

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de Prune MORETON, la « Pet Sitter », et de ses Clients dans le cadre des prestations de pet sitting pour les chiens et chats.

Le Client désigne le propriétaire ou le détenteur légal de l'animal.

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions.

2. PRESTATIONS PROPOSÉES

Les prestations proposées comprennent notamment : une pré-visite obligatoire avant toute première prestation, des visites à domicile, des promenades et des gardes au domicile du Client.

Chaque prestation est adaptée aux besoins de l'animal et fait l'objet d'un échange préalable avec son propriétaire.

La Pet Sitter se réserve le droit de refuser une prestation si les conditions ne permettent pas d'assurer la sécurité ou le bien-être de l'animal, du Client ou de la Pet Sitter.

3. ZONES D'INTERVENTION

Les prestations sont valables pour les zones suivantes :

- Lyon 3^e (Sans Souci Dauphiné, Montchat, Grange-Blanche, La Part Dieu).
- Lyon 7^e (Stalingrad-Lamothe, Gerland, Jean Macé, Jean Jaurès, Grand Trou) ;
- Lyon 8^e (Monplaisir, Jean-Moulin Marius Berliet, Mermoz, Laënnec, Etats-Unis) ;

Toute intervention en dehors de cette zone pourra faire l'objet d'un supplément indiqué sur le devis.

4. PRISE DE CONTACT ET PRE-VISITE

La première prise de contact permet de recueillir les besoins du Client.

Avant toute première prestation, **une pré-visite est obligatoire.**

Elle permet notamment :

- de rencontrer l'animal ;
- de visiter son environnement ;
- de recueillir toutes les informations utiles ;
- de remettre les clés si nécessaire ;
- de vérifier que la prestation correspond aux besoins de chacun.

Cette pré-visite est facturée 10 € TTC. Son montant sera déduit de la première prestation réservée dans les 90 jours suivant la pré-visite.

5. RÉSERVATION

Une réservation devient effective après :

- validation du devis ou du récapitulatif de réservation ;
- réception du paiement ou de l'acompte lorsque celui-ci est demandé.

Les demandes restent soumises aux disponibilités de la Pet Sitter.

6. TARIFS ET PAIEMENT

Les tarifs en vigueur figurent sur le site internet ou sur le devis transmis au Client. Ils sont exprimés en euros TTC.

Les suppléments suivants s'appliquent selon les caractéristiques de la prestation. Ils sont précisés sur le devis ou le récapitulatif de réservation, avant toute validation par le Client :

- Week-end : +5 € par prestation* (hors gardes à domicile)
- Jour férié : +7 € par prestation
- Hors secteur : supplément calculé selon la distance, à partir de 5 € par prestation
- Animal supplémentaire : +5 € par animal

Les gardes au domicile du Client font l'objet d'un devis personnalisé. Le devis précise notamment la durée de présence, les horaires prévisionnels, les éventuels suppléments applicables et le tarif correspondant.

Le règlement est effectué au plus tard le premier jour de la prestation, sauf mention contraire figurant sur le devis.

Toute prestation commencée ou écourtée à la demande du Client reste due dans son intégralité.

En cas de retard de paiement, la Pet Sitter pourra suspendre toute nouvelle réservation jusqu'au règlement complet.

7. DÉROULEMENT DES PRESTATIONS

La Pet Sitter s'engage à réaliser la prestation conformément aux modalités convenues avec le Client. Pendant la prestation, elle veille au bien-être de l'animal, au respect de son rythme et au respect des consignes laissées par le Client.

Des nouvelles accompagnées de photos ou vidéos pourront être envoyées au Client pendant la prestation, sans que cela ne constitue une obligation contractuelle.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes, complètes et à jour concernant son animal (âge, race, habitudes, comportement, état de santé, traitements en cours, allergies, etc.) ;

- Signaler tout comportement pouvant présenter un risque pour la sécurité de la Pet Sitter, de l'animal ou d'un tiers (agressivité, fugue, anxiété de séparation, réactivité, peur de certains stimuli, etc.) ;
- S'assurer que l'animal est identifié conformément à la réglementation en vigueur (puce électronique ou tatouage) ;
- Maintenir les vaccinations et traitements antiparasitaires adaptés à la situation de l'animal, lorsque cela est recommandé ;
- Fournir l'ensemble du matériel nécessaire à la bonne réalisation de la prestation (laisse, harnais, collier, sacs de ramassage pour les déjections, nourriture, gamelles, médicaments, carnet de santé, etc.) ;
- Communiquer les coordonnées du vétérinaire habituel ainsi qu'un contact d'urgence joignable pendant son absence ;
- Informer la Pet Sitter de toute modification importante concernant l'état de santé ou le comportement de l'animal avant le début de la prestation.

Le Client garantit également être le détenteur légal de l'animal ou disposer de toutes les autorisations nécessaires pour confier celui-ci à la Pet Sitter.

9. SANTÉ DE L'ANIMAL

En cas de maladie, blessure ou urgence concernant l'animal pendant la prestation, la Pet Sitter s'engage à contacter le Client dans les meilleurs délais.

Si le Client est injoignable et que la situation nécessite une prise en charge rapide, la Pet Sitter est autorisée à conduire l'animal chez son vétérinaire habituel ou, à défaut, chez le vétérinaire de garde le plus proche.

Les soins seront réalisés dans l'intérêt de l'animal, selon l'appréciation du vétérinaire.

L'ensemble des frais engagés (consultation, soins, médicaments, examens complémentaires, transport éventuel, etc.) reste à la charge du Client.

La Pet Sitter ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à une pathologie préexistante, à une aggravation indépendante de son intervention ou à une décision médicale prise par le vétérinaire.

En aucun cas la Pet Sitter ne pourra prendre seule la décision d'une euthanasie, sauf si celle-ci est imposée immédiatement par un vétérinaire pour mettre fin aux souffrances de l'animal et que le Client demeure injoignable.

Les éventuels traitements médicamenteux sont administrés uniquement sur présentation d'une ordonnance ou selon les consignes écrites transmises par le Client. La Pet Sitter ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à un traitement prescrit par un vétérinaire. La Pet Sitter se réserve le droit de refuser l'administration d'un traitement si celui-ci présente un risque particulier ou nécessite un acte vétérinaire.

10. ACCÈS AU DOMICILE DU CLIENT

Lorsque la prestation nécessite l'accès au domicile du Client, celui-ci remet les clés, badges et codes nécessaires à la réalisation des prestations.

Les modalités de remise et de restitution des clés et badges sont définies d'un commun accord avant le début de la prestation.

Les clés, badges et codes sont conservées de manière sécurisée et ne sont jamais confiées à un tiers sans l'accord préalable du Client, sauf nécessité absolue liée à une urgence concernant l'animal.

En cas de perte exceptionnelle des clés ou badges imputable à la Pet Sitter, celle-ci prendra en charge les frais raisonnablement engagés pour leur remplacement, dans la limite des garanties de son assurance responsabilité civile professionnelle si celle-ci est mobilisable.

11. MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE CLIENT

Les conditions d'annulation varient selon le type de prestation et le délai de prévenance observé.

Visites à domicile et balades

- **Jusqu'à 24 heures avant la prestation :** modification ou annulation sans frais.
- **Moins de 24 heures avant la prestation :** la prestation est due dans son intégralité.

Les modifications sont possibles dans la limite des disponibilités de la Pet Sitter.

Gardes à domicile

Les gardes longues nécessitent de bloquer plusieurs créneaux dans le planning de la Pet Sitter. Ces conditions permettent de préserver l'organisation des réservations.

- **Plus de 7 jours avant le début de la garde :** modification ou annulation sans frais.
- **Entre 7 jours et 48 heures avant le début de la garde :** 50 % du montant de la prestation restent dus.
- **Moins de 48 heures avant le début de la garde :** la prestation est due dans son intégralité.

Les modifications restent possibles dans la limite de mes disponibilités.

En cas de circonstances exceptionnelles (hospitalisation, décès, urgence familiale...), chaque situation pourra être étudiée individuellement.

12. MODIFICATION ET ANNULATION PAR LA PET SITTER

En cas d'impossibilité exceptionnelle d'assurer la prestation (maladie, accident, force majeure, vigilance météorologique rendant les déplacements dangereux, etc.), la Pet Sitter préviendra le Client dès que possible.

Dans ce cas, un report de la prestation sera proposé ou à défaut un remboursement intégral des sommes déjà versées.

En cas d'intempéries :

Si les conditions météorologiques rendent une balade dangereuse pour votre animal (canicule, orage violent, vigilance météo...), la Pet Sitter privilégiera, lorsque cela est possible, une présence à domicile ou une activité adaptée.

Si aucune prestation ne peut être réalisée en toute sécurité, celle-ci sera annulée et les sommes déjà versées seront intégralement remboursées.

Troubles du comportement de l'animal :

La Pet Sitter se réserve le droit d'interrompre une prestation si le comportement de l'animal met en danger lui-même ; la Pet Sitter ; des tiers. Dans ce cas, le Client sera immédiatement informé. La prestation reste due.

13. RESPONSABILITÉ

La Pet Sitter s'engage à réaliser les prestations avec sérieux, professionnalisme et dans le respect du bien-être de l'animal.

Sa responsabilité ne pourra être engagée notamment en cas :

- d'informations inexacts ou incomplètes communiquées par le Client ;
- de maladie ou pathologie préexistante non signalée ;
- de force majeure (incendie, tempête...) ;
- de fugue ou d'accident résultant d'un matériel défectueux fourni par le Client (laisse, harnais, collier, portail, clôture, etc.) ;
- de dommages causés par l'animal à des tiers ou au domicile du Client, sauf faute démontrée de la Pet Sitter.

En cas de morsure ou d'agression de la Pet Sitter par l'animal, le Client demeure responsable conformément à la législation en vigueur.

La Pet Sitter est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

14. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations communiquées par le Client sont utilisées uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations.

Elles ne sont jamais cédées à des tiers.

15. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation, le Client particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la signature du devis, lorsque ce dernier est conclu à distance (mail, téléphone) ou hors établissement (domicile, stand, événement, etc.).

Le Client peut exercer ce droit sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités, en utilisant le formulaire en annexe ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation avant le début d'exécution de la prestation, les sommes versées par le Client seront intégralement remboursées dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande de rétractation.

Prestation commençant avant la fin du délai de rétractation :

Si le Client souhaite que la prestation ait lieu **avant la fin du délai légal de rétractation**, il devra **en faire la demande expresse écrite par email à l'adresse communiquée**. Dans ce cas, et conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client reconnaît que **le droit de rétractation ne pourra plus être exercé après l'exécution complète de la prestation**.

16. LOI APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

**La Société Médiation Professionnelle <http://www.mediateur-consommation-smp.fr>
2 Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles.**

Indiquez votre nom et prénom dans l'espace vide :

Je soussigné(e),

déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente (CGV) de Prune Moreton – Pet sitter, et les accepte sans réserve.

Le : _____

À : _____

Signature du Client, précédée de la mention « Lu et approuvé » :

ANNEXE : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de :

Prune Moreton – Pet Sitter

36 rue Saint Romain 69008 LYON

prunempro@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma volonté d'exercer mon droit de rétractation concernant la commande suivante :

→ **Prestation de pet sitting, réservée le :** ____ / ____ / ____

Nom et prénom du Client :

Adresse postale :

Le ____ / ____ / ____ **à** _____

Signature du Client :