



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par LORMALICE, entreprise de petsitting basée à Chanteloup-en-Brie, représentée par Marion RAISON, auto-entrepreneuse immatriculée sous le numéro SIRET 944 887 843 000 18. Toute réservation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Un contrat de prestation écrit sera obligatoirement signé entre les deux parties avant la première intervention.

1. Prestations proposées

LORMALICE propose des services de garde d'animaux à domicile, dont :

Promenades de chiens (15 minutes, 30 minutes ou 1 heure)

Visites de chats à domicile (15 minutes, 30 minutes ou 1 heure)

Service de pension pour chiens et chats.

Soins de base, administration de médicaments non vétérinaires, jeux, interaction

Envoi de nouvelles et photos (selon formule choisie)

Les prestations sont assurées à Chanteloup-en-Brie et dans les communes avoisinantes.

La nourriture, la litière, ainsi que les fournitures (panier, gamelles, jouets, produits de soins, Ets...) sont à la charge du client.

La quantité et les horaires de distribution de la nourriture sont définis par le client.

2. Réservation, contrat et devis

Les demandes de réservation peuvent être effectuées par téléphone, e-mail ou via le formulaire en ligne.

Avant toute première prestation, un contrat de petsitting détaillant les modalités d'intervention, les informations sur l'animal, les consignes spécifiques et les engagements réciproques sera signé.

Le client peut demander un devis gratuit par mail. Ce devis est valable pendant 1 mois pour le prix des prestations, mais ne garantit pas la réservation de la période pour laquelle la garde est prévue.

3. Pré-visite

La pré-visite, elle permet un premier contact avec l'animal avant l'absence du propriétaire et facilite ainsi les visites et ou la garde à venir.

Marion RAISON se réserve le droit de refuser une garde sans avoir à en fournir les raisons. Lors de la pré-visite, un document-contrat sera remis au client, mentionnant les dates des visites, le détail des prestations, le montant total net, ainsi que le numéro de téléphone permettant de contacter Marion RAISON à tout moment. Le client devra indiquer son nom, son adresse et un numéro de téléphone d'urgence. Le contrat prendra effet le jour même de sa signature par les deux parties.

4. Visite à domicile

en cas de garde au domicile du client, Marion RAISON ne peut être tenue responsable des dommages causés par l'animal sur son lieu de vie pendant la période de la garde, ni des dommages causés au tiers ou à ses biens. De plus, Marion RAISON décline toute responsabilité en cas de fugue d'un animal ayant accès à l'extérieur ou en cas de dégradation des clôtures du domicile du propriétaire.

En cas de retour des clés par le biais de la boîte aux lettres, Marion RAISON se conformera aux instructions en plaçant les clés dans une enveloppe scellée avant de les déposer dans la boîte aux lettres du propriétaire. Une vidéo sera enregistrée au moment du dépôt pour fournir une preuve de la bonne réalisation de cette opération. En cas de détérioration de la boîte aux lettres ou de vol des clés, Marion RAISON ne pourra être tenue responsable et pourra prouver le retour des clés grâce à la vidéo enregistrée.

5. Tarifs et paiement

Les prix sont exprimés en euros, nets de TVA (TVA non applicable selon l'article 293 B du CGI).

Modes de paiement acceptés :

- Virement bancaire
- Espèces
- Chèque (sur demande préalable)

Modalités :

Paiement à la réservation ou le premier jour de la prestation

Lormalice se réserve le droit de demander un acompte pouvant aller jusqu'à 30% du montant total de la prestation

Toute prestation commencée est due dans sa totalité

Retard de paiement, En cas de retard de paiement, Lormalice se réserve le droit de suspendre toute prestation en cours ou à venir jusqu'à régularisation.

6. Annulation

○ Par le client :

→ Jusqu'à 48h avant la prestation : En cas d'annulation du contrat après signature, des frais de dossier (30€) pourront être retenus. Ces frais sont dus à titre de compensation pour le temps bloqué et les démarches engagées, et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

→ Entre 48h et 24h : 50 % du montant dû

→ Moins de 24h : 100 % du montant dû

○ Par LORMALICE :

En cas d'empêchement imprévu, le client sera averti dans les meilleurs délais. LORMALICE proposera si possible une solution de remplacement ou un remboursement total.

7. Engagements

○ LORMALICE s'engage à :

Respecter les besoins, le rythme et les consignes concernant l'animal

Assurer des visites ponctuelles, sécurisées et bienveillantes

Fournir des nouvelles régulières selon la formule choisie

Maintenir la confidentialité des informations échangées

○ Le client s'engage à :

- Fournir des informations complètes sur l'animal (santé, comportement, traitements)

- Mettre à disposition le matériel nécessaire (nourriture, laisse, médicaments...)

- Garantir l'accès au domicile dans des conditions sécurisées (pour les visites à domicile)

- Prévenir rapidement en cas de changement ou annulation

- Informer Lormalice si son animal n'est pas stérilisé, toute omission dégage la responsabilité de Marion RAISON en cas de comportement lié à la reproduction.

- Garantir que son animal bénéficie d'un traitement antiparasitaire à jour à la date de début de la prestation, couvrant l'ensemble de la période de garde.

Lormalice ne pourra être tenue responsable d'une infestation survenant pendant ou après la garde.

8. Responsabilité :

Lormalice décline toute responsabilité en cas :

De comportement dangereux ou imprévisible non signalé

De maladie soudaine ou décès d'un animal en dehors d'un manquement avéré

De dommages causés par l'animal à des tiers ou à lui-même

Lormalice est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle (attestation sur demande).

En cas de problème de santé, si nécessaire et avec l'accord du client, l'animal sera conduit chez son vétérinaire. Si le client n'est pas joignable et que la situation est urgente, Marion RAISON est autorisée à prendre les mesures nécessaires pour contacter le vétérinaire le plus proche. Les frais de vétérinaires (consultations et médicaments) seront à la charge du client. Le client s'engage à informer Marion RAISON de l'état de santé de son animal lors de la pré-visite et à la signature du contrat.

9. Force majeure

Ni Lormalice ni le client ne pourront être tenus responsables si la prestation ne peut être assurée en cas de force majeure (maladie grave, intempéries extrêmes, confinement, etc.).

10. Réclamations

Toute réclamation peut être formulée par écrit dans un délai de 5 jours après la fin de la prestation, à l'adresse suivante :

lormalice@gmail.com

11. Données collectées

Lormalice s'engage à ne pas transmettre les coordonnées de ses clients à des tiers. Les données seront conservées uniquement pour la gestion des contrats et pourront être communiquées à la Direction Départementale de la Protection de la Population si demandé. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les clients ont un droit d'accès et de rectification des données les concernant, à adresser à Marion RAISON ou par mail à lormalice@gmail.com.

12. Litiges

En cas de différend, une solution amiable sera recherchée. À défaut, le litige sera soumis aux juridictions françaises compétentes. Le droit applicable est le droit français.