

Conditions Générales de Service

Visite

Le contrat est rédigé pour encadrer les visites à domicile effectuées dans le cadre d'une garde des animaux nommés dans le contrat.

L'objectif principal de ce contrat est de veiller au bien-être des animaux domestique, à ce que les gamelles d'eau soient toujours remplies et d'assurer la nourriture des animaux, ainsi que de leur offrir des promenades régulières.

L'univers de Diego est une entreprise spécialisée dans la prestation de services exclusivement liés à son contrat initial. L'univers de Diego ne s'engage qu'à réaliser ce qui a été convenu et prévu dans le cadre du contrat établi. Nous ne sommes pas en mesure de vous fournir des prestations annexes. En cas de soins à réaliser, l'univers de Diego met tout en œuvre pour fournir une feuille de route détaillée avant tout début de prestation. Elle permet de confirmer et de valider avec le client les soins qui seront effectués.

Engagements de l'univers de Diego

- L'univers de Diego garantit par la présente de garder en sécurité et confidentiels toutes les clés, les dispositifs d'entrée télécommandés, les codes d'accès et toute autre information personnelle du Client et de retourner tous les articles au Propriétaire à la fin de la période contractuelle ou immédiatement à la demande du Client.
- S'engage à assurer la qualité des services qu'il propose .
- S'engage à prévenir le client en cas d'incident liés aux animaux ou au domicile lors de la prestation.
- L'univers de Diego refuse tout outils impactant physiologiquement et psychologiquement les chiens .
- S'engage à donner des nouvelles régulièrement des animaux au client.

L'engagement du client :

- Le client s'engage à mettre à disposition les outils nécessaires pour le bon déroulement de(s) prestation(s) comme : longe , harnais , sacs à déjections , gamelles , nourritures , accès à l'eau , litières , bacs à litière , carnet de vaccinations etc. ..
- S'engage à signaler tout changement impactant le début de la prestation le plus rapidement possible. En cas d'annulation de dernière minute la prestation est dû..
- Doit obligatoirement prévenir la pet sitter en cas de présence de caméra vidéo surveillance au sein du domicile.
- S'engage à informer la Pet Sitter des dysfonctionnements concernant l'accès au domicile
- En cas de stationnement payant , le client s'engage à régler les frais liés au stationnement avant chaque début de prestation.
- Le client autorise la Pet Sitter à conduire l'animal au service vétérinaire le plus proche en cas de nécessité

Déroulement du premier rendez-vous

Le premier rendez-vous est gratuit et indispensable afin de faire connaissance et de remplir ensemble la fiche d'informations concernant la garde de l'animal.

La fiche d'information est importante pour le bon déroulement de la prestation

La première rencontre n'est pas un engagement des deux parties .

Réservation des prestations

La confirmation des prestations est valable uniquement à la signature du contrat.

Un arrhes égale à 50 % du montant total de la prestation doit être transmis lors de la signature du contrat.

En cas d'annulation de la part du client, aucun remboursement ne sera possible.

Les prestations s'effectueront aux dates mentionnées dans le contrat.

En cas de réservation de moins de 7 jours , le montant total de la/les prestation(s) seront à transmettre à la signature du contrat.

Conditions d'annulation et de remboursement d'une prestations

En cas d'annulation des prestations de la part du client , le client abandonne les arrhes versées a l'univers de Diego .

En cas d'annulation des prestations de la part de l'univers de Diego, nous rembourserons l'arrhes dans son intégralité.

Des cas de force majeure peuvent donner lieu à un remboursement sous présentation de justificatifs

Listes des cas de force majeure :

- Problème médical , un accident ou décès concernant l'animal
- Problème de santé ou un accident concernant le client l'obligeant à annuler la prestation.
- En cas de problèmes de santé concernant la pet Sitter empêchant la réalisation de la prestation.
- Catastrophe naturelle ou confinement
- Conditions météorologique empêchant la prestation

Exemple : Dans le cadre d'une prestation promenade , en cas de pluies ou de canicule la prestation ne sera pas réalisable, dans ce cas nous vous proposerons un remboursement du montant de la prestation ,un avoir pour les prochaines prestations , ou un report de visite à la fraîcheur en cas de canicule , dès que possible dans la journée en cas de pluies.

Aucun remboursement ne sera possible en cas d'imprévu comme le retour anticipé du client, départ reporté. L'univers de Diego n'est pas tenu responsable des annulations des moyens de transports . Le client s'engage à prendre connaissance de cette modalité en signant le contrat.

Paiement des prestations

Un arrhes de 50% du montant total des prestations est à transmettre à la signature du contrat.

Le solde restant est à régler le dernier jour de la prestation ,nous déduisons les arrhes perçues .

Nous acceptons les paiements par chèque , virement , espèces .

Pour toute prestation nous établiront une facture, celle -ci vous sera transmise par email

Pour toute arrhes , une attestation vous sera remise.

Remise des clés au pet-Sitter et restitution des clés

La remise des clés doit avoir lieu avant chaque début de prestations, celles-ci peuvent être remises lors de la signature du contrat .

L'univers de Diego peut se déplacer à votre domicile sur rendez-vous pour la récupération des clés, ce déplacement sera facturé 8 euros comme le stipule notre grille tarifaire.

Toute clé, badges, télécommande de portail ou tout produits permettant à l'univers de Diego d'accéder au domicile du client sera mentionné dans le contrat.

Le client a la possibilité de déposer ses clés en main propre à la pension canine & féline à l'adresse 3 la ressonniere 86700 Payré.

Pour cela, un rendez-vous vous sera proposé. Pour tout retard, nous ne sommes pas en mesure de garantir notre disponibilité. Le client n'est pas autorisé à pénétrer au sein de la pension canine & féline pour une raison sanitaire .

Le client s'engage à fournir à l'univers de Diego une liste des coordonnées des personnes autre que celle mentionnée dans le contrat ayant accès au domicile du client en son absence .

L'univers de Diego n'est pas responsable pour toute violation de la sécurité ou perte ou dommage à la propriété du Client si une autre personne non mentionnée dans le contrat a accès à la propriété pendant la durée du contrat.

Le pet Sitter garantit par la présente de garder en sécurité et confidentiels toutes les clés, les dispositifs d'entrée télécommandés, les codes d'accès et toute autre information personnelle du Client et de retourner tous les articles au propriétaire à la fin de la période contractuelle ou immédiatement à la demande du client.

Personne à contacter en cas d'urgence

Le client devra fournir les coordonnées complètes de la personne à contacter en cas d'urgence

Liste des urgences possible :

- L'univers de Diego n'est pas en mesure de fournir le service suite à un problème médical
- Les conditions météorologiques ne permettent pas au pet Sitter de venir au domicile du client
- Visite vétérinaire imprévu suite blessure de l'animal
- En cas de décès , et uniquement si le propriétaire de l'animal n'est pas joignable.
- Pour prendre des décisions en cas d'injoignabilité du propriétaire de l'animal.

Planning

L'univers de Diego organise ses heures de visites en fonction du nombre de gardes à la semaine, nous ne sommes pas en mesure de vous garantir nos visites à heures fixes, mais nous nous engageons à effectuer les visites dans une plage horaire qui vous sera communiquée au début de la prestation. En cas de prise de médicament ou de conditions spécifique, nous nous engageons à respecter les mentions inscrire sur la fiche d'information et dans le contrat.

Réseaux sociaux & photographie

Lors de nos prestations nous prenons des photos et des vidéos afin de vous les transmettre pour vous donner des nouvelles régulièrement .

Nous vous transmettrons une autorisation de diffusion pour les photos & vidéos dans le but de les publier sur notre site internet, notre page privée sur le réseau social Facebook et sur notre compte Tiktok.

Le client peut refuser toute la diffusion sur nos réseaux totalement ou partiellement.

Nos comptes vous seront transmis afin d'avoir un visuel sur nos publications.

Nous respecterons le choix du client concernant la diffusion des photos.

L'autorisation de diffusion vous sera transmise dans le contrat de prestation.

Responsabilités de l'univers de Diego

- L'univers de Diego est déchargé de toute responsabilité en cas de blessure causée au(x) chien(s) par d'autres chiens ou animaux qui ne sont pas sous le contrôle du pet Sitter .
- L'univers de Diego est habilitée à engager les frais de vétérinaires qu'elle estimera nécessaire pour la bonne santé et la sauvegarde de l'animal. Le propriétaire de l'animal s'engage à lui rembourser la totalité des frais engagés. Nous nous engageons à vous fournir tout justificatif.
- En cas de maladie ou blessures , nous nous engageons à procéder aux gestes de premiers secours et à prendre contact avec le service vétérinaire d'urgence .
- Nous déclinons toutes responsabilités en cas de décès .
- Si le(s) chien(s) a un accès non surveillé à l'extérieur, l'univers de Diego ne sera pas responsable de tout incident de quelque nature que ce soit concernant le(s) chien(s).
- La responsabilités de la pet Sitter ne pourra pas être engagé en cas d'arrêt de prestations immédiat.

Cas d'arrêt de prestations

- Si la prestation présente un risque pour la sécurité de la Pet Sitter , nous nous donnons le droit d'arrêter la prestation en cours .
- La pet Sitter contactera le propriétaire de l'animal afin de l'informer de l'arrêt de la prestation. Si le propriétaire de l'animal et la personne de confiance est injoignable ,la pet Sitter pourra contacter des personnes extérieures afin de trouver un mode de garde temporaire adapté à l'animal. Les frais restant à la charge du client , celui-ci devra rembourser sans délai et sur facture la pet Sitter .

Tarifications L'univers de Diego

Conformément à notre grille tarifaire le premier rendez-vous est gratuit .

Le tarif d'une visite à domicile est établie en fonction du nombre d'animaux , du choix de la prestations et de la durée de la prestation .

Notre grille tarifaire est consultable sur notre site internet dans l'onglet « Tarifs »

Contact de l'univers de Diego

Nous sommes joignables par téléphone au 07 81 53 08 68 , par email contact@luniversdediego.com
Nous n'utilisons pas le service WhatsApp .

Nous sommes disponibles du lundi au samedi de 9h00 à 18h30

Nous nous engageons à répondre sous un délai de 48 heures jours ouvrés.

Dans le cas d'une urgence et en dehors de ces plages horaires nous autorisons le contact par SMS . Le client devra indiquer clairement le motif de l'urgence , son nom et prénom ainsi que ses coordonnées pour le recontacter .Nous répondrons par le biais d'un appel téléphonique si nous estimons que cela est une urgence.

Est une urgence :

Exemple :

- Votre animal est blessé et le service vétérinaire de garde se trouve loin, nous pouvons prodiguer les gestes de premiers secours canins & félin lors du trajet et établir un bilan de santé afin de transmettre les constantes au vétérinaire lors de notre arrivé .Le client doit prendre en compte le délai de la route de notre siège social à son lieu où il se trouve et doit avoir pris contact avec un service vétérinaire de garde avant tout contact.
- Un chat errant a besoin d'un sauvetage d'urgence suite à des blessures et a besoin d'une prise en charge rapide , nous sommes en mesure de prendre en charge le chat errant en attendant l'ouverture du cabinet vétérinaire. Notre pension canine & féline est partenaire avec un service vétérinaire pour les chats errants de la commune de Valence en Poitou.

Règlement Général sur la Protection des Données

Nous pouvons collecter des informations personnellement identifiables, telles que votre nom, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, etc., lorsque vous remplissez des formulaires sur notre site internet.

2. Utilisation des informations

Nous utilisons les informations collectées pour personnaliser votre expérience sur le site internet, répondre à vos demandes, améliorer notre site internet et communiquer avec vous à des fins

promotionnelles, le cas échéant. Nous ne partagerons pas vos informations personnelles avec des tiers, sauf si cela est nécessaire pour fournir les services que vous demandez ou si la loi l'exige.

3. Protection des informations

Nous mettons en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger vos informations personnelles contre tout accès non autorisé, toute divulgation ou destruction accidentelle, et nous nous engageons à maintenir la confidentialité de vos informations.

4. Cookies

Nous utilisons des cookies pour améliorer votre expérience de navigation et personnaliser le contenu du site internet en fonction de vos préférences. Les cookies sont de petits fichiers texte stockés sur votre appareil lorsque vous visitez notre site internet. Vous pouvez choisir de désactiver les cookies dans les paramètres de votre navigateur, mais cela peut affecter certaines fonctionnalités de notre site internet.

5. Liens externes

Notre site internet peut contenir des liens vers des sites tiers. Nous ne sommes pas responsables de la politique de confidentialité ou des pratiques de ces sites tiers. Nous vous encourageons à lire attentivement leurs politiques de confidentialité avant de fournir vos informations personnelles.

6. Modifications de la politique de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment en publiant une version mise à jour sur notre site internet. Il est de votre responsabilité de consulter cette politique régulièrement pour prendre connaissance de tout changement.

Si vous avez des questions concernant notre politique de confidentialité, veuillez nous contacter à IONOS SARL

Le délégué à la protection des données

7, place de la Gare - BP 70109

57201 SARREGUEMINES

confidentialite@ionos.fr

Mentions légales

Nom de l'entreprise : L'univers de Diego Dirigeant : Charline Daubémont

3 la ressonniere 86700 Payré

Siren : 922906474 Déclarée auprès de la DDPP de la Vienne , 2C rue Providence , 86000 Poitiers

ACACED n°2023/df1d-14f8 Délivrée par la DRAAF Nouvelle aquitaine , 51 r Kiéser 33000

Bordeaux

Attestation aux gestes de premiers secours animaliers canin & félin délivrée par Mme Laurianne

Boussac , siège social 15 rue des Bruyères , 41350 Vineuil

Assurance RCP souscrite chez Orus assurance , 4 rue Jules Lefebvre , 75009 Paris