

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS et REGLEMENT INTERIEUR « Le Monde de Sultan »

23, Grande Rue – 52360 PLESNOY

lemondedesultan@gmail.com

06.15.15.65.63

Siret 82289088500038

Version au 18 novembre 2019

Version du 02 juillet 2021 – ajout annotations concernant les animaux non vaccinés – non stérilisés

Version 16 décembre 2022 – déménagement à Langres – siret et adresse

Version 26 juin 2023 – relecture et correction

Version 1er février 2026 : MAJ médiateur – horaires ouverture

Les présentes conventions s'appliquent en absence de dispositions particulières prévues par les parties

Article 1er – Généralités

Les prestations de l'entreprise représentée par Mme Odile CHAUVE (ci-après désignée le « Prestataire » ou « *Le Monde de Sultan* ») sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur tout autre accord préalable écrit ou oral. Le client faisant appel au Prestataire accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes. Mme Odile CHAUVE est inscrite au Répertoire des Entreprises et des Etablissements sous l'identifiant SIRET : 82289088500038.

A défaut de signature de ce document, les CGV ci-après s'appliquent de plein droit dès lors que le client a convenu d'un rendez-vous avec Le Monde de Sultan

Article 2 – Acceptation de la commande

Le contrat/devis ne devient définitif qu'après réception de celui-ci, signé par le Client et versement de l'acompte éventuellement prévu. Une facture d'acompte sera remise le cas échéant au Client.

Article 3 – Début des prestations

La première prestation ne peut avoir lieu sans que le devis soit retourné au moins 8 jours à l'avance au Prestataire. A la réception, le Prestataire déterminera par tout moyen et en accord avec le client les dates et heures précises de ses interventions. Le cas échéant, les rendez-vous seront pris au minimum 72 heures à l'avance avec accord des deux partis.

Article 4 – Durée de l'intervention

Toute intervention qu'elle soit réalisée à titre ponctuel ou régulier, qu'elle soit comprise ou non dans un forfait, a une durée minimale de 30mn pour les visites à domicile du client, les promenades. Pour les déplacements ou les gardes à la pension, cela dépendra du trajet et du séjour.

Article 5 – Annulation ou modification d'une intervention

Toute modification ou annulation de la prestation devra faire l'objet d'une demande par le Client par mail ou courrier postal en AR et prendra effet après accord express du Prestataire. En cas d'annulation 48h ou moins avant la date de la prestation, cette dernière sera due intégralement au tarif prévu. En cas de modification, les délais et tarifs d'intervention prévus sur le devis pourront faire l'objet d'une réévaluation. En cas d'annulation, tout acompte ou somme versés resteront acquis au Prestataire.

Article 6 – Fourniture du matériel

Le matériel nécessaire à l'exécution de la prestation sera fourni par le client ou le prestataire en fonction du devis. Lors des promenades, seuls les colliers plats et harnais sont acceptés : les colliers étrangleurs ou à pointes ne sont pas les bienvenus. Ceci dans un souci de bien-être de votre animal pendant la promenade.

Article 7- Cadre de travail

Le client propriétaire de chiens de catégorie 2 (les catégories 1 ne sont pas acceptées) doit fournir obligatoirement le permis de détention et toutes les attestations officielles qui seront scannés à la pension. Mme Odile Chauve a passé le permis de détention également, bien que non obligatoire pour la pension canine

Les animaux caractériels, même de race non dangereuse, très agressifs ou nécessitants des soins lourds seront refusés.

Tout soin sera effectué sous réserve d'ordonnance vétérinaire à jour ; les gestes médicaux ne sont pas autorisés, tel que piqûre, pansement… Une ordonnance du vétérinaire autorisant la manipulation au nom de Mme Odile Chauve sera demandée et une décharge sera signée et dégagera Le Monde de Sultan de toute responsabilité.

Concernant les visites à domicile du client, une pré-visite (avant la prestation) est requise afin de faire connaissance, de remplir une fiche de renseignements, remettre les clés et procéder au paiement. Les clés seront remises en main propre, sauf demande particulière et écrite.

Concernant la pension à domicile du Monde de Sultan, une période d'essai est requise afin de vérifier les ententes congénères / autres espèces (chat, lapins, rongeurs) et la vie en communauté.

Concernant le déplacement à domicile et le transport, Mme Odile Chauve a une assurance professionnelle pour son véhicule et s'engage à respecter le code de la route et une conduite bienveillante et respectueuse de l'animal transporté, attaché ou en cage de transport. En cas d'accident, Mme Odile Chauve ne peut être tenue pour responsable, ayant assuré le transport selon les règles de circulation valables en France

Article 8 – Prix et Paiement

8.1. Prix

Les prix indiqués par le Prestataire sur les devis sont valables pour une durée de un mois et sont exprimés en euros. En tant que micro société, le Prestataire n'est pas assujetti à la TVA.

8.2. Paiement

Le prix est payable au siège social du Prestataire, par virement bancaire, Cb, Paypal ou espèces (dans les limites prescrites par la loi). **Le règlement par chèque n'est pas accepté.** Le règlement de 50% doit avoir lieu au 1er jour de garde, le solde sera réglé au départ de votre compagnon

Le paiement complet du prix doit parvenir au Prestataire dans le délai fixé au présent devis.

8.3. Retard ou défaut de paiement

Tout retard ou défaut total ou partiel de paiement du prix, en principal et accessoire, donne lieu à versement par le client d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur à la date de conclusion du contrat. Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. A cette pénalité s'ajoute le versement de 40€ au titre des frais de recouvrement.

8.4. Réduction – geste commercial

Toute réduction de prix consentie se fera à l'initiative du prestataire et notifiée au devis et/ou facture.

Article 9 - Nature des obligations du Prestataire

En cas d'urgence, Le Monde de Sultan s'engage à prévenir le propriétaire dans les plus brefs délais et à amener l'animal chez son vétérinaire habituel si possible ou le cas échéant chez le vétérinaire dont dépend le Monde de Sultan. En cas d'impossibilité de joindre le propriétaire, celui-ci autorise Mme Odile CHAUVE à prendre toutes les mesures nécessaires pour la santé de l'animal et ce sans son accord.

Toute intervention chez le vétérinaire sera à la charge du propriétaire sur présentation d'une facture.

Le Monde de Sultan s'engage à contacter régulièrement le propriétaire lors de la prestation et à tenir un compte rendu.

Article 10 Les obligations du client

Le propriétaire s'engage à remettre au Monde de Sultan le carnet de santé de l'animal pour la durée de la prestation, celui-ci doit être à jour. Chats et Chiens devront impérativement être vaccinés, pucés/identifiés, les chiens auront été vaccinés contre la toux du chenil.

Les frais à la charge du propriétaire sont : la nourriture, les produits et accessoires de toilettage particuliers, les soins contre les parasites, les éventuels médicaments prescrits, les laisses et colliers pour la prestation promenade. Si Le Monde de Sultan doit en racheter, cela sera à la charge du propriétaire sur présentation d'une facture.

Article 11 - Limitation de la responsabilité du Prestataire

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'un retard ou d'un défaut d'exécution de la prestation prévue lorsque ce retard ou ce défaut résulte, notamment, de la survenance d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers, du fait de l'administration ou du fait du client. Odile CHAUVE décline toute responsabilité en cas de décès d'un animal durant la garde et ne peut être tenue responsable en cas de disparition d'un animal ayant accès à un extérieur ni des dégâts causés par celui-ci.

Pour les visites à domicile, Le monde de Sultan se dégage de toute responsabilité si un tiers intervient pendant la prestation (visite d'un proche, femme de ménage…)

Article 12 – Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, Mme Odile CHAUVE se réserve le droit de rompre le présent contrat, et/ou modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le client le versement d'indemnités. Il est admis que Mme Odile CHAUVE se doit d'avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

Article 13 – Assurance

Le Prestataire déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de l'assurance BPCE IARD, représentée par la BPALC, agence de Dieuze.

Article 14 – Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation contractuelle existant entre le Client et le Prestataire sont de la compétence exclusive des juridictions françaises. D'un commun accord, les parties attribuent juridiction exclusive au tribunal de Commerce de Chaumont pour toutes les contestations relatives aux ventes et/ou prestations réalisées par le Prestataire et à l'application ou à l'interprétation des présentes.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.
L'entité de médiation retenue est :
MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV
En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : www.medconsodev.eu
ou par voie postale en écrivant à

MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT
C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE
3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Conditions garde en pension pour les chiens

Journée d'essai obligatoire

Votre chien étant accueilli en totale liberté dans notre maison avec jardin mi herbe mi gravier clôturé et vivant avec des congénères et d'autres espèces (chats, aquarium et rongeurs), il est primordial pour nous de voir comment celui-ci se comportera en communauté dans un lieu inconnu.

La journée OBLIGATOIRE devra être faite avant toute demande de garde d'un nouveau client. Le jour d'entrée pour la journée d'essai, nous échangerons sur votre chien (ses habitudes, son mode de vie, ce qu'il aime ou non…) d'après votre fiche de renseignements et nous vous présenterons le lieu d'accueil. Cette journée d'essai (1 jour 1 nuit) est importante, votre chien découvrira son futur environnement, prendra ses repères et cela nous permettra d'évaluer son comportement vis-à-vis de ses congénères et son attitude en lieu inconnu.

Il est important de rappeler qu'un chien vivant en groupe sur un terrain inconnu peut avoir un comportement totalement différent de celui qu'il a chez lui. Il faut aussi savoir que le risque zéro n'existe pas.

Identification et vaccins

Votre chien devra être identifié par tatouage ou puce électronique. Il devra être à jour dans ses vaccins (parvovirose, leptospirose, maladie de carré, hépatite) ainsi que dans ses traitements antiparasitaires et vermifuge. Dans le cas où une infestation serait décelée durant le séjour, nous nous réservons le droit de traiter le chien (tiques, puces et vermifuge) ou de le faire traiter par un vétérinaire. Les frais vétérinaires, fournitures et déplacement seront facturés en supplément. La toux du chenil est obligatoire à la pension et pour les promenades ; même si la vaccination est optionnelle sur le carnet de santé. En cas d'infection de la toux du chenil, Le Monde de Sultan ne sera pas tenu pour responsable, la vaccination étant exigée. Le carnet de santé et/ou passeport ainsi que la carte d'identification devront être fournis et seront conservés tout le long du séjour.

Sans vaccination par choix personnel ou souci de santé de l'animal, une attestation de bonne santé pour chaque animal de la part du vétérinaire habituel sera exigée. Le traitement anti parasitaire devra être appliqué

Santé

Les traitements médicaux et soins demandés pourront être fait à condition que l'animal se laisse manipuler sans soucis, auquel cas Le Monde de Sultan ne sera pas tenu pour responsable si ces derniers n'ont pu être administrés par manque de coopération du pensionnaire. En cas de risque de morsure pendant les soins, Le Monde de Sultan se réserve le droit de museler le chien. Pour l'administration de cachets, il vous faudra fournir du fromage fondu (vache qui rit ou équivalent) en quantité suffisante, sans quoi nous le fournirons et facturerons la quantité utilisée. Tout traitement médical devra être accompagné de l'ordonnance. La pension étant nettoyée et désinfectée à l'aide de produits professionnels spécifiques, Le Monde de Sultan ne sera pas tenu pour responsable en cas de maladie se déclarant pendant ou après le séjour. En cas d'accident nécessitant des soins, nous emmènerons votre animal chez notre vétérinaire. Les frais encourus (frais vétérinaire, traitement et déplacement) restent à la charge du propriétaire.

Décès

En cas de décès d'un pensionnaire durant son séjour, une attestation mentionnant clairement la cause du décès sera faite par notre vétérinaire. La pension ne serait être tenue pour responsable sauf si la mort est liée à la suite de négligence de notre part. Les frais vétérinaires seront à la charge du propriétaire si la cause ne vient pas de la pension.

Chien entier et femelle en chaleur

- Les mâles entiers (non castrés) ne sont pas acceptés, afin d'éviter les soucis de marquages urinaires, dominance, chevauchement des congénères créant des tensions voir même des bagarres.

- Les chiennes en chaleur ne sont pas admises, car elles ont tendance à être plus agressives vis-à-vis de leurs congénères du même sexe. Les chaleurs devront être entièrement terminées depuis 1 semaine lors du jour d'arrivée ou de la journée d'essai. Si elle venait à avoir ses chaleurs lors de son séjour (la présence de mâles pouvant les provoquer) et qu'elle venait à être prise (en cas de fugue), nous ne serons pas tenus pour responsable.

Si les animaux ne sont pas stérilisés, le prestataire se dégage de toute responsabilité en cas de saillie pendant la période dans la pension, étant pro stérilisation pour les animaux non LOF et une contraception pour les LOF et ayant précisé le choix de ne recevoir que des animaux stérilisés dans les paragraphes ci-dessus

Chiot

Un jeune chien demande plus d'attention qu'un chien adulte, c'est pourquoi un seul chiot à la fois sera accepté.

Chiens catégorisés

Les chiens de 1ere catégorie ne sont pas acceptés. Les chiens de 2ème catégorie (Staffordshire terrier, American Staffordshire terrier, Rottweiler, Tosa, Mastif….) seront acceptés seulement en cas de bonne entente avec leurs congénères et sous réserve d'être parfaitement à jour par rapport à la réglementation en vigueur.

Fugue, agressivité, morsure, accident

Votre animal étant gardé en pension familiale avec un accès libre au jardin qui est clôturé, si malgré notre vigilance il trouvait le moyen de fuguer, Le Monde de Sultan ne sera tenu pour responsable et s'engage à avertir le propriétaire et à prendre les mesures nécessaires à sa recherche (spa, refuge, police, gendarmerie, fourrière, réseaux sociaux…). Un chien qui veut fuguer en trouvera toujours le moyen. En cas de soucis pendant le séjour du chien qui empêcherait de le laisser en liberté avec ses congénères (fugue, agressivité, morsure….), nous vous demanderons de le faire récupérer rapidement par une personne de votre choix (que vous aurez pris soin de prévenir à l'avance et dont les coordonnées auront étés notées sur le contrat). Si vous ne pouvez le faire récupérer, n'ayant pas de box, le chien sera isolé de ses congénères ou bien confié à une pension avec box que vous devrez contacter. Les frais engagés seront bien entendus à votre charge et le reste de la garde au Monde de Sultan non remboursé.

Horaires et jours d'ouverture

La pension est ouverte du lundi au samedi de 09h à 19h, sur rendez-vous. La pension sera fermée les dimanches et jours fériés, sauf préavis et selon notre disponibilité, moyennant un supplément.

Entrées et sorties

Les entrées et sorties se font uniquement sur rendez-vous, pendant les horaires d'ouverture. En cas d'entrée ou départ en dehors des jours ou horaires d'ouverture, un supplément de 13€ vous sera demandu et se fera avec préavis et selon notre disponibilité. Pour une bonne organisation, et pour permettre de consacrer le temps nécessaire dont ont besoin nos pensionnaires, nous vous demandons de bien respecter l'horaire du rendez-vous.

Réservation

Pour toute demande de garde, un acompte de 50% de la somme totale du séjour devra être versé pour bloquer les dates du séjour. Les 50% restant seront réglés à l'entrée en pension.

Annulation

En cas d'annulation inférieure à 3 semaines, l'acompte ne sera pas remboursé.

Prolongation ou réduction de séjour

Les jours supplémentaires à la durée inscrite sur le contrat seront réglés au départ de l'animal. En cas de départ anticipé, les jours restant ne donneront pas droit à remboursement.

Alimentation

Le Monde de Sultan souhaite que chaque pensionnaire garde ses habitudes alimentaires afin de ne pas provoquer de problème de digestion, un changement d'alimentation passe toujours par une transition. Il arrive que des chiens refusent de manger les premiers jours. Si le problème persiste, nous nous réservons le droit de mélanger de la pâtée aux croquettes de votre chien afin de les rendre plus appétissantes. Cela entraînera un surcoût (1€ par boîte).

Affaires personnelles

Pour des raisons d'organisation et d'hygiène, seul l'alimentation et le carnet de santé seront acceptés. Votre chien devra être équipé d'un collier avec vos coordonnées. Nous fournissons les couchages, gamelles, laisses et jouets, le tout étant nettoyé et désinfecté toutes les semaines.

Abandon

Sans nouvelles du propriétaire dans les 8 jours après la fin de la date de garde prévue sur le contrat, l'animal sera considéré comme abandonné, et sera confié à un organisme de recueil des animaux. Un dépôt de plainte à l'encontre du propriétaire sera fait et les frais encourus seront à sa charge.

Les promenades

Comment se passent les promenades des pensionnaires ?

Le lieu, la période, la durée sont choisis selon la météo, le nombre de pensionnaires, leurs âges, leurs formes physiques.

Un jeune chien de moins de 1 an ne peut marcher plus de 5mn par mois d'âge, sa sortie aura lieu dans un endroit où il pourra marcher à son rythme, se reposer et durant laquelle le Monde de Sultan veillera à ce qu'il ne court pas trop et ne saute pas. Ces précautions sont prises pour le bon développement osseux et musculaire du chiot.

Un chien adulte quant à lui pourra être promené en forêt, chemin de campagne, vignes, au bord de l'eau. La durée dépendra de s'il est habitué à marcher régulièrement ou bien si c'est un chien qui vit dans un jardin. Faire marcher un chien 1h30/2h alors qu'il vit le reste du temps dans un jardin serait

lui infliger des crampes et douleurs musculaires, car heureux qu'il sera de cavaler partout, il ne saura pas se réguler seul, il faut y aller progressivement.

Un chien âgé ou en embonpoint ne pourra pas non plus faire de longues balades. Le chien âgé va se fatiguer trop vite et comme il a souvent des problèmes articulaires ou de cœur, le mieux, est de le ménager. Il préfère en général se contenter du jardin et dormir le reste de la journée. Une balade durera 30mn maximum. Il y a quand même des exceptions concernant les chiens âgés, surtout ceux qui ont toujours eu une activité physique plus ou moins intense, et qui pourront se balader comme des jeunes chiens. Ce sera au cas par cas. Pour les chiens souffrant d'embonpoint, il faut y aller progressivement, car avec leur surpoids, leurs articulations sont plus sollicitées et fragilisées.

Le lieu de promenade sera donc choisi selon les critères précédents qu'est l'âge et la forme physique du chien, mais pas que. La météo sera également prise en compte.

En hiver, les bords d'eau seront évités pour ne pas tenter les chiens à aller dans l'eau, c'est le refroidissement assuré et les soucis qui vont avec. Elles se feront essentiellement en début d'après-midi, afin de profiter au mieux de la lumière et du temps.

En été, les balades au bord de l'eau et en forêts sont privilégiées. Elles seront faites le matin et/ou le soir, pour profiter de la fraîcheur, grâce aux baignades et à l'ombre des arbres.

Selon le nombre de pensionnaires présents, la forme physique, l'âge, s'ils peuvent être lâchés ou non, les promenades seront faites en petit groupe, par rotation. Le groupe restant à la maison sera autonome sur son choix du panier ou de jeux calmes et/ou masticatoires

Les chiens ayant du rappel seront lâchés, avec néanmoins une phase de test en longe avec rappel et friandises à la clé. Les fugueurs, ceux n'ayant pas de rappel ou ayant des aptitudes à la chasse/prédation seront promener en longe de 10m.

Pendant les périodes de chasse autour de la pension, les balades seront systématiquement en longe et en terrain découvert

Conditions garde en pension pour les NAC (lapins, rongeurs tels que hamster, souris, rat)

Affaires personnelles

Le propriétaire devra transmettre tous les accessoires ainsi que l'alimentation de son animal. A ce jour le Monde de Sultan n'a pas de parc spécifique.

Il y a à disposition cage pour petit rongeur à double étage ainsi que cage à lapin.

Visites à domicile

Affaires personnelles et alimentation

Le client s'engage impérativement à mettre à disposition :

– le carnet de vaccination de chaque animal (les vaccins doivent être à jour pour les chiens/chats)

– une caisse de transport dans le cas où l'animal devrait être emmené chez le vétérinaire

– la nourriture habituelle en quantité nécessaire pour toute la durée de la garde

– la litière habituelle en quantité nécessaire pour toute la durée de la garde

– tous les accessoires nécessaires à l'entretien de la litière, cage et ramassage des excréments : pelle, sacs poubelle…..

- les accessoires, produits d'entretien ménager et de toilettage

Paiement, pré visite et réservation

Une pré- visite sera effectuée sur rendez-vous au domicile du client afin de créer un premier contact/ lien de confiance avec le client et son compagnon et durant laquelle le client fera part de ses demandes et attentes ainsi que les besoins de son animal. Lors de cette pré-visite, le contrat sera signé, la prestation sera réglée et les clés du domicile seront remises. Le trousseau de clés devra comporter le nom de l'animal uniquement (pas d'adresse ou nom du client). La restitution des clés à la fin de la prestation s'effectue en main propre uniquement.

Annulation

En cas d'annulation par le client lors de la pré-visite, 15€ seront facturés pour couvrir le déplacement et dérangement. Si suite à la signature et règlement du contrat le client annule la prestation moins de 48h à l'avance, aucun remboursement ne sera effectué.

Chiens catégorisés ou dit dangereux

Les chiens de 1°et 2° catégorie, seront acceptés en garde à leur domicile, à jour de tous les papiers obligatoires, et leur muselière.

Promenade

Si le chien montre un comportement agressif lors des balades, Le Monde de Sultan se réserve le droit d'utiliser une muselière pour les promenades et d'annuler les prestations suivantes. Les chiens agressifs sont refusés.

Maladie

Le Monde de Sultan se réserve le droit de refuser de prendre en charge un animal contagieux. Il existe toujours un risque de transmettre la contagion dans les déplacements à domicile ou à la pension.

Autorisation de reproduction et de représentation de photographique

Le client autorise Madame Odile CHAUVE, responsable du Monde de Sultan à photographier son animal et à utiliser son image. En conséquence de quoi et conformément aux dispositions relatives au droit à l'image, le client autorise Madame Odile CHAUVE à fixer, reproduire et communiquer au public les photographies prises dans le cadre de la présente. Les photographies pourront être exploitées et utilisées directement par Madame Odile CHAUVE ou être cédées à des tiers, sous toute forme et tous supports connus et inconnus à ce jour dans le monde entier, sans limitation de durée, intégralement ou par extraits et notamment presse, publicité, flyers, carte de visite, exposition, projection publique….. Le bénéficiaire de l'autorisation s'interdit expressément de procéder à une exploitation des photographies susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation, ni d'utiliser les photographies de la présente, dans tout support à caractère pornographique, raciste, xénophobe ou toute autre exploitation préjudiciable. Le client se reconnait être entièrement rempli de ses droits et il ne pourra prétendre à aucune rémunération pour l'exploitation des droits visés aux présentes. Le client garantit qu'il n'est pas lié par un contrat exclusif relatif à l'utilisation de l'image

de son animal. Pour tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes, il est fait attribution expresse de juridiction aux tribunaux compétents statuant en droit français.

Signature et conditions du contrat

La signature du contrat vaut acceptation sans réserve des conditions citées.