Conditions Générales de Vente – Zen Nac

Article 1 – Identification du prestataire

Zen Nac, représenté par Prescilia Marsault, 7 rue des Myosotis, 78650 Beynes. SIRET : 131 765 943 00017. Téléphone : 06 09 37 93 77. E-mail : zen.nac78@gmail.com. Mention TVA : « TVA non applicable, art. 293 B du CGI » Assurance responsabilité civile professionnelle : MAAF , n° de contrat : 178 372 152/MCE001.

Ci-après « Zen Nac » ou « le Prestataire ». Le client, propriétaire de l'animal, est ci-après « le Propriétaire ».

Article 2 – Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les prestations proposées par Zen Nac pour les nouveaux animaux de compagnie (NAC) :

- **Pet sitting** : visites et soins au domicile du Propriétaire pendant son absence ;
- **Garde en résidence** : hébergement temporaire de l'animal au sein de la résidence Zen Nac ;
- **Transport d'animaux** : prise en charge et acheminement de l'animal d'un lieu à un autre.

Elles complètent le contrat de la prestation concernée, signé par le Propriétaire. En cas de contradiction, les conditions particulières du contrat prévalent. Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, remises avant la signature.

Article 3 – Réservation et formation du contrat

3.1. Le Propriétaire décrit sa demande (animal, dates, prestations souhaitées). Zen Nac établit un devis ou un contrat reprenant la prestation, le tarif et les dates.

3.2. La réservation est ferme lorsque le contrat est signé par le Propriétaire et que l'acompte prévu à l'article 5 est reçu.

3.3. Zen Nac peut refuser une demande, notamment en cas d'indisponibilité, d'espèce non acceptée, d'animal présentant des signes évidents de maladie contagieuse, ou de détention non conforme à la réglementation.

Article 4 – Informations fournies par le Propriétaire

4.1. Le Propriétaire remplit la fiche de l'animal (espèce, âge, identification, alimentation, besoins d'ambiance, comportement, antécédents médicaux, traitement en cours, vétérinaire habituel) et certifie son exactitude.

4.2. Il déclare être le propriétaire légitime de l'animal et remet, pour les espèces soumises à une réglementation particulière (espèces protégées, CITES…), une copie des justificatifs.

4.3. Il signale toute information pouvant affecter la sécurité de l'animal ou de la personne qui s'en occupe. Une information omise ou inexacte peut engager sa responsabilité.

4.4. L'animal est confié en bonne santé apparente, à jour de ses éventuels traitements préventifs. Il est accompagné de la nourriture et du matériel nécessaires, sauf accord contraire écrit.

Article 5 – Tarifs et paiement

5.1. Les prix sont indiqués en euros TTC. Ils sont fixés au contrat : par visite (pet sitting), par jour et par animal (garde en résidence), par trajet (transport).

5.2. **Acompte** : 30 % du prix total à la réservation. Le solde est dû (au retour du Propriétaire / à la reprise de l'animal / à l'arrivée du transport).

5.3. Toute visite ou journée commencée est due. Toute prestation supplémentaire demandée en cours de contrat est facturée au tarif en vigueur.

5.4. Ne sont pas compris dans le tarif, et sont facturés sur justificatif : frais vétérinaires, médicaments, fournitures, transport d'urgence.

5.5. Moyens de paiement acceptés : virement, espèces, chèque, carte. En cas de retard de paiement, des pénalités au taux de l'intérêt légal sont exigibles à compter de la date d'échéance, et Zen Nac peut suspendre toute nouvelle prestation.

Article 6 – Annulation et modification par le Propriétaire

Toute annulation doit être notifiée par écrit (e-mail ou SMS). Proposition de barème, calculé sur le prix total :

- plus de 14 jours avant le début : l'acompte est remboursé ;
- entre 14 et 7 jours : l'acompte est conservé ;
- entre 7 jours et 48 h : 50 % du prix est dû ;
- moins de 48 h ou absence : 100 % du prix est dû.

Un raccourcissement de séjour ou la suppression de visites ne donne lieu à aucun remboursement, sauf motif légitime apprécié par Zen Nac. Une demande de report est étudiée selon les disponibilités.

Article 7 – Annulation ou interruption par Zen Nac

En cas d'empêchement grave (maladie, accident, force majeure), Zen Nac informe le Propriétaire dès que possible et s'efforce de proposer une solution de remplacement. À défaut, les sommes versées pour la partie non exécutée sont remboursées, sans autre indemnité.

Article 8 – Santé de l'animal et urgence vétérinaire

8.1. Zen Nac surveille l'état de l'animal à chaque visite ou quotidiennement et informe le Propriétaire de tout événement notable.

8.2. En cas de problème de santé, Zen Nac contacte le Propriétaire, puis la personne d'urgence désignée au contrat. Si aucun n'est joignable et que l'état de l'animal l'exige, le Propriétaire autorise Zen Nac à faire appel au vétérinaire habituel ou, à défaut, au vétérinaire disponible le plus proche, et à engager les soins urgents.

8.3. Les frais vétérinaires et de transport qui en résultent sont à la charge du Propriétaire, sur justificatif, (avec avance éventuelle par Zen Nac, remboursée à la reprise de l'animal).

8.4. Administration de médicaments : uniquement sur ordonnance et selon les instructions écrites, dans les limites du possible pour un non-vétérinaire.

8.5. En cas de décès de l'animal, Zen Nac prévient immédiatement le Propriétaire et conserve le corps dans de bonnes conditions jusqu'à sa remise. Les démarches ultérieures sont à la charge du Propriétaire.

Article 9 – Dispositions propres à chaque prestation

Pet sitting à domicile. Le Propriétaire remet les clés, codes ou badges, ainsi que les consignes d'alarme et de voisinage, et en dresse l'état au contrat. Zen Nac les conserve en lieu sûr, ne les duplique pas, les restitue à la fin de la mission et prévient immédiatement en cas de perte ou de vol. Zen Nac n'accède qu'aux pièces nécessaires et ne fait entrer personne d'étranger au contrat. Le Propriétaire déclare un logement sûr et salubre, et signale alarmes, caméras ou risques. Zen Nac n'est tenu qu'aux prestations listées au contrat.

Garde en résidence. L'animal est hébergé dans un espace adapté à son espèce (température, hygiène, espace, calme). Le Propriétaire dépose et reprend l'animal aux dates et heures convenues. Les animaux de propriétaires différents sont logés séparément. Toute reprise tardive est facturée au tarif journalier. Au-delà de 7 jours sans nouvelles après la date de reprise, et malgré une mise en demeure restée sans effet, l'animal est considéré comme abandonné et Zen Nac peut le confier à une structure compétente, aux frais du Propriétaire, ou en informer les autorités.

Transport. Le Propriétaire fournit un contenant adapté à l'espèce, propre et sécurisé, sauf accord contraire. Les horaires sont indicatifs, sans jamais compromettre le bien-être de l'animal. Zen Nac peut interrompre ou reporter un trajet si les conditions (météo, température, état de l'animal) mettent l'animal en danger. Les documents d'identification et de santé requis sont remis à la prise en charge ; leur absence peut entraîner le refus du transport sans remboursement.

Article 10 – Responsabilité et assurance

10.1. Zen Nac est tenu d'une obligation de moyens : il apporte à l'animal les soins d'un professionnel diligent.

10.2. Sa responsabilité n'est pas engagée pour : les maladies, blessures ou décès liés à l'âge, à un état préexistant ou à une information non déclarée ; le stress ou les changements de comportement liés à la séparation ; les cas de force majeure ; les dommages dus à un fait du Propriétaire ou d'un tiers.

10.3. Zen Nac répond des dommages causés à l'animal par sa faute prouvée, dans les limites prévues par la loi et par son assurance responsabilité civile professionnelle. Rien ici n'exclut ni ne limite une responsabilité qui ne peut l'être légalement à l'égard d'un consommateur.

10.4. Le Propriétaire est responsable des dommages causés par son animal à Zen Nac, à ses biens, à d'autres animaux ou à des tiers, notamment lorsqu'il n'a pas signalé un comportement à risque.

10.5. Zen Nac décline toute responsabilité pour les objets de valeur laissés avec l'animal.

Article 11 – Rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Propriétaire consommateur dispose de 14 jours pour se rétracter, sans motif. S'il demande que la prestation débute avant la fin de ce délai, il doit en faire la demande expresse et écrite, et règle alors la part de prestation déjà fournie. Ce droit ne s'applique pas dans les cas exclus par la loi, notamment certaines prestations fournies à une date ou à une période déterminée.

Article 12 – Photos et nouvelles

Zen Nac envoie des nouvelles et des photos de l'animal au Propriétaire pendant la prestation. Sauf refus écrit du Propriétaire, Zen Nac peut utiliser des photos de l'animal, sans le Propriétaire identifiable, pour sa communication.

Article 13 – Données personnelles

Les données collectées (identité, coordonnées, informations sur l'animal, accès au domicile) servent à exécuter le contrat et à la gestion de la relation client. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire puis archivées selon les obligations légales, et ne sont pas cédées à des tiers, hors vétérinaire en cas d'urgence. Le Propriétaire dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, exercés auprès de zen.nac78@gmail.com.

Article 14 – Réclamations, médiation, droit applicable

14.1. Toute réclamation est adressée par écrit à Zen Nac dans un délai de 7 jours après la fin de la prestation. Zen Nac s'engage à répondre sous 15 jours.

14.2. Conformément au Code de la consommation, le Propriétaire consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

14.3. Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de solution amiable, les tribunaux compétents sont déterminés selon les règles de droit commun.

Article 15 – Acceptation

Le Propriétaire reconnaît avoir reçu et lu les présentes CGV avant la signature du contrat et les accepter.