



Frais kilométriques

Par Seeds

Bonjour

Il s'agit d'un désaccord de paiement suite à une présentation de garde d'un animal. J'ai fait appel à une petsitter via une plateforme en ligne qui sert principalement de mise en relation, n'offrant pas directement le service de petsitter.

Mon animal s'est enfui de la petsitter des les premiers jours de garde. L'animal a éventuellement été retrouvé chez des voisins. J'avais demandé à la petsitter de leur apporter ma cage de transport (mais elle ne l'a pas fait). J'ai fait appel à une association qui a mobilisé une de leur cage pour récupérer l'animal.

Il était prévu qu'un bénévole garderait l'animal quelques temps (puisque'il venait de passer près de 2 mois à errer dehors). L'association était en relation avec la pet sitter afin qu'ils puissent venir récupérer l'ensemble des affaires de l'animal (nourriture, litière, panier, carnet de santé, traitement médical) au moment de la capture pour donner le tout au bénévole.

La pet sitter est partie en vacances et n'a pas mis à disposition les affaires avant son départ. L'association a essayé de la contacter, et moi aussi j'avais quelques personnes qui ont accepté d'aller chez elle ou de la rencontrer non loin, mais sans succès.

La pet sitter s'est proposée de tout emmener chez le bénévole, précisant que les frais de déplacement pour les 50km qu'elle a estimé seraient à ma charge, n'étant "pas une entreprise de transport". Je n'ai pas donné suite à sa proposition, lui suggérant plutôt des dates pour venir chez elle.

NB sur internet, la distance serait de 20 km et non 50.

Elle m'a répondu qu'elle ne pouvait plus continuer de garder les affaires car cela faisait déjà 2 mois qu'elle les avait "sans aucune compensation".

Et soudain après deux semaines, elle m'écrit qu'elle avait tout mis dans sa voiture et qu'elle allait tout déposer dans la journée chez le bénévole à 50km.

Suis je vraiment obligé de la dédommager pour ce déplacement que je n'ai pas voulu?

La plateforme indique sur leur site un barème des frais kilométriques, à ma charge, en précisant "si le client souhaite une option récupération le pet sitter devra venir récupérer l'animal au domicile du propriétaire le premier jour et devra le ramener le dernier jour de garde".

Il n'est pas mentionné le retour des affaires suites à la perte de l'animal.

J'avais bien demandé à la petsitter de venir chercher l'animal et je l'ai payé en conséquence mais elle ne m'a pas rendu mon animal, elle a simplement retourné ses affaires.

Lorsque j'ai contacté la plateforme j'ai obtenu une réponse sans précision "il est normal de dédommager le pet sitter pour le déplacement car il s'y d'une prestation supplémentaire". Déjà lorsque l'animal était perdu la plateforme prenait tout le temps la défense de la pet sitter. Je voudrais donc savoir si légalement je suis obligé de la payer pour ce déplacement ?

De plus le bénévole m'a dit qu'il avait reçu un appel de la pet sitter un jour lui disant qu'elle viendrait chez elle plus tard dans la journée. Lorsque le bénévole lui a demandé si elle habitait non loin. La pet sitter lui aurait répondu que non mais qu'elle avait une course dans le coin.

Donc même si je dois payer le déplacement, il ne s'agit plus que de quelques kilomètres et non des 50 qu'elle demande.

D'autant que j'ai aussi du payer le déplacement d'une autre personne qui est allé récupérer l'animal chez le bénévole (et j'ai fait un don à l'association pour toute leur aide).

Quels sont mes droits ou mes obligations? Que dois je réellement payer ou pas?

Merci

Par yapasdequoi

Bonjour,
Vous devriez trouver une solution amiable.
Le chien s'est échappé (= faute du petsitter) et ceci a entraîné un certain nombre de désagréments et de frais, le petsitter devrait plutôt faire "profil bas".
Avez-vous engagé sa responsabilité civile ?
Un dédommagement symbolique pour le trajet devrait être suffisant...

Par Seeds

Bonjour
Je vous remercie de votre réponse aussi rapide et de votre soutien.

Malheureusement la pet sitter refuse une solution à l'amiable, j'ai déjà essayé de lui faire entendre raison mais elle n'a pas voulu coopérer même avant que l'animal ne soit retrouvé. Elle a même essayé de me faire payer pour une semaine de garde en plus ne m'ayant pas donné la date exacte de la perte de l'animal...
En fait j'ai un autre désaccord avec elle au sujet du paiement du déplacement initial de l'animal mais je vais poster un autre message pour ne pas encombrer celui ci.

Il y a en effet sans doute diverses raisons pour me plaindre d'elle et peut être espérer obtenir une compensation, je ne sais pas, ni comment m'y prendre. Mais pour l'instant, dans un premier temps, je souhaite au minima conclure ce que je lui dois ou pas, afin de m'assurer de ne pas me mettre en tord.

Ma suggestion d'un montant symbolique ne l'a satisferait pas.
Elle accepterait uniquement si je lui dit que légalement elle ne peut pas me demander de payer ce déplacement (ou si je suis obligé de payer une somme définie officiellement). Malheureusement je n'ai pas la réponse a cette question c'est pour cela que je sollicitais des conseils à ce sujet précisément.

Je vous remercie de votre suggestion de la "responsabilité civile" si vous pensez que c'est applicable à ma situation. Je vais devoir me renseigner car je ne sais absolument pas ce que c'est.

Par yapasdequoi

Si le contrat ne prévoit pas d'indemnités km, il n'y en a pas. POINT.
Cette personne semble un peu gonflée ! Par sa faute le chien s'est sauvé, aurait pu mourir, causé un accident, etc... et elle réclame des indemnités ?

La responsabilité civile :
Article 1240 Version en vigueur depuis le 01 octobre 2016
Modifié par Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 2
Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.

Vous pouvez exiger le remboursement des affaires que cette personne refuse de rendre.
Si c'est important, vous pouvez consulter un avocat.
Sinon les litiges de ce type peuvent être résolues via une conciliation (= trouver un compromis où chacun fait un pas).

Par yapasdequoi

La garantie responsabilité civile fait partie de votre assurance habitation. Contactez votre assureur.

Par Seeds

Merci de vos retours.

Pour un avocat, je n'en ai malheureusement pas les moyens, les honoraires seraient sans doute beaucoup plus cher que le montant du déplacement que j'espère ne pas avoir à payer.

Pour précision, je ne peux pas réclamer un remboursement pour les affaires, puisqu'elle les a rendues. Elle a pris l'initiative de les amener chez le bénévole qui gardait temporairement l'animal. Et c'est pour ce déplacement qu'elle souhaite être remboursée mais je m'estime pas y être obligée.

Pour vous répondre, il n'y a pas de contrat. J'ai juste une facture de la plateforme en ligne indiquant le prix de la prestation et leur frais. Ils m'ont répondu que le déplacement est à payer en supplément.

Les conditions générales ne mentionnent pas les frais de déplacement.

Je viens juste de découvrir cette information est dans la partie questions fréquentes "petsitter", ça ne figure pas dans la partie "propriétaire" que j'avais consulté.

Il y est juste indiqué le barème kilométrique pour chercher et ramener l'animal (pas les affaires).

Mais encore faudrait il que je l'ai demandé où accepté, elle a décidé d'elle même de ramener les affaires.

Je vais essayer de me comprendre comment engager une responsabilité civile.

Merci de vos conseils

Par yapasdequoi

Alors sans contrat ... ça va être compliqué.

Si vous avez récupéré le chien et ses affaires, laissez tomber.

La petsitter n'aura pas plus de billes pour justifier qu'une quelconque dette d'un trajet hypothétique que vous pour un préjudice finalement minime.

A l'avenir, ne confiez votre animal qu'avec un CONTRAT en vérifiant que la personne a une ASSURANCE de Responsabilité Civile pour cette activité (en exigeant l'attestation).

Par Seeds

Oui j'ai bien appris ma leçon. C'est la première fois que je fais appel à un pet sitter et c'est pour ça que j'étais passé par une plateforme espérant ainsi avoir une protection, puisqu'ils ont fourni une factur avec le détail de la garde, et j'ai accepté les conditions.

Mais il n'était pas mentionné au sujet du déplacement. C'est pour cela que j'estime (et je tente de vérifier ici par mes questions) si la plateforme a réellement le droit de m'imposer ces frais de déplacement.

J'ai bien récupéré l'animal (non grâce à la pet sitter) et elle m'a rendue les affaires mais je ne peut pas laisser tomber car elle me doit de me rembourser la quasi totalité des frais de garde que je lui avais payé (l'animal étant perdu la plateforme nous a dit que je ne lui doit uniquement les jours de garde avant la perte).

Mais le conflit réside sur le montant, elle estime déduire les frais de déplacement.

Je ne comprends pas comment peut elle ou la plateforme justifier de me demander (ou de déduire) cette somme? S'il n'y a pas de contrat, je ne suis donc pas dans l'obligation de lui payer.

Je vais contacter mon assurance, Merci