



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Loki & Co - Service exploité par Axel Mascot EI  
Version applicable au 18/07/2026

| Information            | Mention                                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prestataire            | Loki & Co - Axel Mascot EI                                                                     |
| SIREN                  | 814 763 884                                                                                    |
| Adresse administrative | 720 chemin des Gardios, 82800 Nègrepelisse                                                     |
| Téléphone              | 07.56.98.62.60                                                                                 |
| E-mail                 | contact.lokiandco@gmail.com                                                                    |
| TVA                    | TVA non applicable, art. L. 223 et s. du code des impositions sur les biens et services (CIBS) |

**Document contractuel** remis au client avec le contrat de prestation, la grille tarifaire en vigueur et l'attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle.

Les présentes CGV encadrent les prestations de pet-sitting réalisées sans hébergement au domicile professionnel.

# SOMMAIRE

| Articles 1 à 21                                               | Articles 22 à 40 et modèle                     |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1. Identité du prestataire                                    | 22. Visites chats à domicile                   |
| 2. Objet des CGV                                              | 23. Visites chiens à domicile                  |
| 3. Documents contractuels                                     | 24. Promenades chiens                          |
| 4. Zone d'intervention                                        | 25. Garde au domicile du client                |
| 5. Prestations proposées                                      | 26. Transport ponctuel local                   |
| 6. Pré-visite obligatoire                                     | 27. Actions simples au domicile                |
| 7. Conclusion du contrat                                      | 28. Compte rendu et photos                     |
| 8. Contrat à distance et pré-visite                           | 29. Responsabilité de Loki & Co                |
| 9. Tarifs                                                     | 30. Responsabilité du client                   |
| 10. Paiement                                                  | 31. Assurance professionnelle                  |
| 11. Retard ou défaut de paiement                              | 32. Force majeure                              |
| 12. Droit de rétractation                                     | 33. Offres commerciales                        |
| 13. Exécution anticipée avant la fin du délai de rétractation | 34. Réclamations                               |
| 14. Annulation par le client                                  | 35. Médiation de la consommation               |
| 15. Modification par le client                                | 36. Données personnelles                       |
| 16. Annulation ou refus par Loki & Co                         | 37. Propriété intellectuelle                   |
| 17. Accès au domicile et clés                                 | 38. Nullité partielle                          |
| 18. Obligations du client                                     | 39. Modification des CGV                       |
| 19. Santé de l'animal                                         | 40. Droit applicable et juridiction compétente |
| 20. Urgence vétérinaire                                       | Modèle type de rétractation                    |
| 21. Comportement de l'animal                                  |                                                |

## 1. Identité du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente sont proposées par : Loki & Co - Service exploité par Axel Mascot EI, entrepreneur individuel. SIREN : 814 763 884. Adresse administrative : 720 chemin des Gardios, 82800 Nègrepelisse. Téléphone professionnel : 07.56.98.62.60. E-mail : [contact.lokiandco@gmail.com](mailto:contact.lokiandco@gmail.com). TVA non applicable, art. L. 223 et s. du code des impositions sur les biens et services (CIBS).

Loki & Co exerce une activité de services aux animaux de compagnie : visites à domicile, promenades de chiens, garde d'animaux au domicile du client et transport ponctuel local d'animaux de compagnie. L'activité est exercée sans hébergement d'animaux au domicile professionnel.

## 2. Objet des CGV

Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles Loki & Co propose ses prestations de pet-sitting auprès de clients particuliers et, le cas échéant, professionnels. Elles s'appliquent à toute demande de prestation, réservation, contrat, paiement ou exécution de service par Loki & Co.

Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, de la grille tarifaire en vigueur et du contrat de prestation signé.

### 3. Documents contractuels

Les documents contractuels applicables sont :

1. le contrat de prestation signé pour la réservation concernée ;
2. les présentes CGV ;
3. la grille tarifaire Loki & Co en vigueur ;
4. l'attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle en vigueur ;
5. les consignes écrites validées avec le client.

Ces documents sont remis au client avant la signature du contrat. La grille tarifaire et l'attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle sont jointes systématiquement à chaque contrat de prestation. En cas de contradiction entre plusieurs documents, le contrat signé prévaut pour la prestation concernée.

### 4. Zone d'intervention

Loki & Co intervient dans un rayon de 0 à 20 km à vol d'oiseau autour de Nègrepelisse, incluant Montauban lorsque l'adresse du client se situe dans ce rayon. Au lancement, les prestations à domicile ne sont pas proposées au-delà de 20 km.

Pour une demande hors zone, un échange en visio gratuit peut être proposé, sans engagement, uniquement pour étude exceptionnelle ou future extension de zone. La distance est calculée à vol d'oiseau depuis Nègrepelisse jusqu'à l'adresse d'intervention du client.

### 5. Prestations proposées

Loki & Co propose les prestations suivantes :

- visites chats à domicile ;
- visites chiens à domicile ;
- promenades de chiens ;
- garde au domicile du client, uniquement en journée ;
- transport ponctuel local d'animaux de compagnie ;
- actions simples au domicile, uniquement si elles sont prévues avant contrat.

Les prestations concernent principalement les chiens et les chats. Loki & Co ne propose pas :

- l'hébergement d'animaux au domicile du prestataire ;
- les gardes de nuit ;
- les soins vétérinaires ou actes médicaux ;
- les injections, pansements, manipulations techniques ou actes nécessitant un professionnel de santé animale ;
- l'éducation canine, le dressage ou la rééducation comportementale ;
- la prise en charge d'animaux dangereux, agressifs ou non maîtrisables ;
- la surveillance de domicile assimilable à du gardiennage ou de la sécurité privée.

### 6. Pré-visite obligatoire

Pour tout nouveau client, une pré-visite est obligatoire avant toute prestation. La pré-visite permet de vérifier :

- l'identité du client ;
- les besoins et l'état général apparent de l'animal ;
- les habitudes, consignes et restrictions ;
- les accès au domicile et les modalités de remise et restitution des clés ;
- les coordonnées vétérinaires ;
- les dates, prestations, nombre de passages, durée et éventuelles contraintes horaires souhaitées ;
- la faisabilité de la prise en charge.

La première pré-visite est gratuite dans la zone d'intervention. Elle ne vaut pas acceptation automatique de la prestation. Loki & Co reste libre de refuser une prise en charge si les conditions de sécurité, de santé, d'accès ou d'organisation ne sont pas réunies. Aucune prestation n'est validée sans contrat signé et paiement reçu.

## 7. Conclusion du contrat

La pré-visite permet de vérifier la faisabilité de la prestation et d'échanger avec le client sur ses besoins. Elle ne vaut ni réservation, ni engagement du client, ni engagement définitif de Loki & Co.

Si, après la pré-visite, le client souhaite donner suite à sa demande de réservation et si Loki & Co confirme la faisabilité de la prise en charge, Loki & Co lui adresse à distance un contrat de prestation précisant notamment :

- les coordonnées du client ;
- l'animal ou les animaux concernés ;
- les dates et, selon la prestation, les horaires fixes ou les modalités d'organisation en tournée ;
- pour les visites et promenades, le nombre de passages et la durée ;
- les prestations retenues ;
- les consignes principales ;
- le prix total ;
- les conditions d'annulation ;
- les modalités de paiement ;
- les informations relatives au droit de rétractation ;
- les éventuelles demandes d'exécution anticipée si la prestation commence avant la fin du délai légal de rétractation.

**Organisation des visites et promenades.** Pour les visites chats, les visites chiens et les promenades, à l'unité ou en forfait sur plusieurs jours, le client choisit les dates, le nombre de passages et la durée. L'heure précise n'est pas déterminée au moment de la signature du contrat. Loki & Co organise sa tournée en fonction des différentes interventions et de leur localisation. Un créneau prévisionnel de passage est communiqué au client la veille au soir par e-mail, SMS ou WhatsApp. Ce créneau reste indicatif et peut légèrement varier en fonction des trajets, des conditions de circulation, des besoins des animaux et du déroulement des prestations précédentes. Toute contrainte horaire impérative doit être signalée avant la signature du contrat et expressément acceptée par Loki & Co.

Pour les gardes au domicile du client et les transports ponctuels, les dates et horaires sont déterminés avant la signature du contrat.

La réservation est ferme uniquement lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- contrat signé par le client ;
- CGV acceptées ;
- grille tarifaire remise et acceptée ;
- attestation d'assurance RC Pro remise ;
- paiement reçu ;
- consignes validées ;
- accès au domicile garanti.

Aucune place au planning n'est bloquée sans validation complète.

## 8. Contrat à distance et pré-visite

Loki & Co organise la conclusion du contrat à distance, uniquement si le client souhaite donner suite à sa demande après la pré-visite et si Loki & Co confirme la faisabilité de la prise en charge, le cas échéant après un délai de réflexion raisonnable.

La pré-visite à domicile a pour seul objet d'échanger avec le client, de vérifier les besoins de l'animal, les accès, les consignes et la faisabilité de la prise en charge. Aucun contrat n'est signé et aucun paiement n'est encaissé pendant la pré-visite à domicile.

Lorsque le client souhaite réserver une prestation après la pré-visite, Loki & Co lui adresse à distance le contrat, les présentes CGV, la grille tarifaire, l'attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle et les informations relatives au droit de rétractation. La réservation est conclue uniquement après signature à distance du contrat et paiement reçu.

Si, malgré cette organisation, un contrat devait être juridiquement qualifié de contrat conclu hors établissement, les règles légales impératives propres à ce type de contrat s'appliqueraient prioritairement.

## 9. Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux de la grille tarifaire Loki & Co en vigueur au jour de la réservation. Les prix sont indiqués en euros, nets à payer. TVA non applicable, art. L. 223 et s. du code des impositions sur les biens et services (CIBS).

Le prix total est fixé avant signature et paiement. Aucun supplément ne peut être ajouté après paiement sans accord écrit préalable du client. Toute demande supplémentaire non prévue au contrat peut être refusée ou faire l'objet d'un accord écrit avant exécution. La grille tarifaire complète en vigueur est remise systématiquement au client avec chaque contrat de prestation.

## 10. Paiement

Le paiement est exigible après signature du contrat à distance et avant le début de la prestation. Aucun paiement n'est encaissé pendant la pré-visite à domicile. Les moyens de paiement acceptés sont :

- carte bancaire ;
- paiement via lien sécurisé ;
- virement bancaire ;
- autre moyen expressément accepté par écrit par Loki & Co.

Le paiement étant organisé à distance après la pré-visite, les espèces ne sont pas proposées comme moyen de validation de réservation. Aucun acompte n'est proposé au lancement. La réservation est validée uniquement après paiement complet, sauf accord écrit spécifique.

Si un contrat devait être juridiquement qualifié de contrat conclu hors établissement, les règles légales impératives applicables, notamment celles relatives au paiement, s'appliqueraient prioritairement. Une facture est établie et remise au client dans les conditions légales applicables.

## 11. Retard ou défaut de paiement

En cas de paiement non reçu avant la date prévue, Loki & Co peut refuser ou annuler la prestation sans indemnité. Pour les clients professionnels, sauf accord écrit contraire, le paiement est exigible avant le début de la prestation.

**Dispositions applicables exclusivement aux clients professionnels.** Tout retard de paiement entraîne, sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application de pénalités calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi que l'indemnité forfaitaire légale de 40 € pour frais de recouvrement. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à cette indemnité, Loki & Co peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

## 12. Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement avec un client consommateur, le client dispose en principe d'un délai légal de rétractation de 14 jours à compter du lendemain de la conclusion du contrat.

Le client peut exercer son droit de rétractation par l'envoi d'une demande claire et non équivoque à l'adresse suivante : [contact.lokiandco@gmail.com](mailto:contact.lokiandco@gmail.com). La demande doit permettre d'identifier :

- le client ;
- la prestation concernée ;
- la date de réservation ;
- la volonté claire de se rétracter.

Le client n'a pas à motiver sa décision. En cas de rétractation valable avant le début de toute prestation, Loki & Co rembourse les sommes versées dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception de la demande. Le modèle type reproduit à la fin des présentes CGV peut être utilisé, sans caractère obligatoire.

## 13. Exécution anticipée avant la fin du délai de rétractation

Lorsque la prestation ou une partie des prestations doit commencer avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours, le client doit en faire la demande expresse dans le contrat.

Cette demande est recueillie directement dans le contrat de prestation par une validation spécifique, non préremplie ou non présélectionnée, acceptée expressément par le client avant le début de la prestation.

Le client reconnaît expressément que :

- s'il exerce son droit de rétractation avant le début de toute prestation, les sommes versées lui seront remboursées intégralement ;
- si une ou plusieurs prestations ont déjà été réalisées au jour de sa rétractation, ces prestations restent dues et seules les prestations non réalisées seront remboursées ;
- si toutes les prestations prévues au contrat ont été pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, avec son accord préalable exprès et sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, il ne peut plus exercer son droit de rétractation pour ces prestations exécutées.

En cas de réservation comprenant plusieurs prestations ou plusieurs jours d'intervention, ces règles s'appliquent prestation par prestation.

## 14. Annulation par le client

Les conditions d'annulation ci-dessous s'appliquent uniquement hors exercice du droit légal de rétractation, ou après expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. Lorsque le droit légal de rétractation est applicable et exercé avant le début de toute prestation, le remboursement est intégral. Lorsque des prestations ont déjà été réalisées à la demande expresse du client, elles restent dues.

En cas de réservation sur plusieurs jours, l'annulation s'applique prestation par prestation.

### Pour les prestations classiques :

- annulation plus de 72 h avant la prestation : remboursement à 100 % ;
- annulation entre 72 h et 48 h avant la prestation : remboursement à 50 % de la prestation concernée ;
- annulation moins de 48 h avant la prestation : aucun remboursement de la prestation concernée.

### Pour les week-ends, jours fériés et vacances scolaires :

- annulation plus de 7 jours avant la prestation : remboursement à 100 % ;
- annulation entre 7 jours et 72 h avant la prestation : remboursement à 50 % de la prestation concernée ;
- annulation moins de 72 h avant la prestation : aucun remboursement de la prestation concernée.

## 15. Modification par le client

Toute modification de date, d'horaire fixe, de contrainte horaire, de durée, d'adresse, d'animal ou de consigne doit être demandée par écrit. Loki & Co peut accepter ou refuser la modification selon les disponibilités, la faisabilité et la sécurité de la prestation. Une modification peut entraîner une adaptation du prix. Aucune modification n'est considérée comme acceptée sans confirmation écrite de Loki & Co.

## 16. Annulation ou refus par Loki & Co

Loki & Co peut annuler, suspendre ou refuser une prestation notamment en cas de :

- comportement dangereux de l'animal ;
- animal malade, blessé ou présentant un risque non signalé ;
- consignes incomplètes ou incohérentes ;
- impossibilité d'accès au domicile ;
- absence ou indisponibilité des clés ;
- défaut de paiement ;
- fausse déclaration du client ;
- conditions de sécurité insuffisantes ;
- force majeure ;
- impossibilité matérielle ou médicale du prestataire.

Lorsque l'annulation est imputable à Loki & Co hors faute du client, les prestations non réalisées sont remboursées. Lorsque l'annulation est imputable au client, les conditions d'annulation prévues aux présentes CGV s'appliquent.

## 17. Accès au domicile et clés

Le client doit garantir l'accès au domicile aux dates prévues et, selon la prestation, aux horaires fixes convenus ou pendant le créneau prévisionnel communiqué la veille. Les clés, badges, codes, télécommandes ou moyens d'accès doivent être remis selon les modalités prévues au contrat. La remise des clés pendant la pré-visite est gratuite. La restitution pendant une prestation prévue est gratuite. Le dépôt en boîte aux lettres est possible uniquement avec accord écrit du client.

Tout déplacement séparé demandé pour remise ou restitution des clés est facturé selon la grille tarifaire en vigueur. Loki & Co n'est pas responsable d'une impossibilité d'accès résultant notamment d'une mauvaise clé, d'un changement de serrure non signalé, d'un portail bloqué, d'un code erroné, d'une alarme non désactivée, d'instructions insuffisantes ou d'un événement extérieur empêchant l'accès.

En cas d'impossibilité d'accès non imputable à Loki & Co, la prestation est due.

## 18. Obligations du client

Le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour concernant :

- l'identité de l'animal ;
- son âge, son poids et son état de santé ;
- ses traitements éventuels ;
- ses habitudes alimentaires ;
- son comportement ;
- ses peurs, réactions ou antécédents ;
- ses risques de morsure, fugue, destruction ou agressivité ;
- ses vaccins, son identification et son suivi vétérinaire ;
- les coordonnées du vétérinaire habituel ;
- les personnes à contacter en cas d'urgence ;
- l'accès au domicile ;
- les équipements nécessaires.

Le client doit fournir le matériel nécessaire :

- nourriture ;
- gamelles ;
- laisse, harnais et collier adaptés ;
- litière ;
- sacs à déjections ;
- produits d'entretien simples ;
- médicaments si un traitement simple est accepté ;
- caisse de transport si nécessaire ;
- carnet de santé ou informations vétérinaires utiles.

Le client reste responsable de la conformité, de la sécurité et du bon état du matériel fourni.

## 19. Santé de l'animal

Le client déclare que l'animal confié ne présente pas de maladie contagieuse connue, sauf information écrite préalable acceptée par Loki & Co. Loki & Co doit être informé de tout problème de santé, traitement, allergie, fragilité, blessure, opération récente ou suivi vétérinaire en cours.

Les traitements simples intégrés à la nourriture peuvent être acceptés s'ils sont prévus avant contrat et ne présentent pas de manipulation risquée. Les soins techniques, injections, pansements, actes vétérinaires ou manipulations médicales ne sont pas proposés. En cas de doute sur l'état de santé de l'animal, Loki & Co peut refuser, suspendre ou adapter la prestation.

## 20. Urgence vétérinaire

En cas d'urgence apparente, Loki & Co tente de contacter le client ou la personne d'urgence indiquée au contrat. Si le client est injoignable et que la situation semble nécessiter une intervention rapide, Loki & Co peut contacter le vétérinaire habituel, le vétérinaire sanitaire désigné ou tout vétérinaire disponible.

Le client autorise Loki & Co à prendre les mesures raisonnables nécessaires à la protection de l'animal. Tous les frais vétérinaires, de transport, d'urgence, de consultation, de soins ou de médicaments restent intégralement à la charge du client. Si Loki & Co doit avancer des frais, le client devra les rembourser sur justificatif. Loki & Co ne peut être tenu responsable des décisions médicales prises par un vétérinaire.

## 21. Comportement de l'animal

Le client doit signaler tout comportement particulier, notamment :

- agressivité ;
- morsure passée ;
- réactivité aux humains, chiens, chats, voitures, vélos ou joggeurs ;
- fugue ;
- destruction ;
- anxiété importante ;
- peur intense ;
- impossibilité d'être manipulé ;
- impossibilité d'être tenu correctement en laisse ;
- besoin de muselière.

Loki & Co ne prend pas en charge les chiens agressifs, ayant déjà mordu, nécessitant une muselière, très réactifs, très puissants difficilement maîtrisables, impossibles à tenir correctement en laisse ou présentant un risque pour l'intervenant, les tiers ou les autres animaux.

Il n'y a pas de majoration pour chien difficile : la prestation est compatible ou refusée. En cas de comportement non signalé, Loki & Co peut interrompre la prestation, sans remboursement de la prestation concernée si le risque résulte d'une information omise ou inexacte du client.

## 22. Visites chats à domicile

Les visites chats comprennent, selon les consignes validées :

- vérification de l'état général apparent ;
- renouvellement de l'eau ;
- distribution de nourriture ;
- retrait des crottes et urines visibles dans la litière ;
- nettoyage simple autour de la zone litière ;
- présence ou jeux si le chat est demandeur ;
- photo et compte rendu rapide.

Le client fournit la nourriture, la litière, les produits nécessaires et le matériel adapté. Les visites chats sont limitées au nombre de chats prévu dans la grille tarifaire en vigueur.

Organisation : les dates, le nombre de passages et la durée sont définis avant la signature du contrat. Le créneau prévisionnel de passage est communiqué la veille au soir selon les modalités prévues à l'article 7.

## 23. Visites chiens à domicile

La visite chien n'est pas une promenade. Elle concerne principalement un chien qui fait ses besoins dans le jardin ou qui a besoin d'un passage de présence. Elle peut comprendre, selon les consignes validées :

- vérification de l'état général apparent ;
- accès au jardin si prévu ;
- renouvellement de l'eau ;
- préparation ou distribution de la gamelle ;
- présence calme ;
- photo et compte rendu rapide.

Organisation : les dates, le nombre de passages et la durée sont définis avant la signature du contrat. Le créneau prévisionnel de passage est communiqué la veille au soir selon les modalités prévues à l'article 7.

## 24. Promenades chiens

Les promenades commencent à 30 minutes minimum. Les chiens sont promenés individuellement afin de limiter les risques. Une promenade individuelle correspond à un chien promené une fois.

Le client doit fournir un matériel adapté : laisse, collier ou harnais en bon état, éventuellement longe ou équipement spécifique validé. Loki & Co peut refuser une promenade si le matériel fourni est dangereux, inadapté ou insuffisant.

Les promenades peuvent être adaptées, raccourcies ou remplacées par une sortie hygiénique ou une présence à domicile en cas de météo dangereuse, chaleur excessive, orage, risque pour l'animal ou risque pour l'intervenant.

Organisation : les dates, le nombre de passages et la durée sont définis avant la signature du contrat. Le créneau prévisionnel de passage est communiqué la veille au soir selon les modalités prévues à l'article 7.

## 25. Garde au domicile du client

La garde au domicile du client est proposée uniquement en journée, sans nuit. L'amplitude normale est de 7 h à 19 h. La durée, les horaires, les animaux concernés et les consignes doivent être définis avant signature du contrat.

Le forfait journée correspond à une garde de 8 h maximum. Toute heure supplémentaire doit être prévue au contrat ou validée par écrit. Tout dépassement non prévu ou retard du client est facturé selon la grille tarifaire en vigueur.

La garde au domicile du client n'est pas une prestation de gardiennage, de ménage, de surveillance de biens ou de sécurité privée.

## 26. Transport ponctuel local

Le transport ponctuel local est facturé au temps réel d'intervention, selon la grille tarifaire en vigueur. La date et les horaires du transport sont déterminés avant la signature du contrat. Le temps facturé comprend :

- le déplacement ;
- la récupération de l'animal ;
- l'installation ;
- le trajet ;
- l'attente éventuelle ;
- l'accompagnement ;
- le retour.

Le transport est limité aux animaux du même foyer, si le transport est sécurisable. Le client doit fournir le matériel nécessaire : caisse de transport, harnais, laisse, couverture ou tout équipement adapté. Loki & Co peut refuser un transport si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

## 27. Actions simples au domicile

Certaines actions simples peuvent être réalisées uniquement si elles sont prévues avant contrat :

- vérification visuelle normale du domicile ;
- courrier ;
- volets accessibles ;
- arrosage limité de plantes intérieures ;
- action simple liée au confort de l'animal.

Loki & Co ne propose pas :

- jardinage ;
- entretien extérieur ;
- arrosage de jardin ou potager ;
- ménage ;
- surveillance technique du logement ;
- manipulation d'équipements dangereux ;
- intervention sur compteur, chaudière, électricité, gaz ou installation technique ;
- gardiennage.

Toute action non prévue au contrat peut être refusée.

## 28. Compte rendu et photos

Loki & Co peut envoyer au client un compte rendu rapide et une ou plusieurs photos après la prestation. Les photos servent principalement à informer le client du bon déroulement de la prestation.

Aucune photo de l'animal, du domicile ou d'éléments identifiables du client ne sera utilisée à des fins commerciales sans accord préalable du client.

## 29. Responsabilité de Loki & Co

Loki & Co s'engage à réaliser les prestations avec sérieux, prudence et diligence, dans la limite des informations communiquées par le client et des conditions réelles d'intervention.

La responsabilité de Loki & Co est appréciée conformément au droit applicable. Elle peut notamment être engagée en cas de faute, de négligence, d'imprudence ou lorsque Loki & Co dispose, au moment du dommage, des pouvoirs effectifs d'usage, de direction et de contrôle de l'animal.

Sous réserve des règles impératives applicables et lorsqu'aucune faute ou responsabilité légalement imputable à Loki & Co n'est établie, Loki & Co ne peut être tenu responsable :

- des conséquences d'informations fausses, incomplètes ou non transmises par le client ;
- d'un problème de santé préexistant ou non apparent ;
- d'une réaction imprévisible de l'animal ;
- d'une fugue liée à un accès défectueux, une clôture insuffisante ou une consigne inexacte ;
- d'un dommage résultant d'une impossibilité d'accès non imputable à Loki & Co ;
- d'un incident causé par un matériel fourni par le client ;
- d'un événement de force majeure.

Aucune stipulation des présentes CGV n'a pour objet d'exclure ou de limiter une responsabilité légale impérative de Loki & Co ni le droit du client à réparation lorsqu'un manquement de Loki & Co est établi.

### 30. Responsabilité du client

La responsabilité des dommages causés par l'animal est déterminée selon les règles légales applicables, notamment en fonction de la personne qui disposait, au moment du dommage, des pouvoirs effectifs d'usage, de direction et de contrôle de l'animal.

Le client reste responsable de l'exactitude des informations communiquées, de la sécurité et de la conformité du domicile, des accès et du matériel fourni, ainsi que des risques connus qu'il n'aurait pas signalés.

Le client reste notamment responsable :

- des dommages survenus en dehors des périodes d'intervention de Loki & Co ;
- des conséquences d'une information fausse, incomplète ou omise ;
- des défauts de clôture, d'accès, de serrure, de portail ou d'équipement dont Loki & Co n'est pas à l'origine ;
- des frais vétérinaires et des frais nécessaires en cas d'urgence, sauf lorsqu'ils résultent d'une faute prouvée de Loki & Co ;
- du respect des obligations légales relatives à l'identification et à la détention de son animal.

Le client est invité à vérifier que son assurance responsabilité civile couvre les dommages causés par son animal, sans que cette vérification modifie les responsabilités déterminées par la loi.

### 31. Assurance professionnelle

Loki & Co est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'Inter Mutuelles Entreprises / Matmut Pro, contrat n° 971 0003 03134 L 30/31, selon les garanties, activités déclarées, plafonds, exclusions et périodes de validité mentionnés dans l'attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle jointe aux documents contractuels.

L'attestation d'assurance en vigueur est remise au client avec les documents contractuels applicables et précise les garanties applicables.

### 32. Force majeure

Constitue un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, un événement échappant au contrôle de la partie concernée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de l'obligation.

Peuvent notamment constituer un cas de force majeure, uniquement si l'ensemble de ces critères est réuni : accident, maladie soudaine, catastrophe naturelle, intempéries dangereuses, interdiction administrative, panne majeure, impossibilité de circulation ou événement mettant en danger l'animal, le client, les tiers ou le prestataire.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution de la prestation est suspendue, sauf si le retard qui en résulte justifie l'annulation. Lorsque l'empêchement est définitif, les prestations impossibles à réaliser sont annulées et les prestations non exécutées sont remboursées.

### 33. Offres commerciales

Les offres commerciales, remises de lancement et programmes fidélité sont définis dans la grille tarifaire en vigueur. Elles s'appliquent uniquement si elles sont en vigueur au jour de la réservation.

L'offre de lancement prévoit :

- la première pré-visite gratuite ;
- une remise de 20 % sur les 2 premières prestations de la première réservation, par animal ;
- une utilisation unique par animal ;
- une validité jusqu'au 31 octobre 2026 inclus ;
- une non-cumulabilité avec les week-ends, jours fériés, urgences, transports, gardes au domicile du client d'une durée égale ou supérieure à 4 h, forfaits multi-jours et programme fidélité ;
- un arrêt anticipé possible si le planning est complet.

Une garde longue correspond à toute garde au domicile du client d'une durée égale ou supérieure à 4 h. La réduction ne s'applique pas aux majorations, déplacements séparés ni suppléments.

## 34. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit à [contact.lokiandco@gmail.com](mailto:contact.lokiandco@gmail.com) ou par courrier à : Loki & Co - Axel Mascot EI, 720 chemin des Gardios, 82800 Nègrepelisse.

La réclamation doit préciser :

- le nom du client ;
- la date de la prestation ;
- l'animal concerné ;
- l'objet de la réclamation ;
- les éléments justificatifs utiles.

Loki & Co s'efforce d'apporter une réponse dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la réception d'une réclamation complète.

## 35. Médiation de la consommation

Conformément au Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige non résolu directement avec Loki & Co, après réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante.

**Médiateur désigné** : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice. Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris. Téléphone : 01 89 47 00 14. Site internet : [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net).

La saisine du médiateur doit intervenir dans le délai légal, notamment dans l'année suivant la réclamation écrite adressée à Loki & Co, sous réserve des conditions de recevabilité applicables.

## 36. Données personnelles

Le responsable du traitement est Axel Mascot EI, exploitant le service Loki & Co. Les données personnelles sont traitées pour gérer les demandes, pré-visites, réservations, contrats, prestations, paiements, factures, échanges avec le client, urgences, réclamations et obligations légales.

Les traitements reposent, selon leur finalité, sur :

- l'exécution de mesures précontractuelles et du contrat ;
- le respect des obligations légales, notamment comptables et fiscales ;
- l'intérêt légitime de Loki & Co à assurer la sécurité des interventions, conserver la preuve des échanges et défendre ses droits ;
- le consentement du client lorsqu'il est requis, notamment pour une utilisation commerciale de photos ou certaines communications commerciales.

Les données collectées peuvent notamment concerner :

- l'identité et les coordonnées du client ;
- l'adresse d'intervention et les informations d'accès ;
- les informations relatives aux animaux, à leur santé apparente, à leur comportement et à leur suivi vétérinaire ;
- les consignes de prestation et contacts d'urgence ;
- l'historique des demandes, contrats, prestations, paiements et réclamations ;
- les données strictement nécessaires à la facturation et au suivi des transactions.

Les informations nécessaires à l'identification du client, à l'exécution du contrat, à l'accès au domicile, à la sécurité et à la prise en charge de l'animal sont obligatoires. Leur absence peut empêcher la validation ou l'exécution de la prestation. Les informations facultatives sont identifiées comme telles lorsqu'elles sont demandées.

## 36. Données personnelles - suite

Les données sont accessibles à Axel Mascot et, dans la stricte limite de leurs missions, aux prestataires techniques nécessaires à l'activité : gestion des réservations et contrats, signature électronique, paiement, facturation ou comptabilité, messagerie, e-mail et SMS. Elles peuvent également être communiquées, lorsque cela est nécessaire, à l'assureur, au médiateur, à un vétérinaire, à un conseil professionnel ou aux autorités légalement habilitées.

Les données bancaires complètes sont traitées par le prestataire de paiement sécurisé. Loki & Co ne conserve que les informations nécessaires au suivi de la transaction et de la facture.

Lorsqu'un prestataire entraîne un transfert de données hors de l'Espace économique européen, ce transfert est encadré par une décision d'adéquation ou par des garanties appropriées, telles que les clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne.

Les durées de conservation sont les suivantes :

- données de prospects : 3 ans à compter du dernier contact ;
- dossier client, contrats, consignes et historique des prestations : pendant la relation contractuelle puis 5 ans à compter de sa fin, sous réserve d'un litige en cours ;
- factures et pièces comptables : 10 ans conformément aux obligations légales ;
- codes et informations d'accès : uniquement pendant la durée nécessaire aux prestations et à la conservation expressément demandée des moyens d'accès ;
- données fondées sur le consentement : jusqu'au retrait du consentement ou à l'expiration de la durée annoncée lors de la collecte.

Le client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité et du droit de retirer son consentement à tout moment. Toute demande peut être adressée à [contact.lokiandco@gmail.com](mailto:contact.lokiandco@gmail.com). Le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Les données ne sont pas vendues à des tiers. Loki & Co met en œuvre des mesures raisonnables de sécurité et de confidentialité adaptées aux données traitées.

**Opposition au démarchage téléphonique.** Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel.

## 37. Propriété intellectuelle

Les documents, textes, supports, logo, visuels, contenus commerciaux et éléments de communication de Loki & Co restent la propriété de leur titulaire. Toute reproduction, diffusion ou utilisation non autorisée est interdite.

## 38. Nullité partielle

Si une clause des présentes CGV devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses resteraient applicables. Les parties s'efforceraient alors de remplacer la clause concernée par une clause valable ayant un effet économique et juridique équivalent.

## 39. Modification des CGV

Loki & Co peut modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles acceptées par le client au jour de la réservation. Une modification ultérieure ne s'applique pas aux contrats déjà signés, sauf accord écrit des parties.

## 40. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut d'accord amiable ou de médiation, le litige relève des juridictions françaises compétentes selon les règles de droit commun.

# MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Modèle conforme à l'annexe à l'article R221-1 du Code de la consommation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Son utilisation n'est pas obligatoire : une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté peut également être envoyée.

À l'attention de : Loki & Co - Service exploité par Axel Mascot EI, 720 chemin des Gardios, 82800 Nègrepelisse -  
contact.lokiandco@gmail.com

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

**Prestation ou objet du contrat :**

**Commandé le (\*) / reçu le (\*) :**

**Nom du (des) consommateur(s) :**

**Adresse du (des) consommateur(s) :**

**Date :**

**Signature du (des) consommateur(s) :** *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*

(\*) Rayez la mention inutile.

Rappel : le client peut exercer son droit de rétractation par une simple demande claire envoyée à contact.lokiandco@gmail.com.

**Fin des Conditions Générales de Vente**