

Conditions Générales de Vente (CGV) de NOUNOU 4 PAT'

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations de services de garde d'animaux (petsitting) proposées par Nounou 4 Pat', dont le siège social est situé à VILLEMADÉ immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du TARN-ET-GARONNE sous le numéro 89292764100019.

Toute prestation accomplie par Nounou 4 Pat' implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes CGV.

Article 1 : Définitions

Dans les présentes CGV, les termes suivants auront la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

- **Prestataire** : Nounou 4 Pat'
- **Client** : Toute personne physique ou morale sollicitant les services de garde d'animaux proposés par le Prestataire.
- **Animal** : Tout animal de compagnie pris en charge par le Prestataire dans le cadre de ses services.
- **Prestation** : Ensemble des services fournis par le Prestataire, incluant mais non limité à la garde, la promenade, l'alimentation et les soins de base des animaux.

Article 2 : Acceptation des CGV

La validation de la réservation par le Client vaut acceptation sans réserve des présentes CGV. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les modifications seront applicables aux commandes passées postérieurement à leur mise en ligne.

Article 3 : Prestations et Tarifs

3.1. Description des Prestations

Les prestations offertes par le Prestataire comprennent :

- La garde d'animaux à domicile
- Les visites quotidiennes pour alimentation et soins
- Les promenades
- Taxi animalier

- Les soins spécifiques (administration de médicaments, etc.)
- La garde de chiens au domicile du prestataire

3.2. Tarifs

Les tarifs des prestations sont indiqués en euros, hors taxe (HTC), le prestataire n'étant pas assujetti à la TVA. Les prix appliqués sont ceux en vigueur au jour de la commande. Les frais de déplacement peuvent être facturés en supplément, selon la distance entre le domicile du Client et le lieu de résidence du Prestataire.

3.3. Frais Supplémentaires

3.3.1. Services Additionnels Non Prévus Initialement : Le Prestataire se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires pour tout service non prévu initialement dans le contrat de prestation. Cela inclut, mais ne se limite pas à :

- Des prolongations de la durée de garde ou de visite.
- Des soins spécifiques supplémentaires non mentionnés dans la réservation initiale.
- Des déplacements supplémentaires demandés par le Client.

3.3.2. Situations d'Urgence :

En cas de situation d'urgence nécessitant des soins vétérinaires ou toute autre intervention immédiate, le Prestataire s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais. Les frais engagés dans ce cadre seront à la charge du Client, sauf si l'urgence résulte d'une négligence avérée du Prestataire. Les frais d'urgence peuvent inclure :

- Les frais vétérinaires pour des consultations, traitements, ou hospitalisations d'urgence.
- Les frais de transport de l'animal vers le vétérinaire ou toute autre structure appropriée.
- Les frais supplémentaires pour les soins spécifiques requis par l'état de santé de l'animal.

3.3.3. Autorisation et Consentement :

Le Client autorise le Prestataire à prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'urgence, y compris le transport de l'animal chez le vétérinaire, et s'engage à rembourser les frais engagés dès présentation des justificatifs.

3.3.4. Modalités de Paiement des Frais Supplémentaires :

Les frais supplémentaires seront détaillés sur une facture séparée et devront être réglés par le Client dans un délai de 30 jours après réception de celle-ci. Le Prestataire peut exiger un paiement immédiat des frais d'urgence en fonction de la situation et des modalités convenues avec le Client.

Article 4 : Réserveation et Modalités de Paiement

4.1. Réserveation

Les réservations doivent être effectuées au moins 1 mois avant la date souhaitée pour la prestation. Elles peuvent se faire par téléphone, email ou via le formulaire en ligne sur https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fforms.gle%2FqyDFV7rJtefHdTDz8%3Ffbclid%3DIwAR0LuMNmWbXjIbE8GgT4RkaX37Wq5nX0WgYD-XV3hYnA8k8ynH1x65CqHS8&h=AT3oZhz4sYbMTgFluUcyTwQyn3A7qXcngU8a2RAcZw3Urm_c7Y9htYNwOxQE1Y1_Y0jWREotJk10nu8E1_38pnjmhWDBnoyLJ9pu-kPNyUM2Iv-lFug4Jc7ikDymi7QPkbuLXN1j3BmHt13E400 visible sur le site internet du prestataire.

La réserveation devient ferme et définitive après confirmation par le Prestataire (prévisite validée, contrats signés) et réception de l'acompte, le cas échéant.

4.2. Modalités de Paiement

Le paiement des prestations peut s'effectuer par espèces, chèques et virement bancaire. Le paiement intégral doit être réalisé avant le début de la prestation, sauf accord particulier avec le Prestataire.

4.3. Acompte

Un acompte de 25% du montant total (montant supérieur à 100euros) peut être demandé à la réserveation. Cet acompte est remboursable sous conditions (voir article 7) sauf en cas d'annulation par le Prestataire.

Article 5 : Obligations du Client

5.1. Informations

Le Client s'engage à fournir des informations complètes et exactes concernant son animal, notamment :

- L'identification de l'animal (race, âge, sexe)
- Les habitudes alimentaires
- Les besoins spécifiques (médicaments, allergies, etc.)
- Le comportement de l'animal (agressivité, peur, etc.)
- La présence de caméra de surveillance (droit à l'image)

5.2. Matériel

Le Client doit fournir tout le matériel nécessaire au bien-être de l'animal durant la garde, y compris :

- Nourriture et friandises
- Médicaments avec prescriptions détaillées
- Laisse, collier, harnais
- Jouets, paniers, litière, etc.

5.3. Vaccinations et Santé

Le Client doit s'assurer que son animal est à jour de ses vaccinations et vermifugé. Un certificat de bonne santé pourra être exigé par le Prestataire ainsi que le carnet de santé de l'animal.

5.4. Autorisation de Soins d'Urgence

Le Client doit fournir une autorisation écrite permettant au Prestataire de prendre toutes les mesures nécessaires en cas d'urgence vétérinaire, y compris les soins intensifs.

Article 6 : Obligations du Prestataire

Article 6 : Obligations du Prestataire

6.1. Soins et Sécurité

Le Prestataire s'engage à prodiguer tous les soins nécessaires au bien-être de l'animal et à respecter les consignes spécifiques fournies par le Client. En cas de problème de santé, le Prestataire contactera immédiatement le Client et, si nécessaire, le vétérinaire indiqué par le Client.

6.2. Diplômes et Qualifications

Le Prestataire atteste de ses compétences et qualifications professionnelles, assurant une qualité de service optimale pour la garde d'animaux. Il dispose des diplômes et certifications suivants :

- **ACACED (certificat capacité pour le travail avec les animaux domestiques) chien/chat/NACs, délivré par Vox Animae en 2021 et 2024 ;**
- **Formation professionnelle éducateur comportementaliste canin (aptitude chiens de Cat 1 et 2) certifiée par Vox Animae en 2022.**
- **Certificat d'aptitudes aux premiers secours canin et félin délivré par Humanimal en 2021.**

Ces qualifications garantissent que le Prestataire possède les connaissances et compétences nécessaires pour assurer la sécurité et le bien-être des animaux sous sa garde.

6.3. Confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations fournies par le Client et à ne les utiliser que dans le cadre de l'exécution des prestations.

6.4. Rapports d'Activité

Le Prestataire fournira, à la demande du Client, des rapports détaillant les activités quotidiennes de l'animal durant la prestation (par exemple, promenades, alimentation, comportement).

Article 7 : Annulation

7.1. Annulation par le Client

En cas d'annulation par le Client, les conditions suivantes s'appliquent :

- **Plus de 4 jours avant la date prévue : Remboursement intégral.**
- **Entre 3 et 2 jours avant la date prévue : Remboursement de 60 % du montant total.**
- **Moins de 48 heures avant la date prévue : Aucun remboursement.**

7.2. Annulation par le Prestataire

En cas d'annulation par le Prestataire, l'intégralité des sommes versées par le Client sera remboursée. Le Prestataire fera son possible pour proposer une solution alternative satisfaisante au Client.

Article 8 : Responsabilité

8.1. Responsabilité du Client

8.1.1. Dommages causés par l'Animal :

Le Client est pleinement responsable de tous les dommages causés par son animal à des tiers, à d'autres animaux, aux biens mobiliers ou immobiliers, et aux personnes pendant la durée de la prestation. Cela inclut, sans s'y limiter, les morsures, griffures, destructions de biens ou autres comportements agressifs ou destructeurs. Le Client est vivement invité à souscrire à une assurance responsabilité civile pour couvrir ces risques et à fournir une attestation d'assurance. En cas de dommage, le Client s'engage à indemniser les parties lésées et à couvrir tous les frais résultants, y compris les frais juridiques, le cas échéant.

8.1.2. Informations et Consignes :

Le Client est responsable de la précision et de l'exhaustivité des informations et consignes fournies au Prestataire concernant l'animal, incluant mais ne se limitant pas à :

- Les habitudes alimentaires

- Le comportement quotidien
- Les besoins spécifiques en soins ou en médicaments
- Les antécédents médicaux
- Les comportements agressifs ou peurs spécifiques

Toute omission ou inexactitude dans les informations fournies dégage la responsabilité du Prestataire en cas de problème ou d'incident résultant de ces informations. Le Client doit informer le Prestataire de tout changement dans l'état de santé ou le comportement de l'animal pendant la durée de la prestation.

8.1.3. Matériel :

Le Client doit fournir tout le matériel nécessaire au soin et au confort de l'animal, y compris mais non limité à :

- Nourriture et friandises en quantité suffisante
- Médicaments avec prescriptions détaillées et instructions d'administration
- Laisse, collier, harnais, et muselière si nécessaire
- Jouets, paniers, litière, etc.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences d'un matériel inadapté ou défectueux fourni par le Client. Le Client s'engage également à fournir du matériel en bon état et approprié à l'animal.

8.2. Responsabilité du Prestataire

8.2.1. Soins et Sécurité de l'Animal :

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le bien-être et la sécurité de l'animal durant la prestation. Cela inclut, mais ne se limite pas à :

- Assurer une alimentation adéquate et régulière
- Fournir de l'eau fraîche et propre en permanence
- Offrir des promenades et des exercices adaptés
- Fournir un environnement sécurisé et confortable

Toutefois, le Prestataire ne peut être tenu responsable en cas de maladie, blessure ou décès de l'animal sauf en cas de faute prouvée de sa part. En cas de problème de santé, le Prestataire s'engage à contacter immédiatement le Client et à suivre ses instructions.

8.2.2. Incidents et Accidents :

En cas d'incident ou d'accident impliquant l'animal, le Prestataire s'engage à :

- Informer immédiatement le Client par téléphone ou par tout autre moyen de communication convenu

- Prendre les mesures nécessaires pour assurer les premiers soins à l'animal, y compris en le conduisant chez le vétérinaire désigné par le Client ou, à défaut, chez le vétérinaire le plus proche
- Surveiller l'animal de près pour toute complication ultérieure

Les frais vétérinaires restent à la charge du Client, sauf si l'incident résulte d'une faute avérée du Prestataire. Le Prestataire fournira un rapport détaillé de l'incident et des soins administrés à l'animal.

8.2.3. Fuite ou Disparition :

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour prévenir la fuite ou la disparition de l'animal, y compris :

- Utiliser des équipements sécurisés (laissez, harnais, clôtures, etc.)
- Superviser l'animal en permanence lors des sorties
- Assurer que toutes les portes et portails soient correctement fermés

En cas de fuite ou de disparition, le Prestataire informera immédiatement le Client et entreprendra toutes les démarches nécessaires pour retrouver l'animal, telles que la distribution de tracts, la notification des refuges locaux et la publication d'annonces en ligne. Toutefois, le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de fuite ou de disparition sauf en cas de négligence prouvée.

8.2.4. Dommages Causés par l'Animal :

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages causés par l'animal à des tiers ou à des biens pendant la prestation. Cela inclut les dommages causés par des comportements agressifs ou destructeurs. Le Client assume l'entière responsabilité de ces dommages et s'engage à indemniser le Prestataire pour toute réclamation, poursuite ou demande émanant de tiers en raison des actes de l'animal.

8.2.5. Force Majeure :

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou de l'inexécution de ses obligations contractuelles en cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence française. Sont considérés comme des cas de force majeure:

- Catastrophes naturelles (inondations, tempêtes, tremblements de terre, etc.)
- Épidémies ou pandémies
- Troubles sociaux ou politiques (grèves, émeutes, etc.)
- Actes de terrorisme

En cas de survenance d'un tel événement, le Prestataire informera le Client dans les meilleurs délais et conviendra avec lui des mesures à prendre, incluant le remboursement partiel ou total des prestations non exécutées.

8.2.6. Limitation de Responsabilité :

La responsabilité du Prestataire, en cas de faute prouvée, est limitée aux dommages directs et prévisibles. En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, immatériels ou punitifs, tels que :

- Perte de jouissance
- Perte de profit
- Perte d'opportunité

Le Prestataire ne sera pas tenu responsable des conséquences des instructions erronées ou incomplètes fournies par le Client.

Article 9 : Clause de sauvegarde

Si l'une ou quelconque des dispositions du présent accord est jugée nulle ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur et continueront à s'appliquer.

Article 10: Responsabilité Civile Professionnelle

Le Prestataire déclare être couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle (RC PRO) pour toutes les activités liées à ses prestations de services. Cette assurance couvre les dommages pouvant être causés à autrui dans le cadre de l'exécution de ses missions.

Le Prestataire s'engage à fournir une copie de son attestation d'assurance RC PRO sur demande du client. Cette assurance est souscrite auprès d'Assurance ALLIANZ - contrats n° 64253072 et 64253074.

En cas de sinistre ou de dommage causé au client ou à des tiers durant l'exécution des prestations, la responsabilité du Prestataire sera limitée aux montants et conditions prévues par ladite assurance. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, des pertes de bénéfices ou de toute autre conséquence économique défavorable pour le client.

Article 11 : Propriété Intellectuelle

Tous les éléments du site www.nounou4pat.com et des documents remis au Client (textes, images, logos, etc.) sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive du Prestataire. Toute reproduction, exploitation, rediffusion ou utilisation des éléments, même partielle, est strictement interdite et passible de poursuites judiciaires.

Article 12 : Données Personnelles

12.1. Collecte des Données

Les informations recueillies lors de la réservation sont nécessaires pour la bonne exécution des prestations. Elles sont destinées exclusivement au Prestataire et ne seront en aucun cas divulguées à des tiers sans le consentement du Client.

12.2. Droits du Client

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité des données le concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande par écrit à nounou4pat@gmail.com.

Article 13 : Litiges et Médiation

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément aux lois en vigueur en France.

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution du présent accord, les Parties peuvent recourir à la médiation comme moyen de résolution des conflits, avant de saisir les tribunaux compétents.

À cette fin, le Vendeur propose la médiation comme alternative pour résoudre les différends. Le Client particulier peut faire appel à la médiation en contactant le médiateur auquel le vendeur a souscrit **MEDIAVET** - Site Web du Médiateur : <https://mediavet.net> - Convention n°Mediavet-D-23-3161 Valable jusqu'au 19/08/2026. Et pour le client professionnel, le médiateur devra être trouvé d'un commun accord.

Si aucune résolution n'est trouvée par la médiation, les tribunaux compétents du TARN-ET-GARONNE seront exclusivement compétents pour statuer sur le litige.

La médiation sera menée conformément aux règles de médiation en vigueur en France à la date de la demande de médiation. Cette clause de médiation n'empêche pas les Parties de recourir aux tribunaux compétents avant ou après la tentative de médiation, en particulier pour obtenir une mesure d'urgence.

Article 14. Modification des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) peuvent être modifiées par le prestataire à tout moment, sous réserve de notification préalable au client. Les modifications apportées aux CGV seront effectives à compter de leur publication sur le site web du prestataire ou de leur envoi au client par tout autre moyen de communication écrit.

En cas de modification des CGV, le client sera informé des changements intervenus et sera invité à consulter les nouvelles CGV. En cas de refus des nouvelles CGV par le client, celui-ci pourra résilier les accords sans pénalité dans un délai de 30 jours suivant la notification des modifications. Passé ce délai, les nouvelles CGV seront réputées acceptées par le client.

La modification des CGV n'affectera pas les droits et obligations découlant des accords en cours entre le prestataire et ses clients, sauf accord contraire entre les parties.

Les présentes CGV sont en date du : **03/02/2025**

Article 15 : Droit de Rétractation

15.1. Délai de Rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Ce droit s'applique uniquement aux consommateurs, au sens de la loi, qui concluent un contrat à distance.

15.2. Modalités d'Exercice

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de se rétracter du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, fax ou courrier électronique) à l'adresse suivante :

[Nounou 4 Pat']

[890 route de Falguières 82130 Villemade]

[06 41 24 43 78]

[nounou4pat@gmail.com]

Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire :

Modèle de Formulaire de Rétractation

(Complétez et renvoyez le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de [Nom de l'Entreprise], [Adresse], [Adresse email] :

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre [*] rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandé le / reçu le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

[*] Rayez la mention inutile.

15.3. Effets de la Rétractation

En cas de rétractation de la part du Client dans le délai légal, Nounou 4 Pat' remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Nounou 4 Pat' sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Nounou

4 Pat' est informé de la décision du Client de se rétracter du contrat. Nounou 4 Pat' procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Fait à VILLEMADÉ, le 03/02/2025

Nounou 4 Pat' :

X



Laura MARIE-SAINTE
Fondatrice, gérante

Lu et approuvé