

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE**ARTICLE I – L'entreprise**

L'entreprise DOG HARMONIE est sous le régime de l'Entreprise Individuelle.

- Raison sociale : Romane AUDERGON
- Nom commercial : DOG HARMONIE
- Cheffe d'entreprise : Romane AUDERGON
- Siège social : 38, rue de l'isle, 26000 VALENCE
- SIREN : 933783979
- SIRET : 93378397900026
- Début d'activité : 15 janvier 2025
- Code APE : 9609Z "Autres services personnels n.c.a."
- Inscrite à la CMA de la Drôme
- Réseaux sociaux : @dog_harmonie_ (Instagram) et Romane Audergon Dog Harmonie (Facebook)
- Adresse mail : dogharmonie69@gmail.com
- Numéro de téléphone : 06 15 52 75 35

Conformément à la réglementation en vigueur, Mme Romane AUDERGON dispose des certifications et agréments obligatoires à l'exécution d'activité liées aux animaux domestiques, à savoir :

- ACACED n°2023/6c58-848e
- Assurance Responsabilité Civile Professionnelle (du 17/02/2025 au 31/12/2025 : MAIF)
- Diplôme d'éducation canine délivré par l'Institut Bonaparte (optionnel)
- Spécialisation chiens de refuge avec Johana SABATIER (optionnel)

ARTICLE II – Les prestations

Dog Harmonie propose des prestations de visites au domicile des propriétaires et balades pour chiens. Les visites et balades peuvent être réalisées jusqu'à 3 chiens d'un même foyer maximum, et diffèrent en temps (30 minutes, 1 heure ou 2 heures).

Ces prestations incluent la première rencontre (obligatoire pour les nouveaux clients), les visites et balades, ainsi que les remises de clés (avant et/ou après la garde).

Ces prestations sont destinées à la détente de l'animal et ne fait en aucun cas sujet à un cours individuel d'éducation canine.

Chaque prestation est variable et ajustable en fonction du ou des chiens, de leur nombre, et de leurs besoins, dans la limite possible selon le planning de Mme Romane AUDERGON.

II.1 – Le déroulement

La première rencontre : elle consiste à faire connaissance avec le propriétaire, le ou les chiens, ainsi que visiter les lieux et découvrir les habitudes. Ce temps permet d'identifier les besoins du chien et du propriétaire afin de s'accorder sur la durée et le moment des prestations. C'est également à ce moment-là que Mme Romane AUDERGON récupère les clés si nécessaire. Dans le cas où la remise des clés n'est pas possible, le propriétaire devra déposer les clés dans la boîte aux lettres de Mme Romane AUDERGON avant sa première prestation.

À la suite de cette rencontre, le propriétaire reçoit par mail : le contrat, le devis, s'il n'a pas été déjà transmis, et les conditions générales de services. Le tout est à signer et renvoyer à Mme Romane AUDERGON, sans quoi celle-ci peut refuser de réaliser les prestations.

II.2 – Les visites et balades

Durant la prestation, Mme Romane AUDERGON peut : nourrir et abreuver le chien, s'assurer de son bon état de santé et lui administrer les éventuels soins ou traitements vus au préalable avec le

propriétaire, s'assurer du bon état de l'habitat du chien (saletés, propreté des gamelles, du sol, des dégâts...), le balader (dans le cas d'une prestation de 1h ou 2h) ou faire une simple sortie hygiénique (dans le cas d'une prestation de 30 min).

Mme Romane AUDERGON se doit de transmettre un compte-rendu de la visite avec ou sans photo.

II.3 – La remise des clés post-garde

Selon le choix du propriétaire, Mme Romane AUDERGON dépose les clés dans la boîte aux lettres, ou procède à une remise en main propre au retour du propriétaire. La facture sera envoyée par mail.

À noter :

Mme Romane AUDERGON se réserve le droit de refuser les visites ou balades, si elle juge ne pas être en mesure de réaliser la prestation (chien agressif, dangereux, gravement malade, etc.) ou si les demandes du propriétaire ne respectent pas son éthique professionnelle et/ou peuvent nuire à la santé du chien.

ARTICLE III – La réservation

La réservation peut se faire par mail, par téléphone ou par message (SMS, messages Facebook Romane Audergon Dog Harmonie ou messages Instagram @dog_harmonie_). En cas de répondeur lors d'un appel, le propriétaire devra laisser un message en précisant spécifiquement sa demande et ses coordonnées, sans quoi Mme Romane AUDERGON ne pourra rappeler.

Un devis gratuit correspondant à la demande est alors envoyé au propriétaire, celui-ci est valable une semaine (7 jours calendaires) et est sans engagement.

Si la proposition convient au propriétaire, celui-ci doit le retourner daté et signé pour confirmer la réservation ou le rendez-vous de la première rencontre.

Si la proposition ne convient pas au propriétaire, le devis peut être modifié en fonction des nouveaux besoins de celui-ci.

ARTICLE IV – Les tarifs et modalités de règlement

Les derniers tarifs en vigueur sont consultables sur la page Instagram (@dog_harmonie_), sur la page google Dog Harmonie, ainsi que sur la page Facebook.

Du fait de son statut d'entreprise individuelle, la TVA n'est pas applicable sur les prix des différentes prestations (article 293 B du Code Général des Impôts).

Si durant la prestation, Mme Romane AUDERGN a dû engager des frais (manque de nourriture, renouvellement d'un traitement, conduite chez le vétérinaire etc.), les frais seront alors entièrement remboursés par le propriétaire sur présentation de la facture ou du ticket de caisse de la dépense, dans la semaine qui suit (7 jours calendaires).

Le règlement doit se faire en amont, ou au plus tard le jour-même, de la première prestation, il peut se faire : par chèque (à l'ordre de Romane AUDERGON Ei), par virement bancaire (RIB présent sur le devis) ou en espèces (prévoir l'appoint).

Sauf cas exceptionnel, le règlement des prestations s'effectue en totalité. Possibilité d'échelonner en 2 fois sans frais pour le règlement des forfaits supérieurs à 100€. En ce cas, le propriétaire devra prévoir le nombre de chèques adaptés qui seront laissés le jour de la signature du présent contrat et encaissés à la date souhaitée par celui-ci.

ARTICLE V – Annulation

Le devis envoyé au préalable par Mme Romane AUDERGON et signé par le propriétaire fait référence pour la facturation. Il engage le propriétaire à régler la facture qui lui sera envoyée en cas d'annulation de sa part.

Le propriétaire peut annuler la prestation jusqu'à la date de début des passages (J), MAIS

- Annulation à J-8 ou plus : facturation de la première rencontre à 8€, dès réception ;
- Annulation de J-7 à J-5 : facturation de la première rencontre + 25% de la prestation, dès réception ;
- Annulation de J-4 à J-2 : facturation de la première rencontre + 50% de la prestation, dès réception ;
- Annulation à moins de 48h : facturation totale de la prestation, dès réception.

De plus, tout déplacement de Mme Romane AUDERGON au domicile du responsable légal **est considéré comme une prestation.**

En cas de force majeure, Mme Romane AUDERGON se réserve le droit **de reporter à une date ultérieure** la prestation initialement prévue, ou **le remboursement total de la prestation** conformément à la loi, si le report est impossible et **s'engage à prévenir le propriétaire le plus tôt possible**. S'entend par cas de force majeure tout événement indépendant à la volonté de Mme Romane AUDERGON, faisant obstacle à son fonctionnement normal et à la prestation de service.

Le propriétaire s'engage dans le cadre des forfaits à utiliser ses visites dans un délai **maximum d'un an** à compter de la date de signature de ce contrat. Toute visite non honorée dans ce délai sera considérée comme perdue et ne sera ni remplacée, ni remboursée.

Mme Romane AUDERGON n'effectuera aucun remboursement en cas de remplacement, d'abandon, de séparation, de maladie, d'euthanasie de l'animal, de vol, de disparition, de déménagement ou de changement de situation personnelle et/ou professionnelle du propriétaire. Le contrat restera cependant valable pour un autre chien, appartenant au propriétaire (hors remplacement, abandon, séparation ou euthanasie volontaire).

À noter : Dans le cas d'une annulation pour motif impérieux et justifié, seules les prestations déjà effectuées seront à régler, le jour même de la réception de la facture. Si de trop nombreuses annulations sont notées par Mme Romane AUDERGON, le propriétaire peut se voir refuser les prestations pour son chien jusqu'à nouvel ordre.

ARTICLE VI – Obligations du propriétaire

Le propriétaire **s'engage à mettre à disposition de Mme Romane AUDERGON tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.**

Le propriétaire se doit de fournir le matériel adapté et demandé par Mme Romane AUDERGON, si celui-ci est défectueux, **Mme Romane AUDERGON décline toute responsabilité en cas de fugue du chien ou casse du matériel.** Pour les chiens catégorisés et les chiens jugés dangereux par Mme. Romane AUDERGON, la muselière est obligatoire.

Mme Romane AUDERGON décline toute responsabilité si le chien viendrait à se blesser durant la garde, si celui-ci a un accès vers l'extérieur (balcon, jardin, cours...).

Le propriétaire s'engage à présenter un chien identifié (puce électronique ou tatouage) conformément à la loi et assuré dans le cadre de sa responsabilité civile. Le déparasitage (interne et externe) ainsi que la vaccination doivent être à jour. Il s'engage à présenter la carte d'identification du chien lors de la signature du contrat si cela n'a pas déjà été effectué lors de la première rencontre.

Le propriétaire s'engage à fournir à Mme Romane AUDERGON **tous les renseignements concernant la santé de l'animal** (maladies et traitements, vaccins et déparasitages internes / externes à jour ou non, chaleurs, castration / stérilisation, etc.) **et ses comportements habituels.**

L'administration de médicaments se fera **uniquement avec l'ordonnance d'un vétérinaire** et au respect de la prescription. Mme Romane AUDERGON est habilitée à administrer des traitements par voie orale, cutanée, anale. **Mme Romane AUDERGON n'est pas habilitée à administrer des traitements par voie intramusculaire et intraveineuse ou sous cutanée.**

Le propriétaire s'engage à laisser à disposition : carnet de santé du chien, matériel de nettoyage, et le matériel adapté au chien à Mme Romane AUDERGON.

Le propriétaire s'engage à laisser **un point d'eau à disposition** de Mme Romane AUDERGON afin d'abreuver le chien (évier, robinet extérieur, etc.), ainsi que sa nourriture.

Le propriétaire s'engage à informer Mme Romane AUDERGON de la **présence d'une alarme et/ou de caméras de surveillance**, ainsi que de la présence éventuelle d'une tierce personne (famille, amis, employé(e)s de maison, ouvriers, etc.) durant la prestation.

Le propriétaire de chien de catégorie 1 et 2, décrits dans la loi du 6 janvier 1999, doit présenter une photocopie de l'attestation d'assurance de responsabilité civile, la déclaration en mairie et le permis de détention de chiens de catégorie avant la première prestation.

Le propriétaire s'engage à utiliser ses prestations dans un délai d'un mois pour les services unitaires, ou d'un an pour les forfaits. Au-delà, les services seront considérés comme dus, aucun remboursement ne sera effectué.

ARTICLE VII – Responsabilité

Il est convenu que la responsabilité de Mme Romane AUDERGON peut être engagée uniquement sur les dommages directs et prévisibles causés par Mme Romane AUDERGON sur le responsable légal, sur ses biens ou ses animaux. Mme Romane AUDERGON est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle.

Mme Romane AUDERGON ne pourra être tenue responsable de blessures occasionnées sur ou par le chien lui-même. Elle ne pourrait être tenue responsable si l'animal venait à tomber malade. Si Mme Romane AUDERGON a engagé des frais vétérinaires durant la garde, ils sont à rembourser intégralement par le propriétaire de l'animal dans un délais de 7 jours calendaires (sur présentation de la facture vétérinaire).

Si l'animal n'est pas à jour de ses vaccins, vermifugé ou déparasité, **Mme Romane AUDERGON ne peut être tenue responsable de maladie découlant de l'absence de vaccin ou d'une infection parasitaire.** Si l'animal n'est pas castré/stérilisé, **Mme Romane AUDERGON ne peut être tenue responsable d'une maladie liée aux organes reproducteurs** (cancer, infection, inflammation etc.), **ou d'une gestation non désirée pour les femelles.**

Si une intervention du vétérinaire est nécessaire durant la garde, Mme Romane AUDERGON doit conduire le chien chez **son vétérinaire traitant** (détaillé dans la fiche de renseignements de l'animal). Si celui-ci est injoignable ou si l'animal n'en a pas, il sera conduit chez **le vétérinaire référent** de Mme Romane AUDERGON. Si l'urgence survient un week-end ou un jour férié, l'animal sera conduit chez le vétérinaire de garde.

Dans tous les cas, la totalité des frais engagés, en accord avec le propriétaire, seront à rembourser intégralement à Mme Romane AUDERGON par ce dernier.

En cas de traitement médical, l'administration de celui-ci se fera **strictement suivant l'ordonnance prescrite par un vétérinaire.** Tout autre traitement administré à l'animal à l'initiative du propriétaire et sans ordonnance ne serait être donné par Mme Romane AUDERGON. Celle-ci **ne peut être tenue pour responsable de problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire pendant la garde, ni de l'aggravation de l'état de santé de l'animal.**

En cas de morsure, le propriétaire du chien mordeur devra **le soumettre aux contrôles vétérinaires réglementaires.** Étant responsable des dommages causés par son chien sur lui-même ou sur autrui, il devra prendre en charge, par l'intermédiaire de son assurance, les frais entraînés par l'accident.

Cas particulier : Si l'animal venait à décéder avant, ou au cours de la prestation (maladie, vieillesse), Mme Romane AUDERGON s'engage à en informer le propriétaire dans les plus brefs délais, et à suivre les directives qui lui seraient confiées. Mme Romane AUDERGON ne peut être tenue responsable du décès de l'animal si celui survient pendant la garde ou pendant l'absence des propriétaires

ARTICLE VIII – Limites d'intervention

Mme Romane AUDERGON se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation convenue si :

- Elle estime que les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui.
- La demande du responsable légal n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.
- Le chien n'est pas à jour de vaccins.
- Le chien est malade.
- La chienne est en chaleur.
- Le chien n'est pas couvert par la responsabilité civile de son responsable légal.
- Le responsable légal fait preuve de brutalité et de violence sur son chien, manque de respect à Mme. AUDERGON et son environnement, utilise des méthodes d'éducation contraires à celles que Mme. AUDERGON dispense.
- Le responsable légal ne respecte pas ses obligations décrites dans l'article VIII des présentes conditions générales de vente.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de la part de Mme Romane AUDERGON, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le responsable légal, seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues.

ARTICLE IX – Obligation de la dog-sitter

Mme Romane AUDERGON s'engage à :

- Réaliser les prestations de visites à domicile et balade comme convenu avec le propriétaire de l'animal, dans le respect des dates et horaires stipulées par celui-ci.
- Ne pas dégrader volontairement le domicile des clients, leurs effets personnels ou ceux de leur(s) animal(aux).
- Laisser le domicile dans un état proche de celui dans lequel elle l'a trouvé, tant au niveau de la propreté, qu'au niveau de l'agencement.
- Ne pas faire de double des clés qui lui sont confiés, et les restitués en temps et en heure convenues avec le propriétaire, par la manière de son choix (mains propres, boîte à clés, boîte aux lettres, tierce personne, etc.).
- Accéder au domicile du propriétaire uniquement pour la réalisation des prestations de visites à domicile.

Cas particulier : Si toutefois Mme Romane AUDERGON se retrouvait dans l'incapacité de réaliser les prestations de visites à domicile (accidents, urgences personnelles, blessures, etc.), celle-ci contactera, en accord avec le propriétaire un(e) autre pet-sitter professionnel(le) dont les services et le secteur correspondent aux besoins du propriétaire et de son(ses) animal(aux) et qui pourra effectuer les prestations en remplacement de Mme Romane AUDERGON. Dans ce cas présent, les prestations déjà effectuées par Mme Romane AUDERGON seront à régler à celle-ci, et les prestations de remplacement effectuées par le(a) pet-sitter remplaçant(e) seront à régler à ce(tte) dernier(ère) en fonction de ses propres tarifs.

ARTICLE X – Données personnelles

Mme Romane AUDERGON garantit l'anonymat des propriétaires. Leurs noms et adresses ne figureront nul par sur le site internet ou les réseaux sociaux (Facebook et Instagram).

Seuls leurs prénoms pourront éventuellement être visibles dans la rubrique "Avis clients" des réseaux sociaux s'ils souhaitent laisser un avis sur les prestations de Mme Romane AUDERGON. Le prénom sera accompagné du texte de l'avis, ainsi que du prénom et de la photo de l'animal.

Dans la rubrique "Photographies et Communications" du contrat, le propriétaire autorisera ou non Mme Romane AUDERGON à prendre en photo ou filmer son animal, à citer son prénom et à le diffuser sur ses réseaux sociaux. Mme Romane AUDERGON s'engage à respecter le choix du propriétaire. Seules les photos et vidéos de l'animal seront prises et utilisées.

Mme Romane AUDERGON s'engage à ne violer en aucune manière et à aucun moment la vie privée du propriétaire.