

Conditions Générales de Service

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. Nous nous réservons le droit de mettre fin au contrat immédiatement et sans remboursement possible en cas de présence de caméra non signaler au premier rendez-vous .
- 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 obligatoire afin d'échanger ensemble sur vos attentes , vous détaillez ma méthode de travail , et de vérifier l'entente entre nos animaux, l'acceptation de la garde se fera uniquement à la fin de la promenade suivant le déroulement de celle-ci.

Réservation des prestations

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

Un arrhes égale à 30 % du montant total de la prestation doit être transmis lors de la signature du contrat.

Les conditions de règlement ne sont pas modifiables par le client . Sans arrhes la réservation des prestations ne sera pas prise en compte . Le règlement du restant dû doit être établie le dernier jour de(s) prestation(s) . La facture sera remise au client le dernier jour lors du règlement.

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

Les prestations s'effectueront aux dates mentionnées dans le 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 à 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 sur demande .

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 .

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 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. Le client s'engage à prendre en compte nos horaires . Nos heures de visites commence à 8h du matin.

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 et sans remboursement possible.
- 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 vendredi de 8h30 à 17h30 et le samedi de 09h00 à 12h30.

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.

Nos clients doivent nous communiquer les risques que peuvent présenter leur animal dans tous les domaines tels que comportemental, physique et physiologique avant la période de séjour.

En cas d'acte médical ou chirurgical, les frais vétérinaires ainsi que les frais de déplacement du vétérinaire ou du responsable de la pension seront à la charge du propriétaire, avec délivrance d'un certificat médical établi par le praticien.

7. Si le chien est repris avant la date fixée lors de la réservation, le propriétaire s'engage à payer la totalité du séjour sans pouvoir prétendre au remboursement du ou des jours perdus.

8. Le montant total du séjour de pension devra être réglé intégralement au départ de l'animal, faute de quoi l'établissement exercera un droit de rétention à l'égard de celui-ci jusqu'au paiement définitif du séjour. Les jours de garde supplémentaires résultant de cette situation seraient facturés au propriétaire.

9. Notre établissement n'étant pas un refuge, tout animal serait considéré comme abandonné si son propriétaire n'était pas venu le chercher dans un délai d'une semaine à compter de la date de sortie prévue. Passé ce délai, l'animal serait confié à un refuge aux frais du propriétaire.

10. Les personnes désirant apporter l'alimentation de leur chien ne bénéficieront d'aucune baisse tarifaire.

11. Pour toute annulation de séjour par le client, les arrhes de 30% versées à la réservation resteront définitivement acquises par la pension sauf en cas de décès de l'animal préalable à la période de pension. Dans un tel cas, la Pension des Aulnes s'engage à restituer les arrhes versées à la réservation.