# DOGGO RIDE — CONDITIONS CLIENT

Le présent document définit les conditions pratiques du service Doggo Ride entre Doggo (« Doggo ») et le Client.

## 1. Calendrier et réservations

• Doggo Ride organise le service selon les horaires convenus avec le Client. Les deux parties s'engagent à communiquer de manière efficace et ponctuelle.

• Les horaires et toute modification doivent être convenus par écrit via WhatsApp, SMS ou e-mail. WhatsApp et SMS sont les canaux privilégiés pour les échanges opérationnels.

• Le service peut être organisé sous forme de créneau régulier (jour et heure récurrents) ou de créneau ponctuel (horaire convenu pour chaque prestation en fonction des disponibilités).

• Les créneaux réguliers sont prioritaires par rapport aux créneaux ponctuels.

• Une disponibilité n'est pas garantie tant que le rendez-vous n'a pas été confirmé via WhatsApp, SMS ou e-mail.

• Les horaires convenus peuvent être modifiés d'un commun accord, sous réserve des disponibilités de Doggo.

## 2. Service Doggo Ride

• Doggo Ride comprend la prise en charge du chien au domicile du Client, son transport en vélo cargo électrique jusqu'au lieu de promenade, la promenade elle-même, puis son retour au domicile du Client.

• Doggo s'engage à prendre en charge, transporter, accompagner et ramener le chien aux horaires convenus.

• Le Client doit s'assurer que le chien est prêt à l'heure prévue pour la prise en charge. Le respect des horaires de prise en charge et de retour est essentiel au bon déroulement du service et à l'organisation des autres rendez-vous.

• La prise en charge et le retour sont effectués en personne, sauf accord contraire explicite.

• Dans la mesure du possible, Doggo informe le Client quelques minutes avant son arrivée par WhatsApp ou SMS. Cette notification est uniquement informative et ne modifie pas l'heure convenue.

• Les chiens confiés à Doggo ne sont pas laissés sans surveillance lors de la prise en charge ou du retour. Si Doggo doit momentanément s'éloigner du vélo cargo pour prendre en charge ou déposer un autre chien, les chiens déjà à bord restent sous surveillance visuelle directe et dans des conditions sécurisées.

• En cas de retard du Client, Doggo attend au maximum 5 minutes. Passé ce délai, Doggo peut repartir et la promenade sera considérée comme utilisée. Il en va de même lorsque l'accès est impossible pour une raison imputable au Client, notamment si celui-ci ne répond pas, si une clé fournie ne fonctionne pas ou si l'accès à l'immeuble ou à l'interphone n'est pas possible comme convenu.

• Si Doggo doit effectuer un second déplacement en raison d'un retard du Client ou d'un problème d'accès qui lui est imputable, un supplément de 5 € peut être facturé.

• De petits retards ou difficultés pratiques lors de la mise en place initiale avec un nouveau Client peuvent être gérés avec une certaine souplesse. Cela ne constitue pas une renonciation aux horaires convenus ni une tolérance permanente des retards répétés.

• Le nombre maximal de chiens et le poids individuel maximal acceptés par Doggo Ride sont ceux indiqués par Doggo et communiqués au moment de la réservation.

• Doggo peut modifier l’itinéraire, le lieu de promenade, la durée ou les modalités du service lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour la sécurité et le bien-être du chien, des autres chiens ou des personnes.

• Chaque chien commence le service en laisse ou en longe. La liberté sans laisse est envisagée progressivement, en fonction de la confiance, de la sécurité, du rappel et de la capacité du chien à gérer différents environnements de manière sûre.

• La liberté sans laisse n’est envisagée que lorsqu’elle est sûre, appropriée et bénéfique pour le chien concerné, en tenant compte du chien, de l’environnement et du groupe.

• Le Client comprend que la liberté sans laisse n’est pas garantie et reste à la discrétion de Doggo.

### Clés et accès au domicile

• Si cela a été convenu à l’avance, Doggo peut accéder au domicile du Client pour prendre en charge ou déposer le chien en l’absence du Client.

• Le Client peut remettre des clés à Doggo à cette fin. Les clés sont conservées dans un endroit fermé et sécurisé et ne sont pas directement associées à l’adresse du Client.

• Les clés sont utilisées uniquement aux fins convenues et ne sont pas remises à des tiers sans l’accord préalable du Client, sauf si cela est raisonnablement nécessaire en cas d’urgence pour assurer la sécurité du chien.

• Le Client doit informer Doggo de toute alarme, système de sécurité, porte particulière, ascenseur ou autre procédure d’accès utile à la prise en charge ou au retour du chien.

## 3. Annulation et report

• Pour les créneaux réguliers, toute annulation doit être communiquée au moins 5 jours à l’avance.

• Pour les créneaux ponctuels, toute annulation doit être communiquée au moins 48 heures à l’avance.

• Lorsque l’annulation est communiquée dans le délai prévu, la promenade peut être reportée, sous réserve des disponibilités de Doggo.

• Les annulations tardives sont considérées comme utilisées et ne sont ni remboursées ni automatiquement reportées, sauf en cas de véritable urgence ou à la discrétion de Doggo.

• Doggo peut annuler ou modifier une prestation lorsque cela est nécessaire, notamment pour des raisons de sécurité, de maladie, de conditions météorologiques extrêmes ou d’autres circonstances raisonnablement indépendantes de sa volonté. Dans ce cas, Doggo en informe le Client dès que raisonnablement possible et la promenade n’est pas considérée comme utilisée.

## 4. Météo et conditions extérieures

• Doggo donne la priorité au bien-être et à la sécurité des chiens plutôt qu’au maintien exact du service initialement prévu.

• En cas de forte chaleur, de froid important, de fortes pluies, d’orage, de vents violents ou d’autres conditions susceptibles de rendre le transport ou la promenade dangereux ou inadaptés, Doggo peut modifier l’horaire, l’itinéraire, le lieu de promenade ou la durée.

• La promenade peut être écourtée lorsque cela est nécessaire pour protéger le bien-être du chien.

• Si les conditions météorologiques rendent le service dangereux ou inadapté et qu’il doit être annulé, la promenade n’est pas considérée comme utilisée.

## 5. Sécurité à vélo

• Le chien doit être transporté avec un équipement adapté à un déplacement sûr et sécurisé. Le Client doit fournir un harnais correctement ajusté, sauf autre accord.

• Doggo peut utiliser un système d’attache sécurisé et prendre des mesures de sécurité supplémentaires lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour le chien concerné.

• Pour des raisons de sécurité, Doggo peut utiliser temporairement des mesures de contention supplémentaires, y compris une muselière, lorsque cela est approprié et nécessaire pour éviter une blessure ou une fuite.

## 6. Santé et comportement du chien

• Le Client confirme que le chien est apte à participer au service et que Doggo a été informé de toute information médicale, comportementale ou de sécurité pertinente.

• Le Client est responsable du maintien à jour des vaccinations et de la prévention des parasites appropriées et doit informer Doggo de toute affection, médication ou traitement pertinent.

• Si le chien est malade, présente des symptômes contagieux, des puces ou toute autre condition susceptible de présenter un risque pour les autres chiens ou les personnes, Doggo peut suspendre temporairement le service jusqu’à ce que celui-ci puisse reprendre en toute sécurité.

• Tout comportement susceptible d’affecter la sécurité, notamment la réactivité, la protection des ressources, les comportements de fuite, les antécédents de morsure ou une peur importante, doit être signalé avant le début du service.

• Les mâles non castrés peuvent être acceptés au cas par cas. Les femelles en chaleurs peuvent également être acceptées ou temporairement exclues selon le chien, le groupe et les circonstances.

• Doggo ne peut pas garantir qu’un chien ne mangera pas, ne se roulera pas dans ou n’interagira pas avec quelque chose d’indésirable lors d’une promenade en extérieur. Doggo prend des précautions raisonnables, mais les environnements extérieurs comportent des risques inhérents.

## 7. Responsabilité et urgences

• Doggo prend raisonnablement soin du chien pendant le service et agit dans l’intérêt de sa sécurité et de son bien-être.

• Le Client reste responsable de fournir des informations exactes et complètes concernant le chien, notamment les informations médicales, comportementales et de sécurité pertinentes.

• En cas d’accident, de blessure, de maladie soudaine ou de toute autre urgence, Doggo peut prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour protéger le chien, notamment contacter le Client et, si nécessaire, un vétérinaire ou un service vétérinaire d’urgence.

• Les frais vétérinaires ou autres frais d’urgence engagés pour le chien du Client restent à la charge du Client.

• Doggo ne peut être tenu responsable d’événements ou de conséquences qui ne pouvaient raisonnablement pas être évités malgré les précautions appropriées, notamment les risques inhérents aux environnements extérieurs, au transport, aux interactions avec d’autres chiens ou des tiers, ou aux informations qui n’auraient pas été communiquées par le Client.

## 8. Paiement

• Les services Doggo Ride sont payés à l’avance.

• Les promenades Trial et Single doivent être payées avant la prestation.

• Les formules d’abonnement sont payées à l’avance pour la période concernée.

• Sauf accord écrit contraire, les abonnements ne sont pas renouvelés automatiquement.

• Lorsqu’une promenade est annulée dans le délai prévu, elle peut être reportée sous réserve des disponibilités. Les annulations tardives et les absences du Client sont considérées comme utilisées.

## 9. Responsabilités du Client

• Le Client est responsable de l’exactitude et de la mise à jour de toutes les informations communiquées à Doggo.

• Le Client doit garantir un accès fiable pour la prise en charge et le retour du chien et doit s’assurer que celui-ci est prêt à l’heure convenue.

• Le Client doit informer rapidement Doggo de tout changement concernant la santé, le comportement, les médicaments, le statut reproductif ou toute autre circonstance susceptible d’affecter le service.

• Le Client doit fournir tout équipement ou toute information spécifiquement demandé par Doggo pour assurer une prise en charge et un transport sûrs du chien.

• Le Client s’engage à respecter les consignes raisonnables de sécurité données par Doggo dans le cadre du service.

## 10. Vie privée

• Les données personnelles et les informations concernant le chien sont utilisées uniquement dans la mesure raisonnablement nécessaire pour organiser et fournir le service Doggo Ride, communiquer avec le Client, gérer les rendez-vous et effectuer les paiements.

• Les clés et informations d’accès sont conservées de manière sécurisée et utilisées uniquement aux fins convenues avec le Client.

• Doggo ne partage pas les données personnelles du Client avec des tiers, sauf lorsque cela est nécessaire à la fourniture du service, au respect d’une obligation légale ou à la protection de la sécurité du chien ou des personnes.

## Reconnaissance du Client

En réservant et en utilisant Doggo Ride, le Client confirme avoir lu et compris les présentes conditions et les accepter.

Nom du Client : _____

Nom du chien : _____

Date : _____ Signature : _____