

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 - IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

Mathilde PERDRIEL, Entrepreneurse Individuelle (EI) exerçant sous le nom commercial « Ô Les Pattes & Cie », dont le siège social est situé au 74 rue des Broches 76000 Rouen, immatriculée sous le numéro SIRET 10599200200011, sous le régime de la micro-entreprise.

Gérante : Mathilde PERDRIEL EI Mail : olespattesetcie@gmail.com

Téléphone : 07 68 41 76 75

Adresse : 74 rue des Broches 76000 Rouen

Date d'immatriculation : 22/06/2026

ACACED N°2022/0040-17e9

N° SIRET : 10599200200011

N° contrat RC pro ORUS : RCPH278617958

Ci-après dénommée « **Ô Les Pattes & Cie** » ou « **la prestataire** ».

ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités et les conditions dans lesquelles l'entreprise « Ô Les Pattes & Cie », propose et réalise des prestations de garde d'animaux de compagnie au domicile du propriétaire, promenades, visites et autres services liés à la garde d'animaux de compagnie, destinés exclusivement aux particuliers, ci-après dénommés « **le client** » ou « **le propriétaire** ».

Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV. Elles s'appliquent en complément du contrat de garde signé pour chaque prestation. En cas de contradiction, les stipulations particulières du contrat de garde priment.

ARTICLE 3 - PRESTATIONS PROPOSÉES

3.1 - Les prestations principales

- **La pré-visite** (voir article 5) : obligatoire avant toute première prestation et **gratuite**.
- **La visite au domicile du propriétaire** : réalisée pendant une durée de 30 minutes, 45 minutes ou 1 heure, à raison d'une à deux fois par jour selon la formule. Chaque visite comprend le nourrissage, l'eau, le renouvellement de la litière, le ramassage des déjections, le jeu, les câlins et la vérification de l'état général de l'animal.
- **Les promenades de chiens** : Réalisées pendant une durée de 30 minutes, 45 minutes ou 1 heure à raison d'une ou deux promenades par jour selon la demande du client. Promenades proposées à l'unité (sortie ponctuelle) encadrée par un contrat de prestation de promenades de chien à l'unité ou en pack promenades également encadré par un contrat dédié.

3.2 - Les prestations annexes (uniquement sur demande et accord préalable)

- **Récupération du courrier et arrosage léger des plantes** : inclus dans la prestation de visite à domicile.
- **La récupération et/ou achat de commandes** : Sur demande du propriétaire, Ô Les Pattes & Cie propose de récupérer ou d'acheter des produits pour l'animal. Si Ô Les Pattes & Cie avance le paiement de la commande, le propriétaire s'engage à rembourser la somme due, qui sera directement ajoutée au montant final de la facture sous la rubrique « frais avancés ». Cette prestation annexe sera effectuée à pied, en trottinette électrique ou en transport en commun.

Ces prestations annexes font l'objet d'un accord préalable et peuvent entraîner des frais supplémentaires (déplacement, achat). Ces frais sont à la charge du client et seront remboursés sur présentation des justificatifs. Ô Les Pattes & Cie ne pourra être tenue responsable des incidents, retards ou problèmes survenant lors de ces prestations annexes.

3.3 - Les animaux acceptés

- Les chiens
- Les chats
- Les NAC suivants : lapins, cochons d'Inde, hamsters, furets, oiseaux, rongeurs, poissons

Pour des raisons de sécurité et conformément à la réglementation en vigueur, les chiens, chats et furets confiés devront être identifiés (puce électronique ou tatouage), sauf exception très particulière.

Exclusion : les chiens catégorisés (catégories 1 et 2), les espèces non domestiques et les animaux nécessitant des soins lourds ou des injections (*voir article 11*).

3.4 - La zone géographique

Ô Les Pattes & Cie intervient à Rouen et son agglomération, dans la limite d'une accessibilité raisonnable en transports en commun ou en trottinette électrique. La zone d'intervention exacte est confirmée lors de la prise de contact.

ARTICLE 4 - MODALITÉS DE RÉSERVATION

4.1 - Les modes de réservation possibles

La réservation peut s'effectuer :

- par **téléphone** : 07 68 41 76 75
- par **mail** : olespattesetcie@gmail.com
- via **Instagram** : olespattesetcie
- via **Facebook** : olespattesetcie
- via le formulaire de contact

4.2 - Le devis

A la suite du premier contact, un devis **gratuit et sans engagement**, accompagné des présentes CGV, est transmis au propriétaire. Le devis est **valable 72h** et ne constitue pas une réservation définitive.

4.3 - La Pré-visite

Une fois le devis signé et les CGV acceptés, la date de la pré-visite est convenue. (*voir article 5*)

4.4 - La signature du contrat

La réservation devient définitive à réception de l'acompte de 50% dans un délai de 48h suivant la signature du contrat. Passé ce délai, la réservation est considérée comme annulée.

ARTICLE 5 - PRÉ-VISITE

La pré-visite permet :

- la rencontre entre la prestataire, le propriétaire et l'animal
 - L'établissement d'une relation de confiance
 - Le recueil des habitudes alimentaires, de l'état de santé et des habitudes de vie de l'animal
 - La remise d'un double des clés en bon état de fonctionnement ainsi que des codes/badges d'accès
 - La signature du contrat et des CGV
 - Le paiement de l'acompte de 50% à ce moment-là (ou dans un délai de 48h suivant la signature du contrat)
- Pour chaque nouveau client ou pour chaque nouvel animal, la pré-visite est **obligatoire** et est organisée au domicile du propriétaire **au minimum 3 jours avant** le début de la prestation.
 - La pré-visite est **gratuite. Chaque déplacement dédié pour la remise ou le rendu des clés est facturé 5 €**. Il est également possible de confier les clés à la prestataire tout au long de l'année, sans frais. Dans ce cas, les clés sont conservées dans un lieu sécurisé, sans indication d'adresse ni d'élément permettant d'identifier le domicile du client.
 - La pré-visite n'engage aucune des parties définitivement : Ô Les Pattes & Cie se réserve le droit **de ne pas donner suite** après ce premier rendez-vous, notamment en présence d'un animal manifestant des signes d'agressivité ou nécessitant des soins lourds que la prestataire n'est pas légalement autorisée à prodiguer (*voir article 10*).

ARTICLE 6 - TARIFS

6.1 - La communication des tarifs

- Les tarifs en vigueur sont communiqués au propriétaire avant toute réservation et précisés dans le devis. Ils sont également indiqués sur les pages Instagram et Facebook d'Ô Les Pattes & Cie et peuvent être modifiés à tout moment. Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la signature du contrat.
- Les tarifs sont exprimés en **TTC exonérés de la TVA non applicable, art.293 B du CGI**.
- Aucun frais de dossier ni d'inscription n'est facturé. Seules les interventions au domicile, et le cas échéant, les prestations annexes et les frais avancés sont facturés. Les rendez-vous pour la prise et le rendu des clés sont inclus dans les tarifs (*sauf second déplacement, voir article 5*)

6.2 - Les types de prestations facturées

Les prestations facturées par Ô Les Pattes & Cie comprennent :

- Les visites au domicile du propriétaire (chats/NAC), à l'unité
- Les promenades de chien (1 chien par sortie), à l'unité ou en pack (pack de 5 promenades, valable 2 mois)
- Les prestations annexes demandées par le client

6.3 - Les suppléments applicables

- Les tarifs de prestations de garde à domicile sont valables pour 2 animaux. **A partir du troisième animal**, un supplément de **3€** par animal et par visite sera appliqué
- Un supplément de **5€** / jour sera appliqué pour les passages qui tombent les jours fériés (1er janvier, 1er mai, 8 mai, le jeudi de l'Ascension, le lundi de Pentecôte, 14 juillet, 15 août, 11 novembre et 25 décembre)

6.4 - Les frais

Aucun frais de dossier ni d'inscription n'est facturé. Seules les interventions au domicile, les prestations annexes activées et les frais avancés sont facturés. Les rendez-vous de prise et de retour des clés sont inclus dans les tarifs (*sauf second déplacement, voir Article 5*).

ARTICLE 7 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de **14 jours** pour se rétracter à compter de la signature du contrat, sans motif ni pénalité. Si le délai expire le week-end ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

7.1 - Renonciation au droit de rétractation

Exception (article L.221-28 du Code de la consommation) : lorsque la prestation doit débiter **avant la fin du délai de 14 jours**, le droit de rétractation ne peut plus être exercé dès lors que le client a expressément demandé l'exécution anticipée et renoncé à son droit de rétractation. Cette demande/renonciation se matérialise par **une mention manuscrite dans le contrat de garde** : « *Je demande l'exécution immédiate de la prestation et renonce à mon droit de rétractation.* »

7.2 - Rétractation après le début de la prestation

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le client a expressément demandé l'exécution anticipée de la prestation **sans avoir renoncé** à son droit de rétractation et qu'il exerce ce droit après le début de l'exécution, il devra verser à la prestataire le montant correspondant aux prestations déjà effectuées jusqu'à la date de communication de sa décision de se rétracter. Ce montant sera calculé au prix unitaire de la prestation (visite ou promenade) en vigueur au jour de la signature du contrat.

ARTICLE 8 - CONDITIONS FINANCIÈRES ET PAIEMENT

8.1 - Acompte et solde

- Un **acompte de 50%** du montant total sera versé soit au moment de la signature du contrat lors de la pré-visite ou au plus tard dans les 48 heures suivant la signature du contrat soit en espèces soit par virement bancaire.
- Le solde restant sera réglé au plus tard 24h avant le début de la prestation. La facture de solde est remise après la dernière visite ; elle intègre les éventuels frais avancés.

8.2 - Moyens de paiement

- En **espèces** (prévoir l'appoint ; plafond légal de 1 000 € pour un particulier résident fiscal français)
- Par **virement bancaire** (tenir compte des délais bancaires : le virement doit être reçu avant le début de la prestation)

8.3 Frais avancés et achats de dépannage

Si un réapprovisionnement (nourriture, litière, médicaments) s'avère nécessaire faute d'approvisionnement suffisant du client, Ô Les Pattes & Cie pourra l'acheter après accord du client par SMS. Le montant (sur justificatif) est ajouté au solde, **majoré d'un forfait de déplacement de 10€**.

8.4 - Retard de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel, une pénalité de retard égale à **une fois et demie le taux de l'intérêt légal** sera appliquée, après mise en demeure restée sans effet.

ARTICLE 9 - ANNULATION, PROLONGATION, RETOUR ANTICIPÉ

9.1 - Annulation par le client

- **Avant la pré-visite** : aucun frais
- **Plus de 7 jours avant la première intervention** : remboursement de l'acompte avec **retenue de 10€** au titre des frais de déplacements de la pré-visite
- **Entre 7 jours et 48h avant** : l'acompte de 50% **reste dû**
- **Moins de 48h avant ou le jour même** : 100 % du montant total reste dû (l'acompte est conservé et le solde reste immédiatement exigible), sauf cas de force majeure justifié.
- **Cas de maladie ou décès** (sur justificatif) : remboursement intégral sans retenue

9.2 - Retour anticipé du client

Le client doit informer son retour anticipé à Ô les Pattes & Cie. La prestation ayant débuté, aucun remboursement ni avoir n'est accordé, sauf en cas de maladie ou de décès (sur justificatif).

9.3 - Prolongation d'absence du client

Toute demande de prolongation doit être formulée au plus tôt. Elle pourra être acceptée ou refusée selon les disponibilités d'Ô Les Pattes & Cie, aux mêmes conditions tarifaires, et donne lieu à un règlement complémentaire des visites supplémentaires.

9.4 - Annulation par la prestataire

En cas d'impossibilité d'honorer la prestation (maladie, accident, force majeure), le client sera informé dans les plus brefs délais et intégralement remboursé des sommes versées pour les prestations non réalisées. Aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être formulée à l'encontre d'Ô Les Pattes & Cie. Dans la mesure du possible, un ou une autre petsitter professionnel.le déclaré.e et assuré.e sera proposé.e.

9.5 - Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

9.6 - Modalités d'annulation pour les promenades de chien

Préavis unique de **48 heures**, applicable promenade par promenade, quelle que soit la formule (à l'unité ou en Pack) :

- **Plus de 48h avant** : annulation sans frais (remboursement à l'unité / report dans le pack).
- **Moins de 48h avant** : la promenade est due (payée à l'unité / décomptée du pack).
- **Force majeure justifiée** (certificat vétérinaire, hospitalisation...) : remboursement ou report gratuit, quelle que soit la date.

Les promenades du Pack non consommées à l'échéance du pack (2 mois à compter de la signature) sont perdues et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement.

ARTICLE 10 - ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à :

- Fournir **toutes les informations indispensables** (tâches à effectuer, coordonnées du vétérinaire traitant, contact d'une personne de confiance à joindre en cas d'urgence, état de santé et particularités de l'animal) via la fiche de liaison et signaler tout risque sanitaire ou maladie contagieuse de l'animal
- Assurer un logement propre (absence de puces, de vers...) et veiller à ce que le **carnet de santé** (avec N° de puce ou tatouage) soit toujours accessible durant toute la prestation
- Mettre à disposition la quantité suffisante de **nourriture** pour toute la durée de la prestation
- Mettre à disposition tout le **matériel** nécessaire en fonction de l'animal ou des animaux gardés : litière, pelle, carnet de santé, caisse de transport, laisse/harnais, sacs à déjections
- Avoir souscrit à une assurance de responsabilité civile couvrant les dommages causés par son animal (article 1243 du Code civil — anciennement art. 1385 —, généralement incluse dans la multirisque habitation)
- Vérifier que l'animal est bien présent au domicile et le confirmer à Ô Les Pattes & Cie avant le départ, informer de la **présence de caméras de vidéosurveillance** (intérieur et extérieur) afin que la prestataire ne soit pas filmée à son insu et remettre un double des clés en bon état ainsi que les codes d'accès.

Le client garantit être le propriétaire légitime de l'animal et disposer de l'autorité pour mandater sa garde. La signature du contrat vaut acceptation des présentes CGV.

ARTICLE 11 - ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DE LA PRESTATAIRE

Ô Les Pattes & Cie s'engage à :

- Exécuter les visites convenues dans le respect des horaires définis
- Apporter à l'animal les soins courants et l'attention prévue au contrat
- Respecter les règles d'hygiène conformément à son règlement sanitaire validé par son vétérinaire sanitaire désigné
- Informer immédiatement le client de toute anomalie comportementale ou physique
- Mettre en œuvre la procédure d'urgence (*Article 12*) si nécessaire
- Nettoyer les éventuels incidents (vomissements, débordements de litière) survenus entre deux visites, avec le matériel d'entretien mis à disposition par le client
- Restituer les clés et le logement dans l'état où ils ont été remis

ARTICLE 12 - LIMITES D'INTERVENTION ET URGENCE VÉTÉRINAIRE

12.1 - Limites d'intervention

Ô Les Pattes & Cie **n'est pas autorisée à pratiquer d'actes médicaux** réservés aux vétérinaires. Elle peut administrer un traitement par voie orale ou externe selon une posologie écrite et si l'animal est coopératif. Elle se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une prestation en cas de danger pour l'animal ou pour elle-même.

12.2 - Procédure en cas d'urgence

En cas de signe inquiétant, blessure ou comportement anormal :

1. Contact immédiat du client (téléphone, SMS), avec mention du degré d'urgence ;
2. À défaut de réponse dans le délai imparti par le degré d'urgence, contact du vétérinaire habituel ;
3. À défaut, transport vers le cabinet vétérinaire le plus proche ou un service de garde.

En l'absence de réponse du client, la prestataire engage les démarches qu'elle estime adaptées dans l'intérêt de l'animal.

12.3 - Frais engagés en cas d'urgence

Les frais vétérinaires restent à la charge du client, quel que soit le montant. La prestataire n'a **aucun mandat de paiement** et n'est pas tenue à une avance financière.

Le client s'engage à organiser en amont, en pré-visite, les modalités de paiement avec sa clinique vétérinaire habituelle.

La prestataire peut, à titre facultatif et dans la limite de ses possibilités matérielles, **avancer une partie des frais** qui lui seront remboursés par le client sur présentation de la facture sous 7 jours.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

Ô Les Pattes & Cie est couverte par une **Assurance Responsabilité Civile Professionnelle**.

La prestataire ne peut être tenue responsable :

- d'un dommage causé par un comportement anormal de l'animal non signalé
- des conséquences d'un état de santé préexistant non communiqué
- des dommages causés par un tiers s'introduisant dans le logement hors de sa présence
- d'un fait de force majeure
- des incidents survenant lors des prestations annexes (*Article 3.2*)

Sa responsabilité est, en tout état de cause, **limitée au montant de la prestation facturée**, sauf faute lourde ou intentionnelle.

ARTICLE 14 - DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

- Responsable du traitement : Mathilde PERDRIEL *EI* — Ô Les Pattes & Cie
- Finalités : exécution du contrat, facturation, suivi de la relation client
- Base légale : exécution du contrat (art. 6.1.b du RGPD)
- Conservation : 10 ans pour les pièces comptables ; 3 ans après la dernière prestation pour les coordonnées
- Droits : accès, rectification, effacement, opposition, portabilité — par mail à olespattesetcie@gmail.com
- Réclamation : CNIL (www.cnil.fr)

Aucune donnée n'est transmise à un tiers sans accord exprès, sauf obligation légale.

ARTICLE 15 - DROIT À L'IMAGE DE L'ANIMAL

Ô Les Pattes & Cie peut, dans le cadre de la communication sur son activité, utiliser des photographies et/ou vidéos des animaux gardés uniquement **avec l'accord exprès du client**, formalisé par signature de la clause d'autorisation prévue dans le contrat de garde individuel. **Aucune image n'est publiée sans cette autorisation préalable et explicite**. L'autorisation est révocable à tout moment.

ARTICLE 16 - RÉCLAMATION ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Toute réclamation doit être adressée par écrit dans les 30 jours suivant la fin de la prestation.

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** en cas de litige non résolu à l'amiable.

Médiateur désigné : CM2C - www.cm2c.net

Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

ARTICLE 17 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le nom « Ô Les Pattes & Cie », le logo et les contenus publiés (site, réseaux sociaux, supports imprimés) sont la propriété exclusive de Mathilde PERDRIEL *EI*. Toute reproduction non autorisée est interdite.

ARTICLE 18 - DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**. À défaut de résolution amiable ou par médiation, le tribunal compétent est celui du lieu d'exécution de la prestation (Rouen), sous réserve des règles d'ordre public protectrices du consommateur.

ARTICLE 19 - MODIFICATION DES CGV

L'Entreprise se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la signature du contrat de garde correspondant.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter sans réserve à la signature du contrat de garde ou de promenade.