

Conditions générales de vente,
applicable sur l'ensemble des formules, forfaits et prestations.
Dernière mise à jour : 17/08/2026

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après « CGV », régissent l'ensemble des prestations proposées par **Les Petits Crapous**, notamment :

- visites à domicile pour animaux ;
- promenades ;
- gardes au domicile du Client ;
- forfaits réguliers ;
- prestations et options complémentaires liées aux animaux ;
- nettoyage complet de litière ;
- prestations de ménage au domicile ;
- achat de nourriture, litière ou fournitures destinées aux animaux ;
- service de courses et achat de produits destinés au Client ;
- services complémentaires réalisés pendant l'absence du Client.

Toute réservation et toute acceptation ou signature d'un devis ou contrat implique l'acceptation des présentes CGV.

Les caractéristiques, durées, prix et éventuelles options de la prestation commandée sont précisés sur le devis, contrat ou document de réservation.

Les tarifs applicables sont ceux de la grille tarifaire en vigueur au moment de la réservation.

Les Petits Crapous se réserve le droit de modifier ses tarifs, prestations, offres commerciales et présentes CGV pour les réservations futures.

Toute prestation déjà définitivement réservée reste soumise aux conditions et tarifs acceptés lors de sa réservation.

2. Zone d'intervention, horaires et frais de déplacement

2.1 Zone d'intervention

Les Petits Crapous intervient principalement à Annecy, dans le Grand Annecy et dans les communes environnantes, selon les secteurs géographiques définis par la grille tarifaire en vigueur.

Toute intervention reste soumise aux disponibilités du Prestataire.

2.2 Frais de déplacement

Des frais de déplacement peuvent être appliqués en fonction notamment :

- de la commune d'intervention ;
- du secteur géographique ;
- de la distance à parcourir ;
- d'un déplacement supplémentaire demandé par le Client ;
- ou d'une intervention nécessitant un trajet spécifique.

Les modalités de calcul et tarifs applicables figurent sur la grille tarifaire en vigueur.

Lorsque des frais de déplacement s'appliquent, leur montant ou leur mode de calcul est communiqué au Client avant son engagement et figure sur le devis ou document de réservation.

2.3 Horaires

Les prestations sont réalisées pendant les horaires d'intervention indiqués sur le site internet et/ou la grille tarifaire en vigueur.

Toute intervention demandée en dehors de ces horaires reste soumise à la disponibilité et à l'acceptation de Les Petits Crapous.

2.4 Majorations

Certaines prestations peuvent faire l'objet de majorations, notamment :

- les dimanches ;
- les jours fériés ;
- certains jours fériés particuliers ;
- les interventions réalisées en dehors des horaires habituels ;

- les demandes présentant des contraintes particulières.

Les conditions et montants des majorations sont indiqués dans la grille tarifaire en vigueur et communiqués au Client avant validation de la réservation.

3. Pré-visite

Une pré-visite est obligatoire avant toute première prise en charge d'un animal, sauf situation exceptionnelle expressément acceptée par Les Petits Crapous.

Elle permet notamment :

- de rencontrer l'animal ;
- d'évaluer son comportement ;
- de connaître ses habitudes ;
- de prendre connaissance de son environnement ;
- de recueillir les consignes du Client ;
- de vérifier les conditions d'accès au domicile ;
- d'organiser la remise des clés ou autres moyens d'accès ;
- de déterminer les modalités de la prestation ;
- d'évaluer les conditions de sécurité.

La pré-visite ne constitue pas une garantie de poursuite de la prestation si un comportement dangereux ou une difficulté non constatée lors de celle-ci apparaît ultérieurement.

Les Petits Crapous peut refuser une prestation lorsque les conditions nécessaires à la sécurité du Prestataire, de l'animal ou d'un tiers ne sont pas réunies.

4. Obligations du Client

Le Client s'engage à communiquer des informations exactes, complètes et actualisées concernant notamment :

- l'état de santé de l'animal ;
- son comportement et ses habitudes ;
- son alimentation ;
- ses traitements éventuels ;
- ses allergies ou pathologies connues ;
- son caractère fugueur, territorial, anxieux, réactif ou agressif ;
- tout antécédent de morsure, griffure, charge ou comportement dangereux.

Le Client s'engage également à :

- fournir les informations d'identification de l'animal ;
- présenter, lorsque nécessaire, son carnet de santé ou passeport ;
- communiquer les coordonnées de son vétérinaire ;
- fournir les coordonnées d'une personne de secours joignable pendant son absence ;
- laisser suffisamment de nourriture, litière, médicaments et consommables pour toute la durée prévue ;
- fournir les équipements nécessaires ;
- permettre un accès sécurisé au domicile et aux zones nécessaires à la prestation ;
- signaler toute modification importante intervenue après la pré-visite.

Le Client reste responsable des conséquences pouvant résulter d'informations erronées, incomplètes ou volontairement dissimulées, sous réserve des dispositions légales applicables.

5. Santé, traitements et urgences vétérinaires

Les soins simples et traitements peuvent être administrés après accord préalable de Les Petits Crapous.

Une ordonnance vétérinaire peut être demandée lorsque la nature du traitement le nécessite.

Le Prestataire peut refuser ou interrompre un soin lorsque sa réalisation présente un risque pour sa sécurité ou celle de l'animal.

En cas d'urgence et lorsque le Client ne peut être joint dans un délai compatible avec la situation, Les Petits Crapous peut prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la protection de l'animal, notamment contacter un vétérinaire ou la personne de secours désignée.

Les frais vétérinaires, médicaments, transports et autres dépenses nécessaires à l'animal restent à la charge du Client.

Le Client est informé dans les meilleurs délais.

6. Animaux agressifs, territoriaux ou présentant un danger

Les Petits Crapous peut refuser, adapter, suspendre ou interrompre immédiatement une prestation lorsque le comportement de l'animal compromet ou est susceptible de compromettre la sécurité du Prestataire, d'un tiers ou l'exécution normale de la prestation.

Sont notamment concernés :

- morsures ou tentatives de morsure ;
- charges ;
- tentatives de griffure ou coups de patte ;
- poursuite du Prestataire ;
- grognements, feulements ou crachats associés à une attitude menaçante ;
- comportement territorial important ;
- blocage volontaire de l'accès à certaines pièces ou équipements ;
- impossibilité d'accéder sans danger à la nourriture, à l'eau, à la litière, aux médicaments ou à toute autre zone indispensable.

Le Prestataire n'est jamais tenu de saisir, contenir, déplacer, repousser ou confronter physiquement un animal lorsque cette intervention présente un risque.

Lorsque cela est possible, le Client ou la personne de secours est contacté afin de trouver une solution alternative.

Les prestations effectivement réalisées et frais déjà engagés restent dus.

7. Conditions d'accès et sécurité du domicile

Le Client doit permettre au Prestataire d'accéder dans des conditions raisonnables de sécurité :

- au domicile ;
- à l'animal ;
- à sa nourriture et son eau ;
- à sa litière ;
- à ses médicaments ;
- aux équipements nécessaires ;
- et à toute zone indispensable à la prestation.

Le Prestataire n'est pas tenu d'effectuer une manipulation dangereuse, de franchir une zone présentant un risque particulier ou de confronter un animal dangereux afin d'exécuter une tâche.

Lorsque les conditions rencontrées rendent l'intervention dangereuse ou matériellement impossible, la prestation peut être adaptée, suspendue ou interrompue.

8. Visites à domicile pour animaux

Selon la formule réservée, une visite peut notamment comprendre :

- renouvellement de l'eau ;
- distribution de nourriture ;
- entretien courant de la litière ;
- jeux et interactions adaptés au comportement de l'animal ;
- promenade lorsque celle-ci est prévue ;
- surveillance générale ;
- compte rendu au Client.

Le contenu exact et la durée de la prestation sont ceux définis dans la formule réservée et/ou le devis.

Les différentes tâches sont réalisées dans la limite de la durée réservée.

9. Entretien et nettoyage de la litière

9.1 Entretien courant

L'entretien courant de la litière compris dans une visite pour chat comprend le retrait des déjections et parties souillées selon le type de litière utilisé et les consignes raisonnablement communiquées par le Client.

9.2 Nettoyage complet

Le nettoyage complet du bac constitue une prestation complémentaire lorsqu'il n'est pas expressément inclus dans la formule réservée.

Il peut notamment comprendre :

- vidage intégral du bac ;
- nettoyage du bac ;
- séchage ;
- remise en place d'une litière propre.

Le Client doit fournir une quantité suffisante de litière et, sauf accord contraire, les produits nécessaires.

Cette option fait l'objet d'une tarification spécifique indiquée sur la grille tarifaire et/ou le devis.

10. Prestations de ménage au domicile

Les Petits Crapous peut proposer une prestation complémentaire de ménage au domicile du Client.

Selon la formule et la durée réservées, celle-ci peut notamment comprendre :

- passage de l'aspirateur ;
- lavage des sols ;
- dépoussiérage ;
- nettoyage courant des surfaces ;
- entretien courant de la cuisine ;
- entretien courant des sanitaires ;
- rangement simple ;
- nettoyage des salissures occasionnées par les animaux.

Le contenu et la durée de la prestation sont définis avec le Client avant sa réalisation.

Sauf accord spécifique, cette prestation ne comprend pas :

- remise en état approfondie ;
- débarras important ;
- déplacement de meubles lourds ;
- travaux en hauteur ou présentant un risque ;
- tâches nécessitant des équipements ou produits professionnels particuliers.

Le Client fournit le matériel et les produits nécessaires, sauf accord contraire.

Lorsque l'ensemble des tâches demandées ne peut raisonnablement être effectué pendant la durée réservée, les tâches définies comme prioritaires sont réalisées en priorité.

11. Achat de nourriture et fournitures pour l'animal

Le Client reste tenu de prévoir suffisamment de nourriture, litière, médicaments et consommables nécessaires pendant toute son absence.

À la demande du Client ou lorsque les fournitures deviennent insuffisantes, Les Petits Crapous peut effectuer un achat pour son compte.

Peuvent notamment être facturés :

- le coût réel des produits achetés ;
- des frais de service ;
- les éventuels frais de déplacement nécessaires.

Les frais de service et autres frais prévisibles sont indiqués dans la grille tarifaire et communiqués au Client avant l'achat lorsqu'il est possible d'obtenir son accord.

En cas d'urgence concernant un besoin essentiel de l'animal et lorsque le Client ne peut être joint, Les Petits Crapous peut procéder à un achat raisonnablement nécessaire à son bien-être.

Les justificatifs d'achat sont conservés et peuvent être transmis au Client.

12. Service de courses pour le retour du Client

Les Petits Crapous peut proposer un service d'achat et de dépôt de courses au domicile du Client afin que les produits soient disponibles lors de son retour.

Ce service peut notamment concerner :

- produits alimentaires ;
- produits frais ;
- boissons sans alcool ;
- produits d'hygiène ;
- produits courants du quotidien.

Le Client fournit une liste suffisamment précise dans les délais convenus.

En cas d'indisponibilité d'un produit, Les Petits Crapous peut choisir un produit équivalent uniquement si le Client l'a préalablement autorisé, solliciter son accord ou ne pas acheter le produit concerné.

Les produits nécessitant une conservation au froid sont placés dans un équipement approprié disponible et fonctionnel au domicile.

Les Petits Crapous ne peut garantir la disponibilité, la marque, le format ou le prix des produits dans les commerces.

Le Client prend en charge le prix des produits ainsi que les frais de service et éventuels frais de déplacement applicables.

Ces frais sont indiqués dans la grille tarifaire et/ou le devis.

13. Autres services complémentaires

Les Petits Crapous peut proposer d'autres services pendant l'absence du Client, notamment :

- relève du courrier ;
- arrosage de plantes ;
- ouverture ou fermeture de volets ;
- sortie ou rentrée des poubelles ;
- autres tâches simples convenues préalablement.

Certaines prestations peuvent être incluses dans une formule ou proposées en option.

Les éventuels suppléments sont indiqués dans la grille tarifaire et/ou sur le devis avant validation.

14. Options et prestations supplémentaires

Toute option payante doit être expressément demandée ou acceptée par le Client.

Les options et prestations supplémentaires font l'objet d'une tarification indiquée dans la grille tarifaire en vigueur et/ou sur le devis.

Toute demande supplémentaire effectuée après la réservation peut donner lieu à une facturation complémentaire après information et accord du Client.

Les achats urgents indispensables au bien-être ou à la sécurité de l'animal peuvent toutefois être réalisés dans les conditions prévues à l'article 11.

15. Clés et moyens d'accès

Les clés, badges, télécommandes et autres moyens d'accès confiés à Les Petits Crapous sont conservés avec soin.

Dans la mesure du possible, ils ne comportent aucune indication permettant à un tiers d'identifier directement le domicile concerné.

Un système interne d'identification et de traçabilité peut être utilisé.

Les modalités de remise et de restitution sont convenues avec le Client.

Un déplacement spécifique nécessaire à la remise ou à la restitution des clés peut faire l'objet de frais selon la grille tarifaire en vigueur. Ces frais sont communiqués au Client avant leur réalisation.

En cas de perte imputable au Prestataire, le Client est informé sans délai et les conséquences sont traitées conformément aux règles de responsabilité applicables et, le cas échéant, aux garanties de l'assurance professionnelle.

16. Caméras et dispositifs de surveillance

Le Client informe Les Petits Crapous de la présence de caméras ou de dispositifs permettant l'enregistrement d'images ou de sons dans les zones d'intervention.

Le Client demeure responsable de la conformité de son dispositif avec la réglementation applicable.

Les dispositifs ne doivent pas porter une atteinte disproportionnée à la vie privée du Prestataire.

Une utilisation dissimulée, abusive ou manifestation intrusive peut entraîner la suspension ou l'interruption de la prestation.

17. Responsabilité – Obligation de moyens

Les Petits Crapous est soumis à une obligation de moyens.

Le Prestataire met en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires à la bonne exécution de la prestation et au bien-être de l'animal.

Sa responsabilité ne peut être engagée en l'absence de faute qui lui serait imputable, notamment concernant :

- une maladie préexistante ou latente ;
- l'évolution imprévisible de l'état de santé ;
- le comportement imprévisible de l'animal ;
- les conséquences inhérentes au stress provoqué par l'absence de son propriétaire ;
- un dommage directement lié à une information importante non communiquée par le Client.

Le Client reste responsable de son animal conformément aux dispositions légales applicables.

18. Dommages matériels

Les Petits Crapous ne peut être tenu responsable des détériorations directement causées par l'animal, sauf faute imputable au Prestataire ayant contribué au dommage.

Les dommages dont Les Petits Crapous est légalement responsable sont traités conformément aux règles de responsabilité applicables et aux garanties de son assurance professionnelle.

19. Réservation, devis et paiement

Chaque prestation fait l'objet d'une information préalable sur son prix et, lorsque prévu, d'un devis ou contrat.

La réservation est considérée comme ferme et le créneau définitivement réservé après :

- acceptation du devis ou contrat ;
- et versement d'arrhes correspondant à 50 % du montant de la réservation, sauf condition particulière indiquée au Client.

Ces deux conditions sont cumulatives.

Tant qu'elles ne sont pas remplies, Les Petits Crapous ne garantit pas le maintien du créneau.

Le solde est exigible selon les conditions et échéances indiquées sur le devis ou la facture.

Les moyens de paiement acceptés sont indiqués au Client lors de la réservation.

En cas de défaut de paiement, Les Petits Crapous peut suspendre ou refuser le commencement d'une prestation dans les conditions permises par la réglementation.

La qualification d'une avance comme **arrhes** doit être clairement indiquée sur les documents contractuels ; la DGCCRF rappelle que les conséquences juridiques diffèrent de celles d'un acompte.

20. Réservations urgentes et demandes de dernière minute

Toute demande formulée moins de **48 heures avant le début souhaité de la prestation** est considérée comme une demande de dernière minute.

Une telle demande peut faire l'objet de **frais de réservation urgente**, selon la grille tarifaire en vigueur.

Ces frais tiennent notamment compte des contraintes supplémentaires pouvant être liées :

- à l'organisation rapide d'une pré-visite ;
- à la préparation du dossier ;
- à la récupération des moyens d'accès ;
- à la modification du planning ;
- à l'organisation nécessaire au commencement rapide de la prestation.

Le montant applicable est obligatoirement porté à la connaissance du Client **avant son engagement** et apparaît sur le devis ou document de réservation.

Toute demande de dernière minute reste soumise aux disponibilités de Les Petits Crapous et peut être refusée.

Sauf indication contraire, les frais de réservation urgente ne sont pas cumulables avec les offres commerciales ou réductions promotionnelles.

Ils sont distincts des éventuelles majorations liées aux horaires, dimanches, jours fériés et frais de déplacement.

21. Offres commerciales, fidélité et promotions

Les Petits Crapous peut proposer ponctuellement ou durablement :

- promotions ;
- offres de fidélité ;
- parrainage ;
- réductions ;
- avantages commerciaux.

Les conditions d'accès, périodes de validité, prestations éligibles et exclusions sont précisées sur le support présentant l'offre.

Sauf indication contraire, les offres commerciales et réductions ne sont pas cumulables entre elles.

Elles ne peuvent être appliquées rétroactivement à une réservation déjà conclue.

Les Petits Crapous peut modifier ou mettre fin à une offre pour les réservations futures sans remettre en cause les avantages déjà définitivement acquis conformément aux conditions de l'offre.

22. Annulation et modification par le Client

Sous réserve de l'exercice d'un éventuel droit légal de rétractation, les conditions d'annulation sont les suivantes :

- en cas d'annulation, les arrhes versées restent acquises à Les Petits Crapous dans les conditions prévues par la réglementation ;
- aucune somme supplémentaire n'est due au-delà des arrhes lorsque les conditions contractuelles ne prévoient pas autrement ;
- toute réduction, suppression ou modification d'une prestation déjà réservée est soumise aux conditions d'annulation applicables.

Les modalités détaillées et éventuelles conditions commerciales de report peuvent être indiquées sur le devis.

À titre exceptionnel et commercial, Les Petits Crapous peut accepter le report de sommes versées sur une prestation future.

Un tel report ne constitue pas un droit automatique et reste soumis à l'accord et aux disponibilités du Prestataire.

23. Annulation ou interruption par Les Petits Crapous

Les Petits Crapous peut annuler, reporter, adapter ou interrompre une prestation notamment en cas :

- de force majeure ;
- d'impossibilité matérielle d'exécution ;
- de maladie ou incapacité du Prestataire ;
- de danger ;
- de comportement agressif de l'animal ;
- de conditions d'intervention incompatibles avec la sécurité ;
- d'informations importantes dissimulées ou erronées ;
- de défaut de paiement ;
- de situation compromettant sérieusement le bien-être de l'animal.

Les conséquences financières sont déterminées selon le motif de l'interruption, les prestations effectivement réalisées, les frais engagés et les dispositions légales applicables.

24. Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et que le Client bénéficie légalement d'un droit de rétractation, celui-ci dispose en principe d'un délai de **14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de services**.

Le Client reçoit les informations relatives aux conditions, délais et modalités d'exercice de ce droit ainsi que, lorsqu'il est applicable, le formulaire type de rétractation.

Lorsque le Client souhaite que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, il doit en faire la demande expresse dans les conditions prévues par la réglementation.

En cas de rétractation après commencement de la prestation à sa demande expresse, les sommes correspondant aux prestations effectivement réalisées peuvent rester dues conformément aux dispositions légales.

Lorsque les conditions légales permettant la perte du droit de rétractation après exécution complète du service sont réunies, le Client reconnaît avoir été informé des conséquences de sa demande d'exécution anticipée.

L'information et le formulaire de rétractation sont particulièrement importants pour tes réservations faites en ligne ou à distance ; leur absence peut notamment prolonger le délai de rétractation.

25. Forfaits réguliers

Les forfaits correspondent à des prestations récurrentes dont les caractéristiques, fréquence et tarif sont indiqués dans le contrat ou devis.

Sauf conditions particulières :

- le premier mois est ferme ;
- un minimum de quatre prestations mensuelles est requis ;
- les jours habituels sont convenus avec le Client ;
- le forfait est ensuite résiliable avec un préavis de 10 jours adressé par écrit.

Une suspension ou résiliation immédiate peut intervenir notamment en cas de danger, comportement agressif, manquement grave, impayé ou conditions devenues incompatibles avec l'exécution normale de la prestation.

Toute prestation déjà réalisée reste due.

26. Force majeure

Les Petits Crapous ne peut être tenu responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement présentant les caractéristiques légales de la force majeure.

Le Client est informé dans les meilleurs délais lorsque cela est possible.

Lorsque les circonstances le permettent, une solution alternative ou un report peut être recherché.

27. Signature électronique

Les devis, contrats, CGV et autres documents peuvent être acceptés ou signés sous format papier ou électronique.

Les procédés utilisés permettent d'établir l'acceptation des documents conformément à la réglementation applicable.

28. Assurance responsabilité civile professionnelle

Les Petits Crapous dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les activités professionnelles déclarées, dans les limites, exclusions et plafonds prévus au contrat d'assurance.

29. Médiation de la consommation

En cas de litige, le Client consommateur est invité à adresser préalablement une réclamation écrite à Les Petits Crapous afin de rechercher une solution amiable.

À défaut de résolution amiable et sous réserve des conditions de recevabilité applicables, le Client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève Les Petits Crapous.

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu
75008 Paris

Le CM2C indique actuellement que les demandes peuvent notamment être déposées en ligne, par courrier ou par e-mail et qu'une preuve de réclamation préalable au professionnel est nécessaire : <https://www.cm2c.net>

30. Données personnelles

Les Petits Crapous collecte les données personnelles nécessaires notamment :

- à la gestion des Clients ;
- aux réservations ;
- à la facturation ;
- à la communication ;
- à l'accès au domicile ;
- à la prise en charge des animaux.

Ces données sont utilisées pour les finalités nécessaires à l'exécution des prestations et au respect des obligations légales et administratives de Les Petits Crapous.

Elles sont conservées pendant les durées nécessaires à ces finalités et aux obligations légales applicables.

Le Client peut exercer les droits dont il dispose en matière de protection de ses données personnelles en contactant Les Petits Crapous.

31. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.

En cas de différend, les parties sont invitées à rechercher préalablement une solution amiable.

Le Client consommateur peut ensuite recourir à la médiation de la consommation dans les conditions prévues à l'article 29.

À défaut de solution amiable, le litige relève des juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.