

# SOCLE JURIDIQUE COMMUN

(Faisant office de Conditions Générales de Prestation)

---

## Article 1 — Objet de la prestation

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire assure des prestations de petsitting pour des chiens, chats et NACs, au domicile du Client.

Les prestations peuvent comprendre notamment :

- des visites au domicile du Client,
- des promenades canines,
- des soins courants définis au contrat (nourriture, eau, litière, soins simples),
- une surveillance générale de l'animal,
- assistance en cas de problème de santé imprévu, pouvant inclure le transport vétérinaire ou des gestes de premiers secours simples.

Aucune garde avec hébergement au domicile du Prestataire n'est proposée.

## Article 2 — Qualifications, assurances et conformité réglementaire

Le Prestataire déclare :

- être titulaire de l'ACACED (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques), conformément à la réglementation en vigueur,
- disposer d'une formation en premiers secours canin et félin,
- être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle (contrat Multigarantie Activité Professionnelle n° 18948952 souscrit auprès de la MACIF) couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels pouvant survenir dans le cadre des prestations,
- relever d'un dispositif de médiation de la consommation, conformément aux obligations légales, le médiateur compétent étant la Société Médiation Professionnelle (SMP).

Le Prestataire exerce son activité dans le respect de la réglementation le aux services aux animaux de compagnie.

## Article 3 — Réservation, pré-visite et organisation des interventions

La réservation des prestations s'effectue après prise de contact entre les parties. À l'issue de cet échange, un devis est transmis au Client par e-mail.

La réservation est prise en compte après acceptation et signature du devis, lequel vaut accord sur les conditions de la prestation, sous réserve de disponibilité et après réception des arrhes prévues à l'Article 9.

Une pré-visite est obligatoire pour tout nouveau Client. Elle permet :

- de faire connaissance avec le Client et l'animal,
- de recueillir les informations nécessaires et de définir les consignes,
- de valider l'organisation des interventions,
- et de remettre les clés si nécessaire.

La pré-visite est gratuite lorsqu'elle est suivie d'une prestation. Dans le cas contraire, des frais de déplacement peuvent être facturés.

Les horaires de passage sont définis d'un commun accord, avec une certaine souplesse liée à l'organisation du planning.

## Article 4 — Obligations du Client

Le Client s'engage à confier au Prestataire un animal répondant aux conditions suivantes :

- être identifié conformément à la réglementation en vigueur,
- être à jour de ses vaccins,
- être régulièrement traité contre les parasites (puces, tiques, vers).

Le Client s'engage également à :

- fournir des informations exactes et complètes,
- signaler, avant le début de la prestation, tout problème de santé, de comportement ou situation particulière,
- mettre à disposition le matériel nécessaire en quantité suffisante (nourriture, laisse, litière, matériel de nettoyage, etc.),
- fournir le carnet de santé de l'animal ainsi que, le cas échéant, les traitements prescrits et les documents associés,
- communiquer les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence,
- assurer un logement sécurisé (fenêtres, portes, jardin, clôtures),
- fournir une clé ou un code d'accès en état de fonctionnement,
- disposer d'une assurance habitation en cours de validité.

En cas d'information dissimulée ou erronée, ou en l'absence des éléments nécessaires à la prise en charge de l'animal, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre la prestation, sans remboursement des sommes versées.

## **Article 5 — Obligations du Prestataire**

Le Prestataire s'engage à :

- assurer les prestations confiées avec sérieux, bienveillance et dans le respect du bien-être animal,
- intervenir conformément aux informations communiquées lors de la pré-visite et au devis accepté,
- respecter les consignes laissées par le Client,
- informer le Client de toute difficulté rencontrée pendant la prestation,
- respecter la confidentialité des informations et du domicile du Client,
- intervenir seul, sans accompagnant non autorisé.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser la prise en charge d'un animal :

- présentant un comportement agressif ou excessivement craintif,
- atteint d'une maladie grave ou contagieuse,
- non identifié ou non conforme à la réglementation en vigueur.

Les chiens catégorisés (1re et 2e catégories) ne sont pas pris en charge.

## **Article 6 — Responsabilité**

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens.

Il ne pourra être tenu responsable, sauf en cas de faute prouvée de sa part, des dommages ou incidents survenant pendant la durée de la prestation et résultant notamment :

- du comportement imprévisible de l'animal,
- d'une maladie, blessure ou du décès accidentel ou naturel de l'animal,
- de la fugue d'un animal disposant d'un accès à l'extérieur,
- des dommages matériels ou corporels causés par l'animal,
- des dommages résultant d'un cas de force majeure.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant du refus de l'animal de prendre un traitement prescrit.

## **Article 7 — Conditions de garde et soins**

Lorsque l'animal nécessite un traitement médical ou des soins particuliers, le Client s'engage à en informer le Prestataire avant le début de la prestation.

Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire, pendant toute la durée de la prestation :

- le carnet de santé à jour de l'animal,
- les traitements prescrits pour la durée de la prestation,
- une ordonnance vétérinaire en cours de validité,
- une attestation écrite autorisant le Prestataire, en tant que tiers de confiance, à administrer le traitement ou à réaliser les soins prescrits.

Les traitements et soins ne peuvent être administrés que si :

- les documents et autorisations nécessaires ont été fournis,
- l'animal accepte la prise du traitement sans contrainte excessive,
- les soins ou traitements sont compatibles avec le cadre et les limites de la prestation de petsitting.

Si l'état de santé de l'animal évolue avant le début de la prestation, le Client s'engage à en informer le Prestataire afin d'en évaluer la faisabilité.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser la garde ou d'interrompre la prestation lorsque les conditions de prise en charge ne permettent pas d'assurer le bien-être de l'animal. Dans ce cas, les sommes déjà versées restent acquises au Prestataire.

En cas de consultation vétérinaire réalisée par le Prestataire au cours de la prestation, et si un traitement est prescrit, celui-ci pourra demander que l'ordonnance mentionne explicitement l'autorisation d'administration des soins par un tiers.

## **Article 8 — Urgences et décisions nécessaires**

En cas d'urgence concernant l'animal, le Client désigne une personne mandatée à contacter si celui-ci est injoignable. Cette personne est réputée habilitée à prendre toute décision nécessaire dans l'intérêt de l'animal, notamment en matière de soins vétérinaires.

À défaut de réponse du Client et de la personne mandatée, le Prestataire est autorisé à :

- contacter le vétérinaire habituel ou, à défaut, le vétérinaire de garde,
- transporter l'animal si son état le nécessite,
- pratiquer, s'il s'en sent capable, des gestes de premiers secours simples, strictement nécessaires et proportionnés, dans l'attente d'une prise en charge vétérinaire,
- prendre toute mesure jugée nécessaire à la santé et au bien-être de l'animal.

Les frais engagés (vétérinaires, transport, achats nécessaires) restent à la charge du Client, sauf responsabilité avérée du Prestataire.

En cas de refus exprès du Client d'autoriser la consultation vétérinaire ou la réalisation de soins d'urgence, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences pouvant en découler pour l'animal.

Le Prestataire précise disposer d'une trousse de premiers secours animaliers, utilisée exclusivement pour la réalisation de gestes de premiers secours simples et conservatoires, sans se substituer à une prise en charge vétérinaire.

## **Article 9 — Tarifs et modalités de paiement**

Les tarifs applicables sont ceux figurant sur le devis accepté par le Client.

Les tarifs sont définis en fonction :

- de la nature de la prestation,
- du nombre d'animaux confiés,
- de la durée des interventions,
- et, le cas échéant, des options choisies.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, seuls les tarifs acceptés lors de la validation du devis sont applicables. Le devis est gratuit et valable un mois.

Les règlements s'effectuent par virement bancaire ou en espèces.

TVA non applicable – article 293B du CGI.

### **Réservation et arrhes**

Des arrhes correspondant à 30 % du montant total de la prestation sont demandées afin de confirmer la réservation. Elles sont à régler avant la pré-visite ou, à défaut, au plus tard lors de celle-ci.

### **Solde de la prestation**

Sauf accord contraire, le solde de la prestation est à régler avant le début des interventions.

À défaut, le règlement pourra être laissé au domicile du Client, dans un endroit convenu à l'avance, pour la première intervention.

### **Frais supplémentaires et facturation**

Des frais supplémentaires (notamment frais vétérinaires, achats nécessaires ou déplacements exceptionnels), dûment justifiés, peuvent être engagés par le Prestataire pour le compte du Client ; ils sont intégrés à la facture émise à l'issue de la prestation, payable dans un délai de 7 jours à compter de sa date d'émission.

## **Article 10 — Durée du contrat et résiliation**

Le présent contrat est conclu pour la durée indiquée dans le devis accepté par le Client.

Toute modification, interruption, prolongation ou annulation de la prestation doit être signalée au Prestataire dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation tardive ou d'interruption de la prestation en cours, le Prestataire se réserve le droit de facturer les prestations déjà réalisées ou engagées et de demander tout justificatif permettant d'en apprécier le caractère exceptionnel. À défaut de justificatif, les conditions financières prévues au contrat demeurent applicables.

En cas de force majeure dûment justifiée, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable.

Si la prestation est annulée à l'initiative du Prestataire, les sommes perçues lors de la réservation sont restituées au Client.

Les conditions applicables en matière d'arrhes, de facturation, de réservation de dernière minute, de retour anticipé et de remboursement éventuel sont précisées sur le devis accepté.

### **Article 11 — Clés & accès au domicile**

Les clés et moyens d'accès confiés au Prestataire sont utilisées exclusivement dans le cadre de la prestation. Le Prestataire s'engage à en assurer la confidentialité et à les restituer selon les modalités convenues.

La remise des clés est gratuite lorsqu'elle se fait lors de la pré-visite ou de la première prestation. Dans le cas contraire, des frais de déplacement peuvent être facturés.

En cas d'impossibilité d'accéder au domicile du Client (clé non fonctionnelle, absence de clé, code erroné, alarme non désactivée, accès rendu impossible), la prestation est considérée comme due.

Le Prestataire s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais de la situation.

Le Client atteste disposer d'une assurance habitation couvrant l'intervention d'un prestataire de service à son domicile.

### **Article 12 — Photos et vidéos et caméras de surveillance**

Avec l'accord du Client, le Prestataire est autorisé à prendre des photos ou vidéos de l'animal lors des prestations. Ces supports peuvent être utilisés à des fins de communication, sauf refus exprès du Client.

En cas de présence de caméras de surveillance au domicile du Client :

- toute captation sonore est interdite,
- le Client s'engage à en informer préalablement le Prestataire.

Tout manquement à ces obligations est susceptible d'entraîner la résiliation immédiate de la prestation.

### **Article 13 — Confidentialité des données**

Les informations et données personnelles communiquées par le Client sont strictement confidentielles.

Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de la gestion des contrats et des prestations et ce, pour la durée nécessaire à leur exécution et aux obligations légales associées.

Le Prestataire s'engage à ne pas transmettre les coordonnées personnelles de ses clients à des tiers.

### **Article 14 — Force majeure**

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas de non-exécution totale ou partielle du contrat résultant d'un événement de force majeure.

En cas de force majeure affectant le Prestataire (notamment accident, maladie ou impossibilité totale d'assurer la prestation), celui-ci pourra, avec l'accord du Client :

- faire appel à un autre professionnel pour assurer la totalité ou une partie de la prestation,
- ou procéder au remboursement des prestations non effectuées.

### **Article 15 — Loi applicable et litiges**

Le présent contrat est soumis au droit français.

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

À défaut de résolution amiable ou de médiation, le tribunal compétent sera celui du siège du Prestataire.

### **Article 16 — Modification du contrat et des conditions**

Toute modification du présent contrat et/ou de ses conditions fera l'objet d'un accord écrit et signé entre les parties. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses prestations et tarifs. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.