

Conditions Générales de Vente - Prestations de Services -

(Dernière mise à jour le 01/01/2026)

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations proposées par le Prestataire et sont opposables au Client dès leur acceptation

Préambule

GAMEIRO Carla, entrepreneur individuel, ci-après le « Prestataire », est domicilié au 4B rue des Sorinières 44140 LE BIGNON et immatriculé sous le numéro SIRET 93871963000015 . Il exerce en tant que Pet-sitter au domicile du client et en extérieur.

- Le Prestataire est représenté par :Carla GAMEIRO
- Téléphone :0668912199
- Email : surixpets@hotmail.com
- Site internet : www.surixpets.com

Conformément à la réglementation, le Prestataire dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques :

- Attestation de Connaissances pour les animaux de compagnie d'espèces domestiques chats et chiens (ACACED ex-CCAD) N°2025/171f-9b0e
- Attestation premier secours animalier (canin felin nacs)
- Assurance responsabilité civile professionnelle auprès de ORUS
- TAV CHIEN CHAT NAC

ARTICLE 1 - Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat de service par le Client.

Le Client (ci-après le « Client ») est toute personne physique, majeure, ayant la capacité juridique de contracter.

Durant la lecture de ce document, l'« Animal » renverra de manière générale aux animaux dont le Prestataire accepte la garde : chiens, chats et NAC.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées au présent « ARTICLE 4 - Service » . Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande jusqu'à la fourniture du Service commandé, y compris le paiement. Le Prestataire conseille le Client sur le contenu et le choix des Services.

Ces Conditions Générales sont proposées au client au moment de toute réservation. Elles prévalent sur toute autre condition de vente ou d'achat provenant de la part du Client.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ponctuellement les Conditions Générales. Elles entrent en vigueur dès leur mise en ligne et sont opposables au Client dès qu'il a eu connaissance du nouveau document et qu'il a pu l'accepter.

Au cours de la collaboration, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions particulières.

Les clauses sont indépendantes les unes des autres. L'éventuelle nullité de l'une d'entre elles n'entraîne pas la nullité du document dans son entièreté.

La passation de commande ou la signature du devis vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 2 – Commande / réservations

La réservation des prestations se fait par le biais de resanimo, logiciel de réservation en ligne accessible sur le site internet du prestataire

La réservation n'est considérée comme définitive qu'après acceptation du prestataire.

Avant la confirmation définitive, le Prestataire ne peut être tenu de garantir la disponibilité de la prestation.

Toute modification de la réservation doit être communiquée au Prestataire dès que possible et ne sera effective qu'après accord express du Prestataire. Des frais peuvent s'appliquer selon la nature de la modification.

Le solde de la prestation doit être réglé la veille du début de la prestation, sauf accord contraire entre les deux parties. Le paiement du solde vaut acceptation finale du contrat et des présentes Conditions Générales.

2.1 réservations en urgence

Une réservation en urgence est considérée comme tel si la réservation a lieu moins de 72h avant le début de celle-ci elle est majorée de 10% sur les tarifs applicables, la totalité du devis est majoré et non uniquement le premier jour si groupement de prestations

ARTICLE 3 - Annulation d'une réservation (rétractation)

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai légal de 14 jours francs après signature du devis pour exercer son droit de rétractation. Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation ne peut plus être exercé dès lors que la prestation a commencé.

Lorsque la prestation a lieu dans un délai inférieur à 14 jours suivant la signature des présentes Conditions Générales, le Client renonce expressément à son droit de rétractation et, en cas d'annulation, le barème suivant s'applique :

- Annulation faite 3 jours ou moins avant le début de la prestation : 50 % du montant total de la prestation sera réclamé.

Sauf cas exceptionnel à la seule appréciation du Prestataire, communiqué par écrit au Client.

Lorsque la prestation a lieu dans un délai supérieur à 14 jours, le Client peut exercer son droit de rétractation en remplissant le formulaire prévu à cet effet et en le transmettant au Prestataire par email à : surixpets@hotmail.com.

En cas d'annulation de la part du Prestataire, le Client sera remboursé intégralement.

Les pénalités d'annulation ci-dessus sont indépendantes du droit de rétractation légal et s'appliquent dès lors que celui-ci n'est plus exerçable ou que le Client y a expressément renoncé.

Le Prestataire reste à l'écoute du Client pour examiner toute situation particulière, tout en conservant le droit de valider ou refuser toute modification ou exception.

ARTICLE 4 – Services

Dans les présentes Conditions Générales, les Services du Prestataire sont qualifiés de « Service(s) » et/ou « Prestation(s) ».

4.1 Pré-visite : visite de rencontre

Une pré-visite aura lieu 2 à 3 semaines avant le départ du Client ou avant le début d'une prestation, au domicile du Client. Elle a pour objectifs :

- Faire connaissance avec le Client et créer un lien de confiance
- Rencontrer l'Animal
- Prendre connaissance des habitudes et besoins de l'Animal (ou autres petits animaux)
- Convenir ensemble du planning et des horaires de promenade
- Pour les chiens : effectuer une petite promenade de quartier pour observer leur comportement et préférences si nécessaire
- Remplir ou vérifier la fiche de renseignement de l'Animal, préalablement remplie via le formulaire en ligne
- Récupérer le double des clés du domicile du Client*

*Les clés confiées au Prestataire sont uniquement destinées à la réalisation de la prestation. Tout déplacement supplémentaire pour la remise ou récupération des clés sera facturé 6€ + éventuel frais kilométrique.

4.2 Refus ou interruption de la Prestation

Suite à la pré-visite, le Prestataire peut refuser la garde si :

- Il juge ne pas être en mesure d'assurer la prestation dans de bonnes conditions
 - L'Animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes
 - L'Animal n'est pas identifié par puce ou tatouage et/ou ne possède pas son carnet de santé
 - L'Animal est atteint d'une maladie grave ou contagieuse
 - L'Animal nécessite des injections d'insuline ou toute autre piqûre considérée par la loi comme acte vétérinaire
- Cette liste n'est pas exhaustive.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute garde qui pourrait mettre en danger la sécurité ou le bien-être de l'Animal ou du Prestataire. Toute décision de refus ou d'interruption de la prestation reste à la seule appréciation du Prestataire et sera communiquée au Client dans les plus brefs délais.

Le Client certifie l'exactitude des informations fournies sur l'Animal et son environnement. Toute information incomplète ou incorrecte peut entraîner le refus ou l'interruption de la prestation.

Lorsque la prestation est refusée pour ces motifs, le contrat ne sera pas signé et le montant de la prestation ne sera pas encaissé.

4.3 Pré-visites suivantes

La première pré-visite est obligatoire et offerte aux nouveaux clients. Les pré-visites ultérieures, qu'elles soient demandées par le Prestataire ou le Client (par exemple en cas de changement des habitudes ou de traitement de l'Animal), sont facultatives et feront l'objet d'une facturation, même si aucune prestation n'est réservée après la pré-visite.

4.4 Les visites

La visite dure entre 30 et 60 minutes et est adaptée au tempérament de l'Animal. Durant chaque visite, le Prestataire s'engage à :

Pour l'Animal :

- Vérifier l'état de santé de l'Animal
- Réapprovisionner nourriture et eau fraîche en quantité suffisante jusqu'à la prochaine visite
- Nettoyer la litière
- Effectuer le ménage en rapport avec la garde (vaisselle des gamelles, balayage, nettoyage des "accidents")
- Brosser et assurer l'hygiène des yeux et/ou des oreilles
- Administrer les médicaments si l'Animal est docile et uniquement sur ordonnance vétérinaire
- Câliner et jouer avec l'Animal si celui-ci est joueur et consentant
- Envoyer des nouvelles, photos ou vidéos à titre de courtoisie (non contractuelles)

Pour le domicile du Client :

- Relever le courrier
- Arroser les plantes d'intérieur
- Ouvrir et fermer les volets
- Aérer le domicile
- Sortir les poubelles
- Autres services définis lors de la pré-visite (limités à 5 minutes par visite)

Tout service supplémentaire pourra faire l'objet d'une facturation.

Informations générales et responsabilités :

- Les horaires de passage sont indicatifs et peuvent varier selon les contraintes de la journée.

- Si le dépassement est supérieur à 20 minutes ou implique la prise de médicaments pour l'Animal, le Prestataire doit prévenir le Client
- Le Client est tenu de fournir du matériel propre et adapté (gamelles, litière, nourriture, accessoires) conformément à l'ARTICLE 8.
- Toute information incomplète, erronée ou dissimulée par le Client peut entraîner le refus ou l'interruption immédiate de la prestation, sans remboursement.
- Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.
- Tous les soins et interactions sont réalisés dans le respect du bien-être de l'Animal et uniquement si celui-ci est consentant et en sécurité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable :

- d'un refus de prise de médicament par l'Animal ou d'une réaction indésirable
- des dommages, pertes ou incidents survenus dans le domicile du Client, sauf faute lourde prouvée
- de toute fuite, fugue ou évasion de l'Animal, sauf faute lourde prouvée

4.5 Les promenades

Durée et organisation :

- La promenade dure entre 30 minutes et 1 heure.
- Le Prestataire vient chercher l'Animal à son domicile selon le planning établi.
- L'heure d'arrivée peut varier de \pm ou - 20 minutes pour des raisons indépendantes du Prestataire (embouteillages, retard sur d'autres prestations, etc.).
- Si le dépassement est supérieur à 20 minutes ou implique la prise de médicaments pour l'Animal, le Prestataire doit prévenir le Client et obtenir son accord.

Clause – Adaptation ou réduction des promenades

Les promenades peuvent être **adaptées, écourtées ou exceptionnellement annulées**, sans que cela n'ouvre droit à remboursement, lorsque une ou plusieurs des conditions suivantes sont réunies :

- Conditions météorologiques défavorables ou dangereuses (fortes chaleurs, orages, tempêtes, verglas, neige, vent violent, canicule, etc.)
- Risque avéré pour la **sécurité ou la santé de l'Animal** (fatigue excessive, blessure, boiterie, stress important, comportement inhabituel, chaleur excessive, etc.)
- Risque pour la **sécurité du Prestataire** ou de tiers
- Tout événement imprévisible ou indépendant de la volonté du Prestataire compromettant le bon déroulement de la promenade

Dans ces situations, le Prestataire s'engage à **adapter la Prestation dans l'intérêt du bien-être de l'Animal**, en privilégiant notamment des sorties plus courtes, des pauses, des jeux calmes ou une stimulation alternative à l'intérieur du domicile si nécessaire.

Ces ajustements relèvent de l'**obligation de moyens** du Prestataire et ne constituent pas une inexécution contractuelle.

Matériel :

- Les accessoires pour la promenade doivent être fournis par le Client (harnais, longe, muselière, etc.) conformément à l'ARTICLE 8.

- Le Prestataire peut fournir la longe et les sacs à déjections.
- En cas de détérioration ou perte du matériel fourni par le Client, une facture d'achat devra être remise pour faire valoir l'assurance. L'usure normale n'est pas couverte.

Promenade :

- La promenade est individuelle : l'Animal est récupéré au domicile du Client, parcourt un trajet défini en accord avec le Client, puis est ramené au domicile.
- Toutes les interactions se font dans le respect du bien-être et de la sécurité de l'Animal.

Pour l'Animal :

- Vérification de l'état de santé
- Réapprovisionnement en nourriture et eau fraîche
- Nettoyage des accidents éventuels
- Brossage, hygiène des yeux et/ou oreilles
- Administration de médicaments si l'Animal est docile et uniquement sur ordonnance vétérinaire
- Câlins et jeux, si l'Animal est joueur et consentant
- Envoi quotidien de photos et nouvelles à titre de courtoisie

Pour le domicile du Client (services gratuits, ≤5 min par visite) :

- Relever le courrier
- Arroser les plantes d'intérieur
- Ouvrir et fermer les volets
- Aérer le domicile
- Sortir les poubelles
- Autres services définis lors de la pré-visite

Matériel fourni par le Prestataire :

- Sacs à déjections

4.6 Les gardes

Durée et tarifs :

- Les gardes se déroulent au domicile du Client pour une durée de 4 à 8 heures ou plus, selon ce qui est défini dans le devis.
- Pour chaque tranche de 4 heures, une promenade de 30 à 45 minutes est incluse.
- Toute promenade supplémentaire ou extension de durée sera facturée en supplément, selon le devis.

Promenade :

- La promenade incluse se fait selon le tempérament et les besoins de l'Animal, dans le respect de sa sécurité et de son bien-être.

Séjour du Prestataire :

- Le Prestataire reste au domicile du Client pendant toute la durée de la garde et ne quitte pas les lieux sans accord préalable du Client.
- En cas de garde de nuit, le Prestataire pourra utiliser les espaces de vie nécessaires

(cuisine, salle de bain) uniquement.

- Tout usage non nécessaire (ex : télévision, objets personnels du Client) est strictement interdit sans autorisation préalable.

Matériel et alimentation :

- Le Client doit fournir en quantité suffisante la nourriture, la litière et tout autre accessoire nécessaire pour l'Animal pendant la garde.
- Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de rupture de matériel ou de nourriture fournie par le Client.

Responsabilités :

- Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens et non de résultat** pour la garde de l'Animal.
- Le bien-être et la sécurité de l'Animal restent la priorité.
- Le Prestataire s'engage à respecter le domicile et les biens du Client, et à informer immédiatement le Client de tout incident.

4.6 Taxi animalier

Description :

- Le Prestataire assure le transport de l'Animal du domicile du Client vers un lieu convenu (vétérinaire, pension, toiletteur, etc.) et retour si précisé dans le devis.
- Le transport se fait dans le respect du bien-être, de la sécurité et du confort de l'Animal.

Obligations du Client :

- Fournir toutes les informations nécessaires sur l'état de santé, le comportement et les besoins particuliers de l'Animal.
- Fournir un matériel adapté si nécessaire (cage, harnais, ceinture de sécurité, muselière, etc.).
- Fournir tous les documents requis (carnet de santé, certificat de vaccination, autorisation pour déplacements réglementés, etc.).
- Signaler tout comportement dangereux ou problème de santé susceptible d'affecter le transport.

Responsabilités et limites :

- Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat pour le transport.
- Le Prestataire ne peut être tenu responsable :
 - des incidents liés à l'état de santé ou comportement de l'Animal,
 - des retards ou imprévus liés au trafic, conditions climatiques ou événement extérieur,
 - de tout dommage survenu dans un véhicule fourni par le Client, sauf faute lourde prouvée du Prestataire.
- Le transport n'est possible que si l'Animal ne présente pas de danger pour le Prestataire, les autres passagers ou tiers.
- Tout incident ou accident doit être signalé immédiatement au Client et documenté par le Prestataire.

Tarifs et conditions :

- Les tarifs sont définis dans le devis.
 - Toute modification de l'itinéraire, durée ou conditions de transport doit être validée
-

par le Prestataire et pourra entraîner un supplément.

4.6 l'option camera

Description et fonctionnement :

- L'option caméra est un service payant proposé:
 - lors d'une garde au domicile du Client
- Le Prestataire installe et fournit la caméra
- La caméra reste au domicile du Client **24h/24 du premier jour d'installation jusqu'au dernier.**
- Le Prestataire assure la maintenance de la caméra pendant la prestation.
- Le Client dispose d'un accès **en direct** via l'application dédiée.
- **Aucune image ou vidéo n'est enregistrée**, le suivi est strictement en temps réel et ne constitue pas une preuve contractuelle.

Obligations du Prestataire :

- Installer la caméra uniquement dans les zones convenues avec le Client et dans le respect de la vie privée.
- Assurer le bon fonctionnement de la caméra et intervenir pour tout problème technique relevant de la maintenance dans un délais de moins de 24h, sauf panne internet chez le client.
- En cas de panne internet chez le client, le prestataire ne pourra pas garantir le bon fonctionnement de la camera et aucun remboursement du service n'aura lieu
- Garantir que le Prestataire ne peut accéder aux images ou données à des fins autres que le suivi de l'Animal en direct.

Obligations du Client :

- Fournir un accès au logement pour l'installation et le fonctionnement de la caméra.
- Ne pas interférer avec le matériel ou l'application, ni tenter de modifier la configuration.
- Respecter la vie privée du Prestataire : la caméra ne doit pas filmer des zones privées autres que celles convenues pour la surveillance de l'Animal.
- Informer le Prestataire de toute consigne particulière concernant l'utilisation des lieux et la caméra pendant son absence.

Limites de responsabilité :

- Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens** pour le bon fonctionnement du service.
- Le Prestataire ne peut être tenu responsable :
 - des interruptions du service dues à un problème technique indépendant (connexion internet, panne électrique, dysfonctionnement de l'application)
 - de l'absence de transmission d'images en cas de problème technique ou de défaut de connexion
 - de toute action du Client ou tiers affectant le fonctionnement du service
- La présence de la caméra **n'altère pas les obligations principales du Prestataire** concernant le bien-être et la sécurité de l'Animal.

Confidentialité et sécurité :

- La caméra est fournie uniquement pour le suivi en direct de l'Animal pendant l'absence du Client.
- Aucune image n'est enregistrée ni stockée sur les appareils du Prestataire ou du Client.
- Les données de connexion et d'accès sont strictement personnelles au Client et ne doivent pas être partagées.

Tarifs et conditions :

- L'option caméra est facturée séparément selon le devis.
- Toute modification de durée ou du mode de suivi doit être validée par le Prestataire et peut entraîner un supplément.
- Le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service en cas de non-respect des règles ci-dessus, sans remboursement.

Valables pour tous les services mentionnés :

4.7 – Urgences vétérinaires

Principe :

- En cas d'urgence vétérinaire (maladie, accident ou blessure de l'Animal) survenant pendant la Prestation, le Prestataire s'engage à prévenir immédiatement le Client.

Pouvoirs du Prestataire :

- Si le Client n'est pas joignable, il autorise expressément le Prestataire, par la signature du contrat, à :
 - transporter l'Animal chez le vétérinaire désigné par le Client, ou
 - à défaut, vers la clinique vétérinaire la plus proche pour assurer les soins nécessaires.
- Le Prestataire peut engager tous frais liés à l'urgence (soins, transport, médicaments, examens) dans le strict intérêt de l'Animal.
-

Responsabilité et remboursement :

- Tous les frais vétérinaires et annexes engagés par le Prestataire seront intégralement à la charge du Client.
- Le Client s'engage à rembourser ces frais dès son retour ou dès réception de la facture.
- Le Prestataire agit dans le cadre d'une obligation de moyens, et ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à l'état de santé de l'Animal ou des soins réalisés par le vétérinaire.
- En cas de demande écrite par le client pour refus de soin de son animal, le prestataire ne pourra être tenu responsable
- Si le client demande par écrit d'attendre son retour et de rester en surveillance, le temps sera facturé 15€ par demi-heure hors férié et vacances scolaires, dans ces autres cas, la demi-heure sera facturée 19€

Le Prestataire agit dans le cadre d'une obligation de moyens et ne pourra être tenu responsable :

- de l'apparition de la maladie ou de l'accident si ceux-ci ne résultent pas d'une faute de sa part,
- des décisions médicales prises par le vétérinaire, même en cas de conséquences indésirables, sauf preuve de faute lourde ou intentionnelle du Prestataire.

Information du Client :

- Le Prestataire informera le Client par tout moyen disponible (téléphone, SMS, mail) de l'état de santé de l'Animal et des soins prodigués dès que possible.

4.8 – Frais liés aux déplacements vétérinaires

En cas d'urgence vétérinaire nécessitant un déplacement, le Client reconnaît et accepte expressément que le Prestataire puisse facturer, en complément des frais vétérinaires, les frais liés au temps et au déplacement engagés.

Ces frais comprennent :

- **Un forfait déplacement vétérinaire :**
→ 0,75€ par km (aller/retour)
- **Le temps passé chez le vétérinaire ou au domicile du client :**
→ 16€ par demi-heure (période férié et vacances scolaire 20€)
→ Toute demi-heure commencée est due
- **Ce temps est comptabilisé uniquement si :**
 - Le vétérinaire le demande
 - Le client le demande au prestataire par écrits (sms ou mail)

Le temps facturé comprend notamment :

- le transport de l'Animal,
- le temps d'attente sur place,
- la consultation ou hospitalisation de l'Animal,
- le retour au domicile du Client si nécessaire.

Facturation :

- Ces frais sont indépendants des honoraires du vétérinaire.
- Les frais vétérinaires (consultation, soins, médicaments, examens, hospitalisation) restent **intégralement à la charge du Client**.
- Les frais engagés devront être remboursés par le Client dès son retour ou sur présentation des justificatifs.

Responsabilité :

- Le Prestataire agit dans l'intérêt de la santé de l'Animal et dans le cadre d'une obligation de moyens.
- Aucune contestation ne pourra être faite sur ces frais dès lors qu'ils sont engagés pour une urgence réelle et justifiée.

ARTICLE 5 - Prix

Monnaie et TVA :

- Les prix sont exprimés en euros (€).
- La TVA n'est pas applicable, conformément à l'article 293B du Code général des impôts.

Tarifs des services :

- Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet au moment de la validation du devis par le Client.
- Un devis personnalisé est proposé en fonction des besoins du Client.
- Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, **une fois la commande validée par le Client, le prix convenu ne pourra plus être modifié.**

Facturation et paiement :

- Une facture acquittée est remise au Client à la fin de la Prestation et après encaissement du paiement, sur demande.
- Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.

Frais liés aux fournitures manquantes :

- Si les Animaux manquent de nourriture, de litière ou d'autres fournitures nécessaires pour assurer la garde ou les visites, le Prestataire pourra se procurer le nécessaire.
- Tous les frais engagés seront **à la charge du Client**, qui s'engage à rembourser le Prestataire dès son retour, sur présentation des justificatifs.
- Un forfait de 0,75€ par km parcouru entre le domicile du prestataire et le magasin le plus proche sera facturé en supplément de l'achat initiale pour compenser les frais kilométriques et le temps du prestataire.

Frais vétérinaires : voir section 4.8

Cas de force majeure nécessitant le déplacement non prévu du prestataire

En cas de déplacement supplémentaire ne rentrant pas dans le cadre des prestations proposée, un tarif de 16€ par demi-heure entamé sera demandé hors frais de déplacement (période férié et vacances scolaire 20€)

Frais de déplacement :

Des frais kilométrique s'applique pour les personnes habitant a + de 15km du domicile du prestataire ils s'appliquent à chaque déplacement :

Au Delà de 30km un devis sera réalisé

Reduction :

Des codes promotionnelle sont régulièrement disponible, ils ne sont pas cumulables entre eux sauf mention contraire

Un système de fidélité est mis en place sur le site, toutes les 20 prestations vous recevrez un code unique de 20% de réduction non cumulable avec les offres en cours (réduction habitant du bignon par exemple)

Information et remboursement :

- Les frais vétérinaires et annexes seront facturés au Client dès leur engagement par le Prestataire et devront être remboursés sur présentation des justificatifs.
- Le Client reconnaît et accepte ces conditions dès la signature du contrat ou acceptation du devis.

ARTICLE 6 - Modalités de paiements

Païement du solde :

- Le solde de la Prestation doit être réglé **dans son intégralité avant le premier jour de la Prestation**, par l'un des moyens suivants :
 - Chèque,
 - Espèces (prévoir l'appoint),
 - Virement bancaire.

Facturation :

- À la fin de la Prestation, une **facture détaillée** sera remise au Client si il en fait la demande, incluant :
 - Les frais liés au Service,
 - Les frais imprévus (urgences vétérinaires, manque de nourriture ou de litière, fournitures supplémentaires, déplacements),
 - Le remboursement de toute somme avancée par le Prestataire pour le bien-être de l'Animal.
- La facture doit être conservée par le Client et peut servir de justificatif en cas de contrôle.

Clés et accès :

- À la fin de la Prestation, le Prestataire restitue **les clés du domicile** du Client.
- La remise des clés en boîte aux lettres est possible mais ne pourra pas engager la responsabilité du prestataire en cas de vol
- La remise de clé avant prestation doit se faire au domicile du prestataire, si déplacement nécessaire autre que la pré visite un paiement de 6€ vous sera demandé + éventuel frais kilométrique
-

Droit de rétractation :

- Le Client est invité à consulter les modalités du droit de rétractation à l'**ARTICLE 3 – Annulation d'une réservation**.

Précision sur le statut du Service :

- Le Service n'est pas déductible des impôts, n'entre pas dans le champ des services à la personne, et ne peut être utilisé pour le CESU.
- Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de fraude avérée du Client.

Retard ou défaut de paiement :

- Tout retard ou défaut de paiement pourra entraîner l'application de **pénalités de retard** au taux légal en vigueur.
- Le Prestataire se réserve le droit de mettre en place une procédure de recouvrement pour obtenir le paiement des sommes dues.

ARTICLE 7 - Obligations et responsabilités du Prestataire

Dans le cadre de ses Prestations, le Prestataire s'engage à :

- Avoir souscrit une assurance civile professionnelle couvrant tout dommage que l'Animal pourrait subir ou causer durant la Prestation. Le Client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile,
- A la plus grande confidentialité concernant l'identité et le domicile du Client,
- À n'utiliser aucun objet du Client autre que ceux nécessaires à la réalisation de la Prestation,
- L'Animal nécessitant des injections d'insuline, ou toute autre piqûre, ne sera pas accepté, cela étant considéré par la loi comme un acte vétérinaire. Seuls les soins basiques (tels que les collyres, cachets, pommades...) seront prodigués avec un

Supplément (à condition que l'Animal se laisse manipuler) et sous présentation de l'ordonnance.

- Conserver dans un endroit sûr les clés confiées,
- A prévenir dans les plus brefs délais, le Client, s'il constate un problème ou anomalie à son domicile.

Lors de la Prestation, par transfert de garde conformément aux dispositions de l'article 1243 du Code civil, le Prestataire devient gardien de l'Animal et responsable de son fait. Le Prestataire met évidemment tout moyen en sa possession pour assurer la sécurité de l'Animal ainsi que celle d'autrui pour le bon déroulé de la Prestation.

Le Prestataire n'est en revanche pas responsable pour les faits extérieurs :

- Cas de force majeure, conformément décrit à l'article 1218 du Code civil,
- Événements se déroulant lorsque l'Animal est seul au domicile du Client,
- Mort naturelle (vieillesse, maladie, etc.)
- Accès à l'extérieur hors du déroulé de la Prestation.

Le Prestataire se réserve le droit d'écourter la durée ou l'itinéraire de la Prestation, définis dans le Contrat ou le devis, en cas d'intempérie (tempête, orage, verglas, vent violent), afin d'assurer la sécurité de l'Animal et/ou du Prestataire sans changement du prix de la Prestation.

Lorsque des faits et actions de maltraitance, mauvais traitement, sévices et/ou actes de cruauté sont volontairement et consciemment commis à répétition par le Client sur l'Animal. Le Prestataire se réserve le droit, après plusieurs conseils et avertissements amiables, de reporter ces faits aux associations et/ou autorités compétentes.

Le Prestataire ne pourra être responsable que pour les faits découlant directement de ses actions. La charge de la preuve revient au Client.

En aucun cas le Prestataire n'est habilité à délivrer un avis médical. Il ne se substitue pas à un vétérinaire ou à un psychologue. Il se réserve le droit de renvoyer tout Client vers ces professionnels, entre autres, s'il estime ne pas être en mesure d'agir ou que l'Animal en a besoin.

ARTICLE 8 - Obligations du client

Le Client est tenu d'une **obligation de collaboration** et s'engage à mettre à disposition du Prestataire tout ce qui est nécessaire à la bonne réalisation de la Prestation.

8.1 Documents et informations concernant l'Animal

- Fournir le **carnet de santé à jour** et la **carte d'identification** de chaque Animal.
- Signaler tout **problème de santé** ou traitement particulier en cours.
- Assurer que l'Animal est **vermifugé et traité contre les parasites** (puces, tiques).
 - À défaut, le Prestataire pourra administrer un vermifuge et/ou antipuce, et facturer le Client pour ces frais.
- Fournir les coordonnées du vétérinaire habituel et d'une **personne à contacter en cas d'urgence**.
- Fournir **ordonnances et médicaments**, le cas échéant.

8.2 Vaccination et participation aux activités

- Le Prestataire peut accepter un Animal **non vacciné**, mais ne pourra être tenu responsable de maladies contractées pendant ou après la garde.
- Pour les **balades collectives ou individuelles**, il est obligatoire que l'Animal (chien) soit **à jour de ses vaccins**.
- Tout Animal doit être **sevré** pour bénéficier des Prestations.

8.3 Matériel et fournitures

- Fournir la **boîte de transport** pour l'Animal, y compris pour les petits mammifères domestiques (en cas d'urgence).
- Fournir **tout le matériel nécessaire** pour l'entretien des cages, litières, et accessoires pour les promenades (harnais, longe, etc.).
- Fournir **une quantité suffisante de nourriture et de litière** pour la durée de la Prestation.

8.4 Informations sanitaires

- Informer le Prestataire de tout **risque sanitaire ou maladie contagieuse** de l'Animal.
- Garantir que l'Animal ne présente pas de **danger pour le Prestataire ou pour autrui**.

8.5 Obligation de paiement

- Le Client s'engage à **rembourser immédiatement** tous frais engagés par le Prestataire (nourriture, litière, vermifuge, déplacements vétérinaires, etc.) dès son retour.
- Le Client est tenu de respecter les **modalités de paiement** définies à l'**ARTICLE 6 – Modalités de paiement**.

8.6 Animaux non identifiés

Le Client reconnaît que l'identification de l'Animal (puce électronique ou tatouage) est une **obligation légale** qui lui incombe exclusivement.

Le Prestataire peut, à titre exceptionnel et **à la demande expresse du Client**, accepter la prise en charge d'un Animal **non identifié**.

Dans ce cas, le Client reconnaît et accepte expressément que :

- Le Prestataire **ne pourra être tenu responsable** des conséquences résultants directement ou indirectement de l'absence d'identification de l'Animal, notamment en cas de **fugue, perte, vol, impossibilité de restitution ou d'identification** de l'Animal.
- L'absence d'identification constitue un **choix délibéré du Client**, qui en assume **l'entière responsabilité juridique et financière**.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée que dans le cas d'une **faute lourde ou intentionnelle dûment prouvée**, indépendante de l'absence d'identification.

ARTICLE 9 - Propriété intellectuelle et droit à l'image

- Le Prestataire pourra, **avec l'autorisation expresse du Client**, prendre des photos de l'Animal gardé pour des besoins de promotion commerciale sur son site internet, ses réseaux sociaux, ou tout autre support de communication.
- L'autorisation doit être **formalisée dans le Contrat (fiche de renseignement) ou devis signé** par le Client.
- En cas d'autorisation, le Prestataire **ne pourra être tenu responsable** d'une utilisation frauduleuse ou détournée de ces photos par un tiers.
- En cas de **refus du Client**, aucune photo de l'Animal ne sera diffusée.
- Les droits d'auteur et la propriété des photos restent la propriété exclusive du Prestataire pour les usages définis ci-dessus.

ARTICLE 10 - Acceptation du Client

- Les présentes Conditions Générales doivent être **expressément acceptées** par le Client, qui reconnaît en avoir pris connaissance et renonce à se prévaloir de tout document contradictoire, notamment ses propres conditions générales d'achat.
- L'acceptation des Conditions Générales se fait **lors de la signature du devis**, en cochant la case prévue à cet effet ou par simple réservation en ligne d'une prestation
- Le Client reconnaît que cette acceptation vaut **engagement contractuel** et rend les présentes Conditions Générales **opposables au Client**.

ARTICLE 11 - Collecte et traitement des données personnelles du Client

1. Responsable du traitement

- Le Prestataire est le **responsable du traitement** des données personnelles collectées dans le cadre des Prestations.
- Les données sont collectées et traitées conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** et aux lois françaises applicables (notamment la loi « Informatique et Libertés »).

2. Données collectées et finalité

- Les données personnelles (ci-après « Données ») collectées permettent d'identifier ou de contacter le Client et sont les suivantes :
 - Nom et prénom
 - Adresse postale
 - Adresse email
 - Numéro de téléphone
- Ces Données sont collectées pour :
 - La gestion des Prestations et de la relation client,
 - L'établissement et le suivi des devis et factures,
 - Le respect des obligations légales et contractuelles,
 - La communication avec le Client pour toute information relative aux Prestations.

3. Base légale du traitement

- La collecte et le traitement des Données reposent principalement sur :
 - Le **consentement** du Client,
 - L'exécution du **contrat** conclu avec le Client,
 - Le respect des **obligations légales** du Prestataire.

4. Durée de conservation

- Les Données sont conservées pour les durées suivantes :
 - **2 ans** après la fin d'une Prestation,
 - **1 mois** après un appel ou une pré-visite ne donnant pas lieu à une Prestation,
 - Les données liées aux factures sont conservées **10 ans** conformément aux obligations légales.

5. Destinataires

- Les Données collectées sont exclusivement destinées au Prestataire.
- Aucune donnée n'est transmise à des tiers, sauf obligation légale ou accord du Client.

6. Droits du Client

- Conformément au RGPD, le Client dispose à tout moment des droits suivants :
 - Droit d'accès et de copie des Données,
 - Droit de rectification des Données inexactes ou incomplètes,
 - Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »),
 - Droit à la portabilité des Données,
 - Droit d'opposition au traitement, notamment pour prospection commerciale.
- Le Client peut également **retirer son consentement** à tout moment, sans que cela n'affecte la légalité des traitements effectués avant ce retrait.

7. Exercice des droits

- Pour exercer ses droits, le Client peut contacter le Prestataire par email : **surixpets@hotmail.com**.
- Le Client peut également saisir la **CNIL** en cas de manquement constaté concernant le traitement de ses Données.

ARTICLE 12 - Fin de collaboration

En dehors du déroulement normal de la Prestation et du respect du délai convenu entre les Parties dans le Contrat, la collaboration peut prendre fin prématurément dans les cas suivants :

1. Force majeure

- Tout événement indépendant de la volonté des Parties, qualifié de **force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil, est considéré comme une cause **d'exonération des obligations** et entraîne la **suspension temporaire** de la Prestation.
- Un événement de force majeure doit **empêcher l'exécution normale** des obligations prévues par ces Conditions Générales.
- Dans ce cas, les Parties se rapprochent **dès que possible** pour convenir de nouveaux créneaux et modalités d'exécution de la Prestation.
- La responsabilité du Prestataire **ne pourra être engagée** dans de telles circonstances.

2. Non-respect des obligations contractuelles

- Si une Partie ne respecte plus une de ses obligations (paiement, présence aux rendez-vous, respect des consignes, etc.) et que cette inexécution est **suffisamment grave** pour empêcher la collaboration, l'autre Partie peut **suspendre ou cesser l'exécution** de ses propres obligations.
- Les modalités de mise en œuvre de cette **exception d'inexécution** sont précisées dans le Contrat conclu entre les Parties.

3. Maltraitance ou mauvais traitement de l'Animal

- Si le Prestataire constate une **maltraitance active de l'Animal** de la part du Client et qu'aucune modification du comportement n'est observée malgré plusieurs avertissements, il peut **mettre fin immédiatement à la collaboration**.
- Dans ce cas, le Prestataire se réserve le droit de **signaler les faits aux associations et/ou autorités compétentes**.
- Le Prestataire **ne pourra être tenu responsable** du non-respect de l'anonymat du Client mentionné à l'**ARTICLE 7 – Obligations et responsabilités du Prestataire** dans ce contexte.

ARTICLE 13 - Médiation

En cas de **contestations ou différends** concernant l'application ou l'interprétation des présentes Conditions Générales :

1. Recherche d'une solution amiable

- Les Parties s'engagent à rechercher une **solution amiable** avant tout recours judiciaire.
- Le Client est invité à contacter le Prestataire **dans les plus brefs délais** pour signaler sa réclamation.
- Le Prestataire s'engage à répondre **dans un délai de 48 heures** à compter de la réception de la réclamation.

2. Recours à la médiation

- À défaut de solution amiable, le Client consommateur peut saisir un **médiateur compétent** pour tenter de résoudre le litige.
- Coordonnées du médiateur :
 - MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT / MED CONSO DEV – Centre d'affaires Stéphanois SAS
 - Adresse : Immeuble L'Horizon – Esplanade de France, 3 rue J. Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne
 - Medconsodev.eu

3. Rappel

- La médiation est une **procédure amiable**, gratuite pour le Client et proposée afin de résoudre les litiges **sans recours direct à la justice**.

ARTICLE 14 - Droit applicable et juridictions compétentes

- Les présentes Conditions Générales sont **régies par le droit français**.
- Tout litige relatif à l'application, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumis à la **compétence exclusive du tribunal compétent** du ressort du **siège social du Prestataire**.
- Toutefois, pour les litiges impliquant des personnes physiques **non commerçantes**, les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent, notamment :
 - Le **lieu d'exécution de la Prestation**, ou
 - Le **domicile du Client**.

Formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter d'une Prestation commandée et qui ne s'est pas encore déroulée, dans un délai de 14 jours suivant la signature du devis. Dans le cas d'une Prestation ayant lieu dans un délai inférieur à 14 jours suivant la signature, le Client a renoncé à l'application de ce délai de rétractation.

À l'attention de (identité du Prestataire) : _____

Je soussigné(e) (identité du Client) _____ notifie par la présente ma rétractation au contrat portant sur la commande des prestations de service ci-dessous :

- Rendez-vous initialement prévu le : ____ / ____ / ____
- Conditions générales de vente acceptées le : _____
- Nom du Client : _____
- Adresse du Client : _____

Le ____ / ____ / _____,

À _____

Signature du Client :