

Conditions Générales de Vente

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

Mathilde PERDRIEL, entrepreneuse 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.

Exploitante : Mathilde PERDRIEL EI

Adresse : 74 rue des Broches, 76000 Rouen

Mail : olespattesetcie@gmail.com — Téléphone : 07 68 41 76 75

Date d'immatriculation : 22/06/2026 — N° SIRET : 10599200200011

ACACED n° 2022/0040-17e9 — 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 réservation signé pour chaque prestation. En cas de contradiction, les stipulations particulières du contrat de réservation 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 ou la 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. Les promenades sont proposées à **l'unité** 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 promenade, 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, sans supplément, sur demande formulée au contrat de réservation.
- **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 », majorée d'un forfait de déplacement de 10 € (*voir article 8.3*). Cette prestation annexe est 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 avant la souscription et repris dans le contrat de réservation.

Durée de validité : 2 mois à compter de la signature du contrat de réservation. À titre exceptionnel, Ô Les Pattes & Cie peut accorder une durée de validité plus longue ; celle-ci ne peut être exigée par le client et n'est acquise que si elle est expressément mentionnée au contrat de réservation, auquel cas elle prévaut sur la durée de deux mois. Toute promenade non consommée à la date d'expiration ainsi fixée est définitivement perdue et ne peut faire l'objet d'aucun remboursement, sauf cas exceptionnel justifié ou annulation par la prestataire (*voir article 9*).

Réservation des promenades : chaque promenade doit être réservée par le client au minimum 48 heures 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 doivent être identifiés (puce électronique ou tatouage). Font exception les animaux légalement dispensés d'identification, notamment les chats nés avant le 1er janvier 2012.

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

La réservation peut s'effectuer par téléphone (07 68 41 76 75), par mail (olespattesetcie@gmail.com), via Instagram ou Facebook (@olespattesetcie), ou via la plateforme Résanimmo.

La formalisation de la réservation — contrat de réservation et acceptation des CGV — est réalisée par signature électronique via Résanimmo. À défaut, un exemplaire papier daté et signé par les deux parties est établi.

Conformément à l'article L.221-9 du Code de la consommation, un exemplaire daté du contrat signé est remis au client. Le client accepte de le recevoir sur support durable, par voie électronique via Résanimmo ou par mail ; cette acceptation est recueillie dans le contrat de réservation. À sa demande, un exemplaire papier lui est adressé sans frais.

4.2 — Le devis

À la suite du premier contact, un devis gratuit, accompagné des présentes CGV, peut être transmis au propriétaire. Ce devis ne constitue pas une réservation et n'engage aucune des parties : aucune signature n'est demandée à ce stade. Les tarifs qui y figurent sont garantis pendant 30 jours à compter de son envoi.

L'établissement d'un devis est facultatif : le propriétaire peut y renoncer. Dans ce cas, les caractéristiques des prestations retenues et leur prix lui sont communiqués par écrit avant la signature du contrat de réservation, et figurent dans celui-ci.

4.3 — La pré-visite

Pour tout nouveau client ou tout nouvel animal, une pré-visite est organisée au domicile du propriétaire avant toute prestation, dans les conditions de l'article 5. Elle est gratuite et n'engage définitivement aucune des parties.

4.4 — La signature du contrat de réservation

À l'issue de la pré-visite, le contrat de réservation est finalisé et signé. Il précise les prestations retenues, leur fréquence, leurs dates et leur tarif, reprenant, lorsqu'un devis a été établi, les éléments de celui-ci ajustés le cas échéant d'un commun accord à la suite de la pré-visite. Il vaut acceptation des présentes CGV. La signature du contrat de réservation forme le contrat entre les parties.

4.5 — Le caractère définitif de la réservation

- **Prestations de garde à domicile (chats et NAC)** : la réservation devient définitive à réception de l'acompte de 50 %, versé lors de la signature du contrat de réservation ou au plus tard dans les 48 heures qui suivent. Passé ce délai, la réservation est considérée comme annulée.
- **Prestations de promenades pour chiens, à l'unité ou en pack** : aucun acompte n'est demandé. La réservation est définitive dès la signature du contrat de réservation, le règlement intervenant dans les conditions de l'article 8.1.

4.6 — 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, notamment :

- Nombre de clés confiées et modalités de restitution
- Codes d'accès (digicode, alarme, Vigik)
- Autorisation ou refus des photos et 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 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 et badges d'accès
- La vérification et, le cas échéant, l'ajustement d'un commun accord des éléments du contrat de réservation
- La signature du contrat de réservation et l'acceptation des CGV
- Le cas échéant, le versement de l'acompte de 50 % (prestations de garde à domicile uniquement) lors de la signature ou dans les 48 heures qui suivent

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**. La remise des clés lors de la pré-visite et leur restitution à l'issue de la dernière intervention sont incluses dans les tarifs. **Tout déplacement supplémentaire dédié à la remise ou à la restitution 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.

À l'issue de la pré-visite, chacune des parties peut renoncer à la conclusion du contrat de réservation, sans frais ni indemnité. Ô Les Pattes & Cie se réserve notamment ce droit en présence d'un animal manifestant des signes d'agressivité ou nécessitant des soins lourds qu'elle n'est pas légalement autorisée à prodiguer.

ARTICLE 6 — TARIFS

6.1 — La communication des tarifs

Les tarifs en vigueur sont communiqués par écrit au propriétaire avant toute réservation ou dans le devis lorsqu'il en est établi un, et repris dans le contrat de réservation. Les tarifs figurant à un devis sont garantis pendant 30 jours à compter de son envoi. Ils sont également indiqués sur les pages Instagram et Facebook d'Ô Les Pattes & Cie ainsi que sur le site internet et peuvent être modifiés à tout moment pour l'avenir. Le tarif applicable est celui figurant au contrat de réservation signé.

Les tarifs sont exprimés en euros. **TVA non applicable, article 293 B du CGI.**

6.2 — Les types de prestations facturées

Les prestations facturées par Ô Les Pattes & Cie comprennent :

- Les visites au domicile du propriétaire (chats et NAC), à l'unité
- Les promenades pour chiens (1 chien par sortie), à l'unité ou en pack de 5 promenades
- 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. **À partir du troisième animal**, un supplément de **3 €** par animal et par visite est appliqué.
- Un supplément de **5 €** par jour est appliqué pour les passages qui tombent les **jours fériés** (1er janvier, lundi de Pâques, 1er mai, 8 mai, jeudi de l'Ascension, 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 à domicile, les prestations annexes activées et les frais avancés sont facturés. La remise des clés lors de la pré-visite et leur restitution à l'issue de la dernière intervention sont incluses dans les tarifs ; tout déplacement supplémentaire dédié aux clés est facturé 5 € (*voir article 5*).

ARTICLE 7 — DROIT DE RÉTRACTATION

Le client consommateur ayant conclu un contrat à distance ou hors établissement dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter, sans motif ni pénalité, à compter de la signature du contrat de réservation (articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation). Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

La rétractation s'exerce par toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté, adressée avant l'expiration du délai à olespattesetcie@gmail.com ou au 74 rue des Broches, 76000 Rouen. Modèle facultatif : « Je vous notifie ma rétractation du contrat de réservation signé le [date], portant sur [prestation]. Nom, adresse, date. »

Lorsque la prestation doit débiter avant la fin de ce délai, le client en fait la demande expresse et reconnaît perdre son droit de rétractation en cas de pleine exécution, par une case à cocher ou une mention dédiée figurant au contrat de réservation, immédiatement avant la zone de signature.

Dès lors :

- si la prestation est **intégralement exécutée** avant la fin du délai, le droit de rétractation ne peut plus être exercé (article L.221-28 1°) ;
- sinon, le client peut se rétracter jusqu'au terme du délai et verse le montant correspondant aux prestations déjà réalisées, calculé **au prorata du prix total convenu au contrat** (article L.221-25).

Les sommes restant dues au client lui sont remboursées au plus tard quatorze jours après réception de sa décision, par le même moyen de paiement, sauf accord exprès du client pour un autre moyen.

ARTICLE 8 — CONDITIONS FINANCIÈRES ET PAIEMENT

8.1 — Acompte et solde

- **Prestations de garde à domicile (chats et NAC)** : un acompte de 50 % du montant total est versé lors de la signature du contrat de réservation, à l'issue de la pré-visite, ou au plus tard dans les 48 heures qui suivent cette signature. Le solde est réglé au plus tard 24 heures avant le début de la prestation, ou en début de première intervention en cas de paiement en espèces.

- **Prestations de promenades pour chiens (à l'unité ou en pack de 5 promenades)** : aucun acompte n'est demandé. Le règlement s'effectue en une seule fois, à la fin de la pré-visite, après signature du contrat ou au plus tard 24 heures avant le début de la prestation.
- **Prestation débutant le jour même** : le paiement de l'intégralité est dû avant le début de la première intervention, quel que soit le mode de paiement.

La facture de solde est remise après la dernière visite ou promenade par mail ou en papier. 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 — prestations de garde à domicile (visites)

- Avant la pré-visite : aucun frais.
- Plus de 7 jours avant la première intervention : remboursement de l'acompte sous déduction d'une indemnité forfaitaire d'annulation de **10 €**.
- Entre 7 jours et 48 heures 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 48 heures 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 exceptionnels, sur justificatif (certificat vétérinaire concernant l'animal, hospitalisation ou décès du client ou d'un membre de sa famille) : remboursement intégral sans retenue

9.2 — Annulation par le client — promenades pour chiens à l'unité

- Avant la pré-visite : aucun frais.
- 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.
- Cas exceptionnels, sur justificatif (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

- Avant la pré-visite : aucun frais.
- 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.
- Cas exceptionnels, sur justificatif (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 Ô Les Pattes & Cie de son retour anticipé. La prestation ayant débuté, aucun remboursement ni avoir n'est accordé, sauf cas exceptionnel sur justificatif (maladie ou décès).

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 est 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 est 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 le numéro de puce ou de 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 ou harnais, sacs à déjections
- Avoir souscrit une assurance de responsabilité civile couvrant les dommages causés par son animal (article 1243 du Code civil, anciennement article 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, intérieures et extérieures, 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 de réservation 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 prévue à l'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.

En cas d'interruption d'une prestation en cours pour l'un de ces motifs, les prestations déjà réalisées restent dues et le solde correspondant aux prestations non réalisées est remboursé au client dans un délai de 14 jours.

12.2 — Procédure en cas d'urgence

En cas de signe inquiétant, de blessure ou de comportement anormal :

- Contact immédiat du client (téléphone, SMS), avec mention du degré d'urgence
- À défaut de réponse dans le délai imparti par le degré d'urgence, contact du vétérinaire habituel
- 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, lors de la 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 de responsabilité civile professionnelle**. Sa responsabilité 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 (voir *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 (*voir article 10*). La responsabilité civile de la prestataire n'est engagée qu'en cas de faute prouvée dans la surveillance de l'animal.

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 ou du 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 (article 6.1.b du RGPD)

- Destinataires : la prestataire uniquement, et 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 et les informations relatives à l'animal
- Droits : accès, rectification, effacement, opposition, portabilité — par mail à olespattesetcie@gmail.com (réponse sous 1 mois)
- Réclamation : CNIL (www.cnil.fr)

Les informations d'accès au domicile (digicode, alarme, Vigik) sont conservées de manière sécurisée dans la fiche client, afin de ne pas avoir à être redemandées à chaque prestation. Elles sont supprimées au plus tard 24 mois après la dernière prestation, ou à tout moment sur simple demande du client. Les clés sont restituées à l'issue de la dernière intervention, sauf conservation à l'année expressément demandée par écrit par le client.

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 et vidéos de mon animal pendant la prestation (pour l'envoi de nouvelles)
- J'autorise la publication de photos et 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 et révocable 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 est adressée par écrit, de préférence dans les 30 jours suivant la fin de la prestation, afin d'en permettre le traitement rapide. Ce délai ne prive le client d'aucun de ses droits légaux.

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 — 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris — 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 client peut saisir à son choix l'une des juridictions territorialement compétentes en application du code de procédure civile, ou la juridiction du lieu où il

demeurait au moment de la conclusion du contrat, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

ARTICLE 19 — MODIFICATION DES CGV

Ô Les Pattes & Cie 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 réservation correspondant.

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