

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO (aplicables a partir del 01/01/2024)**

Las presentes condiciones generales tienen por objeto determinar los derechos y obligaciones de la sociedad Perro sano y de la persona física o jurídica beneficiaria de los servicios. Podrán ser modificadas en cualquier momento sin previo aviso. En este caso, las condiciones aplicables serán las vigentes en la fecha de la firma del contrato de servicios por parte del cliente y, por tanto, se considerarán aceptadas sin reservas por este último.

### **PRESENTACIÓN**

*Perro Sano ofrece 2 tipos de servicios en Barcelona y sus alrededores*

- Paseos individuales para perros
- Transporte de corta distancia para mascotas (citas con el veterinario y peluquería)

Tenga en cuenta que pueden aplicarse gastos de kilometraje a los servicios prestados en municipios distintos de Barcelona.

### **DESARROLLO DE UN SERVICIO**

- Contacto con el propietario y la mascota por correo electrónico, teléfono o WhatsApp
- Rellenar el formulario del cliente y las características del animal
- Tomar nota de las instrucciones del cliente, el estilo de vida del animal y sus necesidades especiales
- Firma del contrato de servicio si así lo solicita el cliente
- Pago de la reserva antes del inicio del servicio y del resto del pago al final del servicio, según lo acordado con el cliente y de conformidad con las condiciones establecidas en el apartado correspondiente
- La entrega de duplicados de las llaves y/o códigos de acceso al domicilio del cliente si éste se ausenta durante los servicios.

**Tras el primer contacto, Perro sano se reserva el derecho de rechazar el servicio sin tener que justificarse.**

No se prestará ningún servicio si Perro sano no está en posesión de :

- Una copia del contrato de servicio firmado por el cliente
- Información del duplicado de llaves y/o códigos de acceso al domicilio del cliente, en caso necesario
- Pago de la reserva

### **Fin de la prestación**

El servicio finaliza, al término del periodo predefinido, con la devolución del perro en el caso de paseo o de la mascota en el caso de transporte, o con la última visita efectuada al domicilio del cliente. Perro Sano devuelve al cliente las llaves que le han sido confiadas. El cliente paga el importe adeudado o, en su caso, el saldo del servicio.

### **ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE LLAVES**

Las llaves se entregarán en persona al cliente, a un vecino de confianza, al conserje (según instrucciones) o en el buzón al final del servicio. Las llaves no deben contener ninguna información que pueda revelar el nombre o la dirección del cliente. Toda entrega o devolución de llaves que requiera un desplazamiento específico por parte de Perro sano se facturará a 15 euros por desplazamiento.

### **COMPROMISOS MUTUOS DE LAS PARTES**

#### **Compromisos de Perro Sano:**

- Respetar la Declaración Universal de los Derechos de los Animales y prestar un servicio de calidad orientado al bienestar, la salud y la seguridad del animal
- Cumplir las instrucciones del cliente, respetando las normas de seguridad y el bienestar del animal
- Respetar el anonimato de los clientes y mantener la confidencialidad de sus datos de contacto y de cualquier información relacionada con su vida privada
- No confiar las llaves de la vivienda del cliente a ninguna persona ajena a la empresa Perro Sano
- No permita que nadie ajeno a la empresa Perro Sano entre en el domicilio del cliente
- En el domicilio del cliente, utilizar únicamente los productos y suministros puestos a su disposición y reservados para la prestación de servicios
- En el domicilio del cliente, utilizar únicamente las habitaciones y entradas autorizadas por el cliente
- Avisar al cliente en cuanto un animal enferme o se lesione durante un servicio y aplicar todas las medidas de emergencia para preservar la salud del animal llevándolo a su veterinario o a cualquier otro veterinario

### **Obligaciones del cliente :**

- Poner a disposición de Perro Sano la cartilla sanitaria del animal en un lugar accesible de su domicilio durante la duración del servicio.
- Entregue a Perro Sano una copia de las llaves marcadas únicamente con el nombre de la mascota y/o los códigos de acceso que permiten acceder a la vivienda en caso de ausencia del propietario
- Indique el número de teléfono de una persona de contacto en caso de emergencia
- Comunicar los datos de contacto del veterinario habitual del animal, autorizando expresamente el cliente a Perro Sano a llevar al animal a otro veterinario.
- Otorgar todos los poderes a Perro Sano para tomar todas las medidas de emergencia, en el interés vital del animal, incluso sin información previa cuando no se pueda contactar con el cliente.
- Reembolsar todos los gastos en los que haya incurrido Perro Sano (veterinarios, farmacia, viajes) a su regreso, previa presentación de facturas.

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### **1º) Paseos individuales para perros**

El paseo está reservado exclusivamente a los perros de la familia, aunque no se admitirán más de dos animales para mantener una calidad óptima del servicio. Los perros deben ir con correa durante todo el paseo, de acuerdo con la ley y dado el carácter urbano del entorno. Siempre que sea posible, se prefiere el acceso a zonas verdes autorizadas, y se recomienda llevar correa o correa retráctil.

Perro Sano se reserva el derecho de rechazar a un perro si es agresivo o muestra un comportamiento inadecuado que pueda poner en peligro el buen desarrollo del paseo. Perro Sano no acepta hacerse cargo de una perra en celo o para la que este periodo permanezca indeterminado.

#### **El servicio consiste en :**

- Recoger al perro en el domicilio del cliente o en cualquier otro lugar predeterminado, a la hora y el día acordados
- Efecte un paseo de una duración efectiva de 30 minutos, 1 hora o 2 horas, según elija el cliente
- Devolver el animal al domicilio del cliente o a cualquier otro lugar predeterminado
- Devolver las llaves que le hayan sido confiadas de acuerdo con los términos predefinidos en el contrato de servicios

*Perro Sano se compromete a :*

- Respetar el ritmo y los hábitos de marcha del animal
- Proporcionar bolsas para recoger las heces
- Llevar agua y golosinas para el paseo
- Asegurarse de que haya un bebedero con agua disponible cuando el animal regrese

### **Obligaciones específicas del cliente en relación con el servicio "Paseo" :**

El cliente proporciona a Perro Sano:

- Correas, y/o arneses, bozal y juego utilizados normalmente por el animal
- Un cuenco de agua o, en su defecto, acceso a un bebedero donde el cuenco pueda ser llenado por nosotros.
- Un paño o toalla para secar al animal en caso de mal tiempo

### **2º) Transporte de corta distancia**

El transporte consiste en recoger a la mascota en el domicilio del cliente, llevarla a un punto de cita, como un veterinario o una peluquería, cuyo destino exacto se especifica en el contrato de servicio, y devolverla al domicilio del cliente.

El servicio incluye un tiempo de espera de 30 minutos en el lugar de la misión, más allá del cual se aplicará un coste adicional de 5€ por cada 30mn. Toda media hora empezada es debida. El transporte no podrá superar una distancia de ida y vuelta superior a 10 km.

#### **Obligaciones específicas del cliente en relación con el servicio "Transporte" :**

- Entrega del collar y la correa habituales del animal, así como de su cartilla de vacunación

## **RESERVA**

Los clientes que deseen solicitar un servicio pueden hacerlo por correo electrónico ([info@tuperrosano.com](mailto:info@tuperrosano.com)), por whatsapp (+34 685 063 066) o a través del formulario de contacto de la página web ([www.tuperrosano.com](http://www.tuperrosano.com)). Si lo desea, puede solicitar un presupuesto gratuito y sin compromiso.

## **DERECHO DE RETRACTACIÓN**

El cliente dispone de un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la aceptación del offer de suscripción y/o validación de un pedido para ejercer su derecho de retractación (textos aplicables en vigor del Código de Consumo). La notificación del desistimiento deberá realizarse por carta dirigida a Perro Sano a la dirección indicada al pie de página de las presentes CGV o por correo electrónico ([info@tuperrosano.com](mailto:info@tuperrosano.com)). No obstante, el derecho de desistimiento queda excluido en caso de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado.

## **TARIFAS Y FACTURACIÓN**

Los precios actuales se indican en el sitio web de Perro Sano. Perro Sano se reserva el derecho a modificar sus precios en cualquier momento, entendiéndose no obstante que el precio que figure en la lista de precios el día del pedido será el único aplicable al cliente. Todos los servicios estarán sujetos a un contrato de servicios.

## **CONDICIONES DE PAGO**

*Perro Sano acepta pagos en efectivo, por bizum o por transferencia bancaria (se facilitará un IBAN previa solicitud). Las reservas deben hacerse a través de bizum o transferencia bancaria. El saldo restante se pagará al final de cada servicio de acuerdo con la petición.*

## **CANCELAR, ADELANTAR O CONTINUAR EL SERVICIO**

En caso de cancelación por parte del cliente con más de 30 días de antelación al evento, se le devolverá el depósito o la cantidad abonada sin necesidad de justificación. Entre 30 y 15 días antes del evento, Perro Sano retendrá el 50% del depósito o del importe pagado. Menos de 15 días antes del evento, el 100% del depósito o de la suma pagada será retenido por Perro Sano.

En caso de regreso anticipado del cliente antes de la fecha de la última visita programada, o en caso de que el cliente desee poner fin anticipadamente a los paseos, el cliente deberá informar a Perro Sano lo antes posible, pero no se effectará ningún reembolso de las sumas pagadas.

Si el servicio debe continuar más allá de las fechas inicialmente previstas, el cliente se compromete a informar a Perro Sano lo antes posible. En función de su disponibilidad, Perro Sano podrá aceptar o rechazar la solicitud del cliente. La continuación del servicio se effectuará en las mismas condiciones que el contrato inicial y estará sujeta a una facturación adicional.

En caso de anulación excepcional de una prestación por iniciativa de Perro Sano, se informará al cliente lo antes posible para proponerle un aplazamiento de la prestación. Si esto no fuera posible, se reembolsarán al cliente las prestaciones aún no realizadas. En este caso, no se podrá reclamar daños y perjuicios a Perro Sano.

## **SALUD DE LOS ANIMALES**

El cliente se compromete a proporcionar a Perro Sano toda la información relativa al estado de salud del animal, que se reserva el derecho de negarse a prestar un servicio, en particular, para un animal cuyo pronóstico vital sea incierto o que requiera cuidados médicos importantes. El cliente también se compromete a declarar cualquier carácter agresivo de su animal hacia otros animales o hacia las personas y a denunciar cualquier comportamiento inadecuado que impida la prestación serena y correcta de los servicios ofrecidos.

Perro Sano sólo aceptará animales tatuados o chipados, con las vacunas al día, correctamente desparasitados y tratados contra parásitos. Perro Sano no se hace responsable si estos tratamientos no se han realizado o si la información proporcionada antes del servicio resulta ser inexacta.

Perro Sano se compromete a atender a los animales enfermos sólo si la enfermedad ha sido diagnosticada por un veterinario y se ha instaurado el tratamiento adecuado.

Estas precauciones son esenciales para proteger a los animales de todos nuestros clientes de cualquier riesgo sanitario.

## **FOTOGRAFÍAS**

*Perro Sano puede tomar fotos o vídeos de los animales del cliente durante el servicio a menos que el cliente se niegue. Si el cliente acepta, Perro Sano podrá reproducir las imágenes tomadas con fines promocionales en la página web y en cualquier otro soporte. Perro Sano sólo podrá utilizar libremente fotos o vídeos que representen animales. Ninguna mención que pueda atentar contra la vida privada del cliente podrá acompañar a la imagen publicada. Las fotografías o vídeos son plena y entera propiedad de Perro Sano.*

## **RESPONSABILIDAD**

Perro Sano no podrá ser considerado responsable de prestaciones distintas de las previstas. Las pólizas de seguro suscritas por Perro Sano no podrán ejecutarse en caso de declaraciones falsas u omisiones voluntarias por parte del propietario del animal, relativas en particular al estado de salud de éste, sus vacunaciones, tatuaje o identificación electrónica, historial médico, alergias, etc.

Perro Sano no se responsabiliza en ningún caso de accidentes de carácter imprevisible (infarto, muerte natural, torsión, etc.) o si la agresividad del animal impide su cuidado, y quedará eximido de toda responsabilidad en caso de lesión o enfermedad del animal ocurrida durante el servicio.

*Perro Sano no es el guardián del animal para el que proporciona visitas ocasionales. Por lo tanto, el cliente sigue siendo responsable de cualquier daño causado por el animal durante el servicio. Perro Sano no es el guardián del domicilio del cliente y no podrá ser considerado responsable en caso de robo o daños causados en el domicilio del cliente durante su ausencia.*

*El cliente se compromete a que el animal esté correctamente dentro del alojamiento en el momento de su salida. Perro Sano declina toda responsabilidad en caso de desaparición de un animal que tenga acceso al exterior (balcón, patio, jardín, etc.) o si un tercero entra en el alojamiento durante el periodo del servicio.*

**El cliente certifica que ha suscrito un seguro de responsabilidad civil por daños causados por su animal. También certifica que ha asegurado su vivienda.**

## **Litigio**

Cualquier litigio deberá ser comunicado a la empresa Perro Sano. En caso de fracaso de un procedimiento amistoso, cualquier litigio derivado de las presentes Condiciones Generales de Prestación de Servicios será competencia del Tribunal del que depende Perro Sano