

CONTRAT DE PRESTATIONS & CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Maison Znaor – L'Excellence de la Conciergerie & Éducation Canine

Le présent contrat régit les relations professionnelles entre Maison Znaor (ci-après « l'Établissement ») et sa clientèle (ci-après « Le Client »). L'acceptation de tout devis ou le début de toute prestation implique l'adhésion totale, sans réserve et irrévocable du Client aux présentes conditions.

1. INFORMATIONS LÉGALES & ACCRÉDITATIONS

- Siège social : 29 Rue Jules Auffret, 93330 Neuilly-sur-Marne (*Siège administratif uniquement – Établissement clos au public et aux animaux sans rendez-vous*).
- Identité juridique : SIRET 93303951300033
- Expertise : Éducatrice et Comportementaliste Canine certifiée (Cynothèque Formation).
- Accréditations obligatoires : Titulaire de l'ACACED Chiens, Chats, NAC (N° 2024/cae5-694f | 2024/89b6-7187).
- Assurance professionnelle : Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès d'ORUS.
- Médiation de la consommation : En cas de litige non résolu, le Client peut saisir gratuitement le médiateur CM2C (49 Rue de Ponthieu, 75008 PARIS).

2. ÉDUCATION & ACCOMPAGNEMENT COMPORTEMENTAL

- Engagement de suivi : Afin de garantir des résultats pérennes et un suivi de haute qualité, Maison Znaor propose exclusivement des programmes d'accompagnement complets. Les séances ne sont pas commercialisées à l'unité.
- Règle d'annulation : Toute séance modifiée ou annulée par le Client moins de 48 heures avant l'heure fixée est considérée comme due et sera décomptée du forfait. Aucune exception ne sera tolérée, hors cas de force majeure légale ou décès de l'animal dûment justifié.

3. CATALOGUE DES SERVICES EXCLUSIFS

- Services de Garde et Soins : Garde de Prestige (présence exclusive), Visite à domicile (VAD), Promenade individuelle, Transport animalier privé, Gestion vétérinaire intégrale.
- Gestion du Foyer : Intendance & Simulation de présence, Conciergerie retour (remplissage du réfrigérateur), Forfait Hygiène & Entretien de la maison.

4. TARIFICATION SPÉCIFIQUE & MOBILITÉ

- Rencontre Initiale Obligatoire : Facturée 20,00 €, cette rencontre est le préalable strict à toute première prestation de garde.
- Majorations Horaires & Calendaires (par passage) :
 - Soirée & Nuit (De 18h00 à 08h00) : + 10,00 € supplémentaires *par passage / intervention*.
 - Dimanche : + 10,00 € supplémentaires *par passage / intervention*.
 - Dates de Prestige (+ 30,00 € par passage / intervention) : 01/01, Lundi de Pâques, 01/05, 08/05, Ascension, Pentecôte, 14/07, 15/08, 01/11, 11/11, 24/12, 25/12, 31/12.
 - *Note : Les majorations sont cumulables (Exemple : une intervention un dimanche à 19h00 entraînera une majoration totale de + 20,00 € pour ce passage).*
- Frais de Déplacement : Sur devis uniquement. Les frais kilométriques et de déplacement seront calculés de manière personnalisée et indiqués directement sur le devis en fonction de la localisation du Client.

5. RÉSERVATION, PAIEMENT & URGENCE

- Validation de commande : La réservation n'est ferme et définitive qu'à réception de 50 % d'arrhes du montant total du devis. À défaut de réception sous 5 jours ouvrés après la signature du devis, Maison Znaor se réserve le droit de libérer immédiatement le créneau pour un autre client. En cas d'annulation par le Client, les arrhes restent définitivement acquises à l'Établissement.
- Solde : Le solde restant doit être réglé impérativement 15 jours avant le début de la mission.
- Majorations d'Urgence : Toute demande formulée à moins de 48h du début de la prestation sera majorée de + 50 %. Toute demande formulée le jour-même sera majorée de + 100 %.

6. FONDS LOGISTIQUE DE SÉCURITÉ (FLS) & RETARDS DE PAIEMENT

- Principe : Le Client est fortement invité à constituer une réserve de fonds (espèces ou virement) du montant de son choix pour couvrir les imprévus matériels légers durant la mission (achat de nourriture de dépannage, litière, soins pharmaceutiques courants). Le solde résiduel est restitué sous 7 jours avec justificatifs.
- Clause de non-avance de frais : **Maison Znaor n'avance AUCUN FRAIS** financier pour le compte du Client. En cas d'absence de fonds ou de dépassement de la réserve constituée, toutes les dépenses annexes nécessaires à la continuité des soins de l'animal restent à la charge exclusive et immédiate du Client.
- Pénalités de retard : Tout retard de paiement du solde de la prestation entraînera l'application de pénalités de retard calculées au taux légal en vigueur, majorées d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40,00 € (pour les professionnels) ou de plein droit pour les particuliers, sans mise en demeure préalable.

7. CONDITIONS D'ANNULATION

- Annulation globale : Pour toute annulation effectuée par le Client moins de 30 jours avant le début de la mission de garde, la totalité de la prestation reste exigible et aucun remboursement des arrhes ne sera effectué.
- Séjour écourté : Si le Client écourte la prestation en cours de mission (retour anticipé), aucun remboursement ni réduction tarifaire ne sera appliqué.
- Clause d'exception : Seul le décès de l'animal, justifié par un certificat vétérinaire officiel dans les 48h, peut annuler ces clauses et donner lieu à un remboursement partiel ou total au prorata des jours non effectués.

8. EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ : ACCÈS EXTÉRIEUR, INTÉRIEUR, PROMENADES, MATÉRIEL & TIERS

⚠ CLAUSES STRICTES DE NON-RESPONSABILITÉ

- Accès à l'Extérieur (Fugues & Accidents) : Si le Client demande ou autorise que son animal (chat, chien, NAC) conserve un accès à l'extérieur (chatière, jardin, balcon, enclos extérieur, liberté totale), Maison Znaor décline toute responsabilité en cas de disparition, non-retour, vol, accident de la route, blessure, empoisonnement ou décès de l'animal survenant en dehors de la présence physique immédiate de la petsitter.
- Sécurité à l'Intérieur du Domicile : Maison Znaor s'engage à prodiguer des soins attentifs. Néanmoins, l'Établissement ne saurait être tenu responsable des accidents domestiques imprévisibles survenant à l'intérieur du domicile en l'absence de la petsitter (ex : étouffement avec un objet du logement, chute d'un meuble, ingestion de plantes ou de produits du domicile, bagarres entre animaux du même foyer, automutilation, maladie ou mort subite).
- Gestion des Clés du Domicile & Recours Serrurier : Maison Znaor décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement technique, de vétusté ou de blocage de la serrure du Client. Le Client est vivement encouragé à confier un double des clés à un proche ou à un voisin. Si l'Établissement se retrouve dans l'incapacité d'accéder au logement pour secourir ou nourrir l'animal en raison d'une porte claquée par accident, d'une clé unique cassée ou d'une serrure bloquée de l'intérieur, l'appel à un serrurier d'urgence sera facturé à la charge exclusive et intégrale du Client. En cas de perte fortuite des clés par l'Établissement, la responsabilité est strictement limitée aux frais de reproduction simple des clés, à l'exclusion de tout changement de barillet complet.
- Cadre des Promenades & Défaillance du Matériel : Pendant les promenades, les chiens sont obligatoirement tenus en laisse ou en longe. La responsabilité de Maison Znaor ne pourra en aucun cas être engagée si une fuite, un incident ou un accident survient à la suite de la rupture ou du désharnachement causé par un matériel défectueux ou inadapté fourni par le Client (collier trop large, laisse usée, mousqueton cassé). De plus, l'Établissement est totalement dégagé de toute

responsabilité en cas d'accident provoqué par le comportement imprévisible d'un tiers ou d'un animal errant (ex : attaque d'un chien non tenu en laisse par son propriétaire sur la voie publique).

- Intervention de tiers au domicile (Vols, Dégradations, Fugues) : Si, pendant la période de la mission, le Client autorise l'accès à son domicile à un tiers (famille, amis, voisins, femme de ménage, artisans, agent immobilier, etc.), Maison Znaor se dégage de toute responsabilité concernant les dommages matériels, vols de valeurs ou dégradations dans le logement. De même, si le passage d'un tiers entraîne accidentellement la fuite, la perte, la blessure ou le décès de l'animal (porte ou fenêtre laissée ouverte), la responsabilité exclusive en incombera au Client et à son tiers invité.

9. SANTÉ, OBLIGATIONS SANITAIRES & RÈGLEMENT DES URGENCES VÉTÉRINAIRES

- Obligations de Santé : Le Client certifie que son animal est à jour de ses vaccins obligatoires, de ses traitements antiparasitaires (puces, tiques) et vermifuges. Le Client s'engage à signaler toute maladie transmissible. En cas de dissimulation d'une pathologie contagieuse, le Client sera tenu pour seul responsable des préjudices médicaux ou financiers subis par Maison Znaor ou par d'autres animaux de sa clientèle.
- Règlement strict des Urgences Vétérinaires (Zéro avance de frais) : En cas d'accident ou de dégradation brutale de l'état de santé de l'animal exigeant des soins critiques immédiats, Maison Znaor conduira l'animal chez le vétérinaire. Maison Znaor n'avancera aucun frais médical ou chirurgical. Il incombe au Client de régler directement la clinique vétérinaire. Le Client s'engage à laisser un moyen de paiement valide à disposition (carte bancaire, espèces – les chèques ne sont pas acceptés) ou à s'arranger directement par téléphone avec les vétérinaires pour un paiement à distance (lien de paiement, virement instantané, etc.). Le Client reste le seul et unique débiteur de la clinique vétérinaire pour les soins prodigués à son animal.

10. RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES, ATTESTATION DE NON-MORSURE & DROIT À L'IMAGE

- Attestation de Non-Morsure & Sécurité Physique : Le Client atteste sur l'honneur que son animal n'a jamais manifesté de comportement agressif grave et n'a jamais mordu d'humain ni d'autre animal. Si l'animal présente des risques connus de réactivité ou de morsure, le Client a l'obligation légale de le signaler par écrit avant la mission. En cas de morsure subie par la petsitter de Maison Znaor au cours de l'exécution de son travail, le Client sera tenu pour pleinement responsable, et sa Responsabilité Civile sera engagée pour couvrir l'intégralité des préjudices corporels, matériels et des pertes de revenus (arrêt de travail) qui en découleraient.
- Fiche de Prévoyance : Le Client s'engage à remplir scrupuleusement la *Fiche de Prévoyance* de l'animal avant la mission. La responsabilité de Maison Znaor ne pourra en aucun cas être engagée en cas de décès naturel ou de dégradation d'une pathologie préexistante.

- Responsabilité Civile Juridique : Conformément à l'Article 1243 du Code Civil, le Client conserve la garde juridique et la responsabilité civile de son animal pour tout dommage matériel ou corporel causé par ce dernier à des tiers ou à la petsitter durant la mission.
- Droit à l'image : Sauf refus écrit et exprès du Client notifié avant le début de la mission, le Client autorise expressément Maison Znaor à photographier et filmer l'animal, et à utiliser ces supports pour sa communication professionnelle (site internet, réseaux sociaux).

11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Les informations personnelles collectées dans le cadre de ce contrat (identité, coordonnées, données de contact d'urgence) sont obligatoires et strictement réservées à la bonne gestion des prestations de Maison Znaor. Elles sont conservées en toute sécurité conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat et des obligations légales. Elles ne seront en aucun cas transmises ou revendues à des tiers.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des présentes conditions et les accepte sans réserve.