

Conditions générales de vente,

Applicables aux visites à domicile, promenades, gardes au domicile du Client et prestations associées

Dernière mise à jour : 9/10/2026

Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités de réservation, d'organisation, d'exécution et de paiement des prestations proposées par Les Petits Crapous.

Elles s'appliquent aux visites à domicile, aux promenades, aux gardes au domicile du Client ainsi qu'aux prestations ponctuelles ou régulières.

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre Les Petits Crapous, ci-après désigné « le Prestataire », et toute personne sollicitant ses services, ci-après désignée « le Client ».

Les caractéristiques essentielles de chaque prestation, notamment sa nature, sa durée, sa fréquence, ses dates et son tarif, sont précisées dans le devis ou le contrat.

Les CGV sont communiquées au Client avant la conclusion du contrat et acceptées lors de la réservation.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les conditions particulières expressément convenues dans un contrat signé, ces dernières prévalent.

Les Petits Crapous se réserve le droit de modifier ses tarifs et ses CGV pour les réservations futures. Les prestations déjà contractuellement confirmées restent soumises aux conditions acceptées, sauf nouvel accord entre les parties.

Les éventuelles majorations et prestations supplémentaires sont indiquées dans le devis, le contrat ou la grille tarifaire communiquée avant la réservation.

Article 2 – Zone d'intervention et horaires

Les prestations sont réalisées principalement à Annecy et dans les communes limitrophes, sous réserve des disponibilités et des conditions de déplacement.

Les horaires habituels d'intervention sont les suivants :

- Du lundi au vendredi : de 8 h à 19 h 30.
- Le samedi et le dimanche : de 8 h 30 à 18 h 30.

Toute intervention demandée en dehors de ces horaires peut être refusée ou faire l'objet d'une majoration préalablement communiquée au Client.

Des majorations peuvent également être appliquées les dimanches, les jours fériés, pour certains déplacements ou pour des demandes spécifiques, lorsqu'elles ont été annoncées et acceptées avant la réservation.

Des offres commerciales peuvent être proposées ponctuellement.

Organisation des horaires

Sauf engagement contraire expressément convenu par écrit, les horaires exacts des interventions sont déterminés par Les Petits Crapous en fonction de l'organisation de sa tournée, des contraintes de déplacement et des besoins de l'animal.

Les jours, la fréquence et la durée des prestations convenus au contrat sont respectés.

Lorsque l'animal nécessite une intervention à une heure précise, notamment pour des raisons médicales, cette contrainte doit être signalée avant la signature et faire l'objet d'un accord écrit du Prestataire.

Article 3 – Pré-visite obligatoire

Une pré-visite est organisée avant la première prestation afin de :

- Rencontrer l'animal et évaluer son comportement.
- Prendre connaissance de ses habitudes et de ses besoins.
- Recueillir les consignes nécessaires à sa prise en charge.
- Vérifier les conditions de sécurité.
- Organiser la remise des clés ou des moyens d'accès au domicile.

Cette rencontre peut permettre d'ajuster les modalités de la prestation.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser une intervention lorsque les conditions nécessaires à la sécurité de l'animal, du Prestataire ou des tiers ne sont pas réunies.

Les éventuels frais de pré-visite sont communiqués au Client avant sa réalisation.

Article 4 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes sur l'état de santé, le comportement, les habitudes et l'alimentation de l'animal.
- Présenter les documents d'identification et de santé utiles à sa prise en charge.
- Mettre à disposition la nourriture, les traitements, les accessoires et le matériel nécessaires.
- Communiquer des coordonnées valides ainsi que celles d'une personne de confiance joignable en cas d'urgence.
- Signaler tout comportement fugueur, agressif, anxieux ou présentant un risque particulier.
- Informer le Prestataire de toute maladie chronique, contagieuse ou de tout changement important de l'état de santé de l'animal.
- Garantir des conditions d'accès au domicile compatibles avec la réalisation des prestations.
- Rendre l'animal disponible aux jours d'intervention convenus.
- Informer le Prestataire dès que possible de toute circonstance susceptible d'empêcher ou de modifier la prestation.

Le Client doit également signaler tout changement de serrure, de code d'accès, d'alarme ou de consignes avant l'intervention concernée.

Les conséquences d'une information incomplète ou erronée sont appréciées selon les responsabilités respectives des parties et les règles légales applicables.

Absence de l'animal ou impossibilité d'accès au domicile

Lorsque le Prestataire se présente pour une prestation confirmée et ne peut l'effectuer en raison de l'absence de l'animal, d'un défaut d'accès ou d'une autre circonstance imputable au Client, les conditions d'annulation prévues à l'article 12 s'appliquent.

Pour les prestations régulières, une indemnité facultative, plafonnée à 50 % du prix de la prestation prévue, peut être appliquée conformément à l'article 12.2.

Le Prestataire s'efforce de contacter le Client lorsqu'une difficulté est constatée sur place.

Il n'est pas tenu de prolonger indéfiniment son attente ni de reprogrammer automatiquement l'intervention.

Article 5 – Santé et soins

Les soins simples peuvent être réalisés après accord écrit du Client et présentation d'une ordonnance vétérinaire lorsque celle-ci est nécessaire.

Le Prestataire peut refuser de réaliser un soin présentant un risque pour l'animal ou pour sa propre sécurité, notamment en cas de comportement agressif ou de manipulation nécessitant une compétence particulière.

Le Client s'engage à informer Les Petits Crapous, avant toute intervention, d'une maladie contagieuse, d'une blessure, d'un changement important de comportement ou de tout problème de santé nécessitant des précautions particulières.

Lorsque l'état de santé de l'animal rend la prestation habituelle inadaptée, les parties recherchent, dans la mesure du possible, une solution compatible avec sa sécurité et son bien-être.

Urgence vétérinaire

En cas d'urgence, le Prestataire peut prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la protection de l'animal, notamment contacter un vétérinaire ou organiser son transport vers une structure vétérinaire.

Le Prestataire s'efforce de joindre le Client ou la personne de confiance désignée dans les meilleurs délais.

Les frais vétérinaires nécessaires aux soins de l'animal restent à la charge du Client, sauf lorsqu'ils résultent d'un manquement engageant la responsabilité du Prestataire.

Article 6 – Animaux agressifs ou dangereux

Le Prestataire peut refuser, adapter, interrompre ou, lorsque les conditions légales sont réunies, résilier une prestation si l'animal présente un danger sérieux pour lui-même, le Prestataire ou des tiers.

Le Client est informé dans les meilleurs délais par téléphone, e-mail ou tout autre moyen approprié.

Les prestations déjà effectuées et les frais justifiés engagés restent dus, sous réserve des dispositions légales applicables.

Le propriétaire ou gardien de l'animal peut voir sa responsabilité engagée pour les dommages causés par celui-ci, conformément aux règles légales applicables.

Les présentes dispositions ne privent pas le Client de ses droits lorsque la responsabilité du Prestataire est engagée.

Article 7 – Responsabilité et obligation de moyens

Les Petits Crapous s'engage à apporter aux animaux confiés des soins attentifs, adaptés à leurs besoins et conformes aux prestations convenues.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et met en œuvre les précautions raisonnablement nécessaires à la sécurité et au bien-être de l'animal.

La responsabilité du Prestataire est appréciée conformément au droit applicable, notamment en cas de maladie préexistante ou latente, de comportement imprévisible de l'animal, d'accident ou de décès.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'un dommage ne résultant pas d'un manquement qui lui est imputable.

Le Client est invité à signaler les animaux présentant une valeur particulière ou participant à des concours, et à vérifier les garanties de son assurance personnelle.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut exclure ou limiter une responsabilité lorsque la loi l'interdit.

Article 8 – Dommages matériels

Le Client informe le Prestataire de toute particularité du domicile ou du comportement de l'animal susceptible d'entraîner un dommage.

Les dommages causés par l'animal, par le Prestataire ou par un tiers sont appréciés conformément aux règles légales de responsabilité.

Les dommages engageant la responsabilité du Prestataire peuvent être pris en charge par son assurance responsabilité civile professionnelle, selon les garanties et exclusions prévues au contrat d'assurance.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages qui ne lui sont pas imputables.

Article 9 – Clés et moyens d'accès au domicile

Les clés, badges, télécommandes et autres moyens d'accès confiés au Prestataire sont conservés avec soin et utilisés exclusivement dans le cadre des prestations convenues.

Les modalités de remise et de restitution sont déterminées entre les parties.

Un système interne de suivi des clés peut être utilisé pour en sécuriser la conservation.

En cas de perte, de vol ou de détérioration d'un moyen d'accès, les éventuels frais de remplacement et les responsabilités sont appréciés conformément au droit applicable et aux circonstances de l'incident.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de toute modification des moyens d'accès avant l'intervention concernée.

Article 10 – Caméras de surveillance

La présence de caméras ou d'autres dispositifs de surveillance au domicile doit être signalée au Prestataire avant le début des interventions.

Le Client précise leur emplacement et les zones concernées.

Ces dispositifs doivent être utilisés dans le respect de la réglementation applicable, notamment en matière de vie privée et de protection des données personnelles.

Le Prestataire n'est pas tenu d'accepter une surveillance intrusive ou des conditions portant une atteinte injustifiée à sa vie privée.

En cas de difficulté, les parties recherchent une solution adaptée. À défaut, la prestation peut être suspendue ou interrompue dans les conditions prévues par la loi.

Article 11 – Réservation, devis et paiement

11.1 – Prestations ponctuelles

Chaque prestation ponctuelle fait l'objet d'un devis ou contrat préalable.

Sauf conditions particulières convenues par écrit, la réservation est confirmée après :

- Signature ou acceptation du contrat par le Client.
- Versement d'arrhes correspondant à **50 % du montant total de la prestation.**

Ces deux conditions sont cumulatives.

Tant que le contrat n'est pas accepté et que les arrhes ne sont pas reçues, le créneau demandé n'est pas définitivement réservé.

Le solde est payable avant le début de la prestation, selon l'échéance indiquée au devis ou au contrat.

Les arrhes sont soumises au régime légal applicable, notamment aux règles relatives à la rétractation lorsque celle-ci est ouverte au Client.

11.2 – Prestations régulières

Les prestations régulières font l'objet d'un contrat précisant notamment :

- Les jours habituels d'intervention.
- La fréquence des prestations.
- Leur durée.
- Leur tarif unitaire.
- Les modalités de facturation.
- Les éventuelles conditions particulières.

Sauf stipulation contraire expressément convenue, aucun versement d'arrhes de 50 % n'est demandé pour les prestations régulières.

Les prestations régulières sont facturées à l'unité, sur la base des interventions effectivement réalisées, sous réserve des éventuelles indemnités d'annulation prévues à l'article 12.

Les prestations non réalisées pendant les congés convenus du Prestataire ne sont pas facturées.

11.3 – Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Espèces.
- Chèque.
- Carte bancaire.
- Virement bancaire.

Les échéances de règlement sont précisées dans le devis, le contrat ou la facture.

En cas de retard ou d'incident de paiement, le Prestataire peut demander la régularisation des sommes dues et, dans les conditions prévues par la loi, suspendre les prestations futures après information du Client.

Des incidents de paiement répétés peuvent justifier le refus d'une nouvelle réservation, dans le respect des dispositions légales applicables.

Article 12 – Annulation, absence et report

12.1 – Annulation des prestations ponctuelles par le Client

Pour les prestations ponctuelles ayant donné lieu au versement d'arrhes, les sommes versées sont soumises au régime légal des arrhes.

Sous réserve des droits légaux du Client, notamment du droit de rétractation lorsqu'il s'applique :

- En cas d'annulation plus de 7 jours avant la prestation, les arrhes restent acquises au Prestataire, sans somme supplémentaire exigée au titre de cette annulation.
- En cas d'annulation entre 7 jours et 48 heures avant la prestation, les arrhes restent acquises au Prestataire.
- En cas d'annulation moins de 48 heures avant la prestation ou de non-présentation, les arrhes restent acquises au Prestataire.

Le Prestataire peut, à titre commercial et exceptionnel, proposer un report des arrhes sur une prestation ultérieure.

Ce report reste soumis à son accord, à la disponibilité des créneaux et à un délai de reprogrammation convenu entre les parties.

Toute modification substantielle d'une prestation ponctuelle est soumise à l'accord des deux parties.

12.2 – Annulation des prestations régulières par le Client

Le Client peut annuler ponctuellement une prestation régulière en informant Les Petits Crapous par écrit, notamment par e-mail ou par son espace client.

Toute annulation communiquée au moins 48 heures avant le jour de la prestation, à 8 h, est sans frais.

Ce point de référence à 8 h sert uniquement au calcul du délai d'annulation. Il ne constitue pas un engagement du Prestataire à intervenir à cette heure.

En cas d'annulation après ce délai, Les Petits Crapous se réserve la possibilité d'appliquer une indemnité d'annulation correspondant à **50 % du prix de la prestation prévue**.

Cette indemnité est facultative. Le Prestataire peut décider de ne pas l'appliquer, notamment à titre commercial.

Lorsque le Prestataire se présente pour une prestation confirmée et ne peut l'effectuer en raison de l'absence de l'animal, d'un défaut d'accès ou d'une autre circonstance imputable au Client, la même indemnité de 50 % peut être appliquée.

L'indemnité ne s'applique pas lorsque l'impossibilité d'exécution est imputable au Prestataire ou lorsqu'une disposition légale impérative s'y oppose.

Toute indemnité appliquée doit rester proportionnée et conforme aux dispositions légales relatives aux contrats conclus avec les consommateurs.

12.3 – Annulation ou indisponibilité imprévue du Prestataire

En cas de maladie, d'accident, d'urgence personnelle ou de toute autre indisponibilité imprévue empêchant la réalisation d'une prestation confirmée, Les Petits Crapous informe le Client dès que possible.

Les parties peuvent convenir d'un report ou d'une autre solution.

À défaut, la prestation non réalisée n'est pas facturée. Si elle a déjà été payée, les sommes correspondantes sont remboursées ou reportées avec l'accord du Client.

Ces dispositions ne privent pas le Client des recours prévus par la loi en cas d'inexécution contractuelle imputable au Prestataire.

12.4 – Report des prestations

Tout report demandé par le Client ou par le Prestataire est soumis à l'accord de l'autre partie et aux disponibilités du Prestataire.

Aucun report n'est automatique.

Article 13 – Forfaits et prestations régulières

13.1 – Définition et organisation

Les prestations régulières correspondent à des interventions récurrentes, organisées selon les jours, fréquences et durées définis au contrat.

Les jours habituels d'intervention sont fixes, sauf modification convenue entre les parties.

Les horaires exacts sont organisés par le Prestataire conformément à l'article 2, sauf engagement particulier écrit.

Toute modification durable du planning, de la fréquence ou de la durée des prestations nécessite un accord entre les parties.

13.2 – Durée du contrat

Le premier mois constitue une période initiale d'engagement ferme, avec un minimum de **quatre prestations prévues au contrat**, sous réserve des droits légaux applicables.

À l'issue de cette période initiale, le contrat se poursuit pour une durée indéterminée.

13.3 – Résiliation

Après la période initiale, chaque partie peut résilier le contrat par écrit, par e-mail ou par courrier, moyennant un préavis de **10 jours calendaires**.

Les prestations prévues pendant le préavis restent soumises aux conditions contractuelles applicables.

Une résiliation immédiate peut intervenir dans les conditions prévues par la loi, notamment en cas de danger sérieux, de manquement grave ou de conditions d'intervention devenues incompatibles avec la sécurité.

Les prestations effectivement réalisées restent dues.

13.4 – Congés et indisponibilités programmés

Les périodes de congés du Prestataire connues avant la signature du contrat sont communiquées au Client et mentionnées dans le contrat ou dans une annexe acceptée.

Aucune prestation n'est programmée sur ces périodes, sauf accord écrit contraire.

Pour les congés décidés après la signature du contrat, Les Petits Crapous informe le Client par écrit, dans la mesure du possible au moins **30 jours calendaires avant le début de l'absence**.

Cette information précise les dates de congés et la date prévisionnelle de reprise.

Lorsque les congés concernent des prestations déjà convenues contractuellement, leur suspension ou leur modification fait l'objet d'un accord entre les parties, confirmé par écrit.

L'absence de réponse du Client ne constitue pas, à elle seule, une acceptation de la modification du contrat.

13.5 – Facturation pendant les congés

Les prestations non réalisées pendant une période de congés convenue ne sont pas facturées.

Si des prestations concernées ont déjà été payées, elles donnent lieu à un remboursement ou à un report accepté par le Client, conformément aux règles applicables.

Les prestations reprennent selon le planning habituel à la date convenue, sauf accord différent entre les parties.

13.6 – Absence de remplacement garanti

Les Petits Crapous ne propose pas de service de remplacement garanti pendant ses congés ou ses indisponibilités.

Sauf engagement particulier expressément accepté par écrit, le Prestataire ne s'engage pas à rechercher, organiser ou financer l'intervention d'un autre professionnel.

Le Client reste libre de faire appel à un intervenant de son choix pendant les périodes de suspension convenues.

Cette clause ne prive pas le Client des droits et recours prévus par la loi en cas d'inexécution contractuelle imputable au Prestataire.

13.7 – Jours fériés

Les prestations régulières sont maintenues les jours fériés lorsqu'ils correspondent à un jour habituel d'intervention prévu au contrat.

Elles sont assurées selon les modalités habituelles, sous réserve des congés ou des suspensions expressément convenus entre les parties.

Les éventuelles majorations tarifaires applicables aux jours fériés sont communiquées et acceptées avant la conclusion du contrat.

Les annulations ponctuelles demandées par le Client pour un jour férié sont soumises aux conditions prévues à l'article 12.2.

13.8 – Prestations effectuées

Toute prestation effectivement réalisée dans le cadre d'un contrat régulier reste due au tarif convenu.

Article 14 – Formules et types de prestations

Les Petits Crapous propose notamment les prestations suivantes :

Visites à domicile pour chats et chiens

Selon les besoins convenus : renouvellement de l'eau, distribution de nourriture, entretien courant nécessaire, jeux, nettoyage de la litière pour les chats, promenade pour les chiens et compte rendu de visite.

Garde au domicile du Client

Présence et prise en charge de l'animal à son domicile pendant la durée définie au devis ou au contrat, notamment pour des gardes de plusieurs heures.

Promenades

Sorties dont la durée et la fréquence sont précisées au devis ou au contrat.

Toute prestation supplémentaire ou demande particulière fait l'objet d'un accord préalable et, le cas échéant, d'une tarification spécifique.

Les prestations peuvent être adaptées aux besoins de l'animal avec l'accord du Client, sous réserve des mesures immédiates nécessaires à sa sécurité.

Conditions météorologiques et sécurité

En cas de conditions météorologiques présentant un danger pour l'animal ou le Prestataire, notamment canicule, orage violent, verglas ou événement météorologique exceptionnel, Les Petits Crapous peut prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la sécurité.

Selon les circonstances, le Prestataire peut proposer :

- Une adaptation de l'itinéraire ou des activités.

- Une sortie hygiénique plus courte.
- Un report.
- Une annulation de la promenade.

Le Client est informé dès que possible.

Toute modification substantielle de la nature ou de la durée de la prestation et ses conséquences tarifaires font l'objet d'un accord entre les parties, sauf mesure immédiate indispensable à la sécurité.

Une prestation non réalisée n'est pas facturée, sous réserve des dispositions légales et contractuelles applicables.

Article 15 – Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'une inexécution résultant d'un événement répondant aux conditions légales de la force majeure.

Les conséquences de cet événement sur l'exécution, la suspension ou la résolution du contrat sont déterminées conformément au droit français.

Les congés personnels programmés du Prestataire ne constituent pas, à eux seuls, un cas de force majeure.

Article 16 – Signature électronique et contrats à distance

Les devis, contrats et CGV peuvent être acceptés et signés sur support papier ou par voie électronique, notamment par l'intermédiaire de la plateforme de réservation utilisée par Les Petits Crapous.

La signature électronique produit les effets prévus par la réglementation applicable lorsqu'elle répond aux conditions légales.

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client bénéficie des informations et des droits prévus par le Code de la consommation, notamment du droit de rétractation lorsqu'il est applicable.

Les informations relatives à ce droit, ses éventuelles exceptions et ses modalités d'exercice sont communiquées au Client avant la conclusion du contrat, notamment dans le parcours de réservation.

Lorsque le Client demande expressément le commencement d'une prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation, les formalités et conséquences prévues par la loi doivent être respectées.

Les dispositions des présentes CGV ne limitent pas les droits légaux du consommateur.

Article 17 – Assurance responsabilité civile professionnelle

Les Petits Crapous déclare disposer d'une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée à son activité.

Cette assurance intervient dans les limites, conditions et exclusions prévues au contrat souscrit.

Les informations utiles relatives à cette assurance peuvent être communiquées au Client sur demande.

Article 18 – Réclamations et médiation de la consommation

En cas de difficulté ou de réclamation, le Client est invité à contacter Les Petits Crapous afin de rechercher une solution amiable.

Lorsque le différend n'a pas pu être résolu directement, le Client consommateur peut recourir gratuitement, dans les conditions prévues par la loi, au médiateur de la consommation désigné par le Prestataire :

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

49 rue de Ponthieu
75008 Paris

E-mail : cm2c@cm2c.net

Site internet : www.cm2c.net

Le recours à la médiation ne prive pas le Client de son droit de saisir une juridiction compétente.

Article 19 – Protection des données personnelles

Les Petits Crapous collecte les données personnelles nécessaires à la gestion des réservations, à l'exécution des prestations, à la facturation et à la communication avec le Client.

Ces données peuvent notamment comprendre :

- Le nom et les coordonnées du Client.
- Les informations nécessaires à l'organisation des interventions.
- Les informations relatives aux animaux confiés.
- Les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.
- Les informations utiles à l'accès au domicile.

Les données sont utilisées pour les finalités liées à l'activité du Prestataire et ne sont communiquées qu'aux destinataires autorisés ou lorsque cela est nécessaire à l'exécution du contrat ou au respect d'une obligation légale.

Elles sont conservées pendant une durée proportionnée à leur finalité, sous réserve des obligations légales de conservation, notamment comptables.

Conformément à la réglementation applicable, le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation ou d'opposition lorsque les conditions légales sont réunies.

Les demandes relatives aux données personnelles peuvent être adressées à Les Petits Crapous par les coordonnées professionnelles communiquées au Client.

Article 20 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties recherchent prioritairement une solution amiable, sans préjudice des droits du Client.

À défaut d'accord, le litige relève des juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables, notamment celles relatives à la protection des consommateurs.