



Conditions générales de prestations

Visites à domicile pour chiens et chats • Promenades pour chiens • Visites de chevaux

Entreprise	Les Complices d'Una
Entrepreneuse individuelle	Ema BALLÉ
SIRET	990 002 164 00012
Adresse	8 rue Barbara Stirling, 49000 Angers
Contact	lescomplicesduna@gmail.com • 07 82 77 06 05
ACACED	N° 2025/2e8c-afdb, délivrée le 12 mai 2025 — catégories chien et chat

1. Objet, identité et champ d'application

Les présentes conditions générales de prestations, ci-après « CGP », régissent les relations contractuelles entre l'entreprise individuelle Les Complices d'Una, exploitée par Ema BALLÉ, et tout.e client.e consommateur.ice réservant une prestation. Elles complètent le devis ou contrat de prestations, lequel précise notamment les dates, horaires indicatifs, animaux concernés, durée, fréquence, prix et éventuelles conditions particulières.

Toute réservation implique que le/la client.e a reçu les CGP avant de s'engager, les a lues et les accepte sans réserve. En cas de contradiction, les conditions particulières du devis ou contrat signé prévalent. Les CGP applicables sont celles remises et acceptées à la date de la réservation ; une modification ultérieure ne s'applique pas rétroactivement.

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts, sous réserve du maintien du régime de franchise en base.

Assurance RC professionnelle : contrat n° RCPH278619931 assuré par Hiscox et souscrit par l'intermédiaire d'Orus France SAS, couvrant les activités déclarées de pet-sitting hors chenils et de home-sitting. Couverture territoriale : monde entier hors États-Unis et Canada. Attestation valable du 28/07/2026 au 27/07/2027, sous réserve des conditions et exclusions du contrat.

Médiateur :

- Nom du médiateur : MEDIAVET
- Adresse du site internet du médiateur : <https://mediavet.net>
- Convention n° MEDIAVET-FP-26-6226

2. Prestations proposées et exclusions

2.1 Prestations

- Visites au domicile du/de la client.e pour chiens et chats : alimentation et eau, entretien courant des gamelles et litières, jeux, présence, observation de l'état général, nouvelles au/à la client.e et tâches expressément prévues au contrat.
- Promenades de chiens, au départ du domicile ou selon le lieu convenu, avec un équipement adapté fourni par le/la client.e, dans la durée et les conditions précisées au devis.
- Visites de chevaux sur leur lieu de vie : observation, eau et alimentation selon les consignes, vérifications courantes, entretien du matériel, curage du box et tâches expressément prévues au contrat. À la demande du/de la client.e, la prestation peut également comprendre du travail à pied, à la longe ou monté avec un cheval déjà éduqué et habitué à ce type de travail, sous réserve d'une évaluation préalable et d'une couverture d'assurance adaptée. Sont exclus tout acte vétérinaire ou de maréchalerie, l'enseignement de l'équitation, le débouillage, la rééducation et toute manipulation jugée dangereuse.

La durée réservée correspond au temps normalement consacré à la prestation. Un léger décalage horaire est possible en raison des déplacements, de la circulation, d'une urgence animale ou des conditions météorologiques, sauf horaire impératif expressément accepté, notamment pour l'administration d'un traitement.

2.2 Animaux et actes exclus

- Chiens de première et deuxième catégories : aucune visite ni promenade n'est acceptée.
- Nouveaux animaux de compagnie (NAC) et toute espèce autre que chien, chat ou cheval : non pris en charge.
- Animaux présentant une agressivité, une dangerosité, une maladie contagieuse ou des besoins dépassant les compétences ou moyens des Complices d'Una, lorsque ces éléments empêchent une prise en charge sûre.
- Actes relevant exclusivement d'un vétérinaire ou d'un autre professionnel réglementé, injections, soins invasifs, diagnostic et modification d'un traitement.

Les Complices d'Una peut refuser une demande sans avoir à compromettre la sécurité ou le bien-être de l'animal. Un refus formulé avant la conclusion du contrat n'ouvre droit à aucune indemnité.

3. Demande, pré-visite et formation du contrat

1. Le/la client.e transmet des informations exactes sur l'animal, le domicile, les prestations souhaitées et les dates.
2. Une pré-visite est imposée avant la première prestation. Elle permet de rencontrer l'animal, vérifier les accès et équipements, recueillir les consignes, apprécier la faisabilité et remplir les documents nécessaires à l'exécution de la prestation. Son éventuel prix est annoncé à l'avance.
3. Les Complices d'Una adresse un devis et/ou un contrat accompagné des présentes CGP. Sauf indication contraire, le devis est valable 14 jours et dans la limite des disponibilités restantes.
4. La réservation devient ferme après réception du document signé et des arrhes de 30 %. Tant que ces deux éléments ne sont pas reçus, le créneau n'est pas garanti.

Toute modification demandée après acceptation doit être approuvée par écrit. Elle peut entraîner un nouveau prix, un ajustement des horaires ou un refus si les disponibilités ne le permettent pas.

4. Obligations et déclarations du/de la client.e

Le/la client.e, propriétaire de l'animal ou dûment mandaté.e par son/sa propriétaire, s'engage à :

- communiquer sincèrement l'identité, l'âge, l'état de santé, les antécédents, peurs, risques de morsure, fugue, agressivité, destruction, habitudes, sociabilité et besoins particuliers de chaque animal ;
- signaler immédiatement toute évolution entre la pré-visite et la prestation ;
- fournir les coordonnées du vétérinaire habituel, une personne de confiance joignable, le carnet de santé ou passeport disponible, les ordonnances et autorisations nécessaires ;
- maintenir l'identification et les obligations sanitaires de l'animal conformément à la réglementation et aux recommandations de son vétérinaire ;
- disposer d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages causés par l'animal et en fournir une attestation sur demande ;
- fournir en quantité suffisante nourriture, litière, médicaments, sacs, matériel de pansage ou d'entretien et produits habituels ;
- pour un chien, fournir un collier ou harnais bien ajusté, une laisse fiable et, lorsque nécessaire, une longe ou une muselière adaptée ;
- garantir un accès légal et raisonnablement sécurisé au domicile ou au lieu de vie, ainsi que le bon fonctionnement des portes, clôtures, portails et systèmes d'alarme ;
- informer de la présence de caméras ou dispositifs d'enregistrement et veiller à leur utilisation licite ; aucune caméra ne doit filmer un espace portant une atteinte disproportionnée à la vie privée des Complices d'Una ;
- ne pas dissimuler la présence d'une autre personne ou d'un autre intervenant et coordonner leurs passages afin d'éviter tout risque ou contradiction de consignes.

5. Accès au domicile, clés et sécurité

Les modalités de remise et de restitution des clés, badges, codes ou télécommandes sont fixées au contrat. le/la client.e remet de préférence un double testé lors de la pré-visite. Aucun élément d'identification de l'adresse n'est attaché aux clés.

Si un déplacement supplémentaire est nécessaire exclusivement pour récupérer ou restituer un moyen d'accès en dehors de ce qui était convenu, il est facturé 5 €, conformément à la grille tarifaire communiquée au/à la client.e. En cas de clé défectueuse, d'accès impossible, d'alarme non désactivable ou de serrure bloquée, Les Complices d'Una contacte le/la client.e ou la personne de confiance et attend ses instructions dans la mesure compatible avec le bien-être de l'animal.

Sauf urgence manifeste mettant en danger un animal ou un bien, Les Complices d'Una n'est pas autorisée à faire intervenir un serrurier sans accord. Les frais imputables à un accès ou équipement défectueux restent à la charge du/de la client.e, sur justificatif.

Les Complices d'Una conserve confidentiels les codes et moyens d'accès et les restitue selon les modalités convenues. le/la client.e est invité à signaler toute consigne sensible par un canal approprié.

6. Déroulement, bien-être et adaptation des prestations

Les Complices d'Una exécute la mission avec diligence, prudence et dans le respect des besoins de l'animal. Les nouvelles et photographies adressées au/à la client.e constituent un service d'information ; leur envoi peut être différé par une urgence ou un problème de réseau.

Pour préserver la sécurité, Les Complices d'Una peut adapter sans supplément le parcours ou l'intensité d'une promenade et remplacer tout ou partie de celle-ci par une sortie hygiénique ou une activité calme au domicile en cas de canicule, grand froid, orage, verglas, alerte météorologique, blessure, fatigue, peur ou comportement inhabituel. le/la client.e en est informé.

Sauf accord écrit et évaluation préalable, les chiens ne sont pas détachés dans un espace non clos. La mise en contact avec d'autres animaux est évitée lorsqu'elle n'est pas prévue ou paraît risquée.

Les Complices d'Una peut interrompre une manipulation ou une sortie qui présente un danger immédiat. Elle met alors l'animal en sécurité dans la mesure du possible et informe le/la client.e.

7. Santé, traitements et urgences vétérinaires

7.1 Traitements

Les Complices d'Una peut uniquement administrer un traitement non invasif expressément accepté, sur la base d'une ordonnance vétérinaire en cours de validité et d'instructions écrites claires. Les médicaments doivent être dans leur emballage d'origine, identifiés et disponibles en quantité suffisante. Les Complices d'Una ne pose aucun diagnostic, ne modifie ni la dose ni le traitement et peut refuser un geste qu'elle ne maîtrise pas ou que l'animal ne permet pas d'effectuer sans danger.

7.2 Urgence

En cas de symptôme préoccupant, blessure, accident ou danger, Les Complices d'Una tente de joindre le/la client.e puis la personne de confiance. Si la situation ne permet pas d'attendre, le/la client.e autorise Les Complices d'Una à contacter le vétérinaire habituel ou, à défaut, tout vétérinaire ou service d'urgence disponible, et à transporter ou faire transporter l'animal. Le/la client.e autorise le vétérinaire à réaliser les seuls actes urgents qu'il juge nécessaires pour préserver la santé ou la vie de l'animal, dans la limite du plafond indiqué au contrat lorsqu'il en existe un.

Les frais vétérinaires, médicaments, transport spécialisé et dépenses nécessaires engagés pour l'animal restent à la charge du/de la client.e, sauf lorsqu'ils résultent d'une faute démontrée des Complices d'Una. Ils sont remboursés sur justificatif. le/la client.e autorise, si possible, le vétérinaire à lui facturer directement les soins.

Lorsque l'état de l'animal impose un rendez-vous vétérinaire et que cette nécessité ne résulte pas d'une faute des Complices d'Una, un supplément de 7 € est dû à l'entreprise, en plus des frais vétérinaires et autres débours prévus au devis ou à la grille tarifaire.

8. Prix, frais et paiement

Les prix applicables sont ceux du devis accepté, exprimés en euros. Ils tiennent compte de la durée, du nombre et du type d'animaux, de la zone géographique, des dates et des éventuels suppléments annoncés avant la réservation. Aucun supplément ne peut être ajouté rétroactivement sans accord, sauf dépense urgente engagée dans les conditions de l'article 7.

8.1 Arrhes et solde

Des arrhes égales à 30 % du prix total sont dues à la réservation. Conformément à l'article L. 214-1 du Code de la consommation, hors exercice valable du droit de rétractation, le/la client.e qui se dédit perd les arrhes et Les Complices d'Una qui se dédit les restitue au double, sous réserve des autres dispositions impératives applicables.

Le solde de 70 % doit être reçu au plus tard 48 heures avant le début de la première prestation, sauf échéancier écrit différent. Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués sur le devis ou la facture. La remise des clés ou la pré-visite ne vaut pas paiement.

8.2 Défaut de paiement

À défaut de réception du solde à l'échéance, Les Complices d'Una adresse un rappel par le moyen de contact convenu. Si le paiement n'est toujours pas reçu avant le début prévu, elle peut suspendre le démarrage ou résoudre le contrat après en avoir averti le/la client.e. Elle ne laisse toutefois jamais sans mesure de sauvegarde un animal dont la prise en charge a matériellement commencé : elle contacte le/la client.e, la personne de

confiance et, si nécessaire, les services compétents afin d'organiser une solution sûre. Les sommes dues au titre de l'annulation restent exigibles selon l'article 10.

Pour un client.e consommateur.ice, aucune indemnité forfaitaire de recouvrement réservée aux relations entre professionnels n'est appliquée. Les Complices d'Una peut réclamer les intérêts ou frais permis par la loi après mise en demeure.

9. Droit de rétractation

Le présent article s'applique lorsque le contrat est conclu à distance (notamment par internet ou échange électronique dans le cadre d'un processus de vente à distance) ou hors établissement. le/la client.e consommateur.ice dispose de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter sans motif, conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation. Il peut utiliser le formulaire en annexe ou adresser toute déclaration dénuée d'ambiguïté avant l'expiration du délai.

Les Complices d'Una rembourse les sommes reçues dans les quatorze jours suivant la date à laquelle elle est informée de la rétractation, par le même moyen de paiement sauf accord exprès contraire.

Si le/la client.e souhaite que la prestation commence avant la fin des quatorze jours, il doit en faire la demande expresse sur un support durable. S'il se rétracte après le commencement demandé, il doit payer un montant proportionnel aux prestations déjà exécutées, conformément à l'article L. 221-25. Lorsque le service a été pleinement exécuté avant la fin du délai, le droit de rétractation est perdu seulement si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du/de la client.e et sa reconnaissance de cette perte, dans les conditions de l'article L. 221-28.

Pour un contrat conclu au siège de l'entreprise sans démarchage ni dispositif de vente à distance, aucun droit légal général de rétractation de quatorze jours ne s'applique, sauf disposition particulière ou geste commercial écrit.

10. Annulation, interruption et modification

10.1 Annulation par le/la client.e hors rétractation

Toute annulation doit être notifiée par écrit. La date de réception détermine le barème. Compte tenu de l'immobilisation des créneaux et de la difficulté à les revendre, les sommes suivantes sont dues à titre d'indemnité d'annulation :

Moment de l'annulation	Montant dû
Plus de 7 jours calendaires avant le début	30 % du prix total (arrhes)
De 7 jours à plus de 48 heures avant le début	50 % du prix total
48 heures ou moins avant le début, ou après son commencement	100 % du prix total

Les sommes déjà payées s'imputent sur l'indemnité ; elles ne s'y ajoutent pas. Les Complices d'Una peut réduire ou supprimer l'indemnité sur justificatif en cas d'hospitalisation imprévisible, décès d'un proche, décès ou hospitalisation de l'animal, sinistre grave au domicile ou autre circonstance exceptionnelle. Si le créneau annulé est revendu, Les Complices d'Una peut également rembourser la part correspondant aux prestations revendues, déduction faite des frais raisonnablement engagés. Ce barème ne prive pas le/la client.e de demander au juge la réduction d'une pénalité manifestement excessive.

10.2 Retour anticipé, absence ou modification

Un retour anticipé, une absence de l'animal, une remise des accès tardive ou une réduction unilatérale du nombre de passages ne donne pas automatiquement droit à remboursement, les créneaux ayant été réservés. Toute prolongation est soumise aux disponibilités et à un accord écrit sur le prix. Si le/la client.e ne peut rentrer à la date prévue, il doit prévenir au plus vite et organiser une solution ; Les Complices d'Una ne peut être présumée disponible au-delà du contrat.

10.3 Annulation ou interruption par Les Complices d'Una

Les Complices d'Una peut refuser de commencer ou interrompre une prestation en cas d'information déterminante dissimulée, danger sérieux, animal non conforme au périmètre accepté, accès impossible, matériel manifestement dangereux, demande illicite ou défaut de paiement. Elle met en œuvre les mesures raisonnables permettant d'éviter une rupture brutale de prise en charge et informe le/la client.e. Lorsque la cause est imputable au/à la client.e, le prix des prestations exécutées et les frais justifiés restent dus ; l'indemnité d'annulation peut s'appliquer si elle est proportionnée au préjudice subi.

Si Les Complices d'Una annule pour un motif personnel hors force majeure et hors faute du/de la client.e, elle restitue au double les arrhes conformément à l'article L. 214-1 du Code de la consommation et rembourse tout surplus versé. Elle peut proposer un remplaçant qualifié uniquement avec l'accord préalable du/de la client.e.

11. Responsabilité et force majeure

Chaque partie répond des dommages directs résultant de ses fautes ou manquements prouvés. La responsabilité des Complices d'Una ne saurait être exclue ou limitée lorsque la loi l'interdit, notamment en cas de dommage corporel ou de faute lourde. Elle n'est pas responsable des conséquences directement causées par une information fautive ou omise, un vice de l'équipement ou du domicile, l'intervention d'un tiers, une maladie ou fragilité préexistante, ou le comportement imprévisible de l'animal, sauf faute de sa part.

le/la client.e demeure responsable, dans les conditions légales, des dommages causés par son animal et garantit disposer des autorisations nécessaires. Toute morsure, griffure, ruade, fuite, dégradation ou incident doit être signalé et documenté dès que possible par les parties.

Aucune partie n'est responsable d'un manquement empêché par un cas de force majeure répondant à l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre au plus vite. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue lorsqu'un report reste possible ; s'il est définitif, le contrat est résolu et les prestations non exécutées sont remboursées, sous réserve des dépenses utiles déjà engagées et des règles impératives.

12. Photographies, nouvelles et communication

Les photographies ou vidéos réalisées pour informer le/la client.e lui sont adressées dans le cadre de la prestation. Leur publication sur un site, un réseau social ou un support promotionnel est facultative et nécessite une autorisation distincte, libre, précise et révocable pour l'avenir. Le refus d'autoriser la publication n'a aucune incidence sur la réservation ni sur la qualité de la prestation.

Aucune image permettant d'identifier l'adresse, les moyens d'accès, une absence du/de la client.e ou une personne n'est publiée. le/la client.e s'engage à ne pas utiliser les images des Complices d'Una ou des échanges privés à des fins portant atteinte à ses droits.

13. Données personnelles

La responsable du traitement est Ema BALLÉ, joignable à lescomplicesduna@gmail.com. Les données collectées sont celles nécessaires aux demandes, devis, contrats, paiements, accès, suivi des animaux, urgences, obligations comptables, réclamations et défense des droits. Leur traitement repose selon le cas sur les mesures précontractuelles, l'exécution du contrat, une obligation légale, l'intérêt légitime de sécurité et de gestion des litiges, ou le consentement pour la communication promotionnelle.

Les destinataires sont Les Complices d'Una et, seulement lorsque nécessaire, les prestataires techniques, comptables, assureur, médiateur, autorités, vétérinaires ou services d'urgence. Les informations ne sont ni vendues ni utilisées pour une prospection de tiers. Les données de gestion courante sont conservées pendant la relation puis le temps nécessaire aux finalités et prescriptions applicables ; les pièces comptables sont conservées pendant la durée légale. Les données de prospection sont supprimées au plus tard trois ans après la fin de la relation ou le dernier contact, sauf opposition antérieure ou obligation différente.

le/la client.e peut demander l'accès, la rectification, l'effacement, la limitation ou la portabilité de ses données, et s'opposer aux traitements fondés sur l'intérêt légitime, en écrivant à l'adresse électronique ci-dessus. Il peut retirer son consentement à tout moment et introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr). Certaines demandes peuvent être limitées par une obligation légale ou la nécessité de constater, exercer ou défendre un droit.

14. Réclamations, médiation et droit applicable

Toute réclamation doit d'abord être adressée par écrit à Les Complices d'Una, 8 rue Barbara Stirling, 49000 Angers, ou à lescomplicesduna@gmail.com, en exposant les faits et en joignant les justificatifs utiles. Les parties recherchent une solution amiable.

Médiateur :

- Nom du médiateur : MEDIAVET
- Adresse du site internet du médiateur : <https://mediavet.net>
- Convention n° MEDIAVET-FP-26-6226

Les présentes CGP sont régies par le droit français. À défaut d'accord amiable ou de médiation, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Aucune clause ne prive le consommateur des règles impératives de compétence territoriale dont il bénéficie.

15. Dispositions finales et contact

Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur. Le fait de ne pas se prévaloir ponctuellement d'une clause ne vaut pas renonciation. Les échanges électroniques, devis, contrats, instructions et preuves de paiement peuvent être conservés sur support durable et produits comme éléments de preuve dans les conditions légales.

Contact : Ema BALLÉ — Les Complices d'Una — 8 rue Barbara Stirling, 49000 Angers — 07 82 77 06 05 — lescomplicesduna@gmail.com.



Annexe 1 — Formulaire de rétractation

À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement, dans le délai légal.

À l'attention de : Les Complices d'Una — Ema BALLÉ — 8 rue Barbara Stirling, 49000 Angers —
lescomplicesduna@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

.....

N° de contrat/devis :

Contrat/devis accepté le :

Nom du/de la client.e :

Adresse du/de la client.e :

.....

Date : Signature (si formulaire papier) :

Annexe 3 — Références juridiques indicatives

Cette liste facilite la mise à jour et ne remplace pas les textes en vigueur ni un conseil juridique individualisé.

Code de la consommation	articles L. 111-1 et suivants (information précontractuelle), L. 214-1 et L. 214-2 (arrhes), L. 221-18, L. 221-25 et L. 221-28 (rétractation), L. 611-1 et suivants (médiation), L. 212-1 et R. 212-1 à R. 212-2 (clauses abusives).
Code civil	articles 1103 (force obligatoire), 1218 (force majeure), 1231-1 (responsabilité contractuelle), 1231-5 (clause pénale), 1243 (responsabilité du fait des animaux).
Code rural et de la pêche maritime	règles relatives à la protection animale, à l'identification et aux chiens de première et deuxième catégories, notamment les articles L. 211-11 et suivants et L. 214-6-1 et suivants selon l'activité.
Données personnelles	Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et loi Informatique et Libertés.
Document de travail établi à partir des informations communiquées au 21 juillet 2026. À mettre à jour lors de toute modification des prestations, tarifs, coordonnées, assurance, médiateur ou réglementation.	