



## Conditions Générales de Vente (CGV) pour le Service de Gardiennage à Domicile

### 1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités de fourniture des services de gardiennage à domicile par Kim Wilson de KimCare, entreprise immatriculée sous le numéro SIRET 924 838 972 00017, domiciliée à Vinzier (74500) (ci-après "l'entreprise"), ainsi que les droits et responsabilités de chaque partie (client et entreprise).

Le PRESTATAIRE réalise des prestations de service pour animaux, tels que :

- Visite et soins d'hygiène à domicile pour chat et NAC
- Balade individuelle pour tout type de chien (hors chiens de première et deuxième catégorie)
- Photo de votre animal de compagnie
- Transport de votre animal, de moins de 10 km, chez votre vétérinaire.

### 2 : Acceptation des conditions :

Le CLIENT déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.

Les conditions suivantes s'appliqueront aux relations contractuelles entre le prestataire et son client, ce dernier les acceptant sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente font la loi des parties en application de l'article 1103 du code civil.

### 3. Pré-visite :

La prestation de visite à domicile ou promenade d'un chien commence par une pré-visite obligatoire.

Cette pré-visite s'effectue sur rendez-vous au domicile du client.

Elle a pour but de connaître les attentes du client et de faire connaissance avec l'animal concerné par la prestation. Une fiche de renseignements détaillée sera établie pendant cette première visite et signée par le client (le carnet de visite à domicile).

**La pré-visite est facturée au tarif forfaitaire de 5 € TTC.**

Toutefois, si le CLIENT réserve une prestation à l'issue de cette pré-visite, ce montant **sera intégralement déduit de la première facture**. ou si, à l'issue de la pré-visite, le CLIENT ou le PRESTATAIRE décide de ne pas poursuivre la collaboration.



Les pré-visites sont organisées exclusivement en semaine, du lundi au samedi inclus, hors jours fériés. Aucun rendez-vous ne sera proposé le dimanche ni les jours fériés, sauf cas exceptionnel à l'initiative du PRESTATAIRE.

Si le domicile du client ou l'attitude des personnes ou animaux présents au sein du domicile ne permettait pas de garantir la sécurité de l'intervenant ou un travail dans de bonnes conditions, le PRESTATAIRE se réserve le droit de refuser la prestation après la pré-visite.

Si le CLIENT fait une nouvelle fois appel au PRESTATAIRE pour une prestation de garde à domicile, se déroulant à la même adresse et dans les mêmes conditions, pour le même animal de compagnie la pré-visite ne sera pas nécessaire

#### **4. Précautions particulières :**

Le client devra indiquer au prestataire les particularités (code de l'alarme, code d'accès à l'immeuble, porte difficile...), caractéristiques principales ou précautions à prendre relativement à son domicile ou son animal (allergies, comportement, animaux en liberté risquant de s'enfuir...) lors de la régularisation des conditions particulières du carnet de suivi.

Aucune responsabilité ne pourra être imputée au prestataire si de telles informations ont été omises par le client.

#### **5. Dispositif de filmage ou captation d'images :**

Le client devra indiquer au prestataire s'il dispose d'un dispositif de filmage ou captation d'images.

Le prestataire ne consent pas à être filmé dans le cadre de ses activités.

Il pourra néanmoins donner par écrit son accord mais en aucun cas les images recueillies de la personne du prestataire ne pourront être diffusées sur quelque support que ce soit, même de façon privée, sous peine des sanctions prévues par l'article L226-1 du code pénal (un an d'emprisonnement et 45.000 € d'amende).

#### **6. Remise et restitution des clés**

Les clés du domicile où vit l'animal concerné par le contrat peuvent être remises au PRESTATAIRE selon l'une des modalités suivantes :

- En mains propres lors de la pré-visite ou de la signature du carnet de suivi.



- En mains propres lors de la première prestation, en présence du CLIENT au domicile.
- Lors d'un rendez-vous dédié, fixé d'un commun accord entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.
- Déposées dans une boîte à clés prévue à cet effet. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dysfonctionnement de la boîte à clés.

Le PRESTATAIRE n'accepte pas les envois de clés par courrier, quel qu'en soit le mode.

À l'issue de la dernière prestation, la restitution des clés pourra se faire :

- En mains propres, après règlement complet de la dernière facture.
- Déposées dans la boîte aux lettres du CLIENT, à sa demande et sous sa responsabilité.
- Déposées dans la boîte à clés du CLIENT, si celle-ci est disponible. Là encore, le PRESTATAIRE décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dysfonctionnement.

Il est également possible que les clés soient conservées par le PRESTATAIRE pour d'éventuelles prestations futures. Elles seront alors gardées en lieu sûr et utilisées exclusivement dans le cadre des services prévus.

Le PRESTATAIRE s'engage à utiliser les clés uniquement dans le cadre des prestations convenues.

Déplacement dédié pour la remise ou la récupération des clés

Sauf utilisation d'une boîte à clés sécurisée ou remise des clés lors d'une pré-visite ou d'une prestation déjà programmée, tout déplacement effectué uniquement pour la remise ou la récupération des clés fera l'objet d'une facturation forfaitaire de 3 € TTC par déplacement.

Cette participation couvre le temps mobilisé, l'organisation ainsi que les frais de déplacement engagés par le PRESTATAIRE.

Chaque déplacement pour remise ou récupération des clés est facturé séparément.

En cas d'impossibilité d'accès au domicile du CLIENT lors d'une prestation programmée (clé manquante, non fonctionnelle, code erroné, serrure défectueuse, badge inactif, etc.), la prestation restera intégralement due.

Si le PRESTATAIRE doit effectuer un nouveau déplacement pour accéder au domicile, celui-ci fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

## **7. Détails des prestations proposées par le prestataire :**



## **7.1 – Visite à domicile pour chats ou NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie)**

La visite à domicile comprend les services suivants :

- Alimentation de l'animal concerné par le contrat
- Nettoyage de sa litière (ramassage des salissures)
- Moments de câlins et de jeux, en fonction du caractère de l'animal

Les aliments, accessoires et produits d'hygiène nécessaires à la réalisation de la prestation sont fournis par le CLIENT. En l'absence de ces éléments, la prestation sera tout de même facturée.

### **Durée des visites pour chats**

La durée habituelle d'une visite à domicile pour chat est estimée à environ 45 minutes. Toutefois, cette durée peut être adaptée en fonction du comportement de l'animal au moment de la visite. En effet, le chat étant un animal sensible et imprévisible, il peut présenter des signes de stress, de peur, ou d'agressivité en l'absence de ses repères habituels.

Si l'ensemble des soins nécessaires a été effectué (alimentation, nettoyage de la litière, surveillance générale), et que le chat ne manifeste pas le désir d'interagir (jeux, câlins), ou présente un comportement rendant une présence prolongée inadaptée voire risquée, le PRESTATAIRE se réserve le droit de raccourcir la durée de la visite.

Dans une telle situation, la prestation sera considérée comme pleinement accomplie, et aucune réduction ou compensation ne pourra être exigée.

Sur demande et dans la mesure des moyens disponibles, une photo de l'animal pourra être envoyée au CLIENT pendant la visite (hors cas d'animaux craintifs).

Si les chats sortent à l'extérieur et que toutes les tâches nécessaires à leur bien-être ainsi qu'à l'entretien ont été accomplies, le prestataire se réserve le droit de quitter les lieux plus tôt. Aucun remboursement ou réduction de la prestation ne sera effectué dans ce cas.

### **7.2 – Promenade de chien**

Le PRESTATAIRE se rend au domicile du CLIENT, tel qu'indiqué au contrat, pour promener le chien à l'extérieur.

Les types de promenades proposées sont les suivantes :

- Promenade d'hygiène : 30 minutes
- Promenade de détente : entre 1h à 1h30, en fonction de la race du chien, de son état de santé et des consignes du CLIENT.



Sauf mention contraire dans les conditions particulières, les promenades s'effectuent autour du domicile. Si un transport en voiture est requis pour accéder au lieu de balade, le temps de trajet sera inclus dans la durée totale de la prestation.

Par mesure de sécurité, toutes les promenades se font exclusivement en laisse ou en longe.

Le CLIENT devra mettre à disposition une laisse et un collier (ou de préférence un harnais) en bon état, afin d'assurer le bon déroulement de la promenade.

Le CLIENT est tenu d'informer le PRESTATAIRE de tout élément particulier à connaître concernant l'animal (comportement, habitudes, contre-indications, etc.).

Limites d'intervention du PRESTATAIRE :

Le PRESTATAIRE intervient exclusivement dans le cadre d'une prestation de promenade canine. Il ne s'agit en aucun cas d'un service de toilettage, de nettoyage ou d'éducation comportementale.

À l'issue de la promenade, le PRESTATAIRE peut, si nécessaire, effectuer un nettoyage de base : essuyage des pattes, séchage rapide en cas de pluie ou de sol humide, et vérification des épillets.

En revanche, aucun soin esthétique ou toilettage complet ne sera réalisé. Cela inclut notamment les bains, shampooings, brossages approfondis ou tout autre soin relevant d'un professionnel du toilettage. Le chien est susceptible de revenir mouillé, boueux ou sali, ce qui fait partie des aléas normaux d'une promenade en extérieur.

Le PRESTATAIRE n'est pas éducateur canin. Aucune demande relative à l'apprentissage de comportements, à la correction de troubles comportementaux ou à la rééducation du chien ne sera prise en charge. Pour ces besoins spécifiques, le CLIENT est invité à s'adresser à un professionnel dûment qualifié.

Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité quant à l'état de salissure de l'animal à son retour au domicile, dans la mesure où cela découle du caractère naturel et extérieur de la promenade.

### **Conditions particulières en période de fortes chaleurs**

En période de fortes chaleurs, notamment lors d'épisodes de canicule ou de températures élevées constatées localement, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'adapter l'organisation des promenades afin de préserver la santé, la sécurité et le bien-être des animaux ainsi que ses propres conditions de travail.

À ce titre :

- Les promenades longues habituellement prévues entre 1h et 1h30 pourront être remplacées par des promenades plus courtes de 30 minutes maximum.



- Les créneaux les plus chauds de la journée (fin de matinée et après-midi) pourront être évités ou réorganisés.
- Les promenades seront privilégiées dans les secteurs habituels proches du domicile du CLIENT.
- Si le CLIENT souhaite maintenir des promenades plus longues, cela pourra être envisagé sous certaines conditions, notamment dans des zones plus fraîches (bois, forêt, points d'eau, etc.) et selon les conditions météorologiques du moment. Dans ce cas, des frais kilométriques supplémentaires pourront être appliqués selon la zone d'intervention.

Tarifification exceptionnelle applicable pendant les fortes chaleurs :

- Zone 1 (1 à 5 km) : promenade de 30 minutes à 21 € TTC
- Zone 2 (5 à 10 km) : promenade de 30 minutes à 24 € TTC

Ces adaptations sont mises en place à titre préventif et professionnel, conformément aux recommandations relatives au bien-être animal et aux risques liés aux températures élevées.

Sur demande et dans la mesure des moyens disponibles, une photo de l'animal pourra être envoyée pendant la promenade.

## 8: Maladie/santé de l'animal

Le PRESTATAIRE ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de maladie, de blessure ou de décès naturel de l'animal, quelle qu'en soit l'origine.

De même, le PRESTATAIRE décline toute responsabilité en cas de disparition de l'animal liée à des conditions non sécurisées au domicile du CLIENT, telles que :

- la présence d'une chatière ouverte,
- une fenêtre laissée ouverte,
- ou toute autre habitude ou configuration ne garantissant pas la sécurité de l'animal.

Le CLIENT s'engage à ce que l'animal :

- soit en bonne santé au moment de sa prise en charge,
- soit à jour de ses vaccins, traitements antiparasitaires (puces, tiques) et vermifuge,
- soit identifié par puce électronique ou tatouage (obligatoire pour les chiens, chats et furets),
- et que son carnet de santé soit mis à disposition du PRESTATAIRE pendant la durée de la prestation.



En cas de maladie connue, de fragilité liée à l'âge, ou de pathologie préexistante, le CLIENT doit en informer expressément le PRESTATAIRE avant toute prise en charge.

Pour toute pathologie nécessitant un traitement médical complexe (ex. : injection d'insuline), les soins devront impérativement être prescrits par le vétérinaire référent.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de refuser toute prise en charge d'un animal dont :

- le pronostic vital est engagé,
- ou dont l'état nécessite des soins médicaux lourds dépassant ses compétences de pet-sitter.

### **8 bis - Origine indéterminable des maladies - Limitation de responsabilité**

Le CLIENT reconnaît que l'apparition d'une maladie, infection, parasite ou trouble de santé chez son animal ne permet pas, à elle seule, d'établir un lien de causalité avec la prestation du PRESTATAIRE.

Une contamination peut intervenir :

- avant la prise en charge par le PRESTATAIRE ;
- lors d'une promenade effectuée par le CLIENT lui-même ;
- au domicile du CLIENT ;
- dans l'environnement habituel de l'animal ;
- lors d'un contact avec l'extérieur (sol, herbe, eau stagnante, excréments, surfaces, objets, etc.) ;
- ou à tout autre moment indépendant de la prestation.

Le CLIENT reconnaît que de nombreuses maladies présentent une période d'incubation variable et que la date exacte de contamination est, dans la majorité des cas, impossible à déterminer avec certitude.

En conséquence, la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être engagée du seul fait de l'apparition d'un problème de santé, sauf preuve formelle d'une faute directe, grave et démontrée imputable au PRESTATAIRE.

Une liste non exhaustive de maladies à transmission indirecte figure en Annexe 1 – Information sanitaire, jointe aux présentes CGV.

Cette liste est fournie à titre informatif et ne saurait être considérée comme limitative.

### **Refus ou interruption de prestation pour motif sanitaire**

Si, lors de la prise en charge, le PRESTATAIRE constate que l'animal présente un problème pouvant représenter un risque pour sa santé ou pour celle d'autrui, il se réserve le droit :



de refuser la prestation,

ou d'interrompre immédiatement celle-ci par mesure de précaution.

Dans ce cas, si le déplacement a déjà été effectué et que la prestation était réservée, celle-ci restera facturée afin de couvrir le temps mobilisé, l'organisation et les frais engagés.

## 9: Dégradations causées par l'animal :

Le PRESTATAIRE ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dégradations causées par l'animal, telles que griffures, souillures ou tout autre dommage.

## 10. Zones d'intervention :

Deux zones d'intervention ont été définies à partir de la commune de Vinzier, en utilisant la moyenne des distances lorsqu'il existe plusieurs itinéraires possibles :

- Zone 1 : pour toute prestation située entre 1 et 5 km.
- Zone 2 : pour toute prestation située entre 6 et 10 km (hors Thonon-les-Bains).

Au-delà de 10 km, le PRESTATAIRE peut intervenir en fonction du temps de trajet, mais la facturation sera alors calculée sur la base des frais kilométriques spécifiques.

## 11. Urgence vétérinaire dans le cadre de la prestation :

**En cas de maladie ou de suspicion sérieuse concernant l'état de santé de l'animal dans le cadre de la prestation, le CLIENT autorise expressément et de manière irrévocable l'examen de son animal par le vétérinaire référent, tel que désigné dans les conditions particulières du carnet de suivi.**

Les frais vétérinaires engagés seront intégralement à la charge du CLIENT.

Si le PRESTATAIRE doit avancer des frais vétérinaires nécessitant un paiement immédiat, le CLIENT s'engage à le rembourser dans la journée. À défaut de remboursement dans ce délai, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'encaisser le chèque de caution prévu à cet effet afin de couvrir ces avances.

Un tarif horaire de 15 € sera facturé pour le temps passé à la prise en charge vétérinaire, auquel s'ajoute un forfait déplacement de 10 € pour le trajet jusqu'au vétérinaire référent.

Selon le diagnostic du vétérinaire, l'animal sera soit soigné et ramené au domicile indiqué dans le carnet de suivi, soit, en fonction de la gravité de son état et à la décision du vétérinaire, placé en observation pour un suivi approprié.



Le PRESTATAIRE s'engage à informer le CLIENT immédiatement dès qu'un cas d'urgence est identifié.

En cas d'indisponibilité du vétérinaire référent, le PRESTATAIRE pourra faire appel à un autre vétérinaire de son choix.

Le PRESTATAIRE n'est en aucun cas autorisé à pratiquer des actes de médecine vétérinaire. Il se limite à prodiguer des soins d'entretien, d'hygiène et à assurer le suivi d'un traitement prescrit, sous réserve de l'accord préalable du vétérinaire référent.

## 12. Accessoires :

La nourriture et les articles d'hygiène nécessaires à la réalisation de la prestation doivent être fournis par le Client. À défaut, la prestation sera néanmoins facturée.

Pour les promenades, une laisse et un collier doivent être laissés à disposition du PRESTATAIRE. En cas d'oubli, une laisse peut être fournie. Toutefois, si aucun moyen d'attache (harnais ou collier) n'est disponible, la prestation ne pourra être réalisée du fait du Client, mais sera néanmoins facturée.

Pour les transports, le Client met à disposition une caisse, cage ou sac de transport, prêt à l'usage, visible, complet, et équipé d'une serviette propre pour le confort de l'animal. À défaut, la prestation de transport, même urgente, ne pourra être assurée.

En l'absence de caisse, les chiens peuvent être transportés en voiture avec un système de ceinture de sécurité canine, dont le PRESTATAIRE est équipé. Dans ce cas, le Client doit fournir un harnais adapté au transport. Les harnais de type Julius ou assimilés sont fortement déconseillés pour des raisons de sécurité. À défaut de harnais adapté, le transport ne pourra être effectué mais restera dû.

## 13. Prolongation imprévue et incidents au domicile

Le PRESTATAIRE s'engage à informer le CLIENT dans les meilleurs délais de tout incident survenu à son domicile lors de la prestation.

En cas de prolongation imprévue de l'absence du CLIENT, et sous réserve d'en être informé dans les plus brefs délais, le PRESTATAIRE pourra assurer la continuité de la prise en charge de l'animal, uniquement si ses disponibilités le permettent. Un complément de facture correspondant à la durée supplémentaire sera alors émis et devra être réglé.

En cas d'indisponibilité du PRESTATAIRE (par exemple, planning complet, absence, contraintes personnelles), celui-ci ne pourra être tenu responsable de l'interruption de la



prestation. Il appartiendra alors au CLIENT de prévoir une solution alternative pour son animal.

En cas de prolongation imprévue de la prestation due au comportement de l'animal (peur, stress, agressivité, refus d'interaction, caché, fuite, ou toute autre situation nécessitant un temps supplémentaire d'attention) ou à tout événement imprévu lié à l'animal (maladie, accident, nettoyage nécessaire, etc.), le temps supplémentaire mobilisé par le PRESTATAIRE pourra être facturé selon le tarif en vigueur.

Le CLIENT sera informé de tout dépassement de durée et du montant correspondant pour la facturation.

#### **14. Début de la prestation**

Les prestations débuteront à la date convenue, sous réserve des conditions suivantes :

- Le règlement intégral de la prestation a été effectué,
- Le carnet de suivi des animaux, qui fait office de contrat, a été dûment complété et signé par le CLIENT (signature obligatoire pour les nouveaux clients),
- Tous les éléments nécessaires à l'exécution de la prestation ont été remis au PRESTATAIRE (clés, carnet de santé de l'animal, consignes particulières, etc.),
- Le délai légal de rétractation est arrivé à son terme, sauf renonciation expresse du CLIENT.

Les horaires d'intervention sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction des trajets, des conditions de circulation, ou en cas d'urgence (animal blessé, intervention prolongée, etc.). Le PRESTATAIRE s'engage à respecter au mieux les créneaux convenus et à informer le CLIENT en cas de retard important.

Si l'un des éléments nécessaires au démarrage de la prestation n'est pas fourni dans les délais (paiement, carnet signé pour les nouveaux clients, clés, etc.), la prestation ne pourra être assurée et restera due si l'empêchement est imputable au CLIENT.

#### **14 bis - Imprévus liés à l'activité**

Le PRESTATAIRE exerce une activité de terrain, soumise à la fois aux contraintes liées aux animaux et aux conditions extérieures. Ces éléments font pleinement partie du fonctionnement normal de l'activité et peuvent impacter l'organisation des prestations.

Du côté des animaux :

Le comportement des animaux peut être variable, imprévisible ou instable. Certains peuvent être introuvables, se cacher, refuser tout contact, se montrer stressés, méfiants ou agressifs. D'autres peuvent nécessiter un temps supplémentaire d'attention ou de soins pour garantir leur sécurité. Ces situations peuvent entraîner une adaptation de la durée ou du déroulé de la prestation.



Du côté du PRESTATAIRE :

Le PRESTATAIRE se déplace chaque jour dans différentes communes et doit composer avec les aléas de la circulation (embouteillages, travaux, déviations), les conditions météorologiques (neige, verglas, orage, fortes chaleurs, etc.), les difficultés de stationnement ou d'accès au domicile. Ces contraintes peuvent entraîner des retards ou un réajustement de l'ordre des visites.

Organisation des tournées et optimisation des déplacements :

Dans le cadre de son activité, le PRESTATAIRE organise ses tournées de manière logique et optimisée afin de limiter les temps de trajet, les déplacements inutiles et les retards pouvant impacter l'ensemble des prestations de la journée.

Les visites et promenades peuvent ainsi être regroupées par secteur géographique, en fonction des communes, des distances, des conditions de circulation et de l'organisation générale de la journée. Le PRESTATAIRE peut donc être amené à adapter l'ordre de passage des prestations afin d'assurer une organisation cohérente et compatible avec les contraintes de déplacement liées à l'activité de service à domicile.

Conséquences sur les horaires :

Les horaires communiqués au CLIENT sont donnés à titre indicatif et correspondent à une organisation de tournée. En raison des aléas normaux liés à l'activité (circulation, travaux, météo, urgence vétérinaire, prestation précédente prolongée, comportement imprévisible d'un animal, difficulté d'accès au domicile, etc.), un léger décalage horaire peut intervenir.

Le CLIENT reconnaît que les animaux ne disposent pas d'une notion horaire comparable à celle des humains et qu'un passage légèrement avancé ou retardé n'a pas d'impact sur le bien-être de l'animal dès lors que ses besoins essentiels sont assurés dans des conditions normales, sérieuses et adaptées.

Toutefois, les animaux nécessitant un traitement médical, une prise de médicaments ou des soins devant être administrés à horaires précis seront prioritaires dans l'organisation des tournées du PRESTATAIRE, afin de respecter au mieux les impératifs liés à leur santé et leur bien-être.

Activités professionnelles complémentaires et contraintes horaires :

Le PRESTATAIRE exerce également une activité salariée en parallèle de son activité de pet-sitting, impliquant des horaires fixes et des obligations professionnelles auxquelles il ne peut se soustraire.

En conséquence, malgré toute l'attention portée à l'organisation des tournées, certains imprévus liés à l'activité de terrain peuvent entraîner un retard accumulé sur la journée. Dans certaines situations exceptionnelles, une prestation pourra être décalée, réorganisée ou annulée si les contraintes horaires liées à l'activité salariée du PRESTATAIRE ne permettent plus d'assurer l'intervention dans des conditions raisonnables.



Le PRESTATAIRE s'engage à prévenir le CLIENT dès que possible en cas de modification importante affectant l'organisation prévue.

Le CLIENT reconnaît que le PRESTATAIRE ne peut être tenu d'interrompre ses autres obligations professionnelles pour répondre immédiatement à une demande ou assurer une intervention en dehors des disponibilités annoncées, hors urgence réelle concernant la santé immédiate de l'animal.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être engagée lorsque cette impossibilité résulte de contraintes professionnelles extérieures, d'aléas de tournée ou d'un retard indépendant de sa volonté.

Le PRESTATAIRE s'engage toutefois à effectuer les prestations avec professionnalisme, bienveillance et dans le respect des besoins de chaque animal.

Aucun retard raisonnable ne pourra donner lieu à une réclamation, une remise ou un remboursement.

En cas de retard important, le CLIENT sera prévenu dès que possible. Toutefois, les animaux nécessitant un traitement médical, une prise de médicaments ou des soins devant être administrés à horaires précis seront prioritaires dans l'organisation des tournées du PRESTATAIRE, afin de respecter au mieux les impératifs liés à leur santé et leur bien-être.

En cas de retard important, le CLIENT sera prévenu dès que possible.

## **15. Nature des prestations:**

Les prestations réalisées sont exclusivement celles définies lors de la prise de réservation et inscrites dans le carnet de suivi de l'animal. Ce carnet fait foi de l'accord entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.

Si, au cours de la prestation, des services supplémentaires s'avèrent nécessaires, un accord préalable du CLIENT sera demandé (oralement ou par écrit) et un complément tarifaire pourra être appliqué. Ce supplément devra être réglé dans les mêmes conditions que les prestations initiales.

Toute demande de modification des prestations initialement prévues pourra entraîner une révision du tarif.

Le CLIENT s'engage à régler l'intégralité des prestations réalisées, y compris les éventuelles prestations complémentaires validées en cours de mission.

Le PRESTATAIRE intervient exclusivement dans le cadre de prestations de pet-sitting, telles que définies dans les conditions particulières et le carnet de suivi de l'animal.

Il ne s'agit ni d'un service de ménage, ni de gardiennage du domicile, ni d'une prestation d'entretien ou de maintenance (aération, rangement, arrosage, etc.).



Toute tâche dépassant le cadre habituel des soins apportés à l'animal devra faire l'objet d'une demande expresse du CLIENT et pourra être refusée par le PRESTATAIRE sans justification.

## 16. Réservation et Paiement

### 16.1 Tarifs :

Les tarifs des prestations sont détaillés dans la tarification jointe au présent document, ainsi que sur le site [www.KimCare.fr](http://www.KimCare.fr).

1 À 5 KM AUTOUR DE VINZIER FRAIS DE DÉPLACEMENT INCLUS		5 À 10 KM AUTOUR DE VINZIER FRAIS DE DÉPLACEMENT INCLUS	
Garde à domicile chien 1h	27€	Garde à domicile chien 1h	30€
 Garde à domicile chien 30min	21€	 Garde à domicile chien 30min	24€
Chien supplémentaire	5€	Chien supplémentaire	5€
<hr/>		<hr/>	
 Garde à domicile chat ±45min	21€	 Garde à domicile chat ±45min	24€
Chat supplémentaire	2€	Chat supplémentaire	2€
<hr/>		<hr/>	
 Garde à domicile NAC	16€	 Garde à domicile NAC	19€
<hr/>		<hr/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Jours Fériés & Dimanches	<input checked="" type="checkbox"/> +50% Hors période de Noël et 1er mai +100%	<input checked="" type="checkbox"/> Remplacement en élevage	Devis
<p>Profitez d'un tarif dégressif sur un an avec une offre sous contrat, vous garantissant des économies tout au long de l'année.</p>			

Les tarifs s'entendent en euros nets (TVA non applicable – article 293 B du CGI).

Les conditions tarifaires peuvent être modifiées à tout moment. En cas d'augmentation, le CLIENT sera informé par tout moyen au moins un mois avant l'application des nouveaux tarifs.

Si le CLIENT refuse la nouvelle tarification, il pourra résilier le contrat sans frais ni indemnité à l'issue de ce délai d'un mois.

### 16.2 Réservations et paiement :

Les réservations sont soumises à la disponibilité du PRESTATAIRE et doivent être confirmées par l'entreprise.

Le paiement intégral est requis pour valider toute réservation.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Virement bancaire (les coordonnées sont communiquées lors de la réservation),
- Chèque à l'ordre de Kim Wilson,



- Espèces,
- Paiement par carte bancaire via un lien de paiement sécurisé envoyé par le PRESTATAIRE.

Les tarifs varient selon la durée, le nombre d'animaux et les services requis. En cas de prolongation ou de services supplémentaires, des frais additionnels peuvent s'appliquer après accord avec le client.

### 16.3 Retard de paiement

Tout retard de paiement, qu'il concerne le versement des arrhes (50 % du tarif de base) ou le paiement intégral du solde, entraîne automatiquement que la réservation n'est pas considérée comme confirmée.

Dans ce cas, le créneau demandé reste libre et pourra être attribué à un autre client, sans préavis.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de refuser toute prestation en cas de non-paiement dans les délais impartis.

Par ailleurs, conformément à la législation en vigueur, tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités financières calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Si les frais réels de recouvrement sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire pourra être demandée, sur justificatifs.

Il est donc essentiel de respecter les échéances de paiement pour garantir la réservation du créneau et éviter toute pénalité.

### 16.4 Modalités de relance en cas d'impayé

En cas de non-paiement à l'échéance, le PRESTATAIRE adressera un premier rappel au CLIENT par courrier électronique dans un délai de 7 jours. Si le paiement n'est toujours pas régularisé dans les 15 jours suivant ce premier rappel, une mise en demeure sera envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception.

À défaut de règlement dans les 8 jours suivant la mise en demeure, le PRESTATAIRE pourra engager des procédures de recouvrement, avec application des indemnités prévues à l'article 15.3.

### 16.5 Facturation

Une facture sera établie à la fin de chaque prestation ou, pour faciliter la gestion administrative du PRESTATAIRE, en fin de mois regroupant l'ensemble des prestations réalisées sur cette période.



Une facture complémentaire pourra également être émise en cas d'heures supplémentaires, de déplacements, de frais vétérinaires ou de toute autre dépense engagée pendant la durée de la prestation.

#### 16.6 Caution

Un chèque de caution d'un montant de 200 € (non encaissé) devra être remis au PRESTATAIRE en même temps que la signature du carnet de suivi.

Cette caution sert à couvrir d'éventuelles situations d'urgence vétérinaire ou autres frais imprévus engagés par le PRESTATAIRE pour le bien-être de l'animal.

La caution sera restituée à la fin de la prestation, après réception du paiement intégral, sous réserve qu'aucun frais supplémentaire n'ait été engagé.

En cas de non-paiement ou d'impayés, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'encaisser tout ou partie du chèque de caution. Si le montant encaissé est inférieur au montant total du chèque, la différence sera remboursée au CLIENT dans un délai maximal de 8 jours.

#### 16.7 - Majoration horaires de nuit

Toute prestation débutant à partir de 19h00 est considérée comme une prestation en horaires de nuit.

À ce titre, une majoration de 150 % du tarif de base applicable sera appliquée.

Cette majoration s'explique par l'organisation spécifique, les contraintes personnelles et les conditions d'intervention en horaires décalés.

Le CLIENT reconnaît expressément avoir pris connaissance de cette majoration avant validation de la réservation.

### 17 : Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à respecter les conditions suivantes, nécessaires au bon déroulement des prestations :

- Régler l'intégralité des factures émises par le PRESTATAIRE dès leur réception.
- Respecter les dates, horaires et temps de présence convenus d'un commun accord.
- S'assurer que l'animal soit présent au domicile lors de la prestation.
- Ne pas intervenir dans l'exécution des prestations prévues, ni modifier les consignes sans accord préalable du PRESTATAIRE.
- Informer le PRESTATAIRE sans délai de tout changement susceptible d'affecter la prestation : code d'alarme, serrure, accès, conditions de garde, etc.
- Disposer d'une assurance responsabilité civile couvrant l'animal confié.
- Adopter en toute circonstance une attitude respectueuse et décente à l'égard du PRESTATAIRE.



Si le domicile, le comportement du CLIENT, des personnes présentes ou des animaux rendent la prestation dangereuse ou impossible à réaliser dans des conditions normales de sécurité et de sérénité, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'interrompre immédiatement la prestation.

Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué et l'intégralité du montant restera dû.

#### 17.2 – Communication et respect des horaires :

Le CLIENT s'engage à respecter les horaires d'ouverture de l'entreprise pour toute prise de contact, demande d'information ou envoi de message, que ce soit par téléphone, SMS, messagerie instantanée, e-mail ou tout autre moyen.

Les horaires de communication autorisés sont précisés sur le site internet ou le support d'information transmis par le PRESTATAIRE.

En dehors de ces horaires, les demandes seront traitées au plus tôt durant la prochaine période d'ouverture.

Toute sollicitation excessive ou répétée en dehors des horaires d'ouverture, sans motif d'urgence avéré, sera considérée comme un comportement abusif.

De même, si le PRESTATAIRE a expressément informé le CLIENT de sa période de congés ou de fermeture temporaire, toute tentative insistante de contact durant cette période pourra entraîner une interruption de la relation contractuelle, sans possibilité de remboursement des prestations non encore réalisées.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de ne pas répondre aux messages envoyés hors cadre ou de manière intrusive, et de refuser toute future collaboration en cas de non-respect répété de cette règle.

## 18. Assurance

KimCare dispose Ass. Multirisque Professionnelle chez Orus n° de contrat: 278444843 couvrant les dommages potentiels lors de la prestation de services

## 19 : Responsabilités

Le PRESTATAIRE s'engage à exécuter les prestations avec sérieux, bienveillance et professionnalisme, dans le respect du bien-être, de la santé, de l'hygiène et de la sécurité de l'animal confié.

Il s'engage à accorder toute l'attention et l'affection nécessaires à l'animal, et à respecter scrupuleusement les consignes convenues avec le CLIENT.



Le PRESTATAIRE est soumis à une obligation de moyens, ce qui signifie qu'il mettra en œuvre tous les soins et les pratiques habituellement reconnus dans la profession pour assurer la qualité, la continuité et la sécurité du service, sans garantir un résultat absolu.

Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de manquement imputable à :

- un cas fortuit ou de force majeure (accident, intempéries, catastrophe naturelle, maladie soudaine, etc.),
- un retard ou empêchement résultant d'un événement extérieur et indépendant de sa volonté (embouteillage exceptionnel, problème de santé, urgence vétérinaire chez un autre animal, etc.).

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable d'un incident ou dommage survenu si d'autres intervenants que lui ont eu accès au domicile du CLIENT pendant la durée de la prestation.

Dans ce cas, le CLIENT s'engage à identifier clairement le ou les intervenants concernés, afin que les responsabilités soient établies et que les assurances appropriées puissent être sollicitées.

### **Comportement dangereux de l'animal**

Si, au cours d'une prestation, l'animal présente un comportement dangereux ou agressif, tel qu'une tentative de morsure, un comportement imprévisible ou toute attitude mettant en péril la sécurité du PRESTATAIRE, ce dernier se réserve le droit d'interrompre immédiatement la prestation et de quitter les lieux.

Cette décision pourra être prise même si la totalité des soins n'a pas pu être assurée, si le PRESTATAIRE juge que sa sécurité est compromise.

Dans ce cas, aucun remboursement ou compensation financière ne sera accordé, la prestation étant considérée comme interrompue pour des raisons de sécurité.

Le CLIENT est invité à informer le PRESTATAIRE de tout antécédent de morsure, de peur excessive ou de comportement agressif connu chez l'animal. À défaut, la responsabilité du CLIENT pourra être engagée en cas d'incident.

### **Transport vétérinaire**

En raison de mon activité complémentaire d'accompagnatrice de bus scolaire, je suis indisponible entre 16h00 et 17h40.

En conséquence, je ne peux pas assurer le transport d'un animal de compagnie vers un vétérinaire :

si le déplacement doit avoir lieu à partir de 16h00 ou durant ce créneau horaire,

y compris en cas d'accident ou d'urgence survenant dans cette période,



ni à l'issue d'une prestation qui se termine à 16h00 (par exemple balade de 15h à 16h).

Seule exception : en cas d'extrême urgence vitale (par exemple hémorragie sévère, plaie ouverte avec perte abondante de sang, arrêt cardiaque ou situation critique mettant immédiatement en danger la vie de l'animal), j'interviendrai dans la mesure du possible afin d'assurer le transport vétérinaire ou d'alerter les secours adaptés.

Tout autre accompagnement vétérinaire devra être planifié suffisamment avant 16h00 ou après 17h40, sous réserve de mes disponibilités.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de cette limitation et accepte qu'il lui incombe, sauf cas d'extrême urgence vitale, d'assurer lui-même ou par un tiers le transport vétérinaire de son animal lorsque celui-ci doit avoir lieu sur le créneau d'indisponibilité précité.

## 20. Droit de Rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de l'acceptation du devis ou de la signature du carnet de suivi, lorsque celui-ci est conclu à distance ou hors établissement.

Ce droit peut être exercé par écrit (courriel ou courrier postal, le cachet de la poste faisant foi) à l'aide du formulaire de rétractation annexé au carnet de suivi ou sur papier libre.

Toutefois, en application de l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation avec l'accord préalable exprès du client et sa renonciation expresse à ce droit, en particulier dans le cadre de prestations personnalisées ou planifiées à la demande du client.

Si l'exécution de la prestation débute, à la demande du client, avant la fin du délai de rétractation, et que le client exerce ce droit, il sera redevable d'un montant proportionnel aux services déjà réalisés (article L221-25).

### Annulation ou modification de la prestation

Toute annulation ou modification doit être signalée au moins 3 jours ouvrés avant la date prévue de la prestation.

Passé ce délai, le montant total de la prestation pourra être facturé ou encaissé.

En période de forte affluence ou durant les vacances scolaires, ce délai peut être allongé à 30 jours ouvrés, sous réserve d'information préalable au client.

Ces dispositions visent à garantir la disponibilité du service et à compenser les éventuelles pertes liées à une annulation tardive.



## 21– Acceptation de la prestation et force majeure

La signature du carnet de suivi par le client et le prestataire vaut acceptation ferme et définitive des prestations convenues ainsi que des tarifs indiqués.

Aucune annulation ne pourra être acceptée, sauf dans les cas expressément prévus par les conditions d'annulation ou en cas de force majeure.

Conformément à l'article 1218 du Code civil, aucun des signataires ne pourra être tenu responsable d'un retard ou d'une inexécution due à un événement imprévisible, irrésistible et extérieur (par exemple : maladie grave, accident, catastrophe naturelle, grève, impossibilité d'accéder au domicile, etc.).

La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution des obligations pour la durée de l'empêchement.

Si la situation de force majeure devait durer plus de 30 jours, chacune des parties pourra mettre fin à l'engagement, sans indemnité ni remboursement des sommes déjà versées correspondant aux prestations effectuées, et sans que cela ne constitue une faute.

## 22– Confidentialité et protection des données personnelles

Le PRESTATAIRE s'engage à respecter la confidentialité la plus stricte concernant toutes les informations personnelles, professionnelles ou sensibles portées à sa connaissance dans le cadre de la réalisation des prestations.

Aucune information, donnée ou document appartenant au CLIENT ne sera transmis à un tiers sans son accord préalable et exprès.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) – Règlement (UE) 2016/679, les données personnelles collectées dans le cadre de la relation client font l'objet d'un traitement informatisé strictement limité à la finalité suivante : gestion et suivi des prestations de garde et visites à domicile d'animaux.

Le responsable du traitement est :

Kim Wilson – KimCare – kimcarepetsitting@gmail.com

Les données sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la fin de la dernière prestation, sauf obligation légale imposant une durée plus longue.

Conformément à la réglementation en vigueur, le CLIENT dispose des droits suivants :

- droit d'accès, de rectification, de suppression de ses données,
- droit à la limitation ou à la portabilité des traitements,



- droit d'opposition à tout traitement, y compris à des fins de prospection,
- droit de définir des directives sur le sort de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés à tout moment par e-mail à l'adresse suivante : [kimcarepetsitting@gmail.com](mailto:kimcarepetsitting@gmail.com), ou par courrier accompagné d'une copie d'une pièce d'identité.

En cas de désaccord non résolu, le CLIENT peut déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

### **23 – Droit au repos et gestion humaine de l'activité**

Le PRESTATAIRE rappelle exercer son activité de manière indépendante, sans équipe dédiée, et avec une disponibilité souvent étendue (week-ends, jours fériés, horaires atypiques). Cette implication quotidienne implique également la reconnaissance de sa condition humaine.

Il se réserve ainsi le droit, pour préserver sa santé physique et mentale, de poser des jours de repos ponctuels ou de réduire temporairement son activité, notamment en cas de surcharge, de fatigue ou de situation personnelle ou médicale imprévue (maladie, problème de véhicule, urgence familiale...).

Dans la mesure du possible, les CLIENTS seront prévenus en amont, et des solutions alternatives pourront être proposées. Toutefois, le PRESTATAIRE n'a pas d'obligation de remplacement en cas d'indisponibilité temporaire. Ces temps de repos ou interruptions ponctuelles sont essentiels à la qualité et à la pérennité du service rendu, et doivent être compris comme faisant partie intégrante du fonctionnement d'une structure artisanale.

### **24. Annulation ou modification de la prestation**

Toute annulation ou modification doit être signalée au minimum 3 jours calendaires avant la date prévue de la prestation.

En respectant ce délai, un remboursement intégral est possible.

Pendant les périodes de forte demande (vacances scolaires, jours fériés, ponts, etc.), le délai d'annulation ou de modification est porté à 30 jours calendaires avant le début de la prestation.

Passé ces délais, aucun remboursement ne sera accordé, sauf cas de force majeure dûment justifié.

Pour toute réservation pendant les vacances scolaires, en particulier pour les périodes très demandées comme juillet-août, un versement d'arrhes équivalent à 50 % du tarif de base est exigé afin de bloquer définitivement les créneaux souhaités.

Sans ce versement, aucun créneau ne pourra être garanti, même en cas de réservation anticipée.



Les clients bénéficiant d'un contrat annualisé avec paiement mensuel sont soumis à des conditions d'annulation spécifiques, définies dans leur contrat.

Ces règles permettent au PRESTATAIRE de garantir une organisation rigoureuse et d'éviter les pertes liées aux annulations tardives, en particulier pendant les périodes de forte affluence.

## **25. Stationnement et accessibilité**

Afin de garantir le bon déroulement des prestations, le CLIENT s'engage à assurer un accès simple, direct et sécurisé au lieu d'intervention, incluant la possibilité de stationner à proximité immédiate.

### 25.1 – Conditions de stationnement

Toute difficulté d'accès, de circulation ou de stationnement doit être signalée en amont par le CLIENT. À défaut, tout retard, désorganisation ou impossibilité d'intervention liée à ces contraintes restera entièrement à la charge du CLIENT, sans possibilité de remboursement.

### 25.2 – Stationnement payant

Lorsque seul un stationnement payant est possible, les frais engagés seront refacturés au CLIENT, sur justificatif. Ces frais ne peuvent en aucun cas être absorbés par le PRESTATAIRE.

### 25.3 – Impact sur la prestation

En cas de recherche de stationnement prolongée ou d'accès contraint, le temps perdu pourra être décompté de la durée de la prestation. Si cela rend la prestation partielle ou insuffisante, un supplément pourra être facturé.

Aucune réduction ne sera accordée pour une prestation écourtée si la cause est extérieure au PRESTATAIRE (trafic, travaux, stationnement saturé...).

### 25.4 – Restrictions de déplacement

Le PRESTATAIRE ne se déplace pas en centre-ville pendant les périodes de forte affluence (jours fériés, marchés, festivals, etc.), sauf accord préalable exceptionnel. Toute demande dans ces conditions pourra être refusée sans obligation de justification.

## **26. Engagement et résiliation**

La signature du carnet vaut acceptation ferme des prestations et des tarifs.

Toute résiliation ou annulation tardive peut entraîner le paiement intégral de la prestation concernée.



En cas de manquement grave de l'une des parties, un échange sera engagé pour trouver une solution. Si nécessaire, le contrat pourra être interrompu après notification écrite.

### **Article 27 – Nature professionnelle de l'activité**

Le CLIENT est expressément informé que les prestations proposées par KimCare sont réalisées dans un cadre strictement professionnel. Il ne s'agit en aucun cas d'un service informel, amical ou occasionnel.

Le PRESTATAIRE exerce une activité déclarée, assurée, avec des obligations légales, fiscales et contractuelles.

Il est attendu des CLIENTS un respect équivalent à celui dû à toute entreprise intervenant à domicile.

Le travail effectué ne saurait être considéré comme un simple "petit service" ou un loisir. Il s'agit d'un métier à part entière, exigeant en temps, en organisation, en déplacements, et en responsabilités.

Le PRESTATAIRE n'est pas un robot, ni une personne disponible à toute heure, mais un professionnel soumis à des contraintes horaires, logistiques et humaines.

Il est demandé à chaque CLIENT de faire preuve de compréhension, de respect des délais, des conditions générales, et du travail accompli dans l'intérêt de l'animal.

### **Article 28 – Autorisation d'utilisation d'images à des fins publicitaires**

Le CLIENT autorise expressément le PRESTATAIRE à utiliser, à des fins publicitaires, les photos de son animal prises lors des prestations, sur le site internet et tous supports de communication du PRESTATAIRE, sans mentionner le nom du CLIENT.

Cette autorisation peut être retirée à tout moment par le CLIENT, par simple demande écrite envoyée à l'adresse suivante : [kimcarepetsitting@gmail.com](mailto:kimcarepetsitting@gmail.com).

### **Article 29– Obligation de non-dénigrement**

Le CLIENT s'engage à ne pas tenir ou diffuser de propos dénigrants à l'encontre du PRESTATAIRE, quel que soit le canal utilisé, y compris sur internet et réseaux sociaux.

Tout manquement à cette obligation pourra entraîner des poursuites judiciaires et des demandes de réparation pour préjudice.



### Article 30 – Nullité partielle

Si une disposition des présentes conditions devait être déclarée nulle ou non applicable, cette nullité n'affectera pas la validité des autres clauses qui resteront pleinement en vigueur.

### Article 31 – Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas exercer un droit ou une action à l'encontre de l'autre partie ne peut être interprété comme une renonciation définitive à ce droit ou cette action.

### Article 32 – Règlement des litiges et médiation

Conformément aux articles L111-1, L616-1 et R616-1 du Code de la consommation, le CLIENT, en tant que consommateur, est informé qu'en cas de litige non résolu directement avec le PRESTATAIRE dans un délai de 15 jours après une tentative de résolution amiable, il peut recourir gratuitement au médiateur désigné par KimCare :

Nom du médiateur : MEDIAVET

- Adresse du site internet du médiateur : <https://mediavet.net>

Ce recours à la médiation vise à parvenir à une solution amiable avant tout éventuel recours judiciaire.

### Signature des Parties

En signant, le client atteste avoir lu, compris et accepté les présentes CGV.

Date:

Nom et Prénom Client:

Signature

KimCare

Signature :

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.