

TRIBU TRANQUILLE

Conditions générales de vente

Emma DUNCKHORST — Pet sitter à Rouen

SIRET : 943 920 777 00027 · SIREN : 943 920 777

Dernière mise à jour : 15/09/2026

SOMMAIRE

Partie 1	Dispositions communes	Articles 1 à 15
Partie 2	Visites à domicile	Articles 16 à 35
Partie 3	Pension	Articles 36 à 56
Partie 4	Droit applicable et règlement des litiges	Article 57

PARTIE 1 DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 1 Préambule et dispositions communes

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») ont pour objet de régir les droits et obligations d'Emma DUNCKHORST (Tribu Tranquille — SIRET : 943 920 777 00027 — SIREN : 943 920 777), ci-après dénommée « la prestataire », et de toute personne bénéficiant de ses services, ci-après dénommée « le client ».

La prestataire propose deux types de prestations, régies chacune par des dispositions spécifiques détaillées en Partie 2 (visites à domicile) et en Partie 3 (pension) du présent document. Les dispositions communes ci-dessous s'appliquent aux deux types de prestations.

ARTICLE 2 Assurance

La prestataire est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de Orus. Cette assurance couvre les dommages pouvant survenir dans le cadre des prestations proposées par la prestataire (visites à domicile, promenades et pension).

ARTICLE 3 Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED)

La prestataire est titulaire de l'ACACED, délivrée par la DRAAF PACA en 2025, conformément à la réglementation en vigueur. Cette certification atteste de ses compétences à prendre soin des animaux dans le respect de leur bien-être et des normes sanitaires.

ARTICLE 4 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout client consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution d'un litige l'opposant à Tribu Tranquille.

Avant de saisir le médiateur, le client doit adresser une réclamation écrite à Tribu Tranquille.

À défaut de solution amiable, le client peut contacter le médiateur dans un délai maximum d'un an à compter de cette réclamation.

- **Nom du médiateur** : MEDIAVET
- **Site internet du médiateur** : <https://mediavet.net>
- **Numéro de convention** : MEDIAVET-D-26-5590

ARTICLE 5 Devis

Toute personne peut demander un devis gratuit à la prestataire. Ce dernier est valable 8 jours calendaires. Il ne garantit cependant pas la disponibilité de la prestataire durant cette période. Seuls le contrat signé par les deux parties et le versement de l'acompte réservent la période convenue.

ARTICLE 6 Réservation

La réservation d'une prestation peut s'effectuer via l'espace client Resanimo (à privilégier pour un traitement plus rapide) ou par tout autre moyen de contact convenu avec la prestataire (téléphone, message, e-mail...).

Pour être prise en compte, toute demande de réservation doit comporter les éléments suivants :

- nom et prénom du client ;
- adresse e-mail et numéro de téléphone ;
- adresse du lieu de la prestation ;
- nom et espèce de l'animal ;
- dates souhaitées ;
- type de prestation ;
- le cas échéant, nombre et durée des visites souhaitées.

Pour les nouveaux clients, le mail de réservation n'est envoyé qu'à compter de la réalisation de la pré-visite.

À compter de l'envoi du mail de confirmation de réservation, le créneau est maintenu au bénéfice du client pendant un délai de 48 heures, le temps pour lui d'accomplir les formalités nécessaires (remplissage de la fiche animal, signature du contrat et versement de l'acompte). Passé ce délai de 48 heures, si ces formalités n'ont pas été accomplies, le créneau est remis à la réservation pour l'ensemble des clients, sans garantie de disponibilité ultérieure. La signature seule du contrat ne vaut pas réservation. Seules la signature du contrat ET le versement de l'acompte finalisent la réservation.

ARTICLE 7 Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la signature du contrat conclu à distance ou hors établissement.

Dans la pratique, les prestations débutent souvent avant l'expiration de ce délai de 14 jours.

En signant le contrat avec une date de début de prestation fixée à moins de 14 jours, le client demande donc expressément à la prestataire de commencer la prestation avant la fin du délai de rétractation.

Dans ce cas, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation :

- si la prestation a été intégralement exécutée avant la fin du délai de 14 jours, le client perd son droit de rétractation ;
- si le client exerce son droit de rétractation alors que la prestation a déjà commencé, il devra payer le montant correspondant à la part de prestation déjà réalisée jusqu'à la notification de sa rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation avant le début de la prestation, l'acompte versé sera intégralement remboursé.

ARTICLE 8 Pré-visite

Une pré-visite est obligatoire avant toute première prestation de visite à domicile ou de pension. Elle permet de recueillir toutes les informations nécessaires à la bonne prise en charge de l'animal et, pour la pension, d'évaluer la compatibilité avec la chienne de la prestataire.

- Les pré-visites ne sont pas assurées le dimanche.
- La pré-visite est facturée 15 €. Cette somme est intégralement déduite du montant total de la première garde/prestation facturée au client (hors journée d'essai pour la pension).

ARTICLE 9 Fiche animal

Une fiche animal doit obligatoirement être remplie dans son intégralité, pour chaque animal confié, sur l'espace client Resanimo.

Elle doit notamment permettre de connaître les informations nécessaires concernant l'identité, la santé, le comportement, les habitudes, l'alimentation et les besoins particuliers de l'animal. Les coordonnées du vétérinaire référent ainsi que le contact en cas d'urgences doivent y être mentionnés.

Le client certifie l'exactitude et l'exhaustivité des informations communiquées.

Toute évolution concernant la santé ou le comportement de l'animal entre le remplissage de la fiche et son accueil doit être signalée et modifiée.

Toute omission, dissimulation ou fausse déclaration susceptible d'avoir une incidence sur la santé ou la sécurité de l'animal, des autres pensionnaires (le cas échéant, en pension) ou de la prestataire pourra entraîner le refus ou l'interruption de la prestation.

ARTICLE 10 Règlement et modalités de paiement

Les tarifs sont indiqués sur le site ou sur devis personnalisé. Ils sont exprimés en euros (€), TVA non applicable (article 293 B du CGI). Le règlement s'effectue en ligne par CB via Stripe, par virement bancaire, virement Wero ou espèces.

Quelle que soit la prestation (visite à domicile ou pension), un acompte de 30 % devra être versé à la signature du contrat pour garantir la réservation. Les 70 % restants peuvent être versés jusqu'au premier jour de prestation inclus.

Tout retard de paiement pourra donner lieu à l'application d'une pénalité de retard ainsi que, le cas échéant, à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, conformément aux dispositions légales applicables entre professionnels et consommateurs.

ARTICLE 11 Confidentialité

La prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations et des accès dont elle a connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations (habitudes de vie, clés, codes d'accès, systèmes de sécurité, informations personnelles du client). Ces informations ne sont utilisées que dans le cadre strict de la réalisation de la prestation.

ARTICLE 12 Annulation

En cas d'annulation par la prestataire, l'acompte est restitué au client. Si la prestataire devait annuler la prestation moins de 2 semaines avant le début (problème de santé l'empêchant d'exercer ou autre cas de force majeure), elle s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour trouver un prestataire qualifié pour la remplacer.

En cas d'annulation par le client, l'acompte n'est pas remboursé (sauf décès ou hospitalisation du propriétaire ou de l'animal, avec présentation d'un justificatif). Si l'annulation intervient moins de deux semaines avant le début de la prestation, la totalité du montant reste due (sauf décès ou hospitalisation du propriétaire ou de l'animal, avec présentation d'un justificatif).

En cas de réduction de la prestation par le client (moins de deux semaines avant ou en cours de prestation — par exemple diminution du nombre de visites ou de la durée d'une pension), le montant initial reste dû (sauf décès ou hospitalisation du propriétaire ou de l'animal, avec présentation d'un justificatif).

ARTICLE 13 Protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de la réalisation de ses prestations, la prestataire collecte et traite des données personnelles concernant le client (identité, coordonnées, informations de paiement) ainsi que des informations relatives à son animal et à son domicile (fiche animal, accès, codes, clés).

Ces données sont utilisées uniquement dans le cadre de l'exécution du contrat et ne sont ni cédées ni communiquées à des tiers, hormis les prestataires nécessaires à la bonne exécution du service (plateforme de réservation et plateforme de paiement, vétérinaire référent, contact d'urgence).

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données le concernant, qu'il peut exercer en contactant la prestataire.

ARTICLE 14 Utilisation de photos et vidéos de l'animal

La prestataire peut être amenée à diffuser des photos/vidéos de l'animal du client sur son site, ses réseaux sociaux ou tout autre support à des fins de communication. Elle s'engage à préserver l'intimité et l'anonymat du client : aucune photo laissant apparaître des éléments personnels (visages en arrière-plan, façade permettant d'identifier l'adresse du domicile, etc.) ne sera diffusée.

Des nouvelles de l'animal seront communiquées quotidiennement au client. Les photos pourront être envoyées par message. Les vidéos pourront être transmises uniquement via WhatsApp ou Messenger.

ARTICLE 15 Modification des CGV

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du contrat.

PARTIE 2 VISITES À DOMICILE

ARTICLE 16 Prestations proposées

La prestataire propose des services de garde d'animaux : visites à domicile pour chats, chiens et NAC (nouveaux animaux de compagnie), incluant les soins de base, la surveillance, les jeux, la promenade et l'administration de traitement (hors injection et uniquement sur ordonnance).

Pour les chiens, une promenade n'est pas systématiquement incluse à chaque visite : elle est réalisée si cela est convenu entre les parties, selon les modalités définies dans le contrat.

ARTICLE 17 Réservation

Les prestations doivent être réservées à l'avance. Une confirmation écrite est envoyée au client. Toute réservation implique l'acceptation des présentes CGV.

Toute prestation fait l'objet d'un contrat écrit, signé par les deux parties avant le début de la prestation, sans quoi elle ne pourra avoir lieu.

La pré-visite est obligatoire selon les modalités définies dans les dispositions communes ci-dessus.

ARTICLE 18 Horaires de visite

Le client peut exprimer une préférence quant aux créneaux souhaités pour les visites (matin, midi et/ou soir), mais celle-ci ne constitue pas une exigence, sauf pour les animaux suivants, par ordre de priorité :

1. les animaux sous traitement médical ;
2. les chiots ;
3. les chiens.

Pour ces animaux, la prestataire s'engage à garantir le créneau demandé, en fonction de l'organisation des tournées par secteur.

Pour les chats ne nécessitant pas de traitement médical, la prestataire fait de son mieux pour respecter la préférence exprimée par le client, sous réserve de ses disponibilités et de l'organisation générale des tournées.

Les horaires approximatifs sont fixés avant le début de la prestation. Des légers décalages peuvent survenir en raison du trafic, de la météo ou d'imprévus, sans remettre en cause la réalisation de la visite. Le client accepte donc une flexibilité raisonnable, dans le respect du créneau annoncé.

ARTICLE 19 Retour anticipé du client

Lorsqu'un client écourte une période de prestations déjà réservée, notamment en raison d'un retour anticipé, les prestations initialement réservées restent dues.

Les créneaux ayant été immobilisés dans le planning de la prestataire, les interventions devenues inutiles du seul fait de la décision du client ne donnent lieu à aucun remboursement, avoir ou report.

ARTICLE 20 Prolongation ou extension de la prestation

Toute demande de prolongation de la prestation ou d'ajout de visites au-delà de la période initialement prévue au contrat reste soumise aux disponibilités de la prestataire, qui pourra la refuser. Seules les dates et périodes couvertes par le contrat signé sont garanties.

ARTICLE 21 Matériel mis à disposition

La nourriture, la litière et tous les équipements nécessaires (couchage, gamelles, jouets, laisse, collier, harnais, produits de soins, médicaments...) doivent être fournis par le client, conformément à la « check-list de Tribu Tranquille » fournie dans le mail de réservation.

En cas de manquement, la prestataire pourra se procurer les fournitures nécessaires. Le client devra la rembourser dans un délai de 24h sur présentation du justificatif d'achat.

ARTICLE 22 Responsabilités

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne prise en charge de l'animal (santé, comportement, alimentation...).

La prestataire ne pourra être tenue responsable en cas de fausse déclaration, d'incident imprévisible ou de force majeure, ni des dommages causés par l'animal dans le domicile ou la propriété du client pendant l'absence de ses maîtres, ni des dommages causés à un tiers.

La prestataire ne peut être tenue responsable de la fugue d'un animal ayant accès à l'extérieur ou ayant opéré des dégradations de manière à pouvoir s'enfuir, ni des dégradations elles-mêmes.

Le propriétaire atteste être titulaire d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages pouvant être causés par son animal à la prestataire, un tiers ou un autre animal.

ARTICLE 23 Cas particulier du chien

- **Identification obligatoire** : le chien doit être identifié (puce électronique ou tatouage).
- **Vaccins recommandés** : maintenir les vaccins à jour est fortement recommandé.
- **Antiparasitaire** interne et externe à jour obligatoires.
- **Décharge en cas de maladie** : la prestataire décline toute responsabilité en cas de maladie ou d'infestation contractée lors des promenades.
- **Animaux non acceptés en promenade** : chiens agressifs envers les humains ; chiens de catégorie 1 et 2 (loi du 6 janvier 1999).

Le propriétaire s'engage à transmettre des informations exactes sur le comportement, la santé et les besoins de l'animal. Toute omission engage sa responsabilité et pourra être à l'origine de l'arrêt immédiat de la prestation sans remboursement.

ARTICLE 24 Cas de force majeure

La prestataire se réserve la possibilité de ne pas réaliser de promenade lorsque les conditions météorologiques compromettent le bien-être de l'animal (canicule, orage, etc.). Elle s'engage cependant à proposer une alternative au client : soit la visite est réalisée sur le créneau prévu mais sans sortie, soit elle est réalisée à un autre moment de la journée plus propice (sous réserve des disponibilités de la prestataire).

ARTICLE 25 Détachement du chien en promenade

Par défaut, le chien est promené attaché, en laisse ou en longe selon les circonstances.

Le chien ne pourra être détaché qu'avec l'autorisation préalable et expresse du propriétaire, recueillie par écrit.

En donnant cette autorisation, le propriétaire certifie avoir communiqué à la prestataire toutes les informations utiles concernant notamment :

- la qualité du rappel ;
- les éventuelles tendances à la fugue ;
- le comportement envers les humains et les autres animaux ;

- l'instinct de prédation ;
- les réactions face aux vélos, véhicules, joggeurs, chevaux ou autres stimuli ;
- tout antécédent susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité du chien lorsqu'il évolue sans laisse.

L'autorisation donnée par le propriétaire ne constitue jamais une obligation pour la prestataire de détacher le chien. La prestataire reste décisionnaire de l'opportunité de détacher ou non l'animal au cours d'une promenade.

Même lorsque le propriétaire a donné son autorisation, le chien pourra être maintenu en laisse ou en longe notamment en fonction :

- du lieu ;
- de la proximité d'une route ;
- de la fréquentation ;
- de la présence d'autres animaux ;
- du comportement du chien le jour de la prestation ;
- de la qualité du rappel constatée ;
- des conditions météorologiques ;
- de la réglementation applicable au lieu ;
- de toute autre circonstance susceptible de compromettre sa sécurité ou celle d'un tiers.

La prestataire pourra rattacher immédiatement le chien à tout moment si les circonstances l'exigent. Le détachement ne sera effectué que dans les lieux où il est autorisé et lorsque les conditions permettent raisonnablement de le faire en sécurité.

ARTICLE 26 Adaptation de la promenade

La durée, le parcours, l'intensité ou les modalités de la promenade pourront être adaptés lorsque la santé, le comportement ou la sécurité du chien le nécessitent, notamment en raison :

- de températures importantes ;
- de conditions météorologiques défavorables ;
- de l'âge du chien ;
- de son état physique ;
- d'un signe de fatigue ou de douleur ;
- de son comportement ;
- d'un événement extérieur présentant un risque.

La sécurité et le bien-être de l'animal priment sur le respect strict du parcours initialement envisagé.

ARTICLE 27 Cas particulier du chat

- **Identification obligatoire** (puce électronique ou tatouage) lorsque l'âge de l'animal le permet.
- **Vaccins** typhus, coryza, leucose recommandés ;
- **Antiparasitaire** interne et externe à jour obligatoires.

Le propriétaire s'engage à transmettre des informations exactes sur le comportement, la santé et les besoins de l'animal. Toute omission engage sa responsabilité et pourra être à l'origine de l'arrêt de la prestation sans remboursement.

Pour les chats ayant accès à l'extérieur uniquement sous surveillance : le chat ne sera pas sorti sur un balcon, une terrasse ou tout accès extérieur non totalement sécurisé (filet, grillage ou autre dispositif empêchant toute chute ou fugue). Si l'installation présentée par le client ne paraît pas suffisamment sécurisée selon la prestataire, celle-ci se réserve le droit de ne pas laisser sortir l'animal, même si le client l'estime sécurisée de son côté.

ARTICLE 28 État de santé

La prestataire accepte de garder des animaux nécessitant un traitement médical et de l'administrer, seulement sur présentation d'une ordonnance vétérinaire. Ce service n'est pas facturé. Aucune injection ne pourra être réalisée par la prestataire.

En cas d'anomalie de santé chez l'animal, la prestataire informe le client immédiatement après avoir constaté le trouble.

Le client transmet, dans le contrat, les coordonnées du vétérinaire auquel la prestataire doit se référer en cas de problème de santé ou d'urgence. Si ce vétérinaire n'est pas disponible et que le client n'est pas joignable, la prestataire se rendra chez un autre vétérinaire disponible afin que l'animal soit ausculté et soigné au plus vite, dans l'intérêt de l'animal.

Le client reconnaît que les frais vétérinaires et de déplacement de la prestataire (0,50 €/km) restent à sa charge, sauf s'il est démontré que la prestataire a commis une faute dans l'exercice de ses fonctions.

ARTICLE 29 Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal survenant pendant la durée des visites à domicile, la prestataire informe immédiatement le client et, si possible, le vétérinaire référent transmis dans le contrat.

Sauf faute prouvée de la prestataire, sa responsabilité ne pourra être engagée, notamment en cas de pathologie préexistante, d'état de santé non signalé par le client, de cause naturelle ou de force majeure. La prestataire s'engage à prendre les mesures nécessaires dans l'intérêt de l'animal et à en informer le client dans les meilleurs délais.

ARTICLE 30 Accès au domicile

Le client doit fournir un jeu de clés fonctionnel permettant à la prestataire d'accéder à son domicile. Il lui appartient de vérifier, avant son départ, le bon fonctionnement :

- des clés ;
- des serrures ;
- des badges ;
- des portails ;
- des codes ;
- de l'alarme ;
- et de tout autre dispositif nécessaire à l'accès au domicile.

La prestataire ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité d'effectuer une intervention lorsque celle-ci résulte d'un moyen d'accès défectueux ou d'informations erronées communiquées par le client. Les déplacements ou temps supplémentaires nécessaires à la résolution de cette situation pourront être facturés.

ARTICLE 31 Remise des clés

Le client doit contacter la prestataire au minimum 7 jours avant le début de la prestation afin d'organiser la remise des clés. À défaut de respect de ce délai, la disponibilité de la prestataire pour une remise des clés au domicile du client ne pourra être garantie ; il appartiendra alors au client de se déplacer au siège social de l'entreprise pour lui remettre les clés.

Plusieurs modalités de remise sont possibles :

- au domicile du client sur rendez-vous ;
- au domicile de la prestataire, en main propre sur rendez-vous ou dans sa boîte aux lettres ;
- cachées à un endroit convenu ou dans une boîte à clés au domicile du client ;
- lors de la pré-visite, chaque fois que cela est possible : ce moment est à privilégier.

Lorsque la remise des clés s'effectue au domicile du client en dehors de la pré-visite, elle est facturée 7 €, auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais kilométriques applicables.

ARTICLE 32 Restitution des clés

À l'issue de la prestation, les clés pourront :

- être déposées dans la boîte aux lettres du client lors de la dernière visite, lorsque celui-ci l'autorise (à défaut de consigne expresse du client, ce moyen sera retenu par défaut) ;
- être récupérées directement par le client auprès de la prestataire, au 48 rue François Mitterrand, 76920 Amfreville-la-Mi-Voie, sur un créneau convenu au préalable ;
- si le client souhaite que la prestataire effectue un déplacement spécifique pour lui restituer les clés, ce déplacement constitue une prestation supplémentaire facturée 7 €, à laquelle s'ajoutent, le cas échéant, les frais kilométriques applicables.

ARTICLE 33 Absence de garde partagée avec un tiers

Afin d'assurer une continuité dans la prise en charge des animaux et de permettre d'établir clairement les circonstances d'un éventuel incident, la prestataire n'accepte pas les gardes partagées avec un tiers.

Pendant toute la période contractualisée, les visites nécessaires à la prise en charge de l'animal doivent être confiées à la prestataire selon la fréquence convenue. La prestation ne pourra notamment pas être organisée lorsqu'un proche, un voisin, un autre pet-sitter ou tout autre intervenant doit prendre alternativement en charge l'animal les jours où la prestataire n'intervient pas.

La multiplicité des intervenants pourrait notamment rendre difficile la détermination des circonstances et des responsabilités en cas :

- d'accident ;
- de problème de santé ;
- de fugue ;
- de dommage matériel ;
- d'erreur concernant l'alimentation ou un traitement ;
- de non-respect des consignes.

Le client doit également informer la prestataire lorsqu'une autre personne est susceptible d'accéder au domicile pendant la période contractualisée. Toute intervention ponctuelle d'un tiers pour un motif étranger à la prise en charge de l'animal doit être signalée.

ARTICLE 34 Vidéosurveillance

En cas de présence de caméras intérieures ou extérieures (y compris webcams, babycams, caméras connectées...), conformément à la loi (article 226-1 du Code pénal), le client a l'obligation d'en informer la prestataire au moment de la réservation. La prestataire ne devra pas être filmée en continu lors de son intervention et son image ne pourra être diffusée publiquement.

En cas de non-déclaration, la prestation pourra être interrompue sans remboursement.

ARTICLE 35 Engagements de la prestataire

La prestataire s'engage à veiller au bien-être de l'animal, à respecter ses habitudes conformément à la demande du client et à maintenir un environnement rassurant pendant l'absence du propriétaire.

PARTIE 3 PENSION

ARTICLE 36 Prestations proposées

La prestataire propose des services de pension au sein de son propre domicile pour chiens, chats et NAC (nouveaux animaux de compagnie). L'animal est hébergé et pris en charge chez la prestataire pendant toute la durée de la prestation.

Les chiens cohabitent avec la chienne de la prestataire, dans un environnement familial et rassurant. Toute incompatibilité comportementale constatée lors de la pré-visite, de la période d'essai ou en cours de prestation pourra entraîner l'arrêt immédiat de la pension, sans remboursement.

Les soins inclus comprennent : l'alimentation, la surveillance, les jeux, les promenades (pour les chiens), ainsi que l'administration de traitements médicaux (hors injection et uniquement sur présentation d'une ordonnance vétérinaire).

Les chiens bénéficient de promenades quotidiennes. En cas de conditions météorologiques extrêmes (canicule, orage...), la prestataire adaptera la durée et l'horaire de la sortie dans l'intérêt du bien-être de l'animal.

ARTICLE 37 Réservation et période d'essai

Les prestations de pension doivent être réservées à l'avance. Une confirmation écrite est envoyée au client. Toute réservation implique l'acceptation des présentes CGV.

Toute prestation fait l'objet d'un contrat écrit, signé par les deux parties avant le début de la prestation, sans quoi elle ne pourra avoir lieu.

La pré-visite est obligatoire selon les modalités définies dans les dispositions communes ci-dessus.

Une période d'essai, composée d'une journée et d'une nuitée, est obligatoire avant toute garde en pension, en complément de la pré-visite. Cette période permet à la prestataire d'évaluer notamment l'adaptation de l'animal :

- au nouvel environnement ;
- à la séparation avec son propriétaire ;
- au fonctionnement de la pension ;
- au caractère collectif de l'accueil ;
- aux périodes de repos et à la nuit.

La journée test et la nuitée test sont facturées 20 € au total. Ce tarif est volontairement proposé par la prestataire comme un tarif spécifique destiné à cette période d'essai.

La réalisation de cette période test ne garantit pas l'acceptation de futurs séjours. Si le comportement, l'état de santé, le niveau de stress ou l'adaptation de l'animal apparaît incompatible avec la pension, ou ne permet pas de garantir des conditions satisfaisantes de sécurité et de bien-être, la prestataire pourra refuser toute réservation ultérieure.

ARTICLE 38 Conditions d'admission et exclusions

Conditions sanitaires communes aux chiens et aux chats

- Identification obligatoire (puce électronique ou tatouage).
- Traitement antiparasitaire interne et externe à jour obligatoire.

Conditions sanitaires spécifiques aux chiens

- Vaccins à jour obligatoires :
 - Parvovirose ;
 - Leptospirose ;
 - Maladie de Carré ;

- Hépatite de Rubarth ;
- Toux du chenil.

Conditions sanitaires spécifiques aux chats

- Vaccins TCL à jour obligatoires :
 - Typhus ;
 - Coryza ;
 - Leucose.
- Stérilisation obligatoire (mâles et femelles).
- Un traitement antiparasitaire interne (vermifuge) et externe (antipuces) à jour est obligatoire.
- Le carnet de santé devra être présenté afin de permettre la vérification de l'identification et de la validité des vaccinations.
- Tout chat présentant des symptômes évocateurs d'une maladie contagieuse, une infestation parasitaire ou un état de santé incompatible avec un accueil en collectivité ne pourra pas être accueilli.
- En cas de doute sur l'état de santé ou la validité des vaccinations, la prestataire pourra demander un avis ou un certificat vétérinaire confirmant que l'animal est compatible avec un accueil en pension collective.

Conditions comportementales applicables aux chiens

- Être propre.
- Ne pas être destructeur.
- Ne pas présenter d'aboiements intempestifs.
- Ne pas être un mâle entier.

Tout défaut de comportement constaté chez le chien met fin immédiatement à la garde, sans remboursement.

Ne sont pas acceptés en pension

- Les chiens présentant une agressivité envers leurs congénères ou dont le comportement ne permet pas une cohabitation collective dans des conditions satisfaisantes de sécurité.
- Les chiens atteints d'une maladie contagieuse ou présentant des symptômes pouvant faire suspecter une maladie transmissible.
- Les chiens présentant une incontinence habituelle ou une malpropreté récurrente, hors accident ponctuel pouvant naturellement survenir au cours d'un séjour.
- Les chiens présentant un comportement fortement destructeur, susceptible notamment d'endommager les locaux, portes, murs, sols, mobilier ou équipements de la pension — la détérioration occasionnelle de jouets, paniers ou accessoires destinés aux chiens n'étant pas, à elle seule, considérée comme un comportement fortement destructeur.
- Les chiens présentant des vocalises excessives ou persistantes susceptibles de perturber de manière importante le repos, la sérénité des autres pensionnaires ou le fonctionnement de la structure.
- Les chiens ne supportant pas de rester seuls pendant de courtes périodes lorsque l'organisation de la pension nécessite ponctuellement une séparation ou un temps de repos individuel.
- Les chiens dont le comportement présente plus généralement un risque pour eux-mêmes, les autres animaux accueillis ou la prestataire.

Le propriétaire s'engage à communiquer, avant l'accueil, toute information connue concernant le comportement de son chien, et notamment ses éventuels antécédents d'agressivité, morsure, conflits avec des congénères, destruction, fugue, anxiété de séparation, vocalises importantes ou malpropreté.

La période d'essai permet d'évaluer la compatibilité de l'animal avec le fonctionnement de la pension mais ne dispense pas le propriétaire de déclarer les comportements ou antécédents dont il a connaissance. Toute omission ou fausse déclaration concernant un élément qui aurait pu conduire la prestataire à refuser l'animal pourra entraîner l'interruption de l'accueil dans les conditions prévues aux présentes CGV.

ARTICLE 39 Informations de santé à communiquer avant l'accueil

Le client doit informer la prestataire de tout problème de santé, symptôme, traitement ou événement médical apparu avant l'accueil.

Tout animal ayant déclenché avant son arrivée une maladie contagieuse, ou présentant des symptômes pouvant faire suspecter une maladie transmissible aux autres pensionnaires, ne pourra pas être accueilli. Cette obligation s'applique même lorsque la réservation a déjà été validée.

En cas de doute, la prestataire pourra demander un avis ou un certificat vétérinaire confirmant que l'état de santé de l'animal est compatible avec son accueil en collectivité.

Le client doit également informer la prestataire :

- d'une gestation connue ou suspectée ;
- des chaleurs d'une femelle ;
- d'une opération ou hospitalisation récente ;
- de toute pathologie connue ;
- de tout traitement en cours ;
- de toute évolution récente de l'état général de l'animal.

La prestataire se réserve le droit de refuser l'accueil lorsque l'état de santé de l'animal présente un risque pour lui-même, les autres pensionnaires ou la prestataire.

ARTICLE 40 Documents et matériel à fournir

Le client s'engage à apporter, le jour du dépôt, les éléments suivants :

- le carnet de santé de l'animal ;
- les traitements médicaux en cours (accompagnés obligatoirement d'une ordonnance vétérinaire).

Tout chien accueilli en pension doit en outre obligatoirement disposer d'un harnais adapté à sa morphologie, correctement ajusté et en bon état, fourni par son propriétaire. Celui-ci pourra être utilisé pour les promenades, déplacements et manipulations nécessaires pendant l'accueil. Il permettra également de sécuriser et attacher correctement le chien lors d'un transport en véhicule, notamment lorsqu'un déplacement est nécessaire.

Le client doit informer la prestataire de toute difficulté connue concernant le port ou la manipulation du harnais.

En cas de manquement sur un élément obligatoire, la prestataire pourra se procurer les fournitures strictement nécessaires. Le client devra la rembourser dans un délai de 24h sur présentation du justificatif d'achat.

ARTICLE 41 Facturation

Toute journée entamée est due dans son intégralité, y compris le jour du départ, et même en l'absence de nuitée supplémentaire.

ARTICLE 42 Arrivées, départs et horaires

Toute arrivée et tout départ s'effectuent exclusivement sur rendez-vous, entre 8h et 19h. Le client s'engage à respecter l'heure fixé afin de ne pas perturber les autres rendez-vous et l'organisation de la pension.

Tout retard doit être signalé dès que possible. Une tolérance maximale de 15 minutes pourra être accordée. En cas de retard supérieur à 15 minutes, la prestataire pourra demander au client de choisir un nouveau créneau selon les disponibilités restantes.

Si le retard concernant un départ nécessite la poursuite de l'accueil de l'animal au-delà de la période initialement prévue, les journées supplémentaires correspondantes seront facturées.

ARTICLE 43 Alimentation

L'alimentation n'est pas comprise dans le prix du séjour. Le client doit fournir l'alimentation habituelle de son animal en quantité suffisante pour toute la durée de l'accueil. Les quantités et modalités de distribution doivent être indiquées dans la fiche animal.

En cas de quantité insuffisante ou de prolongation imprévue, la prestataire devra acheter l'alimentation nécessaire au bien-être de l'animal. Les frais correspondants seront alors facturés au client sur justificatif. Le client dispose de 24h suite à la présentation du justificatif pour rembourser la prestataire.

ARTICLE 44 Affaires personnelles

Le client peut fournir des affaires personnelles pour son animal : couchage, couverture, jouets, caisse de transport, gamelles ou autres accessoires.

La prestataire ne peut garantir leur restitution dans leur état initial lorsque leur détérioration résulte de l'utilisation normale de l'objet ou du comportement des animaux. Il est déconseillé de fournir tout objet ayant une valeur financière ou sentimentale importante.

ARTICLE 45 Détachement du chien en promenade

Par défaut, le chien est promené attaché, en laisse ou en longe selon les circonstances.

Le chien ne pourra être détaché qu'avec l'autorisation préalable et expresse du propriétaire, recueillie par écrit.

En donnant cette autorisation, le propriétaire certifie avoir communiqué à la prestataire toutes les informations utiles concernant notamment :

- la qualité du rappel ;
- les éventuelles tendances à la fugue ;
- le comportement envers les humains et les autres animaux ;
- l'instinct de prédation ;
- les réactions face aux vélos, véhicules, joggeurs, chevaux ou autres stimuli ;
- tout antécédent susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité du chien lorsqu'il évolue sans laisse.

L'autorisation donnée par le propriétaire ne constitue jamais une obligation pour la prestataire de détacher le chien. La prestataire reste décisionnaire de l'opportunité de détacher ou non l'animal au cours d'une promenade.

Même lorsque le propriétaire a donné son autorisation, le chien pourra être maintenu en laisse ou en longe notamment en fonction :

- du lieu ;
- de la proximité d'une route ;
- de la fréquentation ;
- de la présence d'autres animaux ;
- du comportement du chien le jour de la prestation ;
- de la qualité du rappel constatée ;
- des conditions météorologiques ;
- de la réglementation applicable au lieu ;
- de toute autre circonstance susceptible de compromettre sa sécurité ou celle d'un tiers.

La prestataire pourra rattacher immédiatement le chien à tout moment si les circonstances l'exigent. Le détachement ne sera effectué que dans les lieux où il est autorisé et lorsque les conditions permettent raisonnablement de le faire en sécurité.

ARTICLE 46 Adaptation de la promenade

La durée, le parcours, l'intensité ou les modalités de la promenade pourront être adaptés lorsque la santé, le comportement ou la sécurité du chien le nécessitent, notamment en raison :

- de températures importantes ;
- de conditions météorologiques défavorables ;
- de l'âge du chien ;
- de son état physique ;
- d'un signe de fatigue ou de douleur ;
- de son comportement ;
- d'un événement extérieur présentant un risque.

La sécurité et le bien-être de l'animal priment sur le respect strict du parcours initialement envisagé.

ARTICLE 47 Suivi de santé pendant le séjour

En cas d'anomalie de santé, la prestataire informe le client immédiatement après avoir constaté le trouble.

En cas d'urgence vétérinaire, la prestataire se rend au CHV Vivanima situé à Franqueville-Saint-Pierre. Les frais vétérinaires sont à la charge du client.

ARTICLE 48 Contact d'urgence obligatoire

Pour chaque séjour, le client doit obligatoirement désigner au moins une personne majeure comme contact d'urgence. Cette personne doit :

- avoir été préalablement informée par le client de sa désignation ;
- être joignable pendant toute la durée du séjour ;
- être autorisée par le propriétaire à récupérer l'animal ;
- être en mesure de rejoindre la pension rapidement ;
- se situer à moins de deux heures de trajet de la pension ;
- pouvoir récupérer l'animal dans un délai maximal de 48 heures après la demande de la prestataire si besoin.

Le contact d'urgence pourra notamment être sollicité lorsqu'un problème comportemental, médical ou toute autre situation rend impossible la poursuite du séjour. Selon la gravité ou l'urgence de la situation, la prestataire pourra demander une récupération de l'animal dans un délai inférieur à 48 heures.

Le client est responsable de l'exactitude des coordonnées communiquées et doit s'assurer que la personne désignée accepte cette responsabilité et sera effectivement disponible.

En cas d'urgence vitale, la prise en charge de l'animal pourra être engagée sans attendre de parvenir à joindre le propriétaire ou le contact d'urgence.

ARTICLE 49 Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal survenant pendant la pension, la prestataire informe immédiatement le client et, si possible, le vétérinaire référent.

Sauf faute prouvée de la prestataire, sa responsabilité ne pourra être engagée, notamment en cas de pathologie préexistante, d'état de santé non signalé par le client, de cause naturelle ou de force majeure. La prestataire s'engage à prendre les mesures nécessaires dans l'intérêt de l'animal et à en informer le client dans les meilleurs délais.

ARTICLE 50 Modification de la réservation

Toute demande de modification doit être communiquée par écrit. Toute modification reste soumise aux disponibilités et à l'accord de la prestataire.

Lorsqu'elle entraîne une modification des dates, de la durée ou du montant de la prestation, le contrat pourra être modifié ou remplacé et devra être accepté par le client. Les éventuelles différences financières devront être régularisées selon les modalités communiquées par la prestataire.

ARTICLE 51 Prolongation du séjour

Lorsque l'animal ne peut être récupéré à la date prévue, le client doit en informer la prestataire dans les meilleurs délais. Toute prolongation est soumise aux capacités d'accueil disponibles ; la prestataire ne peut garantir qu'une prolongation sera possible.

Lorsque la prolongation est acceptée, les journées supplémentaires sont facturées au tarif applicable et doivent être réglées dès la signature du nouveau contrat.

ARTICLE 52 Retour anticipé du client

Si le client souhaite récupérer son animal avant la date de fin prévue, il doit en informer la prestataire et convenir d'un rendez-vous.

La place ayant été réservée et immobilisée pour toute la durée contractuelle, la totalité du séjour initialement réservé reste due. Aucun remboursement, avoir ou report des journées non utilisées ne sera accordé du seul fait du retour anticipé du propriétaire.

ARTICLE 53 Interruption de l'accueil par la prestataire

La prestataire pourra interrompre l'accueil lorsque sa poursuite devient incompatible avec la santé, la sécurité ou le bien-être de l'animal, des autres pensionnaires ou de la prestataire.

Cette décision pourra notamment intervenir en cas :

- d'agressivité ;
- de comportement dangereux ;
- d'incompatibilité importante avec la vie collective ;
- de destruction importante ;
- de fugue ou tentatives répétées de fugue ;
- d'aboiements ou vocalises excessifs ;
- de maladie contagieuse ;
- d'état de santé incompatible avec la poursuite de l'accueil ;
- de chaleurs non signalées ;
- de fausse déclaration ou d'omission importante concernant l'état de santé ou le comportement de l'animal.

Le propriétaire ou son contact d'urgence sera alors contacté. L'animal devra être récupéré dans le délai indiqué par la prestataire et au plus tard dans les 48 heures suivant la demande. Une récupération plus rapide pourra être exigée lorsque la situation le nécessite.

Dans l'attente, la prestataire pourra prendre les mesures nécessaires pour assurer autant que possible la sécurité et le bien-être des animaux.

Lorsque l'interruption résulte du comportement de l'animal, de son état préexistant ou d'une information qui aurait dû être communiquée par le client, et qu'aucune faute n'est imputable à la prestataire, la totalité du séjour initialement réservé reste due.

ARTICLE 54 Non-récupération de l'animal en fin de séjour

Lorsque l'animal n'est pas récupéré à la date prévue et qu'aucune prolongation n'a été acceptée, la prestataire tentera de contacter le propriétaire ainsi que le contact d'urgence.

Les journées supplémentaires nécessaires à la prise en charge de l'animal seront facturées.

En cas d'absence prolongée de réponse ou de refus manifeste de récupérer l'animal, la prestataire pourra effectuer les démarches nécessaires auprès des autorités, services ou organismes compétents. La situation pourra être signalée comme un possible abandon lorsque les conditions légales sont réunies.

Les frais raisonnablement engagés en conséquence pourront être réclamés au client conformément à la réglementation applicable.

ARTICLE 55 Responsabilités

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la bonne prise en charge de l'animal (santé, comportement, alimentation, habitudes, contre-indications...).

La prestataire ne pourra être tenue responsable en cas de fausse déclaration, d'incident imprévisible ou de force majeure.

ARTICLE 56 Engagements de la prestataire

La prestataire s'engage à veiller au bien-être de l'animal, à respecter ses habitudes conformément aux consignes du client, et à lui offrir un environnement familial, chaleureux et sécurisé pendant toute la durée de la pension.

PARTIE 4 DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

ARTICLE 57 Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend, le client est invité à adresser en priorité une réclamation écrite à la prestataire afin de rechercher une solution amiable. À défaut de résolution amiable, le client consommateur pourra recourir au médiateur de la consommation désigné dans les présentes CGV, ainsi qu'aux juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

Tribu Tranquille · Pet sitter à Rouen · Tous droits réservés