5 jours sur présentation des justificatifs d'achat à Callisto. Le client s'engage également à fournir le carnet de santé à jour, la carte d'identification et toute ordonnance de médicament utilisé pendant la visite.

Il consent à remplir assidûment et honnêtement le contrat, en particulier pour les coordonnées et les contacts d'urgence. Il doit informer Callisto de tout risque en cas de maladie contagieuse ou en cas d'animal très sauvage et agressif. En cas d'urgence vitale de l'animal, le propriétaire autorise Callisto à l'amener au vétérinaire référant, ou à défaut, au vétérinaire le plus proche. En cas d'infestation par des puces ou des vers Callisto se réserve le droit de procéder à l'administration d'un traitement adéquat pour le bien-être de l'animal. Le client s'engage à payer tous les frais supplémentaires occasionnés. L'administration de médicament se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par le vétérinaire. En cas de traitement, Callisto suivra strictement ce qui est indiqué sur l'ordonnance.

La présence au domicile du client ou le passage d'une ou plusieurs personnes pendant la période de visites doivent être mentionnés.

En cas de possession et de présence de caméra de surveillance utilisée pendant la prestation, le client s'engage à en informer Callisto de sa présence et de son utilité. La caméra ne doit pas être utilisée pour but d'espionnage et ne doit pas filmer Callisto en permanence, ainsi que respecter les droits d'image.

En cas de non-respect de ces règles, Callisto pourra saisir les services des plaintes ou de police.

Article 6 - Propriété intellectuelle

Lors des visites, Callisto sera amené à prendre des photos et vidéos de l'animal pour les envoyer à son propriétaire quotidiennement avec un SMS. Lors du contrat, le client accepte que Callisto utilise les images à des buts publicitaires.

Dans ce cas, Callisto se décharge d'une utilisation frauduleuse ou toute modification par un tiers des images et vidéos. Si le client ne souhaite pas la diffusion des images et vidéos, il doit le notifier dans le contrat à l'endroit correspondant.

Article 7 – Utilisation des données personnelles

Callisto assure une totale confidentialité quant aux données personnelles de ses clients. Les noms, prénoms, adresses, et coordonnées sont utilisées uniquement par Callisto dans le but de réaliser la prestation demandée en bonne et due forme. Callisto conserve sa base de données pour une durée de 5 ans, sauf si le client y fait opposition par écrit. D'après la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client peut demander un droit d'accès et de rectification.

Callisto s'engage à sécuriser ces données par la protection informatique et par la détention seule de la base de données. Aucune donnée ne sera transmise à un tiers ou en libre accès.

Article 8 – Litiges

Pour tout conflit, mauvaise entente, ou manquement aux obligations d'une des deux parties, Callisto s'engage à être toujours de bonne foi. Une tentative à l'amiable sera tentée pour résoudre la source du conflit. En cas de différend persistant, le client peut faire appel à un médiateur. Dans le cas où une des deux parties souhaite avoir un recours en justice, en dernier lieu, le tribunal compétent sera saisi.

Pour toute réclamation, merci d'envoyer un courrier à : Elise Herbert, 17 rue des Quatre Chemins 49310 Vihiers.

