

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** ».

Les prestations consistent en des visites et des promenades ponctuelles. Elles n'incluent aucune présence continue ni l'hébergement de nuit : l'animal demeure à son domicile entre les interventions.

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.
Les missions de la prestataire à chaque visite consistent à :
 - Nourrir l'animal confié et renouveler son eau
 - Nettoyer la litière / cage
 - Assurer des moments de jeu et d'interaction
 - Vérifier son état général et signaler toute anomalie au Propriétaire
 - Veiller à sa sécurité dans le cadre de la prestation
 - Envoyer des nouvelles à chaque visite, accompagnées de photos et/ou vidéos
- **Les promenades pour 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) ou en **pack de 5 promenades** valable 2 mois (voir article 3.3).
Les missions de la prestataire à chaque promenade consistent à :
 - Assurer la promenade du chien en toute sécurité, en respectant son rythme et ses besoins
 - Gérer les besoins du chien pendant la sortie (déjections ramassées)
 - Veiller à son bien-être et à sa sécurité (vis-à-vis des autres chiens, passants, véhicules)
 - Vérifier son état général et signaler toute anomalie au Propriétaire
 - Restituer le chien à son domicile en toute sécurité
 - Envoyer des nouvelles à chaque visite, accompagnées de photos et/ou vidéos

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.

Ces prestations sont exécutées avec soin et diligence. La responsabilité de la prestataire ne peut être engagée pour les retards, incidents ou dommages qui ne lui sont pas imputables, notamment ceux résultant du fait d'un tiers, du client ou d'un cas de force majeure.

3.3 - Les modalités spécifiques au pack de 5 promenades

Contenu du pack : 5 promenades de chien, dans l'une des formules suivantes (choisie à la souscription) :

- Pack P'TITE PROMENADE - 5 promenades de 30 minutes
- Pack ESCAPADE - 5 promenades de 45 minutes
- Pack EN VADROUILLE - 5 promenades de 1 heure

Les tarifs en vigueur des packs sont communiqués au client dans le devis.

Durée de validité : 2 mois à compter de la signature du contrat de réservation. Toute promenade non consommée à la date d'expiration est **définitivement perdue** et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement, sauf cas de force majeure justifiée ou d'annulation par la prestataire (*voir article 9*).

Réservation des promenades : chaque promenade doit être réservée par le client au minimum 48h à l'avance, par SMS, appel téléphonique, mail ou via la plateforme Résanimo. La prestataire confirme la réservation dans les 24 heures suivant la demande, en fonction de ses disponibilités.

Suivi du pack : la prestataire tient à jour un tableau de suivi indiquant les promenades effectuées et le solde restant du pack, communiqué au client sur simple demande.

3.4 - 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 12*).

3.5 - 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 site internet **Résanimo**

Quel que soit le canal utilisé pour le premier contact, la formalisation de la réservation (contrat de réservation, acceptation des CGV, signature électronique) est réalisée via **Résanimo**.

Le versement de l'acompte s'effectue selon les moyens de paiement précisés à l'article 8.2.

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 de réservation

A l'issue de la pré-visite, le contrat de réservation est finalisé et signé sur papier ou électroniquement via Résanimo. La réservation devient **définitive à réception de l'acompte de 50%** dans un délai de 48 heures suivant la signature du contrat de réservation. Passé ce délai, la réservation est considérée comme annulée.

4.5 - Personnalisation du contrat de réservation

Le contrat de réservation généré via Résanimo est personnalisé pour chaque prestation. Il contient l'ensemble des informations spécifiques recueillies auprès du client lors du premier contact ou de la pré-visite, notamment :

- Nombre de clés confiées et modalités de restitution ;
- Codes d'accès (digicode, alarme, Vigik) ;
- Autorisation ou refus des photos/vidéos de l'animal (*voir article 15*) ;
- Signalement de la présence de caméras de vidéosurveillance ;
- Prestations annexes activées ;

Ces informations sont saisies dans Résanimo par la prestataire sur la base des éléments communiqués par le client. **Le client valide et signe électroniquement le contrat de réservation ainsi pré-rempli, ce qui vaut acceptation de l'ensemble des informations qu'il contient.** Toute erreur ou modification doit être signalée avant signature.

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

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 pour chiens (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 Pâques, le lundi de Pentecôte, 14 juillet, 15 août, 1er novembre, 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 débuter 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 figure de manière explicite et distincte dans le contrat de réservation, dans une clause dédiée située juste avant la zone de signature.

La signature électronique du contrat de réservation vaut acceptation expresse de cette clause.

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 - prestation de garde à domicile (visites)

- **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** à la prestataire à titre d'indemnité forfaitaire, en compensation de l'indisponibilité du créneau réservé.
- **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 - Annulation par le client - promenades pour chiens à l'unité

- **Plus de 48 heures avant l'heure prévue de la promenade**: annulation sans frais, remboursement ou report.
- **Moins de 48 heures avant** : la promenade est due dans son intégralité, aucun remboursement.
- **Force majeure justifiée** (certificat vétérinaire, hospitalisation, décès dans la famille) : report gratuit, quelle que soit la date ou remboursement.

9.3 - Annulation par le client - Pack de 5 promenades

- **Plus de 48 heures avant l'heure prévue de la promenade** : report gratuit sur un autre créneau, la promenade reste inscrite au pack.
- **Moins de 48 heures avant** : la promenade est déduite du pack comme si elle avait été effectuée. Aucun report n'est possible.
- **Force majeure justifiée** (certificat vétérinaire, hospitalisation, décès dans la famille) : report gratuit, quelle que soit la date ou remboursement des promenades non effectuées.
- **Promenades non consommées à la date d'expiration du pack** (voir article 3.3) : définitivement perdues, aucun remboursement.

9.4 - 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).

9.5 - 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.

9.6 - 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. Dans la mesure du possible, un ou une autre petsitter professionnel.le déclaré.e et assuré.e sera proposé.e.

Pour le Pack de 5 promenades : si aucun créneau ne peut être trouvé avant l'expiration du pack, la ou les promenades non effectuées font l'objet d'un remboursement au prix unitaire du pack.

9.7 - 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.

9.8 - Manquement ou retard de la prestataire

En cas d'empêchement, la prestataire prévient le client dans les meilleurs délais et met tout en œuvre pour assurer l'intervention (report dans la journée ou remplacement par une professionnelle déclarée et assurée). Toute visite prévue et non réalisée qui ne serait pas remplacée est déduite de la facture ou remboursée.

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, ainsi que du périmètre filmé et du dispositif d'enregistrement associé, avant le début de la prestation. À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée sur le fondement de l'article 226-1 du Code pénal (atteinte à l'intimité de la vie privée, sanctionnée d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende), sans préjudice des recours civils que la prestataire pourrait exercer
- 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
- Observer la plus stricte discrétion sur le domicile, son contenu, ses habitudes et toute information portée à sa connaissance, sauf obligation légale ou nécessité liée à une urgence vétérinaire.

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 tenue à une **obligation de moyens** : elle met en œuvre tout le soin et la diligence d'une professionnelle formée pour assurer le bien-être et la sécurité de l'animal, sans pouvoir garantir l'absence de tout incident.

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

La responsabilité de la prestataire est engagée en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations.

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*)

Pendant les promenades, le chien est tenu en laisse et, lorsque la réglementation ou son comportement l'exige, muselé. Conformément à l'article 1243 du Code civil, le propriétaire demeure responsable des dommages causés par son animal aux tiers ou à leurs biens et déclare disposer d'une assurance de responsabilité civile les couvrant (*cf. article 10*). La responsabilité civile de la prestataire n'est engagée qu'en cas de faute prouvée dans la surveillance de l'animal.

article 13.1 - Situations particulières

Fugue ou disparition : La prestataire prend toutes les précautions raisonnables pour prévenir toute fugue (vérification des accès, tenue en laisse systématique du chien pendant les promenades, contrôle du collier/harnais et de la médaille). En cas de disparition malgré les précautions, elle informe immédiatement le client, effectue les recherches de proximité et contacte le fichier national d'identification (I-CAD), les vétérinaires du secteur et le cas échéant, la fourrière. Sa responsabilité ne peut être engagée lorsque la fugue résulte d'un comportement de l'animal non signalé, d'une installation du domicile inadaptée (clôture, fenêtre, chatière) ou du fait d'un tiers.

Décès de l'animal : En cas de décès pendant la prestation, la prestataire contacte sans délai le client puis, à défaut de réponse, le vétérinaire habituel pour recueillir ses instructions. Dans la mesure du possible, l'animal est conduit chez un vétérinaire pour constat, aux frais du client. La responsabilité de la prestataire ne peut être engagée lorsque le décès résulte de l'âge, d'un état de santé préexistant ou d'une pathologie non signalée, ou de toute cause qui ne lui est pas imputable.

Perte des clés : Les clés sont remises contre reçu et conservées en lieu sûr, sans mention d'adresse. En cas de perte imputable à la prestataire, celle-ci en informe immédiatement le client; les frais de reproduction sont à sa charge et le remplacement éventuel d'un cylindre de serrure standard relève de sa Responsabilité Civile Professionnelle, à l'exclusion des systèmes de haute sécurité dont le coût aura été préalablement signalé.

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
- Catégories de données : identité et coordonnées du client, informations relatives à l'animal (santé, habitudes), informations d'accès au domicile, données de facturation
- Base légale : exécution du contrat (art. 6.1.b du RGPD)
- Destinataire : la prestataire uniquement, le cas échéant le vétérinaire (urgence), l'assureur, le médiateur (en cas de litige) et l'hébergeur du site. Aucun transfert hors Union européenne
- 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 (réponse sous 1 mois)
- 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 les cases à cocher prévues dans le contrat de réservation :

- J'autorise la prise de photos/vidéos de mon animal pendant la prestation (pour l'envoi de nouvelles)
- J'autorise la publication de photos/vidéos de mon animal sur les supports de communication d'Ô Les Pattes & Cie (Instagram, Facebook, site, flyers)

Aucune image n'est publiée sans cette autorisation préalable et explicite. L'autorisation est accordée à titre gracieux, pour une durée illimitée, et est révoquée à tout moment par simple demande écrite. Les contenus déjà publiés sont supprimés des supports actifs dans un délai de 15 jours après révocation.

En cas de publication autorisée, Ô Les Pattes & Cie s'engage à ne jamais mentionner le prénom ni l'identité du propriétaire dans ses publications. La mention du prénom de l'animal peut apparaître sauf refus explicite du propriétaire.

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

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.