

CONDITIONS GÉNÉRALES

Love Your Cat – abrégé **LYC** dans le présent document – est une entreprise de gardiennage à domicile pour chat. Durant l'absence du détenteur, **LYC** se déplace au domicile de ce dernier pour s'occuper du bien-être de l'animal. **LYC** est représentée principalement par **Noémie Gardon** qui proposera une solution de remplacement en cas d'indisponibilité ou de planning complet.

ARTICLE 1

Une visite à domicile est obligatoire avant votre départ. Un contrat est établi contenant les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation. Les clés du logement et autres moyens d'accès (badge, code, etc.) sont confiés et la restitution se fait selon l'entente indiquée dans le contrat. Le contrat est lu, approuvé et signé par les deux parties après avoir pris connaissance des conditions générales. Cette visite est payante, au prix d'une visite de cat sitting.

ARTICLE 2

Le règlement de la prestation est effectué au plus tard le premier jour du cat sitting en cash ou par virement bancaire. Un paiement par TWINT est possible pour les montants inférieurs à 200.-. **LYC** n'accorde aucun crédit. En cas de non-paiement, **LYC** se réserve le droit de garder les clés jusqu'à réception du montant dû.

ARTICLE 3

En cas d'annulation, celle-ci doit être communiquée par écrit : email ou WhatsApp. Les indemnités suivantes s'appliquent sans exception, quelle qu'en soit la raison, y compris notamment : enfant malade, problème de transport, urgence professionnelle, contrainte personnelle, maladie ou circonstances exceptionnelles dans le pays de destination (grève, guerre, intempéries extrêmes, pandémie, etc).

- une annulation effectuée plus de 7 jour avant le début de la garde : aucune indemnité.
- une annulation effectuée dans les 7 jours avant le début de la garde entraîne des frais équivalents à un maximum de 2 jours de garde prévus. Si moins de 2 jours étaient réservés, l'intégralité de la réservation reste due. Tout montant déjà payé dépassant ces frais sera conservé sous forme d'avoir pour une prochaine garde.
- une annulation effectuée dans les 2 jours avant le début de la garde entraîne des frais équivalents à un maximum de 4 jours de garde prévus. Si moins de 4 jours étaient réservés, l'intégralité de la réservation reste due. Tout montant déjà payé dépassant ces frais sera conservé sous forme d'avoir pour une prochaine garde.
- Une fin de garde anticipée ne donne droit à aucun remboursement, ni avoir pour une future garde.

En cas de décès de l'animal avant le début de la prestation, aucun frais n'est dû. Si le paiement a déjà été effectué, celui-ci sera intégralement remboursé par **LYC**.

ARTICLE 4

L'alimentation, la litière et les médicaments sont à la charge du détenteur et doivent être fournis en suffisance pour toute la durée de la garde. En cas de manquement, **LYC** facture 25.- le déplacement pour l'approvisionnement qui s'ajoute au montant des achats effectifs. **LYC** demande au détenteur de changer et nettoyer totalement la litière avant son départ. Dans le cas contraire, **LYC** sera en droit de demander un supplément de 15.-. Les frais supplémentaires sont à régler à la fin de la prestation sur présentation des justificatifs.

ARTICLE 5

Le détenteur est responsable de remettre les clés correctes à **LYC** au minimum 24 heures avant le départ. Les clés doivent être déposées dans la partie sécurisée de la boîte aux lettres de **LYC**, durant les heures d'ouverture de l'immeuble, soit de 7h à 20h. Il est également possible d'utiliser une boîte à clés sécurisée au domicile du détenteur. **LYC** décline toute responsabilité en cas de perte ou de disparition de clés laissées par le détenteur dans un lieu non sécurisé. Sur demande, un double des clés peut être confié à **LYC** à l'année. **LYC** ne se déplace pas pour récupérer les clés, sauf exception, laquelle sera facturée au tarif d'une visite de cat sitting. L'étiquette rose fournie par **LYC** lors de la première rencontre, mentionnant le nom des chats, doit impérativement être attachée aux clés pour chaque garde. En cas de perte répétée, son remplacement sera facturé CHF 10.–.

ARTICLE 6

Le détenteur s'engage à fournir à **LYC** le carnet de vaccination de l'animal ainsi qu'une caisse de transport adaptée. En cas d'urgence et en l'absence du vétérinaire habituel, **LYC** consultera le vétérinaire de garde. **LYC** informera le détenteur avant la prise de rendez-vous lorsque cela est possible et le tiendra informé de l'état de santé du chat. L'ensemble des frais vétérinaires est entièrement à la charge du détenteur. Celui-ci s'engage à rembourser **LYC** dans les meilleurs délais sur présentation des justificatifs. Selon les circonstances, une indemnisation supplémentaire pour le déplacement chez le vétérinaire et le temps consacré à la gestion de l'urgence pourra être facturée.

ARTICLE 7

Tout traitement médical administré par **LYC** est effectué sous l'entière responsabilité du détenteur. Des instructions détaillées (posologie, mode d'administration, fréquence, outils) doivent être fournies avant le début de la prestation de cat sitting. Si l'animal nécessite des soins médicaux à heure fixe, un supplément de CHF 5.– par visite sera appliqué. Selon les circonstances, une visite test peut être exigée aux frais du détenteur afin de s'assurer que l'animal peut être manipulé en toute sécurité par **LYC**.

ARTICLE 8

LYC demande au détenteur de vérifier et de sécuriser tout danger potentiel avant son départ. **LYC** décline toute responsabilité en cas de fenêtre laissée en imposte, balcon non sécurisé, cuvette des WC ouverte, ficelles, plantes toxiques accessibles au chat, ou tout autre danger non expressément mentionné. **LYC** décline également toute responsabilité en cas de fugue de l'animal. Toutefois, en l'absence du détenteur, **LYC** entreprendra les démarches raisonnablement nécessaires afin de rechercher l'animal.

ARTICLE 9

LYC demande au détenteur de mettre à disposition du savon ainsi qu'une serviette propre afin de permettre un lavage des mains adéquat à l'arrivée, au départ et après le nettoyage de la litière. Cette mesure vise à prévenir tout risque de contamination croisée entre chats. Un lavabo doit également être accessible et en parfait état de fonctionnement afin d'assurer le nettoyage quotidien des gamelles d'eau et de nourriture.

ARTICLE 10

Sur demande du détenteur, **LYC** accepte d'arroser les plantes selon les modalités convenues et stipulées dans le contrat. Toutefois, le détenteur est informé que les animaux demeurent la priorité de chaque visite. **LYC** décline toute responsabilité si une plante ne reçoit pas la quantité d'eau adéquate ou si elle n'a pas pu être arrosée en raison de son emplacement inaccessible. **LYC** ne monte pas sur les meubles ni sur tout autre support pour arroser des plantes situées en hauteur.

ARTICLE 11

LYC engage d'autres cat sitters lorsque l'agenda est complet ou en cas d'indisponibilité. Le détenteur est libre de refuser cette proposition de remplacement. En cas d'acceptation, **LYC** se réserve le droit de planifier de futures gardes avec la même personne lorsque cela s'avère nécessaire pour l'optimisation du planning. Le détenteur est prié d'informer **LYC** s'il ne souhaite pas renouveler une garde avec un membre de l'équipe. Les présentes conditions générales s'appliquent à tout cat sitter mandaté par **LYC**.

ARTICLE 12

LYC demande au détenteur une participation aux frais de parking si aucune place de stationnement gratuit n'est disponible aux alentours du logement. Ce supplément est facturé 2.- par visite. Ces frais ne sont pas facturés les dimanches et jours fériés à moins que le domicile du détenteur se situe dans une zone où le stationnement est payant 7/7.

ARTICLE 13

Le détenteur est prié de privilégier les échanges écrits et de réserver les appels téléphoniques aux urgences vétérinaires uniquement. **LYC** répond aux e-mails et messages du lundi au vendredi, entre 8h00 et 18h00. Durant une période de garde, des nouvelles du chat sont transmises quotidiennement, y compris le week-end. Avant d'accepter une nouvelle demande de garde, **LYC** doit d'abord vérifier ses disponibilités dans le planning général, ce qui peut entraîner un délai de réponse. **LYC** s'engage à répondre dans les meilleurs délais, en donnant la priorité aux messages relatifs aux gardes en cours.

ARTICLE 14

En cas de sérieux manquement de soins aux animaux, de logement insalubre ou de toute autre situation de négligence selon l'art. 3 de la LPA (loi fédérale sur la protection des animaux), **LYC** se réserve le droit d'aviser le vétérinaire cantonal qui décidera des mesures à prendre pour le bien-être des animaux.

ARTICLE 15

LYC se réserve le droit de modifier le tarif de ses prestations. Les modifications sont sans effet sur un gardiennage en cours. Le détenteur est informé de ces changements par email et le nouveau tarif s'applique lors de la réservation suivante. Les tarifs en vigueur sont indiqués sur le site internet.

ARTICLE 16

LYC demande l'autorisation au détenteur de prendre des photos/vidéos de son animal pour les diffuser sur les supports indiqués dans le contrat signé. Le détenteur peut refuser et des photos seront prises uniquement pour les lui envoyer durant son absence. En cas d'autorisation, **LYC** s'engage à ne publier que les photos des animaux et à ne pas porter atteinte à la vie privée du détenteur.
