



Remboursement petsitter

Par **Seeds**, le **21/11/2025** à **11:55**

Bonjour

Je sollicite des conseils pour 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 (Animaute). Celle ci sert principalement de mise en relation entre les personnes ayant besoin de trouver une autre personne pour garder leur animaux, il ne s'agit pas d'un site offrant directement le service de petsitting.

Conformément aux indications sur la plateforme, je leur ai payé des frais de mise en relation et j'ai payé à la petsitter le tarif défini par la plateforme en fonction du nombre de jours de garde.

Ne pouvant pas me déplacer j'avais demandé à la petsitter si elle pouvait venir chez moi récupérer mon animal. Elle a accepté me demandant de lui payer les frais du péage autoroute qu'elle a estimé à 10 euros en précisant que l'essence serait à sa charge.

Or a présent que la garde est terminée elle me demande 20 euros pour le péage et presque 100euros de frais kilométriques. J'ai refusé lui rappelant notre accord préalable (que j'avais déjà payé).

À ma surprise la plateforme m'a alors contacté sans aucune explication mais simplement pour m'indiquer que je devais lui payer les frais de péage réclamés par la pet sitter ainsi que pour le déplacements (qu'ils ont alors estimé à 30 euros et non 100).

Je leur ai envoyé la capture d'écran de mes conversations préalable avec la pet sitter et je leur

ai aussi indiqué que ne figurent pas sur leur site (la facture, l'estimation "tout compris", les questions fréquentes, la partie "propriétaire" ni les conditions générales) ne font mentions de paiement pour le déplacement.

NB je viens à présent de découvrir cette mention sur leur site dans la partie "petsitter" que je n'étais pas obligé de lire, ne me concernant pas.

Mais la plateforme persiste et m'a reconfirmer que je dois le montant du déplacement (ils ont accepté de réajuster le péage à 10 et non 20 euros). Leur réponse ne me semble pas valable : "il est normal de dédommager un petsitter lorsqu'il se déplace à votre domicile et de prendre en charge les frais de péage car il s'agit d'une prestation supplémentaire".

Je n'avais jamais refusé de payer, mais je souhaite m'en tenir au montant que l'on avait convenu (un total de 10 euros et non 40). Je pourrais comprendre que a petsitter essaie de faire appel mais ce n'est pas à la plateforme d'intervenir en sa faveur puisque leur rôle est simplement de nous mettre en relation?

La plateforme est elle vraiment en mesure de m'imposer de payer cette somme? Ai je le droit de refuser? Quels sont mes recours?

Merci