

## Conditions générales de prestation de services

**1. Préambule** – Les présentes conditions générales de services s'appliquent de façon exclusive entre El Stéphanie BELLANGER, 14 allée du Moulin Neuf 40230 SAINT-GEOURS-DE-MAREMNE, n°SIRET 91745776400012 (ci-après désignée par le terme "Nous", "la société" ou par sa dénomination) et toute personne commandant une ou plusieurs prestation(s) de El Stéphanie BELLANGER pour son animal de compagnie d'espèce domestique dont le client est propriétaire (ci-après » le Client « ).

Ces Conditions générales de services peuvent faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.

**2. Objet** – Les présentes conditions visent à définir les modalités dans lesquelles Nous accomplirons nos prestations suite à la demande expresse du Client. El Stéphanie BELLANGER propose comme prestation : visites à domicile de l'animal de compagnie du Client.

**3. Acceptation des conditions générales de vente** – Dès l'acceptation et la signature du contrat, le client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et implique une acceptation sans réserve par le Client de celles-ci. Elles seront mises à sa disposition en même temps que le contrat.

**4. Conditions relatives au Client** – Nos Clients devront être majeurs, en capacité de conclure des contrats et détenir le titre de propriété de leur animal.

**5. Nature, date et lieu des prestations** – El Stéphanie BELLANGER assure la prise en charge de l'animal du Client dans le cadre de visites à domicile. Les dates sont convenues d'un commun accord entre le Client et Nous.

**6. Tarifs applicables et devis** – Les tarifs applicables aux prestations de El Stéphanie BELLANGER sont portés à la connaissance du Client avant toute intervention via un devis édité gratuitement à la demande du client et sans engagement. Le devis est valable un mois, durant lequel le Client pourra choisir de contracter ou non. El Stéphanie BELLANGER se réserve le droit de changer ses tarifs à tout moment et sans préavis pour faire évoluer son offre. Le tarif appliqué pour la facturation sera celui en vigueur au moment de la réservation.

**7. Demande de prestation(s)** – La demande de prestation(s) doit être faite préférentiellement une semaine avant le début de la prestation, toute demande d'urgence sera néanmoins étudiée. Elle doit être effectuée par téléphone, par mail ou par le formulaire de contact du site internet [www.stephaniebellangercomportementaliste40.fr](http://www.stephaniebellangercomportementaliste40.fr). El Stéphanie BELLANGER adresse alors un e-mail de confirmation au client si la société est en mesure d'effectuer la prestation et le Client se mettent ensuite d'accord sur la date et l'heure de la pré-visite ou du rendez-vous de remise de clés et de signature du contrat.

**8. Pré-visite et acceptation des prestations** – La pré-visite est un rendez-vous préalable entre tout nouveau Client et El Stéphanie BELLANGER, durant lequel El Stéphanie BELLANGER répond aux questions du Client et recueille les informations nécessaires au bon déroulement du ou des prestations choisie(s), notamment en remplissant la fiche de renseignement de l'animal. Le tarif de la pré-visite est affiché sur le site internet de El Stéphanie BELLANGER.

- Lors de ce rendez-vous, si le Client accepte les prestations il doit signer le contrat. Le Client doit alors Nous remettre les clés de son domicile. La pré-visite n'engage pas le Client mais elle est obligatoire s'il accepte les prestations et signe le contrat. El Stéphanie BELLANGER se réserve le droit de refuser les prestations lors de la pré-visite.
- Si le Client n'est pas un nouveau Client et s'il fait de nouveau appel à El Stéphanie BELLANGER pour des prestations se déroulant à la même adresse, dans les mêmes conditions et pour le même animal de compagnie, la pré-visite n'est pas nécessaire. Dans ce cas uniquement, le Client aura le choix entre recevoir le contrat par email ou venir le signer lors du rendez-vous de remise des clés. Si le contrat est envoyé par email, il devra le signer et le renvoyer par courrier postal, accompagné de son règlement. Pour le rendez-vous de remise des clés, le Client et El Stéphanie BELLANGER conviendront de la date et du lieu ensemble, par téléphone ou mail.

Dans les deux cas, Le contrat sera produit en double exemplaire.

**9. Déplacement supplémentaire** – Dans le cas où les clés n'ont pas pu Nous être remises lors de la pré-visite pour un nouveau Client ou lors du rendez-vous de remise des clés pour un Client, le Client devra Nous les remettre ultérieurement pendant un second rendez-vous, à une date et un lieu convenu ensemble. Ce second rendez-vous est considéré comme un déplacement supplémentaire et est facturé. De même en cas d'annulation des prestations par le client, si El Stéphanie BELLANGER doit restituer les clés au Client, un déplacement supplémentaire est facturé. Cette liste n'est pas exhaustive.

**10. Paiement** – Le règlement de l'ensemble des prestations s'effectue en espèces ou chèque (à l'ordre de Stéphanie BELLANGER) ou virement bancaire.

– Toute prestation, doit être réglée en intégralité à la signature du contrat lors de la pré-visite.

Seules les personnes dites « dépendantes » pourront opter pour un règlement en CESU (sur présentation des attestations).

Une facture est transmise au Client par mail après chaque paiement. À la fin de la prestation, une dernière facture peut être envoyée au Client pour reprendre également les éventuels frais imprévus que la société aura avancés ainsi que la facturation des services concernés, exemple : urgence médicale, achat de nourriture ou de litière, etc.

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client, des pénalités de retard au taux annuel de 12 % sur le montant impayé seront dus de plein droit, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que Nous serions en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € (C. Com. art. D441-5). Les pénalités de retard sont calculées à compter du lendemain de la date d'exigibilité de la facture, et ce jusqu'à paiement complet des sommes dues.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, Nous Nous réservons le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours.

**11. Annulation, rétractation** – Conformément à l'article 221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours, à compter de la signature du contrat. L'acompte sera remboursé au client dès que possible dans un délai maximum de 14 jours. Ce droit ne peut cependant plus être exercé dès lors que la prestation a débuté (articles L121-20 et L121-20-2 du code de la consommation).

Passé ce délai, la signature du Client aura valeur d'engagement et la partie qui souhaiterait y renoncer devra le faire conformément aux dispositions figurant dans les présentes conditions générales de vente :

- Toute annulation doit être formulée exclusivement par écrit, au moyen d'un email ou d'un courrier postal. Si vous ne prévenez pas El Stéphanie BELLANGER de l'annulation, aucune somme ne sera restituée après la date de début du contrat.
- Pour toute annulation effectuée dans un délai compris entre 7 et 6 jours avant la date de début du contrat, 20 % du montant total sera retenu. Pour toute annulation formulée 5 à 3 jours avant la date de début du contrat, 50% du montant total sera retenu. Pour toute annulation ou modification faite 48h avant le début du contrat ou pendant la période du contrat la somme totale doit être payée.

Une annulation à l'initiative de El Stéphanie BELLANGER entraîne le remboursement au Client des prestations non encore réalisées dans un délai de 14 jours maximum. Aucune demande de dommages – intérêts ne saurait être formulée à l'encontre de El Stéphanie BELLANGER.

**12. Limites d'intervention** – Nous nous réservons le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation convenue si :

- Nous jugeons que les conditions de travail risquent de mettre en danger notre sécurité ou celle d'autrui.
- La demande du Client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.
- Nous jugeons ne pas être en mesure d'assurer une prestation dans de bonnes conditions : si l'animal, présente des troubles d'agressivité, un comportement anormal ou des pathologies lourdes, si l'animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes
- Si l'animal n'est pas identifiable par puce ou tatouage.
- Si l'animal n'est pas à jour de ses vaccins, n'est pas traité régulièrement contre les tiques, vers et puces.
- Si l'animal n'est pas couvert par la Responsabilité Civile de son propriétaire.
- Si l'animal nécessite des rendez-vous chez le vétérinaire pour des injections d'insuline ou toute autre piqûre, cela étant considéré par la loi comme un acte vétérinaire, et que le Client refuse d'inclure ces déplacements dans le contrat.
- Si le Client fait preuve de brutalité et de violence sur son animal.
- Le Client pas s'engage pas à mettre à disposition de El Stéphanie BELLANGER tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.
- Si le Client a fourni une ou plusieurs informations inexacts

Cette liste n'est pas exhaustive.

**13. Obligations de El Stéphanie BELLANGER**– Durant toute la durée de la prestation, El Stéphanie BELLANGER met en œuvre tous les moyens dont la société dispose pour assurer les prestations de service des présentes Conditions générales de vente. El Stéphanie BELLANGER s'engage à :

- Effectuer toutes les prestations incluses dans le contrat concernant les animaux et éventuellement le domicile du Client. Concernant les soins, seuls les soins basiques (tels que vermifuge, antiparasitaire...) seront prodigués selon les prestations choisies et à condition que l'animal se laisse manipuler.
- Faire preuve de respect et de bienveillance envers les animaux confiés et toujours veiller à leur bien-être, leur santé, leur hygiène et leur sécurité.
- Porter la plus grande attention à tous ses clients et à leurs domiciles, et ce durant toute la durée du contrat.
- La plus grande confidentialité concernant les informations personnelles du Client et son domicile. Aucune pièce du logement ni aucun objet autre que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne sera utilisé. Tout problème ou anomalie constatée au domicile du client lui sera immédiatement signalé.

**14. Obligations du Client**

- Lors de la pré-visite et de la signature du contrat, le Client s'engage à déclarer à El Stéphanie BELLANGER toutes les caractéristiques de son animal : caractères, habitudes, etc.
- Les animaux confiés à nos soins doivent obligatoirement être identifiés (tatouage ou puce), en bonne santé et vaccinés.

El Stéphanie BELLANGER ne pourra être tenu responsable des maladies suivantes : Péritonite Infectieuse Féline (PIF), FIV (« sida du chat »), Leucose, certaines formes chroniques de Coryza, insuffisances rénales ou hépatiques, teigne, que ces pathologies apparaissent pendant ou après la durée du contrat.

Le Client doit fournir les coordonnées de son vétérinaire attitré.

- En cas de maladie, si El Stéphanie BELLANGER doit assurer le traitement médicamenteux de l'animal, le Client doit l'en informer précisément, fournir l'ordonnance établie par le vétérinaire ainsi que la quantité suffisante de médicaments pour toute la durée de la garde.
- Les traitements antipuces et vermifuge doivent également être à jour. Si cela n'est pas le cas, El Stéphanie BELLANGER ne pourra être tenu pour responsable d'une infestation de parasites et se réserve le droit d'administrer un vermifuge et / ou un antipuce à l'animal et de le facturer au client. El Stéphanie BELLANGER rendant visite à plusieurs animaux par jour, El Stéphanie BELLANGER se réserve aussi le droit de refuser la garde d'un animal non traité.
- Le Client doit fournir le carnet de santé de l'animal et tout autre document le concernant. Il doit signaler obligatoirement tout problème de santé de l'animal et informer El Stéphanie BELLANGER de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.
- En cas de pathologie lourde, (injection d'insuline, tout autre piqûre, etc.) les soins devront être administrés par le vétérinaire attitré du Client. El Stéphanie BELLANGER proposera alors une prestation spécifique comprenant les déplacements pour la réalisation de ces

soins. Un devis personnalisé sera fourni, il tiendra compte de la fréquence des déplacements. Si le Client n'accepte pas d'inclure les déplacements dans le contrat, Stéphanie EI BELLANGER refusera d'effectuer la prestation.

- Si le Client possède une mutuelle, il pourra laisser une feuille de soin.
- Le Client doit remettre ses clés ainsi que tout digicode nécessaire pour accéder à son domicile
- La cage, la nourriture, la litière, les friandises, la brosse, le peigne, les paniers, les jouets, le harnais, le collier et tout autre matériel jugé utile au confort et à l'hygiène de l'animal sont à la charge du Client. Celui-ci doit veiller avant son départ à laisser le matériel à disposition et en quantité suffisante. De même, le matériel pour l'entretien et le nettoyage des litières et cages ou ramassage des déjections est à la charge du Client. EI Stéphanie doit également disposer de la cage, caisse ou sac de transport de l'animal, déjà monté et avec tous les accessoires, ainsi que d'une serviette, en cas de déplacement de l'animal (urgence médicale). En cas de manque, EI Stéphanie BELLANGER fera l'avance nécessaire afin d'assurer les soins de l'animal et le client remboursera sur présentation de la facture les frais engagés, ainsi qu'un supplément pour le déplacement.
- Le Client doit s'assurer que l'animal est présent à son domicile au moment de son départ.
- Pendant son absence, le client devra laisser un numéro de téléphone ou une adresse où il pourra être joint. S'il ne le peut pas (voyage itinérant ou à l'étranger), il devra désigner une personne à prévenir en cas d'incident afin que EI Stéphanie BELLANGER puisse signaler toute anomalie concernant le domicile ou l'animal confié.
- Le Client doit couvrir son animal par sa Responsabilité Civile et assurer son domicile pour les dommages causés par l'animal et plus généralement avoir une assurance couvrant son domicile.
- Si EI Stéphanie BELLANGER doit effectuer le gardiennage du domicile, le Client devra nous fournir toutes les informations nécessaires (exemples : gestion de la température et de l'aération, entretien des plantes, etc.) et tout le matériel nécessaire.

Le Client est informé que le non-respect de ces obligations pourra entraîner un refus de garde par EI Stéphanie BELLANGER, qui jugera ne pas être en mesure d'effectuer les prestations à un niveau de qualité adéquat.

**15. Urgence vétérinaire dans le cadre de la prestation** – En cas de blessure, de maladie ou de doute sérieux sur l'état de santé de l'animal dans le cadre de la prestation, le Client donne son accord total et irrévocable pour que son animal de compagnie soit examiné par le vétérinaire attitré du Client. Si le client n'a pas de vétérinaire attitré, ou en cas d'absence de ce dernier, EI Stéphanie BELLANGER emmènera l'animal chez le vétérinaire le plus proche ou celui de garde. Si l'animal s'avère intransportable, EI Stéphanie BELLANGER peut faire appel aux "urgences vétérinaires à domicile". Le Client, ou la personne désignée par eux, sera immédiatement avisé et informé quotidiennement de l'état de santé de leur animal. S'ils ne sont pas joignables, celui-ci donne tout pouvoir à EI Stéphanie BELLANGER pour faire soigner l'animal auprès du vétérinaire en prenant les mesures d'urgence dans l'intérêt vital de l'animal, et ce sans accord préalable. EI Stéphanie BELLANGER se réserve le droit de refuser une prestation pour un animal dont le pronostic vital est incertain ou qui demanderait des soins médicaux lourds. A son retour, sur présentation de la facture, le client remboursera les frais médicaux et autres frais (transport, médicaments...) engagés par EI Stéphanie BELLANGER, ainsi qu'un forfait de 30€ comprenant : le transport aller-retour de l'animal et le temps d'attente avant et pendant la consultation.

**16. Prolongation imprévue des prestations** – Si le Client rentre plus tard que prévu, il devra prévenir EI Stéphanie BELLANGER dès que possible. La société informera le Client sur sa capacité à honorer la garde ou non. Si non, EI Stéphanie BELLANGER pourra faire appel à un autre Pet Sitter ou pourra placer l'animal en pension, dans un refuge ou une association, aux frais du Client. Si oui, le client remboursera à son retour les jours supplémentaires effectués par EI Stéphanie BELLANGER et non prévus dans le contrat.

Dans le cas où l'animal serait non repris à la date prévue au contrat et que le CLIENT reste injoignable sous 48 heures suivant cette date, l'animal sera considéré comme abandonné et pourra entraîner des poursuites pour abandon.

**17. Assurances et responsabilités** – EI Stéphanie BELLANGER déclare avoir souscrit une assurance civile professionnelle couvrant tout dommage que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. Le client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile pour son domicile.

- EI Stéphanie BELLANGER ne peut être tenu responsable des dommages de toute nature survenue à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client
- EI Stéphanie BELLANGER dégage sa responsabilité de toutes dégradations causées par l'animal au domicile du Client pendant la période où il lui a été confié : griffures, souillures, objets cassés, meubles dégradés, etc. Notre rôle consiste dans ce cas à nettoyer ces surfaces afin d'éviter d'autres dégradations ultérieures ou nuisances (odeurs...).
- EI Stéphanie BELLANGER n'est pas responsable en cas de blessure ou de maladie de l'animal ou décès, se déclarant pendant l'absence de ses propriétaires, ou à leur retour. La garde d'un animal n'équivaut pas au transfert de propriété de celui-ci.
- EI Stéphanie BELLANGER décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, chatière non bloquée, ou toute autre habitude ne contribuant pas à sa mise en sécurité.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.).
- En cas de traitement médical d'un animal, EI Stéphanie BELLANGER s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne peut pas être tenue pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.
- EI Stéphanie BELLANGER ne peut être tenu pour responsable pour toute effraction causée par un tiers dans le domicile et des vols ou dégradations occasionnés.
- EI Stéphanie BELLANGER ne peut être tenu pour responsable pour tout incendie ou catastrophe naturelle intervenu dans le domicile et des dégâts causés par l'incendie ou les intempéries.
- Dans le cadre de la prestation, si EI Stéphanie BELLANGER est amené à utiliser du matériel présent au domicile du client, celui-ci devra être mentionné dans le contrat. Le client ne peut tenir la société EI Stéphanie BELLANGER pour responsable d'une panne sur un de ces appareils.

En cas de fausses déclarations ou omissions volontaires de la part du propriétaire de l'animal (notamment en ce qui concerne l'état de santé, la vaccination et l'identification du ou des animaux), les assurances contractées ne sauraient être mises en œuvre.

**18. Force majeure** – La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de EI Stéphanie BELLANGER. Est un cas de force majeure, tout événement indépendant de la volonté de EI Stéphanie BELLANGER et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de la prestation de service, comme des intempéries. Dans de telles circonstances, Nous préviendrons le Client dès la survenance des événements, le contrat liant EI Stéphanie BELLANGER et le Client étant suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de

manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure. Sa responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à un événement indépendant de sa volonté.

**19. Fin de prestation et restitution des clés** – Dès la fin de notre contrat de services à la date indiquée et convenue, le propriétaire redevient pleinement responsable de son animal. Nous remettons les clés du domicile au Client à son retour et en mains propres lors d'un rendez-vous à convenance réciproque. Les clés peuvent également être restituées à son domicile (après avoir claqué la porte) ou dans sa boîte aux lettres à sa demande et à "ses risques et périls" : cette consigne devra être indiquée dans le contrat. Aucune remise ou restitution de clés via un tiers autre que le Client ne pourra être effectuée.

**20. Confidentialité** – Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale, écrite ou visuelle, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

**21. Propriété intellectuelle** – Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et relatifs au site internet EI Stéphanie BELLANGER sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de EI Stéphanie BELLANGER. Il est interdit de reproduire, exploiter, re diffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement ces éléments, sous quelque forme que ce soit (version papier, informatique), et ce quelle que soit la langue, sans notre accord explicite et formel.

**22. Droit à l'image** – Dans le cadre de la promotion de son activité, EI Stéphanie BELLANGER est susceptible de diffuser des photos des animaux de ses Clients et leurs témoignages sur ses médias personnels : site internet, réseaux sociaux, supports papiers... L'autorisation de publication sera demandée au Client sur la fiche de renseignement de l'animal. En cas de refus, aucune photo de l'animal ne sera publiée. En cas d'autorisation, EI Stéphanie BELLANGER ne peut être tenu responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photo l'animal par un tiers.

**23. Loi applicable** – Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre EI Stéphanie BELLANGER et le Client sont soumis au Tribunal compétent statuant en droit français