# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de la « Pet Sitter », Prune Moreton EI (SIRET 928 572 304 00014), domiciliée au 36 rue Saint Romain 69008 Lyon, 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** et des **gardes au domicile du Client** et des **balades** aux alentours du 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 3e (Sans Souci Dauphiné, Montchat, Grange-Blanche, La Part Dieu) ;
- Lyon 7e (Stalingrad-Lamothe, Gerland, Jean Macé, Jean Jaurès, Grand Trou) ;
- Lyon 8e (Monplaisir, Jean-Moulin Marius Berliet, Mermoz, Laënnec, Etats-Unis) ;

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

## 4. PRISE DE CONTACT ET PRÉ-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** calendaires suivant la pré-visite.

## 5. RÉSERVATION D'UNE PRESTATION

**Pour les visites et balades**, une réservation devient effective après validation du devis ou du récapitulatif de réservation par le Client.

**Pour les gardes à domicile**, une réservation devient effective après réception du paiement ou de l'acompte lorsque celui-ci est demandé.

Les demandes restent soumises aux disponibilités de la Pet Sitter.

Les sommes versées à la réservation constituent un acompte et non des arrhes.

## 6. TARIFS ET PAIEMENT

### 6.1 Tarifs en vigueur

Les tarifs en vigueur figurent sur le site internet ou sur le devis transmis au Client. Ils sont exprimés en euros TTC *(TVA non applicable, art. 293 B du CGI).*

### 6.2 Suppléments tarifaires

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** :
  - +5 € par trajet aller-retour dans les autres arrondissements de Lyon ;
  - En dehors de Lyon : +5 € et 0,50 € par kilomètre parcouru aller-retour au-delà de Lyon.
- **Animal supplémentaire** : +5 € par animal supplémentaire à chaque prestation.

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.

### 6.3 Paiement

Le paiement est à effectuer au plus tard le premier jour de la prestation pour les visites et balades, et au plus tard 24 heures avant le début de la garde pour les gardes à domicile, sauf mention contraire figurant sur le devis.

En cas de retard de paiement, la Pet Sitter pourra suspendre la réalisation de 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.

***Interventions imprévues :***

Si la Pet Sitter constate, à son arrivée ou au cours de la prestation, une situation imprévue nécessitant une intervention supplémentaire (dégâts, nettoyage, sécurisation des lieux, accident de l'animal), elle en informe le Client dès que possible.
Lorsque la sécurité ou le bien-être de l'animal l'exige, elle intervient sans attendre. Dans les autres cas, l'intervention est réalisée avec l'accord du Client. Si le Client est injoignable, la Pet Sitter se limite aux mesures nécessaires à la sécurité de l'animal.
Le temps supplémentaire est facturé 5 € par quart d'heure entamé. Il est réglé avec la prestation suivante ou, au plus tard, dans un délai de 7 jours à compter de l'émission de la facture dédiée.

## 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, litière, nourriture, gamelles, médicaments, carnet de santé, cage de transport, 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 par voie orale ou à usage externe (comprimés, gélules, sirops, gouttes, pommades, etc.) sont administrés uniquement sur présentation d'une ordonnance ou selon les consignes écrites transmises par le Client.

La Pet Sitter n'administre aucun traitement par injection ou par voie intraveineuse. Elle ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à un traitement prescrit par un vétérinaire, dès lors qu'il a été administré conformément à l'ordonnance ou aux consignes écrites du Client.

Elle 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 conservés de manière sécurisée et ne sont jamais confiés à un tiers sans l'accord préalable du Client, sauf nécessité absolue liée à une urgence concernant l'animal.

En cas de perte des clés ou badges imputable à la Pet Sitter, celle-ci prend en charge les frais raisonnablement engagés pour leur remplacement.

## 11. MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE CLIENT

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

### 11.1 Annulation pour motif grave

En cas d'annulation pour un motif grave et imprévisible (maladie, accident, hospitalisation, décès ou urgence familiale grave, décès de l'animal, cas de force majeure), aucuns frais d'annulation ne sont dus. Un justificatif pourra être demandé par la Pet Sitter.

### 11.2 Annulation sans motif grave

***Visite à domicile et balade réservée à l'unité :***

- 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.

***Réservations groupées (à partir de 5 visites et/ou balades réservées ensemble) :***

- Plus de 7 jours avant la première prestation : annulation sans frais.
- Entre 7 jours et 24 heures avant la première prestation : 20 % du montant total de la réservation restent dus.
- Moins de 24 heures avant la première prestation : la première prestation est due en intégralité, ainsi que 30 % du montant des prestations restantes.
- Une fois la série de prestations commencée, les prestations réalisées restent dues. L'annulation des prestations restantes suit les mêmes délais, calculés à partir de la prochaine prestation prévue.

*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.

**Toute visite, balade ou garde en cours, écourtée à la demande du Client, reste due dans son intégralité**.

Pour les réservations groupées, l'annulation des prestations restantes relève de l'article 11.2.

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

### 11.3 Remboursement des sommes versées

Lorsque des sommes ont déjà été réglées pour une prestation annulée, la part qui n'est pas due selon les conditions ci-dessus est remboursée au Client dans un délai de 14 jours. Avec l'accord du Client, elle peut être reportée sur une prestation ultérieure.
Lorsque l'annulation intervient avant le règlement, les sommes restant dues sont facturées au Client, selon les conditions ci-dessus.

## 12. MODIFICATION ET ANNULATION PAR LA PET SITTER

### 12.1 Empêchement pour motif grave :

En cas d'impossibilité d'assurer la prestation pour un motif grave et imprévisible (maladie, accident, hospitalisation, décès ou urgence familiale grave, cas de force majeure), la Pet Sitter prévient le Client dès que possible. Un justificatif pourra être fourni sur demande.

Le Client choisit alors entre :

- le report de la prestation à une date convenue d'un commun accord ;
- le remboursement intégral des sommes déjà versées, dans un délai de 14 jours.

Aucune indemnité n'est due de part et d'autre dans ce cas.

### 12.2 Annulation sans motif grave :

Si la Pet Sitter annule une prestation réservée pour un autre motif, elle rembourse intégralement les sommes déjà versées dans un délai de 14 jours. Elle verse en outre au Client une indemnité égale aux frais d'annulation qui auraient été dus par le Client s'il avait lui-même annulé dans le même délai (article 11.2).

### 12.3 En cas d'intempéries :

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

Si aucune prestation ne peut être réalisée en toute sécurité, celle-ci est annulée et les sommes déjà versées sont intégralement remboursées, ou reportées sur une prestation ultérieure avec l'accord du Client.

### 12.4 Sécurité de la prestation :

La Pet Sitter se réserve le droit d'interrompre ou de refuser une prestation si le comportement de l'animal met en danger l'animal lui-même, la Pet Sitter ou des tiers. Le Client en est immédiatement informé.

Si ce comportement n'avait pas été signalé par le Client (article 8), la prestation en cours reste due dans son intégralité.

Si ce comportement était imprévisible ou avait été signalé, seule la part de la prestation déjà réalisée est due.

Dans les deux cas, les éventuelles sommes déjà versées pour les prestations suivantes non réalisées sont remboursées,

sauf si le Client et la Pet Sitter conviennent d'un aménagement.

Les mêmes règles s'appliquent lorsque la prestation est interrompue ou refusée par la Pet Sitter, du fait de conditions d'intervention (logement, matériel fourni, consignes) ne permettant pas d'assurer la sécurité de l'animal, de la Pet Sitter ou de tiers.

## 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 inexactes 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 <u>avant</u> la fin du délai de rétractation :**

Si le Client souhaite que la prestation commence avant la fin du délai légal de rétractation, **il doit en faire la demande expresse par écrit, par email ou par une mention prévue à cet effet sur le devis signé.**

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le Client exerce ensuite son droit de rétractation, il reste redevable d'un montant proportionnel aux prestations déjà réalisées jusqu'à la communication de sa

décision de se rétracter. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client reconnaît perdre son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

## 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 par e-mail à prunempro@gmail.com).

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.**

# ANNEXE : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

**À l'attention de :**

Prune Moreton EI – 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 réservée le : _____ / _____ / _____**

*NB : Dans le cas où vous aviez réservé plusieurs prestations, indiquez la date de la première.*

→ **Nature de la prestation (visite, balade, garde) :**

_____

→ **Nombre de prestations :**

_____

**Nom et prénom du Client :**

_____

**Adresse postale :**

_____

**Le _____ / _____ / _____ à _____**

**Signature du Client :**