

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Article 1 – Présentation et désignation des prestations proposées

L'entreprise *Oriane Petsitting* est représentée par la personne physique de Madame Oriane Lanore-Lié, EI, domiciliée 124 chemin de la Peyrette 31170 Tournefeuille. Madame Lanore-Lié, EI, est titulaire de l'ACACED (mention chien et chat) obtenu en Août 2024 et délivré par le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire N° 2024/a4a2-0b95.

*Oriane Petsitting* est une entreprise individuelle immatriculée au registre national des entreprises sous le numéro de Siret 93251367400014. Son siège social est domicilié au 124 chemin de la Peyrette 31170 Tournefeuille.

*Oriane Petsitting* propose à ses clients les prestations suivantes :

- **Gardes d'animaux au domicile des propriétaires:** Garde d'animaux sous forme de visites au domicile du client de 30 minutes ou 1 heure, selon les conditions établies dans le contrat de prestation de service (plus de détails sur la prestation dans l'*Article 5*).
- **Promenades de chiens :** Promenades du chien d'une durée de 30 minutes ou 1 heure à partir du domicile du client, selon les conditions établies dans le contrat de prestation de service (plus de détails sur la prestation dans l'*Article 5*).
- **Gardes d'animaux au domicile des propriétaires + promenade de chien :** Visite au domicile du client d'une durée de 30 minutes pour effectuer les prestations associées ET promenade du chien d'une durée de 30 minutes (plus de détails sur la prestation dans l'*Article 5*).

### Article 2 – Modalités de Réservation

Le client souhaitant bénéficier d'une prestation auprès de *Oriane Petsitting* doit au préalable prendre contact avec l'entreprise par le biais de mail ou du formulaire de contact disponible sur le site internet : <https://www.oriane-petsitting.fr/contact>

Une fois la prise de contact effectuée et si le client en fait la demande, un devis gratuit et sans engagement est envoyé par *Oriane Petsitting* par mail. Ce devis préalable n'est qu'une estimation au vu des informations qui pourraient être complétées par la suite lors de la pré-visite. La pré-visite est **obligatoire et gratuite** afin de faire un bilan complet de la prestation. Le client s'engage à convenir d'une date pour cette pré-visite qui doit avoir lieu au plus tard 5 jours avant le début des prestations demandées.

A l'issue de cette pré-visite, un devis détaillant les prestations est établi. Ce devis servira de contrat d'engagement. Si le devis n'a pas pu être signé lors de la pré-visite, il sera adressé par mail au client dans les plus brefs délais. Ce devis est valable 7 jours à compter de la date de son envoi et doit être signé par le client dans ce même temps. Au-delà de ces 7 jours, sans nouvelles du client ou renvoi du devis signé, *Oriane Petsitting* considère que la réservation est annulée de fait.

Un acompte de 50% minimum doit être versé à l'issue de la signature de ces documents. **La réservation est donc effective quand le devis est signé ET que l'acompte est versé.**

Oriane Petsitting indique qu'en tout état de cause, **le client recevra ces conditions générales de ventes (CGV) avant qu'il ne s'engage.** Par ailleurs, les CGV sont disponibles et régulièrement mises à jour en bas de page du site internet <https://www.oriane-petsitting.fr/>

La signature du devis vaut acceptation des CGV qui auront été communiquées au client.

A noter pour le cas d'un client déjà connu : les étapes ci-dessus peuvent être réalisées de façon dématérialisée par mail : signature en ligne du devis, acompte versé par virement bancaire par exemple.

En cas d'urgence (entre 5 jours et 24 heures avant le début des prestations) *Oriane Petstting* pourra étudier la demande en fonction de ses disponibilités et de la nature des prestations demandées.

*Oriane Petstting* se réserve le droit de refuser une prestation sans avoir à en donner les raisons.

### Article 3 – Délai de rétractation

En vertu de l'article L121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai légal de 14 jours à partir de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation. Passé ce délai et sauf cas de force majeure (voir *Article 4*), aucun remboursement ne sera effectué.

Ce droit de rétractation ne peut cependant pas être exercé pour toute prestation réservée dans un délai inférieur à 14 jours.

### Article 4 – Modification, annulation, interruption et prolongation de la réservation

#### - Annulation et modification à l'initiative du client

Toute annulation ou modification, doit être formulée exclusivement par écrit (mail ou courrier postal) et sera confirmée par *Oriane Petsitting* par l'envoi d'un mail en retour accusant réception.

Exception faite du décès de l'animal, du propriétaire de l'animal ou de famille au premier ou second degré du propriétaire de l'animal (justificatifs à présenter), le client peut annuler la prestation jusqu'à 14 jours avant le début de la prestation. 10€ de frais administratifs et déplacement pour la pré-visite seront néanmoins retenus.

En cas d'annulation dans un délai inférieur à 14 jours avant le début du contrat, 50% du montant seront à régler en sus des 10€ de frais administratifs/pré-visite.

**Toute prestation démarrée est due dans son intégralité !** Si le client décide d'écourter ses vacances ou déplacements, les visites ou promenades effectuées et celles restantes sont dues (exception faite du décès de famille au premier ou second degré du propriétaire de l'animal (justificatifs à présenter)). Le client devra aviser par écrit *Oriane Petsitting* le plus tôt possible .

Prolongation de la prestation par le client pendant la période du contrat :

En cas de prolongation au-delà des dates initialement prévues, le client s'engage à prévenir *Oriane Petsitting* le plus tôt possible. Selon ses disponibilités, *Oriane Petsitting* pourra

accepter ou refuser la demande du client. En cas de poursuite de la prestation, celle-ci sera effectuée aux mêmes conditions que celles du contrat initial et fera l'objet d'une facturation des prestations effectuées en sus.

- **Annulation à l'initiative de *Oriane Petsitting***

*Oriane Petsitting* se réserve le droit d'annuler une réservation sans avoir à s'en justifier. Dans ce cas, le client se verra intégralement remboursé. Aucune demande de dommages et intérêts ne saurait être formulée par le client.

En cas de non-respect par le client de ses obligations (Article 2) et notamment le non-paiement ou le rejet de paiement, *Oriane Petsitting*, pourra résilier la prestation automatiquement de plein droit par simple notification au client par mail. Si l'acompte a été versé il ne sera pas remboursé et des frais pourront être appliqués.

## Article 5 – Déroulement des prestations

- **Gardes d'animaux au domicile des propriétaires:**

*Oriane Petsitting* s'engage à s'occuper des animaux tel que défini dans le contrat de prestation de service. Ce service inclut de base les éléments suivants :

- Nourrissage des animaux tel qu'indiqué dans le contrat (quantités, fréquences, type d'alimentation)
- Renouvellement des points d'eau
- Nettoyage des litières et des endroits de vies souillés par les animaux à chaque visite
- Câlins, caresses et jeux (en fonction des possibilités laissées par le temps de visite choisi)
- Vérification de l'état général de l'animal (pas de blessures ou de comportement semblant inquiétant)

Ce service peut contenir les services suivants si établis lors du contrat de prestation de service :

- Brossage
- Administration de médicaments suivant l'ordonnance du vétérinaire ET SI l'animal est collaboratif

D'autres services peuvent être effectués lors des visites à condition que cela soit inclus dans le contrat établi lors de la pré-visite. Il s'agit d'activités de contrôles, d'entretiens utiles, rapides, faciles tels que l'arrosage de plantes, le ramassage du courrier, l'aération. Ces services seront notés au contrat et doivent être inclus dans le temps de visite établi dans le contrat.

Le client s'engage à laisser la nourriture et la litière en quantité suffisante, un accès à un point d'eau potable et le matériel nécessaire au nettoyage de la litière et aux potentielles salissures causées par l'animal à son lieu de vie. Il s'engage également à laisser un tochon propre et du savon à destination de *Oriane Petsitting* pour permettre le lavage des mains.

- **Promenades de chiens :**

Le chien sera récupéré au domicile du propriétaire.

Les balades de 30 minutes s'effectueront autour du domicile du propriétaire.

Les balades de 1 heure s'effectueront autour du domicile du propriétaire ou dans des espaces verts à proximité si l'animal peut être transporté en voiture (dans le cas où le matériel fourni est adapté au transport en véhicule et que le propriétaire donne son accord).

Le chien pourra être tenu en laisse, en longe ou lâché en liberté en fonction des recommandations du client, de son comportement et selon l'avis de *Oriane Petsitting*. Le client s'engage à fournir les laisses, harnais, collier, longe. Tout autre matériel devra être fourni tel que : sac plastique pour déjection canine et friandises.

*Oriane Petsitting* s'engage à une prise en charge de l'animal dans de bonnes conditions. Si au moment de la promenade, celui-ci semble fatigué ou malade, *Oriane Petsitting* en informera le propriétaire du chien. Le propriétaire validera ou non la promenade mais la prestation sera due en cas d'annulation.

#### - Gardes d'animaux au domicile des propriétaires + promenade de chien :

Cette prestation combine l'intégralité des services et conditions de "Gardes d'animaux au domicile des propriétaires" pour une durée de 30 minutes et de "Promenades de chiens" pour une durée de 30 minutes. Voir les deux services en question pour les détails

### Article 6 – Tarifs des prestations

Tous les tarifs sont décrits dans la page « Mes services » du site internet :

<https://www.oriane-petsitting.fr/services>

*Oriane Petsitting* se réserve le droit de modifier ses Conditions Générales de Ventes (CGV) et ses tarifs à tout moment, sans préavis et il appartient au client de s'y référer. Toutefois les CGV et tarifs appliqués au client sont ceux portés à sa connaissance au jour de la signature du contrat.

Ces tarifs sont valables pour **un** animal et sont susceptibles de changer selon le nombre d'animaux et la prestation souhaitée.

La restitution des clés est gratuite si elle ne nécessite pas de déplacement supplémentaire. Exemple : restitution dans la boîte aux lettres / boîte à clés, un voisin, etc ... lors du dernier jour du contrat. Dans ce cas, c'est aux « risques et périls » du client et cette consigne sera clairement indiquée dans le contrat.

La durée et le contenu des prestations exécutées sont mentionnés sur le contrat de prestation de service. Les tarifs sont mentionnés sur le devis. Les tarifs s'entendent nets en euros (TVA non applicable – article 293 B du CGI).

Le montant total à régler se compose du prix établi sur le devis et des éventuels frais additionnels au cours de la prestation (modification de la prestation, déplacements supplémentaires, restitution des clés, achat de fournitures manquantes à la suite de la prestation, voir Article 7).

Il n'y a aucun frais de gestion ni de dossier.

### Article 7 – Frais supplémentaires et services optionnels

*Oriane Petsitting* intervient dans un secteur proche du siège social de l'entreprise. **Si la zone d'intervention est supérieure à 5 km à partir du siège, des frais kilométriques s'appliqueront à hauteur de 0,60 € par km supplémentaire par prestation** (chaque visite, promenade mais également pour la remise ou restitution des clés)

*Oriane Petsitting* informe le client que des frais supplémentaires s'appliquent dans certaines circonstances :

- remise des clés à *Oriane Petsitting* au domicile du client hors pré-visite : + 5€
- remise des clés au client en main propre à son domicile à la fin de la prestation : + 5€
- Prestations au cours de jours fériés : + 50% par rapport au prix initial

- Prestations les dimanches : + 5€ par prestation sauf si la durée du contrat est de plus de 7 jours consécutifs
- déplacement **en urgence** chez le vétérinaire lors de les gardes : + 10€ de déplacement + temps d'attente rapporté au prix des visites à domicile soit (20€/heure)
- Si les animaux manquent de litière ou de nourriture pour terminer la garde, *Oriane Petsitting* achètera la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des prestations. Le montant des achats sera facturé ainsi que des frais de déplacement de +10€ (sur présentation des justificatifs)

L'ensemble de ces frais, si prévus lors de l'établissement du contrat, seront indiqués dans le devis. Le client est libre de refuser cependant *Oriane Petsitting* se réserve le droit de ne pas donner suite à ce contrat.

En cas de prolongation de prestation ou de service additionnel tel que l'achat de litière ou de nourriture pour l'animal gardé non prévu au devis initial, ou frais de visite vétérinaire, le client s'engage à rembourser les frais engagés par *Oriane Petsitting* ainsi que les frais de déplacements additionnels (+10€) dans les 7 jours suivants la fin du contrat.

## Article 8 – Contrat et facturation

La pré-visite est gratuite et n'engage aucune des parties. Elle permet un premier contact avec l'animal et son environnement avant l'absence éventuelle de son propriétaire et facilite ainsi les visites à venir.

Lors de la pré-visite, *Oriane Petsitting* prend en note les éléments constituant le contenu de la prestation. Le client et *Oriane Petsitting* établissent ensemble le devis final détaillant les éléments principaux de la prestation de service. **Ce devis servira donc de contrat d'engagement.** Toutes les informations nécessaires doivent être données par le client pour permettre le bon déroulement de la prestation et l'établissement du devis final.

Le client s'engage à donner à *Oriane Petsitting* les moyens d'accès au domicile (double des clés et codes d'accès s'il possède une alarme ou portail). Les CGV et les tarifs sont aussi communiqués au client.

**La signature du contrat vaut acceptation des CGV.**

Il sera demandé au client lors de cette pré-rencontre de verser au minimum 50 % de la somme totale due en guise d'acompte.

**Le solde (si existant) sera à payer le premier jour du contrat.**

Les éventuelles prolongations de prestation ou services additionnels non prévus au contrat sont à régler au plus tard 7 jours suivant la fin du contrat tel qu'indiqué dans l'*article 7*.

Une facture pourra être demandée par le client sous un délai de 30 jours après la fin de la garde.

La réservation est effective dès lors que les deux parties ont signé le devis et que le règlement de l'acompte de 50% est effectué. Si le contrat n'a pas été finalisé lors de la pré-visite, il sera au plus vite présenté au client par mail avec le devis final.

En cas de retard de paiement des sommes dues par le client, et si aucun règlement n'est fait malgré une relance amiable, des pénalités de retard au taux annuel de 12 % sur le montant impayé seront dus de plein droit, sans formalité et sans mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que nous serions en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de **40€** (C. Com. art. D441-5). Les pénalités de

retard sont calculées à compter du 8ème jour calendaire après le dernier jour de prestation (ex : dernier jour de garde le 1er janvier, paiement jusqu'au 8 janvier inclus, les pénalités commencent le 9 janvier) et ce jusqu'à paiement complet des sommes dues.

### Article 9 – Modalités de paiement

*Oriane Petsitting* accepte les règlements en espèces (l'appoint sera demandé), par chèque ou par virement.

L'encaissement de l'acompte aura lieu avant le début de la garde ou des prestations de services. En cas de rejet de paiement, *Oriane Petsitting*, pourra résilier la prestation automatiquement de plein droit par simple notification au client par mail.

### Article 10 – Fermeture de Oriane Petsitting

*Oriane Petsitting* se réserve le droit de fermer quelques jours par an pour la prise de congés et de jours de repos. Les dates seront communiquées au plus tôt sur le site internet et les réseaux sociaux.

### Article 11 – Assurance et médiateur

Le client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile pour son domicile.

*Oriane Petsitting* déclare détenir tous les agréments obligatoires pour exercer à titre professionnel auprès de ces animaux : ACACED (mention chien et chat) obtenu en Août 2024 et délivré par le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire N° 2024/a4a2-0b95.

*Oriane Petsitting* a comme médiateur l'entité MEDIAVET (Convention n°MEDIAVET-D-24-4214, site internet : <https://mediavet.net> )

*Oriane Petsitting* a souscrit une assurance civile professionnelle. Celle-ci servira notamment en cas de dommage matériel causé par l'animal.

### Article 12 – Responsabilités des deux parties

*Oriane Petsitting* s'engage à respecter scrupuleusement le détail des prestations et à veiller au bien-être animal. En cas de problème ou maladie de l'animal, *Oriane Petsitting* contacte immédiatement le propriétaire de l'animal pour l'en avertir. Si besoin, et avec l'accord du client, l'animal sera conduit chez son vétérinaire.

En cas d'urgence vitale pour l'animal, le client autorise *Oriane Petsitting* à prendre les mesures nécessaires pour contacter le vétérinaire le plus proche et le transporter jusqu'à celui-ci. Tous les frais de vétérinaire : visites et médicaments sont à la charge du client, ainsi que tous les frais engagés par *Oriane Petsitting* (déplacements, temps d'attente) selon les conditions décrites dans l'article 7.

L'administration de médicaments aux animaux se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par un vétérinaire. En cas de traitement médical d'un animal, *Oriane Petsitting* s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne peut pas être tenue pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.

*Oriane Petsitting* s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour préserver la santé des animaux qui lui sont confiés et s'assurer de leur bien-être.

En confiant son animal à *Oriane Petsitting*, le client reconnaît que la garde d'un animal empêche d'exercer sur lui un contrôle permanent et absolu.

*Oriane Petsitting* ne pourra pas être tenu responsable des cas suivants :

- Tous dommages causés par l'animal à des biens ou personnes physiques hors temps de visites
- Fugue d'un animal
- Maladie ou décès survenus pendant ou hors temps de visite
- Toute effraction causée par un tiers dans le domicile, vols ou dégradations occasionnés dans la mesure où les lieux ont été verrouillés comme prévu
- Tout incendie ou catastrophe naturelle intervenu dans le domicile et dégâts causés par l'incendie ou les intempéries
- Perte ou vol des clés lorsque celles-ci sont remises au client par le moyen établi dans le contrat de prestation de service

Le client s'engage à fournir toutes les informations relatives aux animaux qui seront gardés notamment en cas de maladie infectieuse ou de vaccins non tenus à jour. Il devra laisser à disposition les carnets de santé, les accessoires des animaux (cages de transport, gamelles, laisse, nourriture, litière ...), du matériel pour nettoyer correctement les lieux ainsi que le matériel adéquat pour se laver les mains (torchon propre et savon). Il consent à fournir honnêtement les informations nécessaires à l'établissement du contrat par *Oriane Petsitting* notamment en matière de coordonnées et de contact d'urgence.

### Article 13 – Sécurité / Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

Toutes les données concernant le client (Nom, adresse, mail, numéro de téléphone, informations concernant l'animal) recueillies par *Oriane Petsitting* dans l'exercice de ses fonctions, ne sont ni vendues, ni cédées à quiconque. Elles seront supprimées sur demande écrite.

*Oriane Petsitting* s'engage à la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du client, aucune pièce du logement ni aucun objet autres que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne seront utilisés.

**Attention :** Si le client possède une caméra de surveillance ou tout autre moyen d'enregistrement d'image et de son à son domicile, il doit en informer *Oriane Petsitting* lors de la signature du contrat. *Oriane Petsitting* refuse l'utilisation de sa propre image filmée à son insu que ce soit pendant la pré-visite ou pendant les prestations.

### Article 14 – Propriété intellectuelle

Les photographies et vidéos réalisées durant les prestations sont la propriété de *Oriane Petsitting*. Les photos et vidéos transmises au client ne pourront être utilisées qu'à titre exclusivement personnel.

Avec l'accord préalable du client dans le contrat et sauf s'il s'y oppose formellement par écrit, *Oriane Petsitting* pourra diffuser les images accompagnées du nom de l'animal et à des fins publicitaires sur tous ses supports de communication (site internet, et réseaux sociaux) en veillant à ne pas porter atteinte à la vie privée du client.

*Oriane Petsitting* ne peut être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse ou modification des images par un tiers. Le Client ne pourra pas poursuivre *Oriane Petsitting* pour atteinte au droit à l'image ou demander une quelconque rétribution.

#### **Article 15 – Sécurisation et utilisation des données personnelles du client**

*Oriane Petsitting* assure à ses clients une totale confidentialité des données personnelles contenant les noms, prénoms, adresse et autres coordonnées. Ces données sont uniquement utilisées par *Oriane Petsitting* comme base de données clients et à assurer les prestations demandées.

Ces données seront conservées pour une durée de 5 ans sauf opposition faite par écrit du client.

Le client peut se voir demander un droit d'accès et de rectification dans les conditions de la loi n°78 -17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

*Oriane Petsitting* s'engage à sécuriser ces données notamment par la protection informatique (anti-virus) et utilisation d'un code confidentiel à l'ouverture de l'ordinateur, uniquement détenu par *Oriane Petsitting*.

#### **Article 16 – Droit applicable – Règlement des litiges et médiation**

En cas de litige de quelque nature que ce soit, les parties s'engagent à tenter un règlement amiable de ce litige. Elles s'engagent à faire leur possible pour que ce règlement amiable ait toutes les chances d'aboutir et à faire preuve de toute la bonne foi nécessaire.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, en cas de litige résultant des présentes conditions générales ou d'un contrat de prestation de services, le client pourra avoir recours, sans frais pour lui, au médiateur de la consommation désigné ci-dessous :

MEDIAVET, Convention n°MEDIAVET-D-24-4214, site internet : <https://mediavet.net>

*Date de dernière mise à jour : 11/10/2024*