



Conditions Générales de Prestations

Remplacement d'élevage et de pensions canines et félines

SOMMAIRE

➤ <u>I. Objet.....</u>	<u>2</u>
➤ <u>II. Présentation du prestataire.....</u>	<u>2</u>
➤ <u>III. Nature de la prestation.....</u>	<u>3</u>
➤ <u>IV. Réservation.....</u>	<u>3</u>
➤ <u>V. Tarifs.....</u>	<u>4</u>
➤ <u>VI. Paiement.....</u>	<u>5</u>
➤ <u>VII. Services proposés.....</u>	<u>6</u>
➤ <u>VIII. Cas particuliers.....</u>	<u>8</u>
➤ <u>IX. Médicaments et soins vétérinaires.....</u>	<u>10</u>
➤ <u>X. Avance de frais</u>	<u>11</u>
➤ <u>XI. Dommages matériels et corporels.....</u>	<u>11</u>
➤ <u>XII. Droit à l'image.....</u>	<u>13</u>
➤ <u>XIII. Animaux dangereux – morsures – responsabilité.....</u>	<u>13</u>
➤ <u>XIV. Modification des CGP et des tarifs.....</u>	<u>14</u>
➤ <u>XV. Litiges - droit applicable - médiation</u>	<u>16</u>

I. Objet

Les présentes Conditions Générales de Prestations (ci-après dénommées les « CGP ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations de remplacement d'élevages et de pensions canines et félines proposées par **SOS DINGDOG**.

Elles s'appliquent à toute prestation réalisée par le prestataire, sauf dispositions particulières convenues par écrit entre les parties.

Toute signature d'un devis ou d'un contrat, ainsi que tout versement d'arrhes ou de tout règlement, même partiel, emporte l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Prestations par le client, sans réserve.

II. Présentation du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Prestations s'appliquent aux prestations réalisées par :

SOS DINGDOG

Entreprise individuelle représentée par **Madame Charline ESNOUF**

Saint-Laurent-de-Cuves – 50670 – France

SIREN : 922 904 651

Téléphone : 07 71 11 99 29

Adresse électronique : sosdingdog@gmail.com

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Allianz

N° de contrat : 628 814 73

Le prestataire exerce une activité de remplacement temporaire d'élevages et de pensions canines et félines, ainsi que toute prestation de services entrant dans son domaine de compétences.

Dans les présentes Conditions Générales de Prestations, **SOS DINGDOG**, entreprise individuelle représentée par Madame Charline ESNOUF, est ci-après désignée par les termes « **le prestataire** ».

III. Nature de la prestation

Le prestataire intervient à titre temporaire afin d'assurer le remplacement du responsable d'un élevage ou d'une pension canine et/ou féline, conformément aux besoins exprimés par le client et aux conditions définies dans le devis ou le contrat.

Les prestations peuvent notamment comprendre les soins quotidiens aux animaux, l'alimentation, la surveillance, l'entretien courant des locaux, le nettoyage des installations, l'administration des traitements prescrits, ainsi que toute autre mission expressément convenue entre les parties.

Le prestataire est tenu à une **obligation de moyens** et non de résultat. Il met en œuvre l'ensemble de ses compétences, de son expérience et des moyens raisonnablement nécessaires afin d'assurer la bonne exécution de la mission, sans pouvoir garantir l'absence d'aléas liés notamment au comportement des animaux, à leur état de santé, aux conditions d'exploitation ou à tout autre événement indépendant de sa volonté.

Le prestataire demeure libre dans l'organisation matérielle de son intervention, sous réserve du respect du bien-être des animaux, des obligations légales applicables et des consignes convenues avec le client.

Le client s'engage à coopérer de bonne foi avec le prestataire pendant toute la durée de la mission et à lui communiquer, dans les meilleurs délais, toute information nouvelle ou tout événement susceptible d'avoir une incidence sur son exécution, la sécurité des personnes, le bien-être des animaux ou les conditions d'intervention.

IV. Réservation

Toute demande de prestation peut être effectuée par l'intermédiaire du site internet de SOS DINGDOG, de la plateforme de réservation utilisée par le prestataire, par courrier électronique, par téléphone ou via les réseaux sociaux.

À la suite de cette demande, un devis personnalisé est établi gratuitement et adressé au client. Ce devis précise notamment la nature de la prestation, les dates d'intervention, le tarif applicable ainsi que les éventuels frais complémentaires.

Le devis est valable **sept (7) jours** à compter de sa date d'émission.

La réservation ne devient définitive qu'après :

- L'acceptation écrite du devis par le client ;
- Le versement d'**arrhes** correspondant à **30 %** du montant total de la prestation.

À défaut de réception des arrhes dans le délai de sept (7) jours suivant l'émission du devis, celui-ci devient automatiquement caduc et les dates demandées sont remises à la disposition d'autres clients, sans qu'aucune relance ne soit nécessaire.

Le prestataire se réserve le droit de refuser toute demande de réservation lorsque les conditions d'exécution de la mission ne lui paraissent pas compatibles avec ses

disponibilités, les conditions de sécurité, le bien-être des animaux ou les présentes Conditions Générales de Prestations.

Le client s'engage, dès la réservation, à communiquer de manière complète, exacte et sincère toutes les informations utiles à la bonne exécution de la mission, notamment le nombre d'animaux présents, leur espèce, leur âge, leur état de santé, leurs traitements en cours, leurs particularités comportementales, ainsi que toute circonstance susceptible d'avoir une incidence sur l'intervention du prestataire.

Toute réservation est conclue intuitu personae, en considération des compétences, de l'expérience et de la disponibilité du prestataire. Elle ne peut être cédée ou transférée sans son accord écrit préalable.

V. Tarifs

Les tarifs des prestations sont exprimés en euros (€), **TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts.**

Toute demande de prestation donne lieu à l'établissement gratuit d'un devis personnalisé précisant notamment la nature de la mission, les prestations retenues, les frais kilométriques, les éventuelles options ainsi que le montant total de la prestation.

Le devis est valable **sept (7) jours** à compter de sa date d'émission. Seuls les devis établis par le prestataire font foi. Toute modification, annotation ou rature apportée par le client sans l'accord écrit du prestataire rend le devis caduc.

Les tarifs sont déterminés notamment en fonction :

- Du nombre d'animaux confiés ;
- De leur espèce et, lorsque cela a une incidence sur la prestation, de leur âge ;
- De la durée de la mission ;
- Des options souscrites ;
- De la nature de la prestation (remplacement d'élevage, remplacement de pension, soutien d'activité ou toute autre prestation proposée).

Pour les prestations de soutien d'activité facturées à l'heure, l'intervention est réalisée dans la limite du secteur d'intervention défini par le prestataire.

Les tarifs sont établis sur la base des informations communiquées par le client lors de la réservation. Ils sont définitivement validés à l'issue de l'état des lieux réalisé au début de la prestation.

Toute omission, erreur de déclaration, modification de dernière minute ou découverte d'animaux non déclarés entraînant une charge de travail supérieure à celle initialement prévue pourra donner lieu à un réajustement tarifaire.

Lorsque les conditions réellement constatées au début ou en cours de mission révèlent une charge de travail manifestement supérieure à celle annoncée lors de la réservation, le prestataire se réserve le droit de réviser la tarification après en avoir informé le client.

Toute prestation non prévue au devis initial (soins supplémentaires, nettoyage exceptionnel, transports, surveillance renforcée ou toute autre demande complémentaire) fera l'objet d'une facturation complémentaire après accord du client.

Dans le cadre des prestations de remplacement de pension, la tarification est déterminée en fonction du **nombre maximal d'animaux présents simultanément** au cours de la mission. Le tarif correspondant à la tranche la plus élevée atteinte s'applique à l'ensemble de la prestation, indépendamment des variations ponctuelles de l'effectif.

Le client reconnaît que les tarifs tiennent compte notamment de la réservation des dates, de la disponibilité du prestataire, de l'organisation préalable de la mission ainsi que des responsabilités inhérentes à la prise en charge des animaux.

Toute erreur matérielle, typographique ou de calcul figurant sur un devis pourra être corrigée par le prestataire avant le début de la prestation. Le client en sera informé dans les meilleurs délais et pourra accepter ou refuser le devis rectifié.

Toute dépense exceptionnelle engagée dans l'intérêt de la mission (achat d'aliments, de médicaments, de matériel, frais vétérinaires ou toute autre dépense nécessaire) fera l'objet d'un remboursement intégral par le client, sur présentation des justificatifs correspondants.

Toute prestation non expressément prévue au devis est considérée comme exclue de la mission et ne pourra être réalisée qu'après accord des parties. Elle pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Les tarifs sont établis en tenant compte des informations communiquées par le client lors de la réservation. Toute fausse déclaration, omission ou information inexacte ayant une incidence sur la charge de travail pourra entraîner une révision du devis ou de la facturation.

Sauf disposition légale impérative contraire, toute contestation relative au montant d'une facture devra être formulée par écrit dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception. À défaut, la facture sera réputée acceptée.

VI. Paiement

Le versement d'**arrhes** correspondant à **30 %** du montant total de la prestation est exigé lors de la réservation, conformément aux dispositions de l'article IV des présentes Conditions Générales de Prestations.

Sauf accord contraire expressément convenu entre les parties, **le solde du prix est exigible au plus tard le premier jour d'intervention du prestataire.**

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire, chèque, espèces dans les limites légales en vigueur, ou par tout autre moyen de paiement accepté par le prestataire.

Le prestataire se réserve le droit de suspendre ou de refuser le début de la prestation lorsque les sommes exigibles n'ont pas été réglées dans les délais convenus, sans que

cette suspension puisse lui être reprochée ou donner lieu à une quelconque indemnisation.

Tout retard de paiement pourra entraîner, après mise en demeure restée sans effet, l'application des intérêts de retard prévus par la législation en vigueur, sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'engager afin d'obtenir le règlement des sommes dues.

En cas de défaut de paiement total ou partiel, le prestataire pourra également suspendre toute nouvelle réservation ou prestation en cours, dans la mesure où cette suspension ne compromet pas le bien-être ou la sécurité des animaux déjà pris en charge.

Les paiements effectués par le client ne peuvent faire l'objet d'aucune compensation ou retenue unilatérale, sauf accord écrit du prestataire ou disposition légale impérative contraire.

Les frais bancaires, commissions ou coûts liés au mode de paiement choisi par le client demeurent à sa charge lorsqu'ils résultent de son établissement bancaire ou du moyen de paiement utilisé.

Une facture est remise au client conformément à la réglementation applicable.

VII. Services proposés

❖ Visites à domicile et soutien d'activité

Le prestataire propose des prestations de visites à domicile destinées aux élevages et pensions canines et/ou félines ne nécessitant pas de présence permanente sur site durant la nuit.

Ces interventions peuvent être réalisées en matinée, dans l'après-midi ou en journée, selon les besoins du client et les disponibilités du prestataire.

Ces prestations sont facturées sur une base horaire, à laquelle s'ajoutent, le cas échéant, les frais kilométriques ainsi que toute option ou prestation complémentaire sollicitée par le client.

Lors de toute première intervention, un temps est consacré à la présentation des lieux, à la transmission des consignes, à la prise de connaissance des animaux présents ainsi qu'à toute information nécessaire au bon déroulement de la mission.

❖ Remplacement d'élevage et de pension canine et féline

Le prestataire assure des missions temporaires de remplacement au sein d'élevages et de pensions canines et/ou félines, notamment en cas d'absence, de congés, d'hospitalisation, d'arrêt de travail ou de toute autre indisponibilité du client.

Pendant toute la durée de la prestation, le client s'engage à mettre gratuitement à la disposition du prestataire :

- Un espace de vie propre, salubre, sécurisé et privatif comprenant au minimum une chambre, une salle d'eau, des sanitaires ainsi qu'une cuisine équipée permettant la préparation et la conservation des aliments ;
- Un accès à un lave-linge ainsi qu'à un sèche-linge ou, à défaut, au matériel nécessaire au séchage du linge ;
- Le matériel nécessaire à l'entretien courant des locaux (aspirateur, serpillière, balais, produits d'entretien ou tout équipement équivalent) ;
- L'ensemble des consignes relatives aux soins, à l'alimentation, au fonctionnement de l'établissement et à l'organisation quotidienne ;
- Toutes les informations utiles concernant les animaux présents, notamment leur état de santé, leurs traitements, leurs particularités comportementales ou tout risque particulier ;
- Les carnets de santé, ordonnances et documents vétérinaires nécessaires ;
- Les coordonnées des vétérinaires habituels, des services vétérinaires d'urgence, du client ainsi que d'une personne pouvant être jointe rapidement en cas de nécessité.

Lorsque certains équipements indispensables ne sont pas disponibles sur place, le client autorise expressément le prestataire à quitter temporairement les lieux afin d'effectuer les démarches strictement nécessaires au bon déroulement de la mission, notamment pour réaliser une lessive ou effectuer des achats indispensables.

Le prestataire se réserve le droit de refuser le commencement de la prestation ou d'y mettre fin de manière anticipée lorsque les conditions d'accueil, d'hébergement, de sécurité ou de travail ne permettent pas une exécution normale de la mission ou sont susceptibles de porter atteinte à sa sécurité, à sa santé, au bien-être des animaux ou au respect de la réglementation applicable.

Sont notamment considérées comme des conditions non conformes l'absence de logement propre, sécurisé et fonctionnel, le défaut d'accès aux équipements essentiels (eau, électricité, sanitaires, chauffage lorsque nécessaire), ainsi que l'absence du matériel indispensable à la réalisation de la prestation.

Afin de préserver ses droits en cas de litige, le prestataire est autorisé à constituer tout élément de preuve utile, notamment par la réalisation de photographies ou de vidéos des conditions d'accueil, des installations ou du matériel, dans le strict respect de la réglementation applicable et uniquement lorsque cela est nécessaire à la constatation des faits.

En cas de manquement constaté, le prestataire en informe le client dans les meilleurs délais. À défaut de régularisation dans un délai raisonnable, il pourra refuser de débiter la mission ou y mettre fin, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

VIII. Cas particuliers

❖ Première intervention

Pour toute première prestation, une pré-visite est obligatoire afin de permettre la découverte des lieux, la rencontre avec les animaux, la prise de connaissance du fonctionnement de l'établissement ainsi que l'échange des consignes nécessaires au bon déroulement de la mission.

Cette pré-visite donne lieu à la facturation des frais kilométriques conformément au tarif en vigueur.

Lorsque la nature de la mission le nécessite, une demi-journée ou une journée d'accompagnement auprès de l'éleveur ou du gestionnaire de la pension peut être organisée avant le début de la prestation. Cette période d'accompagnement est facturée selon le tarif en vigueur.

Lors de cette première intervention, un état des lieux contradictoire est réalisé avec le client. Celui-ci permet notamment de vérifier :

- Les installations et leur état général ;
- Le matériel mis à disposition ;
- Les consignes de fonctionnement ;
- L'effectif des animaux présents ;
- Les traitements en cours ;
- Les coordonnées des personnes et services à contacter en cas d'urgence.

Le client s'engage à transmettre au prestataire l'ensemble des informations nécessaires à la bonne exécution de la mission. Toute information communiquée après la pré-visite ou après le début de la prestation et ayant une incidence sur l'organisation de la mission, la charge de travail ou les risques encourus pourra entraîner une adaptation des conditions d'intervention ainsi qu'une révision de la tarification.

À l'issue de la pré-visite, les informations communiquées par le client sont réputées exactes, complètes et sincères, sauf modification portée à la connaissance du prestataire avant le début de la mission.

❖ Refus de la mission

À l'issue de la pré-visite, le prestataire se réserve le droit de refuser la mission lorsque les conditions d'exécution, de sécurité, d'hygiène, d'hébergement, de bien-être animal ou de conformité réglementaire ne permettent pas d'assurer une intervention dans des conditions satisfaisantes.

Ce refus ne pourra engager la responsabilité du prestataire.

❖ Retour anticipé, départ retardé et annulation

Lorsque le contrat est conclu à distance, le client consommateur bénéficie, le cas échéant, d'un droit de rétractation conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du même Code, le client reconnaît que, lorsqu'il demande expressément le commencement de la prestation avant l'expiration

du délai de rétractation, ce droit ne pourra plus être exercé dans les conditions prévues par la loi.

En cas d'annulation par le client, les arrhes demeurent acquises au prestataire, sauf cas de force majeure dûment justifié ou accord écrit des parties.

Le prestataire pourra, sans y être tenu, accepter le report des sommes versées sur une nouvelle prestation réalisée dans un délai maximal de douze (12) mois.

En cas d'annulation par le prestataire avant le début de la mission, les arrhes sont intégralement remboursées dans un délai maximal de quinze (15) jours, sauf accord écrit pour un report.

En cas d'interruption de la mission après son commencement, hors faute du client, les prestations non réalisées sont remboursées au prorata des journées restant à effectuer, sauf cas de force majeure.

Tout retour anticipé, départ retardé ou modification du calendrier décidé par le client n'entraîne aucune réduction du prix convenu. Les journées réservées demeurent dues.

Toute prolongation de la prestation reste soumise à l'accord préalable du prestataire et à ses disponibilités.

Toute prolongation acceptée fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant précisant la nouvelle durée de la mission ainsi que son coût.

À défaut d'accord exprès, le prestataire demeure libre de quitter les lieux à la date initialement prévue.

Toute journée supplémentaire commencée est due dans son intégralité.

❖ Intempéries, pannes et cas de force majeure

Le prestataire ne pourra être tenu responsable d'un retard, d'une suspension ou d'une impossibilité d'exécuter la mission lorsqu'ils résultent d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ou de tout événement indépendant de sa volonté, notamment des conditions météorologiques exceptionnelles, une catastrophe naturelle, une panne de véhicule, une coupure d'eau, d'électricité, d'internet ou de réseau téléphonique, une fermeture administrative, un mouvement social, une maladie, un accident ou tout autre événement imprévisible.

Le prestataire s'engage à informer le client dans les meilleurs délais et à mettre en œuvre toutes les mesures raisonnablement possibles afin d'assurer la continuité de la prise en charge des animaux.

Lorsque la sécurité du prestataire, des animaux ou des installations ne peut plus être garantie, le prestataire pourra suspendre ou interrompre la mission sans que sa responsabilité puisse être engagée.

Les parties rechercheront, dans la mesure du possible, une solution permettant la poursuite, le report ou l'adaptation de la prestation.

Les prestations déjà réalisées demeurent dues. Les prestations non exécutées pourront faire l'objet, selon les circonstances, d'un remboursement, d'un report ou d'un avoir, d'un commun accord entre les parties.

En cas d'urgence mettant en péril la sécurité des animaux ou des personnes, le prestataire est autorisé à prendre toute mesure conservatoire qu'il estime nécessaire, même si celle-ci implique de s'écarter temporairement des consignes initialement données par le client lorsque celui-ci est injoignable.

IX. Médicaments et soins vétérinaires

Le prestataire administre les traitements médicaux exclusivement sur présentation d'une ordonnance vétérinaire en cours de validité, accompagnée des consignes de traitement et de la posologie.

Le client s'engage à fournir, avant le début de la mission, l'ensemble des médicaments nécessaires pour toute la durée de la prestation, en quantité suffisante, ainsi que toutes les informations utiles à leur administration. Dans la mesure du possible, les médicaments sont remis dans leur emballage d'origine.

Le prestataire se réserve le droit de refuser l'administration d'un traitement lorsqu'il estime que celui-ci présente un risque sérieux pour sa sécurité, celle de l'animal, ou lorsqu'il nécessite un acte relevant exclusivement de la compétence d'un vétérinaire.

Les injections ne sont réalisées qu'après accord écrit préalable du prestataire et uniquement lorsque celui-ci estime disposer des compétences nécessaires.

Pour tout chien ou chat présentant un risque de morsure ou de réaction agressive lors des soins, le client s'engage à mettre à disposition une muselière adaptée ou tout autre dispositif de contention permettant une administration des traitements dans des conditions de sécurité satisfaisantes.

Le prestataire est tenu à une **obligation de moyens** dans l'administration des traitements. Sa responsabilité ne pourra être engagée en raison d'une pathologie préexistante, d'une réaction médicamenteuse, d'une erreur de prescription, d'un traitement inadapté ou de toute information incomplète, erronée ou omise par le client.

En cas d'urgence vétérinaire, le prestataire est autorisé à conduire l'animal auprès du vétérinaire habituel ou, à défaut, du vétérinaire de garde le plus proche.

Le prestataire informe le client dans les meilleurs délais. Toutefois, lorsque l'état de l'animal nécessite une prise en charge immédiate et qu'il est impossible de joindre le client ou la personne désignée par celui-ci dans un délai compatible avec l'urgence, le prestataire est autorisé à faire pratiquer les soins jugés nécessaires par le vétérinaire afin de préserver la santé ou la vie de l'animal.

Les frais vétérinaires, les médicaments, les examens complémentaires, les transports ainsi que toute dépense engagée dans l'intérêt de l'animal demeurent intégralement à la charge du client.

En cas d'impossibilité de joindre le client ou son représentant, le prestataire est autorisé à suivre les recommandations du vétérinaire, dans la limite des soins nécessaires à la sauvegarde de la santé ou de la vie de l'animal.

❖ Refus de soins dangereux

Le prestataire peut interrompre l'administration d'un traitement lorsque celui-ci met gravement en danger son intégrité physique ou celle de l'animal. Le client en est informé dans les meilleurs délais afin qu'une solution adaptée puisse être mise en place.

❖ Actes vétérinaires

Le prestataire n'effectue aucun acte relevant exclusivement de la médecine vétérinaire, sauf dans les limites expressément autorisées par la réglementation en vigueur.

X. Avance de frais

Les frais vétérinaires, l'achat de nourriture, de médicaments, de litière, de matériel, de produits d'entretien ou toute autre dépense engagée par le prestataire dans l'intérêt des animaux ou pour la bonne exécution de la mission, ainsi que toute avance de frais réalisée pour le compte du client, demeurent intégralement à la charge de ce dernier.

Ces sommes sont remboursables sur présentation des justificatifs correspondants et doivent être réglées au plus tard avant le départ du prestataire, sauf accord écrit contraire entre les parties.

Tout déplacement rendu nécessaire par ces achats ou démarches (notamment chez le vétérinaire, en pharmacie, en animalerie ou dans tout autre commerce utile à la mission) pourra donner lieu à la facturation des frais kilométriques conformément au tarif en vigueur.

À défaut de remboursement dans les délais convenus, les sommes demeurent immédiatement exigibles et pourront être recouvrées par toute voie de droit.

Le prestataire ne peut être tenu de faire l'avance de dépenses importantes lorsque le client refuse ou se trouve dans l'impossibilité d'en garantir le remboursement.

Toutefois, en cas d'urgence vitale concernant un animal, cette limitation ne fait pas obstacle à la prise en charge vétérinaire immédiate lorsque les circonstances l'exigent, dans la limite des possibilités du prestataire.

XI. Dommages matériels et corporels

Le client demeure responsable des dommages matériels et corporels causés par ses animaux, ses installations, son matériel ou toute personne placée sous son autorité pendant la durée de la prestation, sauf faute prouvée du prestataire.

Le prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages causés par les salariés, stagiaires, apprentis, bénévoles, remplaçants, visiteurs, membres de la famille du client ou toute autre personne présente sur le site pendant la mission. Ces personnes demeurent sous la responsabilité du client et de leurs assurances respectives.

Le client s'engage à informer le prestataire, avant le début de la mission et sans délai en cas d'évolution, de tout risque particulier lié aux animaux, aux installations, aux équipements ou à l'activité de l'établissement.

Le prestataire informe le client dans les meilleurs délais de toute blessure, maladie, accident ou incident concernant un animal dont il a connaissance au cours de la mission.

La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de **faute personnelle prouvée**, de négligence caractérisée ou de manquement contractuel directement imputable à celui-ci.

Le prestataire ne pourra notamment être tenu responsable des conséquences :

- D'une maladie préexistante ;
- D'une pathologie évolutive ;
- D'une malformation congénitale ;
- D'un comportement imprévisible d'un animal ;
- D'un accident survenu malgré une surveillance normale ;
- D'une défaillance des installations ou du matériel appartenant au client ;
- De l'intervention, de la négligence ou des actes d'un tiers.

Le prestataire pourra être tenu responsable des dommages matériels directement causés par une faute prouvée dans l'exécution de sa mission.

Le prestataire déclare être titulaire d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès d'Allianz, couvrant les dommages susceptibles d'être engagés dans le cadre de son activité, dans les limites, plafonds et exclusions prévus par son contrat d'assurance.

❖ **Preuve de la faute**

La seule survenance d'un dommage ne suffit pas à engager la responsabilité du prestataire. Celle-ci ne pourra être retenue qu'après démonstration d'une faute qui lui est personnellement imputable et d'un lien de causalité direct entre cette faute et le dommage invoqué.

❖ **Limitation de l'indemnisation**

Sauf disposition légale impérative contraire, l'indemnisation éventuellement due par le prestataire ne pourra excéder les plafonds de garantie prévus par son contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

❖ **Dommages indirects**

Le prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects ou immatériels, notamment des pertes d'exploitation, pertes financières, pertes de chiffre d'affaires, pertes de reproduction, pertes de clientèle, pertes de bénéfices ou de toute autre conséquence économique indirecte qui ne résulterait pas directement d'une faute prouvée de sa part.

XII. Droit à l'image

Sauf opposition écrite du client formulée avant le début de la prestation, celui-ci autorise le prestataire à réaliser et à diffuser des photographies ou vidéos des animaux pris en charge dans le cadre de la mission.

Ces photographies ou vidéos pourront être utilisées, à titre gratuit, sur les supports de communication du prestataire, notamment son site internet, ses réseaux sociaux, ses supports publicitaires, brochures, affiches, cartes de visite, publications imprimées ou numériques, ainsi que pour toute communication destinée à promouvoir son activité.

Cette autorisation est consentie pour une durée illimitée et demeure valable après la fin de la prestation, sauf retrait écrit du consentement du client pour les utilisations futures. Ce retrait ne produit aucun effet rétroactif sur les publications déjà réalisées.

Le prestataire s'engage à ne pas diffuser d'informations permettant d'identifier personnellement le client (nom, adresse, coordonnées ou toute autre donnée à caractère personnel), sauf accord écrit préalable de celui-ci ou obligation légale.

Le client peut retirer son consentement à tout moment pour toute nouvelle diffusion en adressant une demande écrite au prestataire. Ce retrait ne remet pas en cause la licéité des traitements et publications réalisés avant sa réception.

Le prestataire s'engage à ne diffuser aucune photographie ou vidéo susceptible de révéler des informations confidentielles relatives à l'activité du client, notamment des documents internes, données commerciales, installations sensibles ou toute autre information protégée, sauf autorisation écrite préalable du client.

XIII. Animaux dangereux – Morsures – Responsabilité

Le client s'engage à informer le prestataire, avant le début de la mission, de tout animal présentant ou ayant présenté un comportement agressif, dangereux, fuyeur, craintif ou susceptible de mordre, ainsi que de tout antécédent de morsure, d'agression ou de tout comportement pouvant compromettre la sécurité des personnes ou des autres animaux.

Le client s'engage également à communiquer toutes les informations utiles relatives aux conditions particulières de manipulation de ces animaux et à mettre à disposition les équipements de sécurité nécessaires, notamment une muselière, du matériel de contention ou tout autre dispositif adapté.

En cas de danger avéré pour le prestataire, pour un tiers ou pour un autre animal, notamment en cas d'agressivité, de tentative de morsure, de morsure, de comportement imprévisible ou de toute situation compromettant la sécurité, le prestataire peut refuser de débiter la mission ou interrompre immédiatement la prestation.

Cette décision ne constitue pas une inexécution fautive du contrat. Les arrhes déjà versées demeurent acquises au prestataire, sans préjudice du paiement des prestations déjà réalisées ainsi que du remboursement des frais engagés.

Le client demeure seul responsable des dommages corporels, matériels ou immatériels causés par ses animaux, sauf faute personnelle prouvée du prestataire.

❖ **Protection en cas de risque grave**

Le prestataire est autorisé à prendre toute mesure conservatoire qu'il estime nécessaire afin d'assurer sa sécurité, celle des tiers ou des animaux, notamment en isolant un animal, en interrompant une manipulation ou en sollicitant l'intervention d'un vétérinaire ou de toute personne compétente lorsque les circonstances l'exigent.

❖ **Défaut d'information du client**

Le défaut de déclaration par le client d'un comportement dangereux, d'antécédents de morsure ou de toute information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité constitue un manquement contractuel susceptible d'engager sa responsabilité et d'exonérer le prestataire des conséquences qui pourraient en résulter.

❖ **Blessure du prestataire**

En cas de morsure ou de blessure du prestataire causée par un animal confié, le client s'engage à communiquer sans délai toutes les informations nécessaires, notamment celles relatives à l'identification de l'animal, à son statut vaccinal, à son assurance lorsqu'elle existe, ainsi qu'à coopérer avec le prestataire dans l'ensemble des démarches administratives ou assurantielles rendues nécessaires par l'incident.

XIV. Modification des Conditions Générales de Prestations et des tarifs

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de l'établissement du devis. Ils sont exprimés en euros (€), TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts.

Les tarifs demeurent fermes et définitifs pour toute prestation ayant fait l'objet d'un devis accepté et du versement des arrhes, sous réserve des cas de révision expressément prévus par les présentes Conditions Générales de Prestations.

Toute modification tarifaire ultérieure ne s'applique qu'aux nouvelles demandes de réservation.

Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Prestations, ses prestations, ses offres commerciales ainsi que sa grille tarifaire. Ces modifications ne produisent effet que pour les contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

Les frais kilométriques pourront être réévalués en fonction de l'évolution des coûts supportés par le prestataire, notamment ceux liés au carburant, à l'entretien ou à l'utilisation du véhicule. Toute modification sera portée à la connaissance du client avant l'établissement du devis et ne s'appliquera pas aux prestations déjà contractualisées, sauf accord écrit des parties.

En cours de mission, toute modification de la prestation demandée par le client ou rendue nécessaire par des circonstances imprévues, notamment en cas de mise bas, de nourrissage au biberon, de soins particuliers, d'augmentation du nombre d'animaux, de prolongation de la garde, de surveillance renforcée ou de toute autre prestation

supplémentaire, pourra donner lieu à un ajustement du devis ou à l'établissement d'un avenant précisant les prestations complémentaires et leur tarification.

Lorsque les circonstances ne permettent pas d'établir un avenant avant la réalisation de la prestation complémentaire, notamment en cas d'urgence ou de nécessité pour le bien-être des animaux, le client accepte que cette prestation fasse l'objet d'une facturation complémentaire sur la facture définitive, conformément au tarif en vigueur.

Aucune modification des prestations ou des tarifs ne pourra être opposée au prestataire lorsqu'elle résulte d'informations inexactes, incomplètes ou omises par le client lors de la réservation, de la pré-visite ou en cours d'exécution de la mission.

❖ Révision tarifaire exceptionnelle

En cas de circonstances exceptionnelles, imprévisibles et indépendantes de la volonté du prestataire, rendant l'exécution du contrat particulièrement onéreuse, notamment en raison d'une hausse significative du coût des carburants, d'une crise sanitaire, de nouvelles contraintes réglementaires, d'une augmentation importante des charges d'exploitation ou de tout autre événement ayant un impact direct sur le coût de la prestation, le prestataire pourra proposer une révision exceptionnelle du tarif.

Le client sera informé dans les meilleurs délais des motifs justifiant cette demande. Toute modification du tarif ne pourra intervenir qu'après accord écrit des deux parties.

À défaut d'accord, chacune des parties pourra renoncer à l'exécution des prestations restant à réaliser. Les sommes correspondant aux prestations non exécutées seront remboursées au client, sans indemnité de part et d'autre.

XV. Litiges – Droit applicable – Médiation

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

En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution, la validité, la résiliation ou la cessation des relations contractuelles, les parties s'engagent à rechercher, en priorité, une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant la juridiction territorialement compétente, conformément aux règles du droit français, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Dans le cadre d'un litige, chaque partie reconnaît que le prestataire pourra produire tout élément de preuve légalement admissible, notamment des photographies, vidéos, échanges de courriels, SMS, messages électroniques, devis, factures, rapports d'intervention, constats, documents ou tout autre élément recueilli dans le cadre de l'exécution de la prestation afin d'établir les conditions de réalisation de la mission ou tout manquement contractuel constaté.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout client ayant la qualité de consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant au prestataire, après réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante.

Le prestataire adhère au dispositif de médiation de la consommation **MEDIAVET**.

Coordonnées du médiateur :

MEDIAVET

126 chemin de l'Abreuvoir

38410 Saint-Martin-d'Uriage – France

Courriel : contact@mediavet.net

Téléphone : 07 56 82 29 22

Site internet : <https://mediavet.net>

Les demandes de médiation doivent être déposées via le formulaire prévu à cet effet sur le site de MEDIAVET ou adressées par voie postale à l'adresse ci-dessus.