



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS

### ENTRE

Aurore BRIERE, pet sitter, immatriculée à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat sous le n° SIREN 789 371 333 (code APE 9609Z), non soumise à la TVA, résidant au 87 rue du Maréchal Joffre à Bègles,  
Ci-après désignée "**LE PRESTATAIRE**",

### ET

Le client dont les coordonnées complètes figurent dans le Contrat de Prestations joint.  
Ci-après désigné "**LE CLIENT**",

### PRÉAMBULE

Aurore BRIERE, pet sitter et soigneur animalier de profession, est titulaire de l'**ACACED** (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques, délivrée par ZooPro le 18/11/2020), reconnue par le ministère de l'Agriculture, pour les chiens, chats et NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie).

Elle propose un service professionnel de visites à domicile pour tout animal domestique durant l'absence de leurs propriétaires. Ses prestations incluent également les balades de chiens, les soins à domicile pour les chats et le transport animalier (chiens, chats et NAC).

Le CLIENT souhaite confier la garde de ses animaux à un professionnel qualifié afin de veiller à leur bien-être et de répondre à leurs besoins spécifiques.

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

---

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Prestations (CGP) définissent les modalités selon lesquelles **LE PRESTATAIRE** s'engage à effectuer des prestations de visites, balades, soins aux chats ou transport d'animaux au profit du **CLIENT**.

Ces CGP sont complétées par deux annexes, qui en font partie intégrante :

- **Annexe 1 : Contrat de Prestations**
  - **Annexe 2 : Devis**
- 

## **ARTICLE 2 – CONTENU DES PRESTATIONS**

### **2.1 – Détail des prestations**

Les prestations proposées incluent :

- Les **visites à domicile** pour la garde et les soins des chats ou NAC,
- Les **balades de chiens**, depuis le domicile du CLIENT jusqu'à un lieu de plein air sécurisé,
- Les **soins médicaux légers** (administration de médicaments sous ordonnance vétérinaire),
- Le **transport animalier**, dans des conditions conformes à la réglementation en vigueur.

### **2.2 – Lieu d'exécution des prestations**

Le lieu d'exécution est précisé dans le **Contrat de Prestations** signé entre les parties.

### **2.3 – Durée des prestations**

Les prestations sont effectuées aux dates et pour la durée indiquées dans le **Contrat de Prestations** et le **Devis**.

### **2.4 – Tarifs**

Les tarifs sont disponibles sur simple demande ou sur le site internet du PRESTATAIRE : <https://www.lerefugedaurore.fr/d%C3%A9placement-tarifs>

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des tarifs lors de la signature du devis initial.

### **Majoration :**

- Une majoration de 20% s'applique les jours fériés, ainsi que les 24 et 31 décembre.

### **2.5 – Personne en charge de la mission**

LE PRESTATAIRE réalisera lui-même les prestations. En cas d'empêchement, il pourra :

- Proposer une personne de remplacement compétente,
- Faire appel à un autre pet sitter en sous-traitance, notamment lors de ses jours de repos, en informant explicitement LE CLIENT avant le début de la garde.

### **2.6 – Pré-visite**

La pré-visite est une rencontre obligatoire de 30 à 45 minutes permettant :

- Un premier contact avec votre animal.
- Un échange sur son caractère, son comportement et ses habitudes.
- La complétion d'une fiche de renseignements.
- Une visite de son environnement pour localiser ses affaires.

C'est aussi l'occasion de :

- Remettre un double des clés pour les visites ou balades.
- Remplir ensemble le contrat de garde.

- Régler la première prestation.

Tarif de la pré-visite : 15€

## **2.7 – Description des prestations**

### **2.7.1 Visite à domicile pour chat ou NAC**

Le PRESTATAIRE se déplace au domicile du CLIENT pour rendre visite à son chat ou à ses NAC, veiller à leur bien-être, s'assurer que tous leurs besoins fondamentaux soient comblés et leur apporter une présence.

#### **Durant une visite, le PRESTATAIRE s'occupe de :**

- Nourrir selon les recommandations du CLIENT
- Changer l'eau à chaque visite
- Nettoyer quotidiennement des gamelles
- Nettoyer la litière et enlever des déjections
- Observer le comportement de l'animal afin d'alerter en cas de changement
- Administrer des soins si nécessaire et demandé par le CLIENT
- Être au contact de l'animal (jeux, câlins..) si ce dernier est réceptif
- Enrichir l'environnement pour stimuler l'animal en dehors des visites
- Envoyer des nouvelles par écrit à chaque visite

Les visites s'effectuent quotidiennement et ont une durée minimale de 30 minutes, 45 minutes, 1 heure ou plus selon la demande du CLIENT.

#### **Les NAC pris en charge :**

- Lapins
- Furets
- Rongeurs (rat, hamster, cochon d'Inde, gerbille, etc.)
- Oiseaux (perroquet, canari, perruche, etc.)
- Poissons (toutes espèces)
- Gallinacés (poule, paon, canard, oie, etc.)
- Tortues, lézards et autres reptiles

### **2.7.2 Balade de chien**

Le PRESTATAIRE vient chercher le chien du CLIENT à son domicile pour l'emmener en promenade dans un espace vert.

Lors des balades, le PRESTATAIRE propose un cadre aussi libre que possible, permettant au chien de renifler, jouer, courir, se baigner et interagir avec d'autres chiens (si compatibles), afin d'assurer une bonne dépense mentale et physique, tout en respectant les autres humains et animaux.

#### **Durées disponibles :**

- 30 minutes (uniquement pour les chiots, chiens âgés ou malades)
- 1 heure
- 1h30 ou plus sur demande

#### **La prestation inclut :**

- Le trajet aller-retour jusqu'au lieu de promenade

- Environ 50 à 55 minutes de balade effective (pour la formule 1h)
- Le nourrissage et le renouvellement de l'eau si nécessaire
- L'observation du comportement du chien
- L'envoi d'un compte-rendu écrit après chaque balade

Les balades peuvent être **individuelles** (le chien du CLIENT seul) ou **groupées** (selon le secteur et les affinités avec d'autres chiens).

Le PRESTATAIRE est habilité à promener les **chiens de 1ère et 2ème catégorie** (American Staffordshire Terrier, Rottweiler, Tosa, etc.), conformément aux dispositions légales en vigueur (article L.211-12 et suivants du Code rural et de la pêche maritime), et sur présentation de l'attestation d'aptitude pour chiens de catégorie 1 & 2 délivrée par Canécole le 15/07/2022.

Cette habilitation est valable sous réserve que le CLIENT respecte l'ensemble des obligations réglementaires en vigueur (assurance, muselière, permis de détention, etc.).

#### **Pour garantir la sécurité et le bien-être des chiens lors des balades :**

- Un harnais ajusté et en bon état est obligatoire.
- Une médaille d'identification avec les coordonnées du CLIENT doit être attachée au collier ou harnais.
- Une serviette pour essuyer le chien après la balade doit être fournie par le CLIENT.
- Toute allergie alimentaire ou particularité comportementale (chasse, phobies, agressivité, etc.) doit être signalée avant la prestation.
- Le CLIENT reconnaît que le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable si le chien se salit (boue, eau, etc.) lors des balades.

### **2.7.3 Transport animalier**

#### **Conditions de transport :**

Le PRESTATAIRE, titulaire du TAV (Transport d'Animaux Vivants, délivré par ZooPro le 03/09/2021), est habilité à effectuer le transport d'animaux dans le respect de la réglementation en vigueur.

- Les chiens sont transportés uniquement en cage fermée et adaptée à leur taille.
- Les chats et NAC doivent être transportés dans une caisse de transport sécurisée, fournie par le CLIENT.
- Le trajet doit être inférieur à 65 km.
- Les animaux doivent être aptes au voyage (interdiction de transporter des animaux blessés, malades, en fin de gestation ou de moins de 8 jours) ;
- Les temps de trajet doivent être réduits au maximum avec des temps de pose permettant le repos, l'abreuvement et/ou l'alimentation des animaux.

#### **Responsabilités du CLIENT :**

- Fournir un matériel de transport en bon état et adapté.
- S'assurer que la caisse est conforme et en bon état pour éviter tout incident.
- Informer le PRESTATAIRE de toute condition particulière pouvant affecter le transport (santé, stress, agressivité, etc.).

#### **Modalités :**

- L'animal doit être identifié (puce électronique ou tatouage).

- Le PRESTATAIRE peut refuser un transport si les conditions de sécurité ou de santé ne sont pas remplies.

**Limitations de responsabilité :**

- Le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable des conséquences imprévues (stress, vomissements, comportement inhabituel).
- En cas d'accident de la circulation, les frais vétérinaires sont à la charge du CLIENT, sauf négligence avérée du PRESTATAIRE.
- Tout transport supplémentaire non prévu fera l'objet d'une facturation complémentaire.

**2.7.3 Soins aux chats**

L'administration de médicaments à l'animal se fait exclusivement sur présentation d'une ordonnance valide émise par un vétérinaire.

**Respect strict de l'ordonnance :**

Le PRESTATAIRE s'engage à respecter scrupuleusement les indications mentionnées sur l'ordonnance, notamment en ce qui concerne les doses, les fréquences, et les modalités d'administration du traitement.

Toute modification ou ajustement du traitement devra être préalablement validé par un vétérinaire, et le CLIENT devra en informer explicitement le PRESTATAIRE.

Le CLIENT est responsable de la mise à jour des informations relatives à l'état de santé de l'animal et devra signaler immédiatement toute modification du traitement ou des allergies de l'animal.

**Responsabilité limitée :**

Le PRESTATAIRE ne peut être tenu pour responsable des effets secondaires, complications, ou aggravations de l'état de santé de l'animal résultant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire.

Le PRESTATAIRE ne saurait être responsable si l'animal refuse de prendre le médicament malgré les efforts raisonnables déployés pour administrer celui-ci.

En cas de divergence d'opinion entre le PRESTATAIRE et le CLIENT concernant l'administration du traitement, une consultation avec le vétérinaire prescripteur sera organisée à la demande des parties concernées.

**Informations à fournir par le CLIENT :**

Le CLIENT doit fournir tous les éléments nécessaires à l'administration du traitement, notamment :

- Le médicament dans son emballage d'origine.
- Une copie claire de l'ordonnance du vétérinaire.
- Les instructions complémentaires éventuelles (par exemple, mélange avec la nourriture, conservation au frais, etc.).

**Urgences médicales :**

En cas de réaction indésirable grave ou de dégradation soudaine de l'état de l'animal pendant le traitement, le PRESTATAIRE s'engage à contacter immédiatement le CLIENT

et/ou à consulter le vétérinaire indiqué. Les frais vétérinaires éventuels seront à la charge du CLIENT.

**Sécurité de l'animal et du PRESTATAIRE :**

Dans le cas où l'animal présente un comportement agressif ou imprévisible pendant l'administration des médicaments, le PRESTATAIRE pourra, dans l'intérêt de la sécurité de l'animal et de lui-même, choisir de ne pas administrer le traitement et devra en informer immédiatement le CLIENT.

**Formation spécialisée :**

Le PRESTATAIRE a suivi une formation en "Soins Low Stress et Fear Free" (délivrée par Jacinthe Bouchard et Dre Audrey Marquis le 15/11/2023), spécifiquement axée sur les soins aux chats, afin de garantir une approche respectueuse et adaptée au bien-être de l'animal, minimisant ainsi son stress lors de l'administration des médicaments.

Le PRESTATAIRE est également titulaire de la formation aux gestes de premiers secours canin et félin (délivrée par Premiers Secours Animaliers le 13/02/2021.)

**Conformité légale :**

Le PRESTATAIRE agit uniquement en qualité d'exécutant des consignes établies par le vétérinaire et le CLIENT. Il ne peut en aucun cas prendre l'initiative de prescrire un traitement ou d'intervenir au-delà des indications reçues. Le CLIENT est informé que toute action en dehors des instructions reçues pourrait entraîner des responsabilités pour lesquelles le PRESTATAIRE ne pourrait être tenu responsable.

---

**ARTICLE 3 - Le FONCTIONNEMENT du PRESTATAIRE**

**1. Demande de réservation :**

Le CLIENT prend contact principalement par mail, SMS ou téléphone. Il doit détailler son besoin par écrit en précisant : l'espèce de l'animal, le nombre d'animaux, les besoins spécifiques, les dates souhaitées, le secteur ainsi que ses coordonnées (nom, prénom, adresse postale, email, numéro de téléphone) pour l'envoi du devis.

**2. Envoi d'un devis :**

Un devis gratuit est envoyé par le PRESTATAIRE, accompagné des Conditions Générales de Prestations (CGP). Le devis est valable pendant une période de 7 (sept) jours concernant le prix des prestations, mais n'engage pas de réservation pour la période concernée par la prestation.

**3. Validation du devis :**

Si le devis est accepté, le CLIENT doit retourner le devis dûment signé avec la mention "bon pour accord" par mail, dans le délai imparti.

Si la prestation concerne un premier service, le PRESTATAIRE prend rendez-vous avec le CLIENT pour la pré-visite. Le règlement de la prestation sera demandé lors de la pré-visite.

Si la prestation concerne une nouvelle demande d'un CLIENT déjà connu, celui-ci procède

au règlement total de la prestation pour garantir la réservation. Le PRESTATAIRE s'engage alors à bloquer la période de la prestation dans son planning.

#### **4. La Prévisite :**

Il s'agit d'une visite du foyer pour recueillir les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation. Elle comprend également la signature du contrat, la remise des clés et le règlement de la prestation.

#### **5. Réalisation de la prestation :**

La prestation peut être une visite à domicile ou une balade, comme convenu entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.

#### **6. Gestion des clés :**

À l'issue de la prestation, le CLIENT peut choisir de confier les clés à l'année pour de futures gardes ou de récupérer ses clés.

Le fonctionnement demandé pour les clés est le suivant :

- Le CLIENT ne peut pas laisser de double de clé. Il est recommandé d'installer une boîte à clés chez lui et de laisser la clé lorsque vous partez.
- Le CLIENT peut également déposer les clés au PRESTATAIRE à l'adresse indiquée en haut de contrat, et le PRESTATAIRE les lui rendra lors de la toute dernière visite.
- Si une reprise et une remise des clés en dehors de ces options sont nécessaires, l'aller-retour pour la gestion des clés sera facturé 10 €.

---

## **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **4.1 Obligations du PRESTATAIRE**

Le PRESTATAIRE s'engage à :

- Considérer comme strictement **confidentielles toutes les informations**, documents et données auxquels il pourrait avoir accès lors de l'exécution des prestations, et ce, même après la fin du contrat.
- Suivre les **instructions** laissées par le CLIENT concernant l'animal, notamment en matière de soins et d'alimentation.
- Prendre les **mesures nécessaires** en cas d'accident ou de maladie de l'animal, en transportant celui-ci chez le vétérinaire le plus proche, si nécessaire. Tous les frais engagés à ce titre seront à la charge du CLIENT, qui en sera informé dans les plus brefs délais.
- **Assurer la sécurité de l'animal** et la sienne, notamment en cas d'intempéries (canicule, grand froid, orage, tempêtes, inondations, etc.), et prendre les précautions appropriées pour éviter tout incident.

#### **Précisions :**

- Le PRESTATAIRE n'a **pas d'obligation d'horaire de passage**, sauf en cas de soins à heure fixe (médicaments). Le CLIENT doit informer le PRESTATAIRE de ces exigences dès la demande de devis, sans quoi l'horaire de passage ne pourra être garanti.
- Les  **doubles visites** seront espacées d'au moins 6 heures, avec des passages le matin entre 6h et 12h, et le soir entre 15h et 21h.

- Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable des retards ou défaillances liés à des cas de force majeure (par exemple : intempéries imprévisibles).

#### 4.2 Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à :

- Fournir toutes les **informations essentielles** concernant l'animal, telles que la race, l'âge, le comportement, l'état de santé, les éventuelles allergies, etc.
- Fournir les coordonnées complètes du **vétérinaire traitant** ainsi qu'une personne à contacter en cas de besoin urgent.
- **Signaler tout problème de santé de l'animal** et s'assurer que celui-ci est à jour de vaccins, vermifugé et traité contre les parasites. Si ces traitements ne sont pas effectués, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'administrer un vermifuge et/ou un antipuce à l'animal, avec l'accord préalable du CLIENT, et de facturer les frais correspondants.

Le CLIENT s'engage également à mettre à disposition les éléments suivants :

- La **carte d'identification de l'animal** (puce ou tatouage), conformément aux exigences légales (Art. D212-63 à D212-71 du Code rural et de la pêche maritime).
- Le **carnet de santé de l'animal à jour**. En l'absence de vaccin, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'annuler la prestation de visites à domicile ou de promenades.
- Les coordonnées de son **vétérinaire** en cas d'urgence.
- **L'ordonnance** et les médicaments éventuels de l'animal, si nécessaire.
- Une **caisse de transport** adaptée à la taille de l'animal et en bon état pour garantir la fermeture, dans l'éventualité où l'animal devrait être emmené chez le vétérinaire.
- Tout le matériel nécessaire au bon déroulement de la garde, incluant :
  - Une **quantité suffisante d'eau et de nourriture** (croquettes, pâtée, friandises...) pour la durée de la prestation,
  - Le matériel pour **l'entretien des litières** (sacs à litière, pelle, sac poubelle),
  - Le matériel pour **l'entretien des gamelles** (torchon propre, liquide vaisselle, accès à l'eau),
  - Un **accès à l'eau, du savon** et une serviette éponge pour se laver les mains avant et après chaque prestation,
  - Le **matériel de ménage** nécessaire en cas de salissures accidentelles (papier absorbant, désinfectant, balai, pelle, seau et serpillère, produit de nettoyage),
  - Le **matériel nécessaire pour les balades de chiens** (laisse, harnais ajusté et en bon état, sacs pour ramasser les déjections, jouets si nécessaire).
- En cas de manquement de matériel nécessaire au bon déroulé de la garde, le CLIENT s'engage à rembourser les frais nécessaires dès son retour.

Le CLIENT s'engage également à :

- Adopter une **éthique conforme au bien-être animal** et respecter les lois en vigueur, en veillant à répondre aux besoins fondamentaux de l'animal. Tout manquement avéré pourra entraîner une rupture de contrat et, le cas échéant, un signalement aux autorités compétentes, conformément à l'article L.214-1 du Code rural et de la pêche maritime, qui stipule que « *tout animal, en tant qu'être*

*sensible, doit être placé par son propriétaire dans des conditions compatibles avec les impératifs biologiques de son espèce ».*

- Garantir que l'animal confié ne présente **aucune maladie contagieuse** ou risque pour la sécurité du PRESTATAIRE.
- Ne pas laisser d'objets pouvant mettre en **danger la santé de l'animal** (fils électriques, jeux dangereux, objets pointus ou en verre, produits ménagers, médicaments, etc.).
- Maintenir une **température minimale** en cas de froid, se prémunir contre la canicule, et laisser un minimum de lumière naturelle en maintenant au moins un **volet ouvert**.
- Prévenir le PRESTATAIRE par **message écrit de son retour**, afin de garantir que l'animal ne soit plus seul.
- Vérifier que son **contrat d'assurance habitation** couvre les dommages matériels pouvant être causés par l'animal en son absence.
- Informer le PRESTATAIRE de la présence d'un système de vidéosurveillance dans le domicile.

Le CLIENT ne pourra tenir le PRESTATAIRE responsable de l'état de santé de l'animal, sauf en cas de faute avérée du PRESTATAIRE.

---

## **ARTICLE 5 – MODALITÉS DE PAIEMENT**

Le paiement des prestations doit être effectué conformément aux modalités suivantes :

### **Moyens de paiement acceptés :**

espèces, chèque, virement bancaire (coordonnées indiquées en bas du devis), ou via les applications mobiles Lydia et Wero.

- **Pour les nouveaux clients :** le paiement doit être effectué lors de la pré-visite, avant le début de toute prestation.
- **Pour les clients réguliers :** le paiement doit être effectué lors de la validation du devis, soit avant le début de la prestation.
- **Prestations supplémentaires :** toute prestation additionnelle sera facturée à la fin de la prestation, le paiement devant être effectué immédiatement après.
- **Étalement du paiement :** sur demande préalable du CLIENT, un étalement du paiement en plusieurs chèques peut être envisagé.

### **Retard de paiement :**

En cas de retard dans le règlement des factures, des pénalités de retard seront appliquées. Celles-ci seront calculées à un taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur, calculées à partir du premier jour suivant la date d'échéance de la facture.

Les pénalités seront exigibles après l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception, demeuré sans effet après un délai de huit jours.

---

## **ARTICLE 6 – PRISE D'EFFET, CONDITIONS D'ANNULATION ET DE RÉTRACTATION**

## 6.1 Prise d'effet

Les présentes Conditions Générales de Prestation (CGP) prennent effet à la date de signature du contrat par les deux parties.

## 6.2 Conditions d'annulation

### 6.2.1 Annulation par le CLIENT :

- **Moins de 48 heures avant la prestation** : aucune possibilité de remboursement ni de report.
- **Entre 2 et 10 jours avant la prestation** : possibilité de report ou de recevoir un avoir valable 60 jours, mais aucun remboursement.
- **Plus de 10 jours avant la prestation** : remboursement intégral, avec une retenue de 15 € pour frais administratifs. Toutefois, si une pré-visite a été réalisée, celle-ci reste due et sera facturée au CLIENT.

### Modalités :

- **Délai de remboursement** : sous 15 jours ouvrés après confirmation écrite de l'annulation.
- **Moyen de remboursement** : par virement bancaire.
- **Procédure d'annulation** : l'annulation doit être effectuée par écrit (message, e-mail ou courrier).

### Délai de rétractation :

Conformément à l'article 221-18 du Code de la consommation, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat. Ce droit ne s'applique plus si la prestation commence dans un délai inférieur à ces 14 jours, conformément aux articles L121-20 du Code de la consommation.

L'annulation doit être notifiée au PRESTATAIRE par écrit (e-mail, courrier simple ou recommandé). Les sommes versées seront remboursées, à l'exception des frais administratifs de 15 € si la demande d'annulation intervient après ce délai de rétractation. En cas de décès de l'animal, un remboursement intégral sera effectué sans retenue.

### 6.2.2 Annulation par le PRESTATAIRE :

Le PRESTATAIRE se réserve le droit d'annuler la prestation dans les cas suivants :

- Absence de vaccinations à jour.
- Absence de traitement antiparasitaire, avec infestation avérée.
- Animal réactif envers les humains, pouvant présenter un danger pour le PRESTATAIRE.
- Maladie ou hospitalisation du PRESTATAIRE.

Dans ces cas, les sommes déjà versées seront remboursées pour les prestations non effectuées, après notification par SMS, téléphone ou e-mail dans les meilleurs délais, et selon les conditions stipulées ci-dessus.

## 6.3 Résiliation du contrat :

Le contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties en cas de non-respect des conditions définies dans le présent contrat ou ses avenants. La résiliation prendra effet

huit jours après l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception resté sans effet.

---

## **ARTICLE 7 – ASSURANCES**

### **Responsabilité civile du CLIENT :**

Le CLIENT certifie qu'il dispose d'une couverture d'assurance pour sa responsabilité civile, couvrant les conséquences d'un accident pouvant être causé au PRESTATAIRE par l'animal confié.

### **Rappel légal :**

Conformément à l'article 1243 du Code civil, *"Le propriétaire d'un animal, ou celui qui s'en sert, pendant qu'il est à son usage, est responsable du dommage que l'animal a causé, soit qu'il fût sous sa garde, soit qu'il fût égaré ou échappé."*

### **Responsabilité du PRESTATAIRE :**

Le PRESTATAIRE déclare être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de la société **MACIF**. Le PRESTATAIRE s'engage à fournir une copie du contrat d'assurance et de l'attestation de paiement de la prime annuelle à la demande du CLIENT.

Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature survenus à l'animal ou des dommages causés par celui-ci durant l'exécution des prestations.

### **Urgence vétérinaire et traitement :**

- L'administration de médicaments à l'animal se fait uniquement sur présentation d'une ordonnance délivrée par un vétérinaire. Le PRESTATAIRE s'engage à respecter strictement l'ordonnance et ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à l'administration du traitement prescrit par le vétérinaire, ni des éventuelles complications de l'état de l'animal.
- En cas d'urgence vétérinaire, le PRESTATAIRE s'engage à informer immédiatement le CLIENT par téléphone. Si le CLIENT est injoignable, le PRESTATAIRE prendra la décision d'emmener l'animal chez le vétérinaire le plus proche en cas d'urgence vitale, ou chez celui désigné par le CLIENT.
- Les frais vétérinaires devront être validés préalablement par le CLIENT, généralement lors d'un échange téléphonique avec le vétérinaire au moment de l'admission de l'animal en clinique. Le CLIENT s'engage à régler l'intégralité des frais vétérinaires à son retour, directement auprès du vétérinaire.
- Le PRESTATAIRE pourra avancer les frais vétérinaires dans la limite de **150€**.
- La prise en charge d'un animal en journée (de 9h à 18h) par le PRESTATAIRE sera facturée **50€** par jour, en sus des frais vétérinaires et pharmaceutiques.
- Pour les urgences en soirée ou le week-end, la prise en charge sera facturée **80€** par jour, en sus des frais vétérinaires et pharmaceutiques.

### **Fugue, accident et décès naturel :**

Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal

ayant accès à l'extérieur (chatière, balcon, terrain, etc.), ainsi qu'en cas d'intervention d'une tierce personne au domicile du CLIENT pendant les prestations. De plus, le PRESTATAIRE ne pourra être tenu responsable en cas de décès naturel de l'animal dû à la vieillesse, à une maladie ou pour toute autre cause similaire.

---

## **ARTICLE 8 – AUTORISATION DE DIFFUSION**

Le CLIENT autorise le PRESTATAIRE à prendre des photos de son animal lors des visites à domicile et des balades.

Les photos prises pourront être utilisées pour les finalités suivantes :

- Envoyer un compte-rendu visuel après chaque visite ou balade
- Mettre à jour les réseaux sociaux professionnels du PRESTATAIRE
- Illustrer le site web du PRESTATAIRE

Le CLIENT conserve en tout temps et en tout lieu son droit inaliénable à l'image de son animal.

---

## **ARTICLE 9 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Le PRESTATAIRE s'engage à respecter la confidentialité et la vie privée de ses clients. Les données personnelles recueillies seront exclusivement utilisées dans le cadre de l'exécution des prestations convenues, ainsi que pour la gestion administrative et commerciale associée. En aucun cas, ces données ne seront cédées, vendues ou partagées avec des tiers, sauf si requis par la loi ou pour le bon déroulement des services fournis.

---

## **ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

### **Contenus protégés :**

Tous les contenus créés, publiés ou mis à disposition par le PRESTATAIRE, y compris mais sans s'y limiter :

- Les textes, articles, images, vidéos, photographies, illustrations, logos, graphiques, infographies présents sur le site internet du PRESTATAIRE.
- Les publications diffusées sur les réseaux sociaux, incluant textes descriptifs, photos et vidéos.
- Les supports de communication tels que flyers, brochures, cartes de visite, ainsi que tout autre matériel promotionnel ou informatif.

Ces contenus sont protégés par le Code de la Propriété Intellectuelle (articles L.111-1 à L.113-5) et confèrent au PRESTATAIRE des droits exclusifs sur ses créations.

### **Propriété exclusive :**

Tous ces contenus constituent la propriété exclusive du PRESTATAIRE, conformément aux

articles L.111-1 et L.123-1 du Code de la Propriété Intellectuelle, assurant ainsi la titularité des droits d'auteur.

**Restrictions d'utilisation :**

Conformément à l'article L.122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle, toute reproduction, modification, diffusion, représentation ou exploitation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie des contenus du PRESTATAIRE, sans autorisation écrite préalable, est formellement interdite. Cette interdiction inclut notamment les usages commerciaux, éducatifs, personnels ou promotionnels.

**Sanctions en cas de non-respect :**

En vertu de l'article L.335-2 du Code de la Propriété Intellectuelle, toute violation des droits d'auteur du PRESTATAIRE sera considérée comme une contrefaçon et pourra entraîner des poursuites judiciaires, assorties de sanctions civiles et pénales. Le PRESTATAIRE se réserve le droit d'exiger l'arrêt immédiat de l'utilisation illégale ainsi que le retrait de tout support reproduisant ou diffusant ses contenus.

**Mentions obligatoires :**

En cas d'autorisation préalable du PRESTATAIRE pour l'utilisation de tout ou partie de ses contenus, le CLIENT ou l'utilisateur doit impérativement mentionner la source et la propriété desdits contenus, par exemple en créditant le nom ou la marque du PRESTATAIRE.

**Exceptions légales :**

Les seules exceptions à cette interdiction sont celles expressément prévues par la loi, notamment le droit de courte citation (article L.122-5 du Code de la Propriété Intellectuelle) et celles liées à un usage strictement privé.

---

**ARTICLE 11 – SOUS-TRAITANCE – CESSION**

Le PRESTATAIRE peut, à sa discrétion, faire appel à des sous-traitants pour l'exécution des prestations, sous réserve d'en informer le CLIENT préalablement et de s'assurer que les sous-traitants respectent les mêmes standards de qualité et de professionnalisme que ceux requis par le présent contrat.

Le CLIENT sera informé de l'identité des sous-traitants et pourra, dans des circonstances exceptionnelles et justifiées, émettre une objection écrite.

Le PRESTATAIRE reste pleinement responsable de la bonne exécution des prestations, même en cas de recours à la sous-traitance.

La cession du bénéfice du contrat ou des présentes conditions générales de prestations à toute personne, physique ou morale, sans autorisation préalable et écrite de l'autre partie, reste interdite.

---

## **ARTICLE 12 – LITIGE – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

En cas de litige entre le CLIENT et le PRESTATAIRE, les deux parties s'engagent à tenter de résoudre le différend à l'amiable. Le CLIENT pourra adresser une réclamation écrite directement au PRESTATAIRE ou, le cas échéant, au Service Relations Clientèle du PRESTATAIRE.

Si aucune solution amiable n'est trouvée, ou si le PRESTATAIRE ne répond pas dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le CLIENT, consommateur au sens de l'article L.133-4 du Code de la consommation, pourra saisir gratuitement le médiateur compétent, inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, conformément à l'article L.615-1 du Code de la consommation. Le médiateur compétent est :

La Société Médiation Professionnelle, Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez,

Site web : <http://www.mediateur-consommation-smp.fr>.

---

## **ARTICLE 13 – MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier ses conditions générales à tout moment. En cas de modification, le PRESTATAIRE informera ses clients des nouvelles conditions, en respectant un préavis de 7 jours avant leur entrée en vigueur.

Les nouvelles conditions générales s'appliqueront automatiquement aux prestations en cours à partir de la date de leur entrée en vigueur. La poursuite des prestations par le CLIENT après cette date sera considérée comme une acceptation tacite et complète des nouvelles conditions générales.