

Les présentes conditions générales de service (ci-après les « **CGS** ») s'appliquent aux services fournis par la société ONBOOJE (ci-après « **ONBOOJE** ») à sa clientèle de particuliers (ci-après « le **CLIENT** » ou « **Vous** »).

Préalablement à la souscription de tous services animaliers fournis par ONBOOJE, Vous devez prendre connaissance des CGS et en accepter l'intégralité des termes.

## **Article 1 : OBJET**

ONBOOJE fournit au CLIENT un service de recherche de gardes d'animaux et de mise en relation avec la personne proposée pour assurer la garde (ci-après le « **PETSITTER** »).

**1.1 Le service de mise en relation avec le PETSITTER** (ci-après le « **Service de Mise en relation** ») comprend la fourniture des services standards suivants :

- L'identification des besoins du CLIENT, la fixation d'un calendrier des gardes recherchées ;
- La recherche et la sélection par ONBOOJE du PETSITTER ;
- La mise en relation par ONBOOJE du PETSITTER avec le CLIENT.

Les animaux concernés sont :

- Les chiens.
- Les chats.

Des options payantes sont disponibles pour les demandes particulières suivantes (ci-après « les **Options** ») :

- Jardin.
- Grande ville.
- Moins de 25km.
- Urgence, pour les prestations de garde, de promenade ou de visite devant s'exécuter dans les 72 heures suivant la conclusion du présent Contrat.

Le Service de Mise en relation permet d'obtenir les prestations suivantes directement assurées par le PETSITTER :

- Prestation de famille d'accueil : Prestation disponible pour une période inférieure à 31 jours.
- Service de promenade : cette Prestation comprend la réalisation de promenades de votre chien à proximité de votre domicile.
- Service de visite à domicile : cette Prestation comprend la visite à domicile de votre chat pendant une durée de 30 minutes.

Les Prestations de garde, de promenade et de visite, sont ci-après dénommées ensemble ou séparément « **Prestations** » ou « **Prestations du PETSITTER** ».

**1.2 Le Service de Mise en relation assuré par ONBOOJE ne comprend pas les Prestations de garde, de promenade ou de visite.**

Ces Prestations sont assurées par le PETSITTER selon les termes conclus entre ce dernier et le CLIENT. Un modèle de contrat de garde est disponible sur simple demande auprès de ONBOOJE.

**1.3 Le déroulement du Service de Mise en relation :**

Une fois son profil dûment complété :

- Le CLIENT transmet à ONBOOJE sa demande de Prestation et, le cas échéant, les Options associées. Le CLIENT transmet également à ONBOOJE les particularités et besoins spécifiques de son animal ainsi que les consignes sanitaires et de sécurité nécessaires à la garde de son animal (ci-après les « **Caractéristiques de garde** »).
- ONBOOJE fait ses meilleurs efforts pour trouver un PETSITTER correspondant aux caractéristiques de garde du CLIENT dans les délais fixés à l'article 4.
- ONBOOJE envoie par e-mail au CLIENT les coordonnées du PETSITTER sélectionné (ci-après « **E-mail de Mise en relation** »). L'envoi de l'E-mail de Mise en relation est confirmé par

l'envoi d'un SMS par ONBOOJE au CLIENT (ci-après « SMS de Confirmation »). Le CLIENT doit informer ONBOOJE s'il n'a pas reçu le SMS de Confirmation.

- Le CLIENT prend contact avec le PETSITTER et rencontre ce dernier selon les modalités et délais prévus à l'article 3 des présentes CGS.
- Si le CLIENT considère que le PETSITTER ne répond pas aux Caractéristiques de garde ou qu'il est manifestement incompétent pour réaliser la Prestation demandée, il devra en informer ONBOOJE par e-mail ou par téléphone, en fournissant des justifications à l'appui de son refus. En cas de refus justifié, ONBOOJE proposera un second PETSITTER au CLIENT.

## **Article 2 : TARIFS – MODES DE PAIEMENT**

2.1 Les tarifs liés au Service de Mise en relation assuré par ONBOOJE sont indiqués dans le module de simulation de devis accessible sur le site internet de ONBOOJE. Les Options sont payantes et leur coût est indiqué au CLIENT dans le cadre du processus de commande. Les frais de Prestations du PETSITTER, sont indiqués séparément dans le module de simulation de devis.

2.2 Les frais correspondants au Service de Mise en relation et aux Options sont payés par le CLIENT à ONBOOJE. Les frais de Prestations du PETSITTER sont payés directement par le CLIENT au PETSITTER.

2.3 Un devis est adressé au CLIENT par e-mail sur simple demande. Ce devis est valable pendant 24 heures à compter de la date d'émission figurant sur le document.

2.4 En cas de demande de pré-réservation et de demande d'information réalisées sur le site internet de ONBOOJE, le devis est valable 24 heures à compter de sa date d'enregistrement sur le site internet.

2.5 L'achat de la carte de fidélité ONBOOJE donne droit à des réductions sur le Service de Mise en relation. Elle n'accorde pas de réduction sur les frais de Prestations du PETSITTER ou sur les Options.

2.6 Sauf mention contraire, les tarifs de ONBOOJE sont libellés en euros et s'entendent toutes taxes comprises.

2.7 Le paiement des frais correspondants au Service de Mise en relation et aux Options choisies sont payables à ONBOOJE par carte bancaire ou par chèque. En cas de paiement par carte bancaire, les frais de dossier sont offerts.

2.8 A défaut de paiement par le CLIENT, le contrat conclu entre le CLIENT et ONBOOJE sera résilié automatiquement et de plein droit, sans préjudice de tout recours de ONBOOJE à l'encontre du CLIENT pour tout dommage causé par un tel défaut de paiement.

## **Article 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

3.1 Lors de la souscription au Service de Mise en relation, le CLIENT s'engage à déclarer à ONBOOJE toutes les Caractéristiques de garde de l'animal : ces caractéristiques comprennent les comportements particuliers de l'animal (à titre d'illustration : animal fugueur, animal malade, animal escaladeur, animal destructeur, animal pleureur, chien aboyeur, animal agressif, animal sociable, animal qui n'aime pas les enfants, etc.) et les consignes de sécurité et sanitaires devant être respectées durant l'exécution de la Prestation. ONBOOJE sélectionne un PETSITTER en fonction des Caractéristiques de garde communiquées par le CLIENT.

3.2 Le CLIENT est informé que le non respect de cette condition essentielle pourra entraîner le refus par le PETSITTER d'assurer les Prestations. Dans une telle hypothèse, aucun remboursement des frais de Service de Mise en relation dus à ONBOOJE et des frais de Prestations du PETSITTER ne sera effectué. En outre, le CLIENT est informé que le PETSITTER pourra exiger que le CLIENT récupère ou fasse récupérer l'animal dans la journée à ses frais. Si le CLIENT est dans l'impossibilité de faire récupérer l'animal, le PETSITTER pourra décider, d'une part, de facturer un surcoût, ou d'autre part, de placer l'animal dans une pension ou une association, les frais étant à la charge du CLIENT. Cette décision sera prise en fonction de la gravité du comportement non déclaré et avéré de l'animal.

3.3 Le CLIENT s'engage à vérifier que les informations saisies dans son compte client (en particulier son adresse e-mail, son numéro de téléphone portable, les Caractéristiques de garde) sont exactes. En cas d'erreur, le CLIENT s'engage à contacter un opérateur ONBOOJE par téléphone afin de rectifier les informations, dans un délai de 12 heures ouvrées à compter de la souscription au Service de Mise en relation.

3.4 Le CLIENT s'engage à prendre contact avec le PETSITTER et à le rencontrer dans les délais suivants :

- Pour une Prestation du PETSITTER commençant 7 jours ou plus après la conclusion du contrat de Service de Mise en relation avec ONBOOJE, le CLIENT s'engage à entrer en contact avec le PETSITTER dans les 48 heures qui suivent la réception du SMS de Mise en relation. Si le PETSITTER n'est pas joignable dans ce délai de 48 heures, le CLIENT

- Pour une Prestation du PETSITTER commençant moins de 7 jours après la conclusion du contrat de Service de Mise en relation avec ONBOOJE, le CLIENT s'engage à entrer en contact avec le PETSITTER dans les 12 heures qui suivent la réception du SMS de Mise en relation. Si le PETSITTER n'est pas joignable dans ce délai de 12 heures, le CLIENT s'engage à contacter ONBOOJE dans les 24 heures qui suivent la réception du SMS de Confirmation.
- ONBOOJE recommande fortement au CLIENT de rencontrer le PETSITTER dans les plus brefs délais suivant l'E-mail de Mise en relation. Dans l'hypothèse où le PETSITTER ne pourrait rencontrer le CLIENT rapidement, le CLIENT s'engage à en informer ONBOOJE immédiatement.

3.5 En cas de non-respect par le CLIENT des procédures définies à l'article 3.4 des présentes CGS aboutissant à l'impossibilité de mettre en place les Prestations du PETSITTER, aucun remboursement des frais de Service de Mise en relation dus à ONBOOJE ne sera effectué.

3.6 ONBOOJE recommande au CLIENT de vérifier être couvert par un contrat d'assurance couvrant les dommages matériels pouvant être causés par son animal. Les assurances de responsabilité civile d'habitation peuvent couvrir ces risques. Afin de vérifier que Vous êtes couverts en cas de dommages matériels causés par votre animal, ONBOOJE vous recommande vivement de contacter votre assureur ou de prendre contact avec un assureur.

#### **Article 4 : OBLIGATIONS DE ONBOOJE**

4.1 ONBOOJE s'engage à tout entreprendre afin de mettre en relation le CLIENT et un PETSITTER correspondant aux Caractéristiques de garde dans les délais suivants :

<b>Durée entre la date de conclusion du contrat de Service de Mise en relation entre ONBOOJE et le CLIENT et ma date d'exécution de la Prestation du PETSITTER</b>	<b>Délai dans lequel ONBOOJE s'engage à mettre en relation le CLIENT et le PETSITTER</b>
2 jours	24 heures
3 jours	36 heures
4 jours	2 jours
5 à 7 jours	3 jours
8 à 10 jours	5 jours
11 à 13 jours	6 jours
14 à 15 jours	7 jours
16-20 jours	10 jours
21 à 25 jours	13 jours
26 à 30 jours	18 jours
31 à 34 jours	22 jours
35 à 40 jours	25 jours
41 à 50 jours	28 jours
Plus de 50 jours	30 jours

4.2 Dès que ONBOOJE aura sélectionné un PETSITTER correspondant aux Caractéristiques de garde de l'animal, elle envoie au CLIENT les coordonnées de ce dernier par le biais de l'E-mail de Mise en relation. L'envoi cet e-mail est confirmé par le SMS de Confirmation.

4.3 Dans l'hypothèse où ONBOOJE ne serait pas parvenu à sélectionner un PETSITTER correspondant aux Caractéristiques de garde de l'animal dans les délais indiqués ci-dessus, le CLIENT peut contacter ONBOOJE par téléphone pour :

- déterminer si un Service de Mise en relation paraît possible au-delà des délais susmentionnés, ou
- obtenir le remboursement des sommes versées à ONBOOJE au titre du Service de Mise en relation.

4.4 Dans l'hypothèse où le PETSITTER sélectionné par ONBOOJE n'est pas approuvé par le CLIENT, pour des motifs justifiés et valables, ONBOOJE fera ses meilleurs efforts pour proposer un second PETSITTER au CLIENT. Dans ce cas, les délais mentionnées à l'article 4.1 pour assurer le

Service de Mise en relation recommencent à courir à compter du jour d'acceptation par ONBOOJE du refus du premier PETSITTER par le CLIENT.

4.5 ONBOOJE s'engage à maintenir un standard téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h. Pendant les heures de fermeture, le CLIENT peut laisser un message sur le répondeur téléphonique mis à sa disposition. Aucun message ne pourra être adressé à ONBOOJE par e-mail.

## **Article 5 : REMBOURSEMENT**

### **5.1 Motifs de remboursement**

5.1.1 Le CLIENT peut solliciter le remboursement des sommes versées à ONBOOJE au titre du Service de Mise en relation dans les trois cas suivants :

- (i) ONBOOJE n'est pas parvenue à sélectionner un PETSITTER dans les délais mentionnés à l'article 4.1 ;
- (ii) ONBOOJE a mis en relation le CLIENT avec deux PETSITTERS successifs situés à plus de 50km (source : google.map.fr) du lieu d'exécution de la Prestation du PETSITTER qui ont été refusés par le CLIENT ;
- (iii) Le CLIENT justifie du fait que les deux PETSITTERS proposés successivement par ONBOOJE sont incompetents pour accomplir la Prestation ou ne correspondent pas aux Caractéristiques de garde de l'animal. La demande de remboursement du CLIENT devra dans ce cas être motivée et justifiée par des éléments de preuve et devra-t-êtré envoyée à ONBOOJE par courrier recommandé avec accusé de réception. ONBOOJE se réserve le droit d'apprécier les motifs soulevés par le CLIENT et de faire droit ou non à la demande de remboursement.

Les motifs suivants ne peuvent en aucun cas justifier le rejet du PETSITTER par le CLIENT:

- l'âge du PETSITTER : le CLIENT ne pourra exiger une tranche d'âge particulière (étudiants, séniors),
- le sexe du PETSITTER,
- la religion ou l'appartenance ethnique du PETSITTER,
- le type et la taille d'habitation du PETSITTER, néanmoins ONBOOJE donnera priorité aux logements de grande superficie aux chiens dits « de grande taille » (de plus de 40 kg),
- le fait que le PETSITTER rende la Prestation pour la première fois.

5.1.2 Le défaut de réception de l'E-mail de Mise en relation ne saurait être un motif valable donnant droit au remboursement (sauf dans le cas (i)).

Le CLIENT ne pourra prétendre à aucun remboursement dès lors qu'il n'a pas rempli ses engagements (notamment s'il n'a pas renseigné les Caractéristiques de garde) ou qu'il ne les a pas remplis dans les délais impartis conformément à l'article 3.

Ne sont jamais remboursables :

- les Options de garde (jardin, grande ville, moins de 25 km, urgence),
- les cartes de fidélité,
- les dons.

### **5.2 Procédure de remboursement**

5.2.1 Dans les cas où ONBOOJE n'est pas parvenue à sélectionner un PETSITTER correspondant aux Caractéristiques de garde de l'animal dans les délais mentionnés à l'article 4.1, Vous pouvez solliciter le remboursement intégral des sommes versées à ONBOOJE au titre du Service de Mise en relation sur simple appel téléphonique à ONBOOJE. Ces sommes sont alors re-créditées dans un délai de 7 jours sur le compte lié à la carte bancaire ayant servi au paiement du Service de Mise en relation.

5.2.2 Dans tous les autres cas, le CLIENT devra envoyer sa demande de remboursement clairement formulée et justifiée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse ci-dessous mentionnée. ONBOOJE traitera alors la demande de remboursement et répondra au CLIENT par e-mail sous 7 jours à compter de la réception du courrier.

**Toute demande de remboursement devra être envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs, à :**

OnBooje - Service client - 31, rue du Genetay 44230 ST SEBASTIEN SUR LOIRE

### **5.3 Assurance annulation**

5.3.1 L'option Assurance annulation est proposée au CLIENT lors de sa réservation. Cette assurance permet au CLIENT d'annuler une Prestation qu'il aura réservée, et d'obtenir le remboursement des frais de réservation déjà versés sous les conditions précisées à l'article 5.3.2.

5.3.2 Le CLIENT ayant souscrit à l'Assurance annulation peut annuler jusqu'à 24H avant le début de la PRESTATION. Il est toutefois précisé que le remboursement des frais de réservation est total

jusqu'à 48H après qu'ONBOOJE ai communiqué les coordonnées du PETSITTER au CLIENT. Passé 48H, ce remboursement sera ramené à 50%.

#### **Article 6 : DROIT DE RETRACTATION**

6.1 Conformément aux dispositions de l'article L.121-20-1 alinéa 1 du Code de la consommation, le droit de rétractation est exclu en cas de fourniture d'une prestation de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de 7 jours francs. **A CE TITRE, LE CLIENT RECONNAIT ET ACCEPTE QUE ONBOOJE COMMENCE L'EXECUTION DU SERVICE DE MISE EN RELATION (OPTIONS INCLUSES) DES L'ACCEPTATION DE L'OFFRE PAR LE CLIENT, MATERIALISEE PAR LE PAIEMENT DE L'OFFRE A ONBOOJE.**

6.2 Dès lors, le CLIENT est expressément informé que le délai de rétractation prévu par le Code de la consommation n'est pas applicable au Service de Mise en relation.

#### **Article 7 : RESPONSABILITE**

##### **7.1 Responsabilité de ONBOOJE**

ONBOOJE fournit ses meilleurs efforts pour réaliser le Service de Mise en relation. A ce titre, ONBOOJE est uniquement tenue par une obligation de moyens à l'égard du CLIENT.

ONBOOJE n'est pas responsable de l'exécution par le PETSITTER de la Prestation de garde, de promenade ou de visite. En cas de réclamation du CLIENT liée aux Prestations du PETSITTER, seule la responsabilité du PETSITTER pourra, le cas échéant, être engagée.

##### **7.2 Responsabilité du CLIENT**

Le CLIENT est responsable des informations fournies à ONBOOJE sur son compte client. Le CLIENT ne pourra engager la responsabilité de ONBOOJE pour tout fait résultant du traitement d'informations erronées fournies par le CLIENT (adresse e-mail, numéro de téléphone, Caractéristiques de garde de l'animal, etc.).

ONBOOJE rappelle au CLIENT que toutes morsures, dégâts causés par l'animal, relèvent de sa responsabilité et que le CLIENT devra indemniser les victimes de tout préjudice en résultant. Chaque CLIENT s'engage à être couvert par une assurance à raison de tous les dommages pouvant être causés par son animal (la majorité des assurances de responsabilité civile d'habitation couvrent en principe ces risques). Afin de vérifier que Vous êtes couverts en cas de dommages causés par votre animal, ONBOOJE vous recommande vivement de contacter votre assureur ou de prendre contact avec un assureur).

#### **Article 8 : CONVENTION SUR LA PREUVE**

Toutes les données et informations conservées sur support électronique par ONBOOJE ont force probante entre les parties. Dans l'hypothèse où ONBOOJE aurait à les communiquer, elles seront considérées comme recevables, valables et opposables entre les parties, de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit, sauf erreur manifeste de ONBOOJE.

#### **Article 9 : LITIGES**

Le présent contrat est régi par le droit français. Les tribunaux français sont seuls compétents pour connaître des litiges y relatifs. En cas de litige, ONBOOJE recherchera activement avec le CLIENT une issue amiable à leur différend et ce n'est que si la voie amiable n'aboutissait pas au terme de 15 jours d'effort que la plus diligente des parties serait alors libre de s'en remettre à justice.

*CGS - Version 2.1, Date de mise en ligne : 24 Avril 2012*

*31, rue du Genetay 44230 ST SEBASTIEN SUR LOIRE - [contact@onboojje.com](mailto:contact@onboojje.com) - N° : 09 72 12 59 30  
- RCS NANTES 513 714 378 - SARL AU CAPITAL DE 7000 €*