



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. Droit de rétractation :

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, pour toute réservation effectuée à distance (Internet, e-mail, téléphone), le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la validation de la commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Exceptions :

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation :

1. **Prestation exécutée avant la fin du délai** : Si la prestation commence avant la fin du délai de 14 jours à la demande expresse du client, celui-ci renonce expressément à son droit de rétractation.
2. **Dernière minute / Dates spécifiques** : Si la réservation concerne une prestation fournie à une date ou à une période déterminée, le droit de rétractation ne s'applique pas.

4. 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.

5. 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.



6. 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 :

Païement 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. Tout retard entrainera de plein droit, après mise en demeure restée sans effet, l'application d'intérêts aux taux légal en vigueur, sans préjudice des éventuels frais de recouvrement engagés.

7. Annulation après signature du contrat :

- Par le client :

Hors vacances scolaire :

→ Jusqu'à 48h avant la presta on : des frais de dossier (30€) seront retenus.

Ces frais sont dus à titre de compensa on pour le temps bloqué et les démarches engagées, et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

→ Entre 48h et 24h avant le début de la presta on : 50 % du montant dû en plus des frais de dossier.

→ Moins de 24h avant le début de la presta on ou en cas de non-présentation de l'animal : 100 % du montant dû

Pendant les vacances scolaire (toutes les zones académiques) :

Les réservations effectuées durant les vacances scolaires étant limitées et très demandées, les conditions suivantes s'appliquent :

→ Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : des frais de dossier (30€) seront 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 30 jours et 15 jours avant le début de la presta on : 50 % du montant dû en plus des frais de dossier.

→ Moins de 15 jours avant le début de la presta on ou en cas de non-présentation de l'animal : 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.

Pour le service pension : Tout séjour commencé est intégralement dû. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ anticipé à l'initiative du client quelle qu'en soit la raison.

8. 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.



9. Responsabilité :

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

LORMALICE décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- Dommages causés par l'animal à lui-même, à des tiers ou aux biens du client durant la période de garde.
- Maladie soudaine, accident ou décès d'un animal en dehors d'un manquement avéré du professionnel.
- Infestation de parasites survenant pendant ou après la garde.
- De comportement dangereux ou imprévisible non signalé

10. Sécurité des interventions :

Comportement agressif ou dangereux :

Le client s'engage à signaler tout antécédent ou comportement agressif, craintif ou réactif de son animal lors de la pré-visite.

En cas de comportement dangereux, agressif ou imprévisible non décelé lors de la pré-visite et rendant l'intervention impossible ou mettant en danger la sécurité de Marion RAISON ou de tiers :

1. **Interruption de service** : LORMALICE se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre immédiatement la prestation.
2. **Contact d'urgence** : Le client sera immédiatement contacté ainsi que sa personne de confiance désignée au contrat afin de prendre le relais.
3. **Facturation** : La prestation restera due dans son intégralité et aucun remboursement ne sera effectué.
4. **Frais annexes** : Les éventuels frais médicaux, vétérinaires ou dégâts matériels causés par un animal dont l'agressivité a été dissimulée seront intégralement à la charge du client.

11. Urgence vétérinaire :

En cas de problème de santé, si nécessaire et avec l'accord du client, l'animal sera conduit chez son vétérinaire habituel. 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 vétérinaire (consultations, soins, médicaments) seront à la charge exclusive 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.

12. Décès de l'animal :

En cas de décès naturel de l'animal pendant la période de garde (vieillesse, maladie préexistante), LORMALICE contactera immédiatement le client ou son contact d'urgence.

Si le client est injoignable, l'animal sera transféré chez le vétérinaire référent ou le plus proche aux frais du client.

La responsabilité de LORMALICE ne pourra en aucun cas être engagée pour un décès survenu en l'absence de faute avérée.

13. 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.).

14. 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

15. 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.

16. 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.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants le code de la consommation, en cas de litige, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation de la consommation **CM2C** auquel adhère LORMALICE :

- **Plateforme de déclaration** : <https://www.cm2c.net>
- **Adresse** : CM2C, 49 rue de Ponthieu 75008 Paris
- **Téléphone** : 01 89 47 00 14
- **Email** : contact@cm2c.net