



Conditions Générales de Prestations (CGP)

Article 1 : Préambule

Les présentes conditions générales de prestation de service s'appliquent à l'ensemble des prestations de garde d'animaux, qu'il s'agisse de chiens, de chats ou de NAC (*ci-après désignées les « Prestations »*), fournies par **EI BERNARD Manon "La Balade Mélusine"**, Entrepreneur individuel enregistrée au répertoire des métiers sous le numéro **93758385400016**, dont le siège est situé au 37 rue de chypre 86600 Lusignan, représentée par **Manon BERNARD (gérante)** (*ci-après « La Balade Mélusine » ou le « Prestataire »*).

Manon BERNARD professionnelle dans le domaine de la garde d'animaux, est détenteur de **l'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED chien, chat et nac)** sous les numéros **2024/143d-5a37** et **2024/4b8d-716d**, délivrée par Vox Animae - Laurence Bruder Sergent.

Ces conditions encadrent les relations entre le Prestataire et ses clients (*ci-après dénommés le « Client »*). Le Client atteste avoir la capacité juridique de contracter en vertu des présentes conditions.

La conclusion d'un contrat de garde implique l'acceptation sans réserve et en totalité des présentes conditions générales par le Client. Celles-ci priment, le cas échéant, sur toute version antérieure ou tout autre document contradictoire. **En ce sens, la signature du contrat constitue l'acceptation complète et sans équivoque de ces conditions par le Client.**

Le fait qu'une partie ne fasse pas valoir à un moment donné une disposition des présentes conditions générales ne peut être considéré comme une renonciation à en faire usage ultérieurement. L'invalidation d'une clause des présentes n'affecte en rien la validité des autres clauses.

La Balade Mélusine se réserve le droit de modifier ces conditions générales à tout moment et sans préavis. En tout état de cause, les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de signature du contrat de garde par le Client.

Article 2 : Formation du contrat de garde

Article 2.1 : Prise de contact

Avant la conclusion d'un contrat de garde pour un nouvel animal, **une pré-visite est obligatoire**. Cette rencontre **gratuite**, permet de faire connaissance avec le propriétaire et d'évaluer les besoins spécifiques de l'animal.

La Balade Mélusine intervient dans un périmètre de 30km autour de son siège social pour les prestations de petsitting et 60km pour les prestations de homesitting animalier.

Avant ou durant cette pré-visite, le propriétaire est tenu de fournir au Prestataire les informations suivantes :

- **Ses disponibilités** afin de fixer la date de la pré-visite ;
- La **race** de l'animal ;
- Le **sexe** et l'**âge** de l'animal ;
- L'**information sur la stérilisation** ou **castration** de l'animal ;
- Des **indications sur le comportement général de l'animal**, notamment envers ses congénères et les humains ;
- La preuve des **vaccinations** ;
- Les éventuels **traitements médicaux** en cours ;
- Les **dates de début et de fin** de la prestation demandée.

À l'issue de cette pré-visite :

- Si le Prestataire et le Client sont d'accord, un contrat de garde sera alors établi, et les prestations seront réalisées aux dates convenues entre les deux parties.
- Si, pour l'une des raisons mentionnées à l'article 7 des présentes conditions générales, le Prestataire ou le Client décide de ne pas valider la pré-visite, le contrat de garde sera annulé.

Article 2.2 : Finalisation du contrat de garde

Pour être considérée comme valide, toute demande de Prestations doit être formalisée par la signature d'un **contrat de garde d'animaux**. Ce contrat sera envoyé au Client par e-mail après la pré-visite, accompagné du devis. L'acceptation des Prestations par le Client se matérialise soit par la signature et la datation d'un bon pour accord, soit par accord écrit.

Toute **prestation additionnelle** qui n'est pas incluse dans l'accord initial fera l'objet d'une facturation supplémentaire (trajet aller-retour non prévu, non-respect des horaires convenus, absence de nourriture fournie, déplacement imprévu chez le vétérinaire, etc.).

Par ailleurs, toute **demande supplémentaire** (augmentation du nombre de visites, etc.) entraînera un ajustement de la mission initiale et donnera lieu à une facturation complémentaire.

Article 3 : Réalisation des prestations

Article 3.1 : Type de prestations

Le Prestataire propose plusieurs catégories de services, à savoir :

- **Visite de l'animal au domicile du Client (petsitting) ;**
- **Promenade canine (petsitting) ;**
- **Garde de l'animal au domicile du Client avec ou sans hébergement du prestataire (homesitting animalier).**

Dans le cadre de la garde ou de la visite de l'animal à domicile, le Client remet au Prestataire les clés du logement, ainsi que le code d'accès et toutes les informations nécessaires pour permettre l'accès à la résidence. Si le **Prestataire doit se déplacer spécifiquement pour récupérer les clés**, il se réserve le droit de facturer ce déplacement.

Le Client doit s'assurer que l'animal se trouve bien à son domicile au moment de son départ. Le Prestataire effectuera la Prestation selon les dates et plages horaires définies dans le contrat, et informera le Client de tout changement ou retard par les moyens de communication appropriés.

Les visites comprennent **l'alimentation de l'animal** (*nourriture et eau fraîche dans des récipients propres*), le **nettoyage de la litière** ou la **promenade**, des **séances de jeu** et des moments de **contrôle de l'état général de l'animal**.

Le Prestataire n'est pas tenu d'effectuer des tâches de nettoyage dans le domicile du Client. Toutefois, un nettoyage ponctuel et limité pourra être effectué lorsque cela est nécessaire au bien-être de l'animal (déjections, vomissements, salissures accidentelles etc.). Cette intervention ne saurait en aucun cas être assimilée à une prestation de ménage.

Une fois la Prestation terminée, le Prestataire remet les clés au Client ou à une personne désignée par celui-ci. En cas d'absence de cette personne, le Client s'engage à récupérer les clés au domicile du Prestataire. **Si cela entraîne un déplacement imprévu**, le Prestataire se réserve le droit de facturer cette prise en charge ou restitution des clés.

Article 3.2 : Déplacements

Dans le cadre des services proposés, le Prestataire peut être amené à **utiliser son véhicule pour transporter l'animal**, notamment en cas de visite chez un vétérinaire, conformément aux dispositions de l'article 3 des présentes conditions.

Toute demande de déplacement spécifique formulée par le Client (par exemple, la restitution de l'animal à un lieu précis) fera l'objet d'une facturation additionnelle, calculée en fonction de la distance parcourue par le Prestataire.

Article 3.3 : Vétérinaire

La Balade Mélusine en tant que prestataire de services de garde pour chiens, chats et NAC a désigné comme vétérinaire sanitaire le **Dr Olivier CARTRON**, exerçant à la Clinique **MELUVET** située au **1 rue Pierre Moyon 86600 Lusignan**.

Si, au cours de la prestation, une **infestation**, une **maladie** ou une **blessure** est détectée, le Prestataire en informera immédiatement le Client et transportera l'animal chez le vétérinaire indiqué par le Client dans le contrat. Si aucun vétérinaire n'a été spécifiquement désigné, l'animal sera conduit soit chez le vétérinaire le plus proche, soit chez le vétérinaire sanitaire.

Le Prestataire devra obtenir l'autorisation explicite du Client, ou à défaut, de toute personne désignée par celui-ci, avant de procéder à toute dépense médicale ou d'administrer un traitement. Toutefois, **en cas de situation d'urgence mettant la vie de l'animal en danger, l'accord préalable du Client ne sera pas requis pour une intervention médicale.**

En toute circonstance, **le Client est tenu de rembourser au Prestataire les frais vétérinaires engagés**, y compris les coûts de consultation, d'intervention et de traitement, ainsi que les éventuels frais supplémentaires liés au déplacement du Prestataire et à l'accompagnement de l'animal.

Article 3.4 : Abandon

En cas d'abandon de l'animal par le Client, une procédure d'injonction sera engagée auprès du Tribunal Judiciaire de Caen afin de contraindre le Client à récupérer son animal. Un montant forfaitaire de 50 euros sera facturé pour chaque jour d'abandon commencé.

Article 3.5 : Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal pendant la prestation, sauf dans le cadre d'un traitement médical lourd ou en raison de l'âge avancé de l'animal tel qu'apprécié par le vétérinaire, une autopsie pourra être réalisée à la demande expresse du Client afin de déterminer les causes du décès. Cette autopsie sera effectuée par un vétérinaire, qui fournira au Client un rapport ainsi qu'une attestation.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable du décès de l'animal, sauf en cas de faute ou de négligence démontrée.

Article 3.6: Non-exécution de la Prestation par le Prestataire

En cas de non-exécution des Prestations aux dates prévues dans le contrat de garde, le Client dispose des options suivantes :

- Informer le Prestataire de la suspension du paiement, en totalité ou en partie, jusqu'à ce que les Prestations soient fournies ;
- Résilier le contrat si, après une mise en demeure demandant au Prestataire de réaliser les Prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, celui-ci ne s'exécute toujours pas dans ce délai imparti. Le contrat sera considéré comme résilié dès que le Prestataire recevra la notification écrite de cette résiliation, à moins qu'il ne fournisse les Prestations avant réception de cette notification.

Le Client est également en droit de résilier immédiatement le contrat dans les cas suivants :

- Lorsque le Prestataire refuse d'exécuter les Prestations ou lorsqu'il est évident qu'il ne les réalisera pas ;

- Lorsque le Prestataire n'exécute pas les Prestations dans le délai spécifiquement convenu et que cette date constitue une condition essentielle pour le Client. Cette condition essentielle peut découler des circonstances entourant la conclusion du contrat ou d'une demande explicite du Client avant la signature de celui-ci.

En cas de résiliation dans les conditions décrites ci-dessus, le **Prestataire devra rembourser l'intégralité des sommes versées par le Client**, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification de résiliation.

Article 4 : Tarification et conditions de paiement

Les Prestations sont facturées au **tarif précisé dans le contrat de garde d'animaux**. Les prix appliqués par le Prestataire sont ceux figurant dans la grille tarifaire jointe au contrat, en vigueur au jour de la signature de ce dernier. A ces tarifs peuvent s'ajouter des **frais de déplacement** en fonction de la distance entre le domicile du Client et celui du Prestataire.

Les prix sont fixes et définitifs, exprimés en euros, et s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

Toute prestation additionnelle (*jours de garde supplémentaires, consultation vétérinaire, achat de nourriture etc.*) au-delà de la prestation de base sera **facturée en supplément**.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Cependant, **aucune modification tarifaire postérieure à la signature du contrat ne pourra être appliquée au Client**.

Un devis sera systématiquement envoyé aux nouveaux Clients pour toute première prestation ou sur demande pour les clients réguliers. Celui-ci devra **accepter ce devis pour confirmer la réservation**, après quoi il recevra le **contrat à signer** ainsi que **la facture** correspondante. **Le règlement de la facture peut être effectué en espèces, par chèque ou par virement bancaire, avant ou au plus tard au début de la prestation.**

Article 5 : Obligations du Client

Avant le début de toute Prestation, le Client s'engage à fournir au Prestataire **la carte d'identité** ainsi que **le carnet de santé de l'animal**. Le cas échéant, le Client doit également remettre **les traitements médicaux** nécessaires, accompagnés des **ordonnances correspondantes**.

Tous les animaux confiés doivent être identifiés par un tatouage ou une puce électronique. Ils doivent être vaccinés, en bonne santé et exempts de parasites tels que puces ou tiques.

Le Client met à la disposition du Prestataire le **carnet de santé de l'animal**, les **médicaments** et les **ordonnances** éventuelles, ainsi que **tout le matériel nécessaire** : litières, substrat de litière, sacs à déjections, caisse de transport, produits d'hygiène et de nettoyage, et tous les ustensiles du quotidien nécessaires à la bonne réalisation des Prestations. Pour les chiens, le Client doit fournir **un collier** et **une laisse en bon état** afin de garantir des promenades en toute sécurité. Le Client doit également indiquer au Prestataire les **modalités de prise des traitements médicaux**.

Le Client s'engage à fournir une quantité suffisante de nourriture pour toute la durée de la Prestation. Si cette quantité s'avère insuffisante, le Prestataire se chargera d'acheter la nourriture complémentaire. Ces achats seront facturés au Client, incluant le coût des aliments selon le justificatif d'achat et **un montant forfaitaire de 10 euros** pour couvrir les frais liés au déplacement du Prestataire.

En outre, le Client doit avoir souscrit une **assurance habitation** et une **assurance responsabilité civile** couvrant les éventuels dommages causés par son animal.

Article 6 : Responsabilité

Le Prestataire est pleinement responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des obligations stipulées dans le contrat.

Toutefois, le Prestataire peut être exonéré de tout ou partie de sa responsabilité s'il prouve que la non-exécution ou la mauvaise exécution des obligations contractuelles résulte soit d'une faute du Client, soit d'un événement imprévisible et insurmontable lié à un tiers, soit d'un cas de force majeure.

Pour les prestations de garde et de visite au domicile du Client, le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages de toute nature causés à l'animal ou par celui-ci en dehors des périodes où il est présent, sauf en cas de négligence avérée de sa part.

La Balade Mélusine bénéficie d'une assurance de responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de **Pacifica (Crédit Agricole)**, sous le numéro **10514153906**, couvrant les **dommages corporels, matériels et immatériels causés à des tiers dans le cadre de l'exécution des prestations.**

Les informations et instructions fournies par le Client au Prestataire lors de la réservation doivent être complètes, exactes et mises à jour. Le Client est responsable de l'exactitude des informations transmises (*type d'alimentation, état de santé, coordonnées, etc.*).

En cas d'erreurs ou d'omissions, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences ou manquements qui en découlent dans la réalisation des Prestations.

Article 7 : Droit de rétractation – Annulation – Résiliation

Droit de rétractation :

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un **délai de quatorze (14) jours** à compter de la signature du contrat de garde pour exercer son droit de rétractation.

Pour ce faire, le Client doit informer le Prestataire de sa décision de se rétracter, dans le délai précité, par **une déclaration claire et non équivoque.**

Le Prestataire s'engage à rembourser l'intégralité des sommes versées par le Client, dans un délai de quatorze (14) jours suivant la notification de la rétractation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même mode de paiement que celui initialement utilisé, sauf accord

contraire entre les parties, à condition que cela n'entraîne pas de frais supplémentaires pour le Client.

Le Client est informé qu'il a la possibilité de renoncer expressément à son droit de rétractation, ou de demander l'exécution de la Prestation avant l'expiration du délai de rétractation, en cochant les cases appropriées sur le contrat de garde.

Si le Client demande expressément à ce que la Prestation commence avant la fin du délai de rétractation et décide ensuite de se rétracter, il devra verser au Prestataire un montant correspondant aux services déjà fournis jusqu'à la date de communication de sa rétractation. Ce montant sera calculé proportionnellement au prix total convenu dans le contrat.

Annulation :

Le Client souhaitant annuler une Prestation doit en informer le Prestataire dans les plus brefs délais.

En cas d'annulation, **le Client est redevable du paiement des Prestations déjà réalisées** jusqu'à la date de communication de sa décision d'annuler.

Toute annulation doit être notifiée par **écrit** :

- **Annulation plus de 7 jours avant la prestation : aucun frais.**
- **Annulation entre 7 jours et 48 h avant le début de la prestation : 50 % du montant total sont dus.**
- **Annulation à moins de 48 h du début de la prestation : 70 % du montant total sont dus.**
- **Annulation à moins de 24 h ou absence du Client (no-show) : 100 % du montant total sont dus.**

Ces frais correspondent au préjudice subi par le Prestataire (créneaux bloqués, refus d'autres demandes, organisation et déplacements).

Toutefois, **si l'annulation émane du Prestataire** avant le début de la Prestation, **les sommes déjà versées seront intégralement remboursées au Client.**

Aucune indemnité ou dommages-intérêts ne pourra être réclamé au Prestataire en cas d'annulation de la Prestation.

Résiliation :

Le Prestataire se réserve le droit, à son entière discrétion, de ne pas valider la pré-visite et/ou de résilier le contrat dans les situations suivantes :

- L'animal n'est pas à jour dans ses vaccinations ;
- L'animal est infesté de puces et/ou de tiques ;
- L'animal présente un comportement agressif ou menaçant envers les humains ou ses congénères ;
- Le chien appartient à la première catégorie (chiens d'attaque) ou à la seconde catégorie (chiens de garde ou de défense) ;

- L'animal porte un équipement coercitif (collier étrangleur, semi-étrangleur ou électrique) ;
- L'animal souffre d'hyper attachement, de dépendance excessive, ou ne tolère pas la solitude ;
- L'animal n'est pas encore sevré ;
- L'animal n'est pas couvert par la responsabilité civile du Client ;
- Le Client adopte un comportement violent ou brutal envers l'animal ;
- L'animal ne présente pas les garanties sanitaires ou sécuritaires suffisantes pour la bonne exécution des Prestations ;
- Toute autre raison qui rend impossible l'exécution des Prestations dans des conditions normales ou sécuritaires pour le Prestataire ou les autres animaux ;
- L'enregistrement vidéo sans l'accord préalable du Prestataire ;
- En cas de maladie ou accident affectant le Prestataire ;
- Toute situation de force majeure.

Aucune indemnité ni dommages-intérêts ne pourra être réclamé au Prestataire en cas de résiliation du contrat de garde pour l'un des motifs énoncés ci-dessus.

Article 8 : Données personnelles

En tant que responsable de traitement, le Prestataire est amené à collecter et traiter les données personnelles du Client dans le cadre de l'exécution du contrat de garde d'animaux et pour la bonne réalisation des Prestations.

Les données personnelles du Client seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et ne seront pas partagées avec des tiers.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 et à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose de droits d'accès, de rectification, de limitation, ainsi que du droit à l'effacement de ses données personnelles.

Le Client peut exercer ses droits en contactant le Prestataire aux coordonnées fournies dans le contrat.

Si, après avoir contacté le Prestataire, le Client estime que ses droits en matière de protection des données n'ont pas été respectés, il a la possibilité de déposer une réclamation auprès de **la CNIL** via le lien suivant : <https://www.cnil.fr>.

Article 9 : Litiges – Médiation

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. La langue utilisée dans le cadre des présentes et des relations entre le Client et le Prestataire est le français.

En cas de différend, le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation de la consommation en contactant **MEDIAVET**, médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

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

N° de convention : MEDIAVET-D-25-4818

Avant de contacter le médiateur, **le Client s'engage à adresser sa réclamation directement au Prestataire**, aux coordonnées figurant sur le contrat.

Article 10 : Publicité et Communication

Le Prestataire pourra prendre des **photos et vidéos de l'animal** durant la prestation et les envoyer au propriétaire pendant son absence. Le Client **autorise librement et sans contrepartie, l'utilisation de ces images sur tous les supports de communication**, qu'ils soient imprimés ou numériques, de **La Balade Mélusine**.

La Balade Mélusine encourage également le Client **à laisser un avis** sur les services reçus, sous forme de note ou de commentaire, sur les réseaux sociaux de **La Balade Mélusine** (exemples : Google, Facebook, Instagram, etc.).

Article 11 : Contact

Pour toute question ou réclamation concernant, notamment, les Prestations, le traitement de ses données personnelles ou l'exercice de son droit de rétractation, le Client peut joindre le Prestataire via les coordonnées suivantes :

- **Par courrier : EI BERNARD Manon, 37 rue de Chypre 86600 Lusignan**
- **Par téléphone : 06 64 71 48 46**
- **Par e-mail : labalademelusine@gmail.com**

Dernière mise à jour le **10/01/2026**.