

Conditions générales de vente — Marjorie Pet Sitting 83

17 oct. 2026 · Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de garde d'animaux de compagnie proposées par Marjorie Pet Sitting 83. Les passages **entre crochets** restent à compléter avant publication.

Partie 1 — Dispositions générales

Article 1 — Objet

Les présentes CGV encadrent les prestations proposées par Marjorie Pet Sitting 83 : visites à domicile, garde au domicile du client (home sitting), promenades, garderie et gardes ponctuelles.

Marjorie Pet Sitting 83 est tenue à une obligation de moyens, et non de résultat. Elle met tout en œuvre pour assurer le bien-être et la sécurité des animaux qui lui sont confiés.

Toute réservation vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV, que le client reconnaît avoir lues avant de réserver.

Article 2 — Présentation de l'entreprise

Rubrique	Information
Entrepreneure individuelle	Marjorie Ngoupende, EI
Nom commercial	Marjorie Pet Sitting 83
Adresse	305 boulevard du Docteur Cuneo, 83000 Toulon
SIREN / SIRET	978 489 706 / 978 489 706 00025
Téléphone	07 83 27 21 59

E-mail	marjoriepetsitting83@gmail.com
Site internet	marjorie-pet-sitting-83.fr
Certification	ACACED (attestation de connaissances pour les animaux de compagnie d'espèces domestiques)
Assurance	Responsabilité civile professionnelle
TVA	TVA non applicable, article 293 B du CGI

Article 3 — Réservation

La réservation se fait en ligne, par téléphone ou par message. Elle devient définitive après confirmation par Marjorie Pet Sitting 83 et réception du paiement prévu à l'article 5.

Le client certifie l'exactitude des informations transmises sur son animal : état de santé, comportement, antécédents. Toute omission ou fausse déclaration peut entraîner l'arrêt immédiat de la prestation, sans remboursement.

Article 4 — Tarifs

Les prix sont indiqués en euros, nets de taxes (TVA non applicable, article 293 B du CGI). Les tarifs affichés sur le site internet sont donnés à titre indicatif : seuls le devis ou la confirmation de réservation établis par Marjorie Pet Sitting 83 font foi.

Les tarifs peuvent évoluer à tout moment. Le tarif appliqué est celui en vigueur à la date de confirmation de la réservation.

Article 5 — Paiement

Échéances. Le prix total est réglé à la réservation. Au-delà de 200 €, le client peut verser un acompte de 50 % à la réservation, puis le solde de 50 % au plus tard le dernier jour de la prestation.

Moyens de paiement. Carte bancaire (paiement en ligne sécurisé), virement bancaire ou espèces. Une facture est remise pour chaque prestation.

Retard de paiement. Tout retard entraîne l'application d'intérêts au taux d'intérêt légal en vigueur. Pour un client professionnel, les pénalités sont calculées au taux de refinancement

de la Banque centrale européenne majoré de 10 points, auxquelles s'ajoute une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L.441-10 du Code de commerce).

En cas de non-paiement, Marjorie Pet Sitting 83 peut suspendre la prestation après en avoir informé le client.

Article 6 — Droit de rétractation

Lorsque la réservation est conclue à distance (site internet, téléphone, messagerie), le client consommateur dispose de **14 jours** à compter de la réservation pour se rétracter, sans avoir à se justifier (articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation).

Pour exercer ce droit, il envoie le formulaire figurant en annexe ou toute déclaration claire par e-mail ou par courrier. Les sommes versées lui sont remboursées dans les 14 jours, par le même moyen de paiement.

Si le client demande expressément que la prestation commence avant la fin de ce délai, il reste redevable du montant correspondant aux prestations déjà réalisées. Si la prestation est entièrement exécutée avant la fin du délai, avec son accord exprès, il perd son droit de rétractation.

Article 7 — Annulation, modification et force majeure

Annulation par le client. En dehors du délai de rétractation, l'acompte versé à la réservation reste acquis à Marjorie Pet Sitting 83. [À préciser : lorsque la totalité du prix a été réglée à la réservation, quelle part est conservée en cas d'annulation ?]

Annulation par Marjorie Pet Sitting 83. Les sommes versées par le client lui sont intégralement remboursées.

Retour anticipé. Si le client écourte son absence, il en informe Marjorie Pet Sitting 83 le plus tôt possible. La totalité de la prestation réservée reste due.

Prolongation. Toute prolongation est possible selon les disponibilités. Les journées ou visites supplémentaires sont facturées en plus et réglées au plus tard à la fin de la prestation.

Force majeure. En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, les sommes versées sont remboursées ou, si le client l'accepte, transformées en avoir valable un an.

Partie 2 — Règles communes à toutes les prestations

Article 8 — Conditions sanitaires et comportementales

Pour toute prestation, l'animal doit :

- être identifié par puce électronique ou tatouage, comme la loi l'exige ;

- être traité contre les puces et les tiques, et vermifugé ;
- être à jour de ses vaccins :
 - chat : typhus, coryza, leucose ;
 - chien : maladie de Carré, parvovirose, leptospirose, hépatite contagieuse canine ;
 - rage, pour tout animal ayant voyagé ou ayant été adopté hors de France ;
- avoir un comportement compatible avec l'intervention d'une personne extérieure (pas d'agressivité marquée).

Le carnet de santé à jour est présenté lors de la pré-visite, puis laissé à disposition pendant toute la durée de la prestation.

Si l'animal tombe malade avant le début de la prestation, le client en informe Marjorie Pet Sitting 83, afin de vérifier que son état de santé reste compatible avec la garde.

Si ces conditions ne sont pas remplies, Marjorie Pet Sitting 83 peut refuser ou interrompre la garde. Les sommes déjà versées restent alors acquises.

Article 9 — Alimentation, matériel et objets personnels

L'alimentation n'est pas comprise dans le prix. Le client fournit la nourriture habituelle de son animal et tout le matériel nécessaire (litière, laisse, gamelles...), en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation. Aucun autre aliment n'est donné sans son accord.

Si le client confie des objets personnels (panier, tapis, jouets, caisse de transport...), Marjorie Pet Sitting 83 n'est pas responsable de leur usure ou de leur dégradation, sauf faute de sa part.

Article 10 — Traitements et soins

Si l'animal suit un traitement, le client fournit les médicaments en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation, avec l'ordonnance vétérinaire correspondante. Pour un animal diabétique, il fournit l'insuline et les seringues nécessaires.

Le traitement n'est administré que si l'animal l'accepte facilement. Marjorie Pet Sitting 83 ne peut être tenue responsable d'un refus de l'animal. Si une nourriture de « camouflage » est nécessaire, le client la fournit en quantité suffisante.

Marjorie Pet Sitting 83 peut refuser la garde d'un animal dont le traitement serait trop lourd.

Article 11 — Urgence et frais vétérinaires

En cas d'inquiétude sur l'état de santé de l'animal, Marjorie Pet Sitting 83 prévient le client sans délai et prend toutes les dispositions nécessaires à son rétablissement.

Si une consultation s'impose, elle accompagne l'animal chez le vétérinaire habituel du client ou, à défaut, chez le vétérinaire le plus proche. Un **forfait d'accompagnement de 20 €** est alors facturé. Les frais vétérinaires et les éventuels frais de transport (taxi animalier par exemple) restent à la charge du client, sur présentation des justificatifs.

En cas d'urgence vitale, si le client ne peut pas être joint, le vétérinaire peut prendre toute décision nécessaire dans l'intérêt exclusif de l'animal.

Article 12 — Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal pendant la prestation, Marjorie Pet Sitting 83 prévient immédiatement le client. En cas de décès naturel, aucune indemnisation ne peut être demandée, sauf faute prouvée de Marjorie Pet Sitting 83.

Article 13 — Remplacement par une autre intervenante

Dans la mesure du possible, et avec l'accord préalable du client, certaines prestations peuvent être réalisées par une autre intervenante de confiance, choisie par Marjorie Pet Sitting 83. Le client en est informé à l'avance et reste libre de refuser.

Marjorie Pet Sitting 83 reste l'interlocutrice unique du client et responsable de la bonne exécution de la prestation.

En cas d'empêchement imprévu (maladie, accident) sans solution de remplacement acceptée par le client, la prestation est annulée. Les sommes versées pour les prestations non réalisées sont alors intégralement remboursées.

Partie 3 — Règles propres à chaque prestation

Article 14 — Visites à domicile

Périmètre. La prestation couvre les soins, le bien-être et la surveillance des animaux pendant les visites prévues. Sauf accord exprès, elle ne comprend ni la surveillance générale du logement, ni le contrôle des installations (électroménager, plomberie, chauffage, électricité). Toute anomalie constatée au cours d'une visite est signalée au client dans les meilleurs délais.

Pré-visite. Elle est obligatoire pour tout nouveau client. Elle permet de faire connaissance avec l'animal et de noter toutes les consignes, au besoin dans un mémo remis ce jour-là ou au début de la mission.

Clés. Le double des clés est remis en main propre lors de la pré-visite. Un déplacement supplémentaire est facturé si la remise a lieu plus tard. Le client vérifie que ce double ouvre bien toutes les serrures.

Horaires. Le rythme des visites est fixé avec le client. Les heures de passage dépendent du planning de Marjorie Pet Sitting 83, qui veille à les garder aussi régulières que possible.

Fin de prestation. La prestation prend fin après la dernière visite prévue, sauf prestation complémentaire expressément convenue.

Déchets. Les emballages alimentaires sont rincés et déposés dans la poubelle du logement. Leur sortie à l'extérieur reste à la charge du client, sauf demande formulée avant le début de la prestation.

Article 15 — Garde au domicile du client (home sitting)

Formules. La garde est proposée à la demi-journée, à la journée ou le week-end (nuits sur place comprises).

Pré-visite et clés. Les règles de l'article 14 s'appliquent.

Horaires. Les heures d'arrivée et de départ de la pet sitter sont fixées lors de la réservation.

Périmètre. La garde porte sur les animaux. Elle ne comprend pas l'entretien du logement ni le contrôle de ses installations, sauf accord exprès.

Article 16 — Promenades

Objet. La promenade permet à l'animal de faire ses besoins et d'avoir une activité physique régulière.

Modalités. La fréquence, la durée, l'itinéraire et le format (seul ou en groupe) sont définis à la réservation, selon les besoins et le tempérament de l'animal.

Équipement. L'animal porte un harnais ou un collier adapté, avec une laisse en bon état. Le client laisse cet équipement à disposition pour chaque sortie.

Comportement. L'animal doit pouvoir se promener en extérieur sans danger. En cas de difficulté de comportement, Marjorie Pet Sitting 83 peut adapter ou refuser la prestation.

Annulation. Toute annulation ou modification est signalée dans le délai convenu lors de la réservation.

Article 17 — Garderie et gardes ponctuelles au domicile de la pet sitter

Accès. Ces prestations sont réservées aux clients habitués, sur accord préalable de Marjorie Pet Sitting 83.

Admission. En plus des conditions de l'article 8, l'animal doit être habitué aux gardes et avoir un comportement compatible avec la vie en famille et la présence d'autres animaux. Le carnet de santé est présenté avant la première garde.

Horaires. Les heures de dépôt et de reprise de l'animal sont fixées lors de la réservation.

Refus ou interruption. Marjorie Pet Sitting 83 peut refuser ou interrompre la garde si le comportement ou l'état de santé de l'animal le justifie. Le client est alors prévenu immédiatement.

Partie 4 — Dispositions finales

Article 18 — Responsabilité et assurances

Marjorie Pet Sitting 83 est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle. Sa responsabilité peut être engagée en cas de faute dans l'exécution de la prestation.

Le client déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages causés par son animal. Il reste responsable des dommages qui résultent d'un comportement ou d'un état de santé de l'animal qu'il n'a pas signalé.

Article 19 — Droit à l'image

Avec l'accord du client, donné lors de la réservation, les photos de son animal prises pendant la prestation peuvent être publiées sur le site internet, les réseaux sociaux et les supports de communication de Marjorie Pet Sitting 83 (cartes de visite, flyers, affiches). Le client peut retirer son accord à tout moment, par simple e-mail.

Article 20 — Protection des données personnelles

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD, règlement UE 2016/679), les données collectées (nom, prénom, adresse, téléphone, informations sur les animaux...) servent uniquement à gérer les réservations, la facturation et les échanges avec le client.

Elles ne sont transmises qu'aux outils nécessaires à ces finalités (réservation, facturation, paiement) et, le cas échéant, à l'intervenante remplaçante prévue à l'article 13. Elles ne sont jamais vendues ni cédées à des tiers.

Elles sont conservées au maximum 5 ans après la dernière prestation, sauf obligation légale contraire (par exemple 10 ans pour les factures).

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de ses données. Il l'exerce par e-mail à marjoriepetsitting83@gmail.com. Il peut aussi adresser une réclamation à la CNIL (cnil.fr).

Article 21 — Réclamation et médiation

Pour toute réclamation, le client écrit d'abord à Marjorie Pet Sitting 83, par e-mail ou par courrier.

Si aucune solution amiable n'est trouvée dans un délai de 30 jours, le client consommateur peut saisir gratuitement un médiateur de la consommation.

Article 22 — Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, le client consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la réservation, celle du lieu d'exécution de la prestation, ou toute autre juridiction compétente selon la loi.

Article 23 — Modification des CGV

Marjorie Pet Sitting 83 peut modifier à tout moment ses prestations, ses tarifs et les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation.

Annexe — Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si le client souhaite se rétracter.

À l'attention de Marjorie Pet Sitting 83, 305 boulevard du Docteur Cuneo, 83000 Toulon — marjoriepetsitting83@gmail.com :

Je / Nous (*) vous notifie / notifions (*) par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- Prestation réservée le :
- Nom du (des) client(s) :
- Adresse du (des) client(s) :
- Signature du (des) client(s) (uniquement en cas d'envoi sur papier) :
- Date :

(*) Rayez la mention inutile.