

CONDITIONS GENERALES DE VENTE PROMENADE ET DOGSITTING

Entre :

Le prestataire SARL Sans-Laisse, au capital de 2000€
1 Bis avenue de la Mairie 94440 Villecresnes – 851 076 208
R.C.S. Créteil
Et le client

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

Préambule : Sans-Laisse propose au client, qui l'accepte aux conditions ci-dessous et comme définies par ces conditions générales, une des prestations de services suivantes :

- Promenades collectives en forêt
- Promenades individuelles en forêt ou en ville
- Dogsitting au domicile du client

1. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Sans-Laisse propose et réalise ses prestations de promenade collective ou individuelle et de dogsitting au domicile du Client.

Elles déterminent notamment les modalités de réservation, d'organisation et d'exécution des prestations, les obligations respectives du Client et de Sans-Laisse, les conditions tarifaires et de paiement, ainsi que les conditions d'annulation, de report, de rétractation et, le cas échéant, de remboursement.

1.1 – Promenades

L'intégration d'un chien aux prestations de promenade peut être précédée d'une ou plusieurs promenades d'évaluation, permettant à Sans-Laisse d'apprécier notamment son comportement, ses besoins, son niveau de confort, sa compatibilité avec les conditions de prise en charge proposées et, dans le cadre des promenades collectives, son intégration potentielle au sein d'un groupe.

La réalisation d'une promenade d'évaluation ne vaut pas acceptation automatique du chien pour les prestations ultérieures. Sans-Laisse demeure libre, au regard notamment de la sécurité et du bien-être des animaux, de déterminer si les conditions nécessaires à sa prise en charge sont réunies.

1.2 – Dogsitting

Toute première prestation de dogsitting peut être précédée d'une pré-visite au domicile du Client.

Cette pré-visite a notamment pour objet de prendre connaissance du lieu de vie de l'animal, de ses habitudes et besoins, des modalités d'accès au domicile, des consignes du Client ainsi que de toute information nécessaire à la bonne exécution et à la sécurité de la prestation.

Elle permet également, lorsque cela est nécessaire, d'organiser la remise des clés, badges, codes ou autres moyens d'accès au domicile.

1.3 – Acceptation des CGV

Les présentes CGV sont communiquées au Client avant la conclusion de la prestation.

La validation d'un devis, la réservation d'une prestation ou d'un carnet, accompagnée du paiement demandé selon la prestation concernée, implique que le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat.

Les CGV applicables sont celles portées à la connaissance du Client et acceptées au moment de la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions relatives à leur éventuelle modification prévues aux présentes.

2. Prestations

Sans-Laisse détermine les modalités d'organisation et d'exécution de ses prestations en tenant compte notamment des caractéristiques et des besoins du chien, de son comportement, de son état physique et émotionnel, des conditions environnementales ainsi que des impératifs de sécurité et de bien-être animal.

Les modalités d'une prestation peuvent être adaptées lorsqu'une telle adaptation apparaît nécessaire à la sécurité ou au bien-être du chien pris en charge, des autres animaux, des personnes ou du Prestataire.

2.1 – Promenades collectives et individuelles

Dans le cadre des prestations de promenade, Sans-Laisse prend en charge le chien au domicile du Client ou en tout autre lieu préalablement convenu par les parties, assure lorsque cela est prévu son transport jusqu'au lieu de promenade, puis son retour à l'issue de celle-ci.

Le transport est réalisé dans un véhicule avec des équipements adaptés à la prise en charge des animaux.

Sans-Laisse détermine les modalités de sécurisation et d'installation du chien pendant le transport en fonction notamment de sa taille, de son comportement, de ses besoins et des impératifs de sécurité.

Le Client doit signaler tout problème connu lié au transport, notamment anxiété, mal des transports, vomissements, agressivité, tentative de sortie, détérioration du matériel ou difficulté particulière.

Sans-Laisse peut interrompre ou adapter le transport lorsqu'il apparaît incompatible avec la sécurité ou le bien-être du chien.

Les promenades peuvent être réalisées en forêt, en milieu urbain ou dans tout autre environnement jugé adapté par Sans-Laisse selon la formule choisie et les besoins du chien.

Dans le cadre des promenades collectives, Sans-Laisse constitue les groupes en fonction notamment des caractéristiques individuelles des chiens, de leur comportement, de leurs affinités, de leur niveau de confort et de leur compatibilité. Sans-Laisse veille à la qualité des interactions entre congénères et s'attache à constituer des groupes harmonieux. La composition des groupes relève de l'appréciation professionnelle de Sans-Laisse et peut être modifiée à tout moment lorsque cela apparaît nécessaire au bon déroulement des promenades, à la sécurité ou au bien-être des chiens. Le Client ne peut exiger la présence ou l'absence d'un chien déterminé au sein du groupe.

2.2 – Sécurisation du chien pendant les promenades

Lors des premières promenades et, plus généralement, aussi longtemps que Sans-Laisse l'estime nécessaire, le chien peut être équipé d'une longe ainsi que d'un dispositif de localisation de type traceur GPS.

Sans-Laisse détermine, au regard de son appréciation professionnelle, les conditions dans lesquelles un chien peut évoluer attaché ou détaché et peut décider à tout moment de le maintenir ou de le remettre en longe ou en laisse lorsque son comportement, son environnement, les conditions de promenade ou tout autre élément le justifie.

2.3 – Adaptation, refus ou interruption d'une promenade

Sans-Laisse demeure libre d'adapter le lieu, l'itinéraire, les modalités de promenade, les conditions de mise en liberté ou le matériel utilisé en fonction notamment du comportement et des besoins du chien, de son état physique

ou émotionnel, des conditions météorologiques, de l'environnement et des impératifs de sécurité.

Sans-Laisse se réserve le droit de refuser, modifier, interrompre ou reporter une promenade lorsque l'état de santé, le comportement ou la condition du chien, les conditions météorologiques ou environnementales ou, plus généralement, toute circonstance susceptible de compromettre la sécurité ou le bien-être du chien, des autres animaux, des personnes ou du Prestataire le justifie.

Peuvent notamment être concernés, sans que cette liste soit exhaustive, les chiens malades ou blessés, les chiens présentant des signes inhabituels de fatigue ou d'inconfort, les chiennes en chaleur ainsi que les chiens présentant un comportement susceptible de mettre en danger leur propre sécurité ou celle d'autrui.

Les conséquences financières d'une annulation, d'un report ou d'une interruption sont déterminées conformément aux dispositions des présentes CGV relatives aux annulations et reports.

2.4 – Dogsitting au domicile du Client

Les prestations de dogsitting sont réalisées au domicile du Client selon les modalités préalablement convenues entre les parties et précisées, le cas échéant, dans le devis ou dans le groupe WhatsApp dédié à la prestation.

Dogsitting avec nuitée : la prestation comprend une prise en charge au domicile du Client de midi à midi le jour suivant. Le collaborateur Sans-Laisse chargé de la prestation séjourne et dort au domicile du Client pendant la nuit. La prestation avec nuitée n'implique pas une présence permanente et continue du collaborateur au domicile pendant vingt-quatre heures. Sauf prestation spécifique expressément prévue au devis, le collaborateur peut s'absenter du domicile pendant certaines périodes pour les nécessités normales de son activité professionnelle et de sa vie quotidienne, sous réserve que la durée et les conditions de ces absences demeurent compatibles avec les besoins du chien et les modalités convenues avec le Client.

Dogsitting sans nuitée : lorsque la présence d'une personne est assurée au domicile pendant la nuit, une prestation sous forme de visites peut être proposée. Sans-Laisse intervient alors au minimum deux fois par jour, sauf organisation particulière expressément convenue entre les parties et compatible avec les besoins de l'animal.

Selon les modalités convenues, la prestation comprend notamment l'alimentation et la mise à disposition d'eau, les sorties hygiéniques, les promenades éventuellement prévues, les soins courants préalablement définis ainsi que les interactions et temps de présence nécessaires au bien-être du chien.

En l'absence de toute présence humaine au domicile pendant la nuit, la prestation proposée comprend obligatoirement une présence nocturne. Dans tous les cas, l'organisation retenue doit permettre une prise en charge compatible avec les besoins fondamentaux, la sécurité et le bien-être de l'animal. Sans-Laisse se réserve le droit de refuser toute organisation ou modalité de prise en charge qu'elle estime incompatible avec ces exigences.

Sans-Laisse ne peut être tenue responsable des dommages causés par le chien au domicile du Client ou aux biens qui s'y trouvent lorsqu'ils résultent du comportement propre de l'animal et qu'aucune faute de Sans-Laisse n'est établie. Il appartient au Client de signaler préalablement tout comportement connu de destruction, ingestion, grattage, ouverture de portes, fenêtres ou placards, tentative de fugue ou toute autre conduite susceptible de présenter un risque pour l'animal ou le domicile.

Le Client s'engage à informer Sans-Laisse, avant le début de la prestation, de la présence de tout dispositif de vidéosurveillance, caméra, sonnette connectée, dispositif d'enregistrement sonore ou autre équipement susceptible d'enregistrer le personnel de Sans-Laisse pendant la prestation.

Aucun dispositif d'enregistrement ne peut être installé ou maintenu dans les espaces dans lesquels le collaborateur de Sans-Laisse bénéficie légitimement d'une intimité particulière, notamment les sanitaires et la pièce mise à disposition pour dormir.

Toute dissimulation volontaire d'un dispositif d'enregistrement susceptible de porter atteinte à la vie privée du Prestataire ou de son personnel pourra justifier l'interruption immédiate de la prestation, sans préjudice des droits et recours prévus par la loi.

2.5 – Consignes et conditions de réalisation du dogsitting

Sans-Laisse exécute la prestation conformément aux informations et consignes communiquées par le Client avant son commencement, sous réserve que celles-ci soient compatibles avec la sécurité, le bien-être de l'animal, les présentes CGV et les prestations convenues.

Toute demande entraînant une modification substantielle de la prestation initialement convenue nécessite l'accord préalable de Sans-Laisse et peut, le cas échéant, faire l'objet d'une modification tarifaire ou d'un nouveau devis.

Sans-Laisse n'est pas tenue d'exécuter une demande formulée en cours de prestation lorsqu'elle n'était pas prévue initialement ou lorsqu'elle est incompatible avec la sécurité, le bien-être de l'animal, les conditions contractuellement convenues ou les possibilités matérielles d'exécution de la prestation.

Sans-Laisse se réserve le droit de refuser ou de suspendre une prestation lorsque les conditions réelles de prise en charge diffèrent substantiellement des informations communiquées par le Client ou lorsque les conditions d'hygiène, de sécurité ou les commodités du domicile ne permettent pas d'assurer la prestation dans des conditions acceptables.

2.6 – État de santé et traitements connus avant la prestation

Le Client doit informer Sans-Laisse, avant toute prestation, de toute maladie, affection, blessure, traitement médical ou autre élément susceptible d'avoir une incidence sur la prise en charge du chien.

Sans-Laisse peut accepter la prise en charge d'un chien malade lorsque son état a préalablement fait l'objet d'une prise en charge vétérinaire et que les conditions de la prestation sont compatibles avec son état de santé. Lorsque le chien suit un traitement, le Client s'engage à fournir les informations et prescriptions vétérinaires nécessaires ainsi qu'une quantité suffisante de médicaments pour toute la durée de la prise en charge.

Sans-Laisse demeure libre de refuser une prestation lorsque l'état de santé du chien nécessite une surveillance, des soins ou des actes qui ne relèvent pas des prestations convenues.

ou qu'elle estime ne pas pouvoir assurer dans des conditions satisfaisantes de sécurité et de bien-être.

Les modalités applicables en cas de maladie, d'accident ou d'urgence survenant pendant la prestation sont définies dans l'article des présentes CGV consacré à la santé et aux urgences vétérinaires.

2.7 – Accès au domicile et restitution des moyens d'accès

Lorsque la réalisation de la prestation nécessite l'accès au domicile du Client, celui-ci remet à Sans-Laisse les clés, badges, codes ou tout autre moyen d'accès nécessaire dans les conditions convenues entre les parties.

Par mesure de sécurité, Sans-Laisse n'est pas tenue de laisser les clés ou badges dans une boîte aux lettres, à l'intérieur du logement, à un voisin ou à toute autre personne non préalablement désignée et acceptée.

La restitution des clés, badges ou autres moyens d'accès est organisée selon les modalités convenues avec le Client et peut notamment faire l'objet d'une remise en main propre à l'issue de la prestation.

Les obligations détaillées du Client relatives aux informations concernant le chien, au matériel, à l'alimentation, aux moyens d'accès au domicile et aux assurances sont précisées dans l'article suivant des présentes CGV.

3. Obligations et engagements du client

Le Client s'engage à communiquer à Sans-Laisse, avant toute prestation, toutes les informations nécessaires à la prise en charge du chien et à l'exécution de la prestation dans des conditions satisfaisantes de sécurité et de bien-être animal.

Les informations communiquées doivent être exactes, complètes et actualisées pendant toute la durée de la relation contractuelle.

3.1 – Identification et informations concernant le chien

Le Client s'engage à ce que tout chien confié à Sans-Laisse

soit identifié conformément à la réglementation en vigueur. Il s'engage à communiquer à Sans-Laisse toute information utile concernant notamment le comportement du chien, ses habitudes, ses réactions connues, ses éventuelles peurs, sensibilités ou difficultés particulières ainsi que toute circonstance susceptible d'avoir une incidence sur sa prise en charge.

Le Client doit notamment signaler tout antécédent connu d'agressivité, de morsure, de tentative de morsure, de fugue ou tout comportement susceptible de présenter un risque pour le chien lui-même, les autres animaux, les personnes ou le Prestataire.

Le Client demeure tenu d'informer Sans-Laisse de toute évolution significative du comportement ou de la situation du chien intervenant entre deux prestations.

3.2 – Santé, vaccinations et prévention parasitaire

Le Client s'engage à informer Sans-Laisse de l'état de santé de son chien et de toute maladie, affection, blessure, allergie, intolérance, traitement ou contre-indication susceptible d'avoir une incidence sur sa prise en charge.

Le chien doit être à jour des vaccinations requises au regard de son âge, de son état de santé et des prestations réalisées, sous réserve d'une éventuelle contre-indication vétérinaire portée à la connaissance de Sans-Laisse.

Le Client s'engage également à assurer une prévention adaptée contre les parasites internes et externes.

Toute maladie contagieuse ou suspicion de maladie contagieuse doit être signalée à Sans-Laisse avant la prestation.

Sans-Laisse se réserve le droit de refuser ou reporter la prise en charge d'un chien lorsque son état de santé est

susceptible de compromettre son propre bien-être ou celui des autres animaux pris en charge.

3.3 – Matériel nécessaire aux promenades

Le Client s'engage à mettre à disposition de Sans-Laisse un matériel adapté à la morphologie, à la taille, au comportement et aux besoins de son chien, en bon état et permettant sa prise en charge en toute sécurité.

Le chien doit obligatoirement disposer d'un harnais adapté de forme en Y, correctement ajusté à sa morphologie et en bon état. À défaut, Sans-Laisse pourra refuser d'effectuer la promenade tant qu'un équipement conforme à ces exigences n'aura pas été mis à disposition par le Client. Sans-Laisse peut refuser d'utiliser un matériel qu'elle estime inadapté, défectueux, dangereux ou incompatible avec ses méthodes de prise en charge ou avec le bien-être du chien. Lorsque cela apparaît nécessaire, Sans-Laisse peut utiliser son propre matériel de sécurisation pendant la prestation.

3.4 – Alimentation, matériel et besoins du chien en dogsitting

Pour toute prestation de dogsitting, le Client s'engage à laisser à disposition une quantité suffisante de nourriture pour toute la durée prévue de la prestation ainsi que l'ensemble des éléments nécessaires à la prise en charge habituelle du chien.

Le Client communique à Sans-Laisse les modalités d'alimentation, les quantités et fréquences habituelles ainsi que toute allergie, intolérance ou restriction alimentaire connue.

Il met également à disposition les équipements, produits, traitements et éléments nécessaires au confort, à l'hygiène et au bien-être du chien pendant la durée de la prestation. Lorsque le chien suit un traitement, les médicaments doivent être fournis en quantité suffisante et accompagnés des instructions et, lorsque cela est nécessaire, des prescriptions vétérinaires correspondantes.

3.5 – Accès au domicile et présence de tiers

Lorsque la prestation nécessite l'accès au domicile, le Client s'engage à fournir à Sans-Laisse, avant le début de la prestation, les clés, badges, codes d'accès, informations relatives à une éventuelle alarme et, plus généralement, tout moyen nécessaire pour accéder normalement et en toute sécurité au logement.

Le Client est responsable du bon fonctionnement des moyens d'accès remis ou communiqués.

Il doit informer Sans-Laisse, avant le commencement de la prestation, de la présence ou de l'intervention prévue de toute autre personne susceptible d'accéder au domicile pendant la période de prise en charge, notamment membre de la famille, voisin, personnel de ménage, jardinier, artisan ou autre prestataire.

Il informe également Sans-Laisse de la présence de tout autre animal au domicile, y compris lorsque celui-ci ne fait pas l'objet de la prestation.

Toute modification concernant l'accès au domicile ou la présence de tiers intervenant pendant la prestation doit être communiquée à Sans-Laisse dans les meilleurs délais.

Si le client n'a pas remis de moyen d'accès à Sans-Laisse et que personne n'est présent pour récupérer le chien au retour de sa promenade, Sans-Laisse se réserve le droit de facturer la garde exceptionnelle du chien à hauteur de 50€ de l'heure (chaque heure entamée est due dans son entièreté).

3.6 – Assurance du Client

Le Client s'engage à disposer des assurances nécessaires au regard de sa situation et de l'animal confié.

Il lui appartient notamment de vérifier que son contrat d'assurance responsabilité civile ou multirisque habitation

couvre les dommages susceptibles d'être causés par son animal.

Le Client demeure responsable des conséquences résultant d'informations erronées, incomplètes ou dissimulées concernant son chien, son domicile ou les conditions dans lesquelles la prestation doit être exécutée.

3.7 – Exactitude et actualisation des informations

Sans-Laisse organise et réalise ses prestations sur la base des informations communiquées par le Client.

Le Client s'engage par conséquent à signaler, avant ou pendant la prestation selon les circonstances, toute modification susceptible d'en affecter l'organisation, la sécurité ou les conditions d'exécution.

Les informations et consignes communiquées par écrit, notamment par courrier électronique, message ou dans le groupe WhatsApp dédié à la prestation, peuvent être prises en compte pour déterminer les modalités pratiques convenues entre les parties.

En cas d'information erronée, incomplète, non actualisée ou volontairement dissimulée susceptible de compromettre la sécurité, le bien-être de l'animal ou la bonne exécution de la prestation, Sans-Laisse pourra adapter, suspendre ou interrompre celle-ci dans les conditions prévues aux présentes CGV.

4. Tarifs et conditions de paiement

4.1 – Tarifs

Les prestations proposées par Sans-Laisse sont facturées selon les tarifs en vigueur au jour de la réservation ou, pour les prestations faisant l'objet d'un devis, selon les tarifs mentionnés sur celui-ci.

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC).

Les tarifs applicables sont communiqués au Client avant la conclusion du contrat. Toute prestation particulière, demande supplémentaire ou modification des conditions initialement convenues susceptible d'entraîner un coût supplémentaire fait l'objet d'une information préalable du Client et, lorsque cela est nécessaire, d'un devis ou d'un accord écrit complémentaire.

4.2 – Promenade d'évaluation

Avant l'intégration d'un chien aux prestations régulières de promenade, une ou plusieurs promenades d'évaluation peuvent être réalisées dans les conditions prévues à l'article 1 des présentes CGV.

Chaque promenade d'évaluation est facturée 45 € TTC et doit être réglée indépendamment de la souscription ultérieure éventuelle d'un carnet de promenades.

La réalisation et le paiement d'une promenade d'évaluation ne garantissent pas l'acceptation du chien pour les prestations ultérieures.

4.3 – Carnets de promenades collectives

Les promenades collectives sont proposées sous la forme d'un carnet de 10 promenades au tarif de 350 € TTC.

Le carnet est payable intégralement et d'avance.

Son paiement permet la réservation de la place du chien dans les conditions et selon la fréquence convenues entre Sans-Laisse et le Client.

Aucun acompte n'est appliqué aux carnets de promenades. Les conditions relatives à la durée de validité du carnet, aux absences, aux annulations, aux reports et à son éventuel remboursement sont définies dans les articles correspondants des présentes CGV.

4.4 – Carnets de promenades individuelles

Les promenades individuelles sont proposées sous la forme d'un carnet de 10 promenades au tarif de 450 € TTC.

Le carnet est payable intégralement et d'avance.

Son paiement permet la planification des promenades selon les modalités convenues entre Sans-Laisse et le Client.

Aucun acompte n'est appliqué aux carnets de promenades individuelles.

Les conditions relatives à la durée de validité du carnet, aux absences, aux annulations, aux reports et à son éventuel remboursement sont définies dans les articles correspondants des présentes CGV.

4.5 – Tarification du dogsitting

Le tarif des prestations de dogsitting est déterminé en fonction des modalités de prise en charge convenues, notamment de la durée de la prestation, de la formule choisie, de la distance à parcourir, du nombre et de la fréquence des interventions ainsi que des éventuelles contraintes ou prestations particulières.

Un devis précisant le prix et les principales modalités de la prestation est communiqué au Client avant toute réservation. Toute demande supplémentaire ou modification substantielle de la prestation initialement convenue peut entraîner une modification du prix, après information et accord du Client.

4.6 – Réservation du dogsitting et acompte

La réservation des dates de dogsitting devient ferme après acceptation du devis ou de la proposition de prestation par le Client et versement d'un acompte correspondant à 30 % du montant total de la prestation.

Cet acompte constitue un premier versement à valoir sur le prix total de la prestation et manifeste l'engagement ferme et réciproque du Client et de Sans-Laisse.

Le versement de l'acompte entraîne la réservation des dates convenues et leur blocage par Sans-Laisse pour la réalisation de la prestation.

Aucune date ne peut être considérée comme définitivement réservée tant que l'acompte demandé n'a pas été effectivement réglé, sauf accord écrit contraire de Sans-Laisse.

Les conséquences d'une annulation après réservation, notamment le sort de l'acompte et les sommes éventuellement dues, sont définies dans l'article des présentes CGV relatif aux annulations, reports et remboursements, sans préjudice du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable.

4.7 – Paiement du solde du dogsitting

Le solde du prix de la prestation de dogsitting, après déduction de l'acompte versé, est exigible au plus tard le premier jour de la prestation, sauf modalités différentes expressément convenues par écrit entre les parties.

Sans-Laisse se réserve le droit de ne pas débiter ou de suspendre la prestation en cas de non-paiement du solde exigible, sous réserve que cette décision puisse être prise sans compromettre la sécurité ou le bien-être d'un animal déjà placé sous sa responsabilité.

4.8 – Moyens de paiement

Les règlements peuvent être effectués par virement bancaire ou en espèces, dans le respect des dispositions légales applicables.

Le paiement est considéré comme réalisé à compter de l'encaissement effectif des sommes dues.

4.9 – Majorations particulières

Les prestations réalisées le 25 décembre et le 1er janvier font l'objet d'une majoration de 100 %.

Les prestations réalisées les autres jours fériés font l'objet d'une majoration de 50 %.

Ces majorations sont portées à la connaissance du Client avant la réservation de la prestation concernée.

5. Organisation des prestations et horaires

5.1 – Promenades

Les jours et modalités de promenade sont convenus entre Sans-Laisse et le Client.

Les horaires de prise en charge et de retour sont indicatifs et peuvent varier en fonction notamment de l'organisation des tournées, de la circulation, du lieu de promenade, des conditions météorologiques ou de tout événement indépendant de la volonté de Sans-Laisse.

Sans-Laisse peut également proposer une modification du jour ou de l'organisation de la promenade lorsque cela est nécessaire au bon fonctionnement des groupes, à la sécurité ou au bien-être des chiens.

5.2 – Dogsitting

Les horaires et modalités du dogsitting sont définis dans le devis et/ou convenus par écrit avec le Client, notamment dans le groupe WhatsApp dédié.

Sauf lorsqu'un horaire précis a expressément été convenu, les horaires de passage sont indicatifs et peuvent être adaptés en fonction des contraintes d'organisation, des besoins du chien ou de circonstances imprévues.

Les modalités spécifiques des prestations avec nuitée, notamment les horaires de début et de fin de prise en charge, sont celles convenues lors de la réservation.

5.3 – Retards et circonstances imprévues

Un retard ou une modification d'horaire résultant notamment de la circulation, des conditions météorologiques, d'une urgence concernant un animal pris en charge ou de toute circonstance indépendante de la volonté de Sans-Laisse ne constitue pas, à lui seul, un manquement contractuel.

Sans-Laisse s'efforce d'informer le Client dans les meilleurs délais lorsqu'une modification significative est susceptible d'affecter la prestation.

6. Annulation, report, absence et remboursement

6.1 – Annulation d'une promenade par le Client

Toute annulation d'une promenade par le Client doit être communiquée à Sans-Laisse au minimum 48 heures ouvrables avant l'heure prévue de la prestation.

Pour le calcul de ce délai, sont pris en compte les jours du lundi au samedi inclus, à l'exclusion des dimanches et jours fériés non travaillés. Ainsi, pour une promenade prévue le mercredi matin, l'annulation doit intervenir au plus tard le lundi matin ; pour une promenade prévue le lundi matin, au plus tard le vendredi matin.

Passé ce délai, la promenade est considérée comme due et est déduite du carnet, le créneau ayant été réservé et intégré à l'organisation des tournées et/ou des groupes de Sans-Laisse.

Sans-Laisse reste libre d'accorder exceptionnellement un report en présence de circonstances particulières dûment justifiées, sans que cette faculté constitue un droit acquis pour le Client.

6.2 – Annulation ou report d'une promenade par Sans-Laisse

Lorsqu'une promenade est annulée par Sans-Laisse, elle n'est pas déduite du carnet et peut être reportée lorsque les conditions le permettent.

Sans-Laisse peut notamment modifier, reporter ou annuler une promenade lorsque les conditions météorologiques, l'état de santé ou le comportement d'un chien, une difficulté de transport, une urgence ou toute autre circonstance ne permettent pas d'assurer la prestation dans des conditions satisfaisantes de sécurité et de bien-être.

6.3 – Annulation d'un dogsitting par le Client

La réservation d'un dogsitting constitue un engagement ferme des parties et entraîne le blocage des dates

convenues par Sans-Laisse. Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit dans les meilleurs délais. Sous réserve du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable et des cas de force majeure prévus par la loi, les conditions suivantes s'appliquent :

annulation plus de 15 jours avant le début de la prestation : l'acompte de 30 % versé à la réservation reste acquis à Sans-Laisse ;

annulation entre 15 jours et 48 heures avant le début de la prestation : une indemnité correspondant à 50 % du montant total de la prestation est due. L'acompte déjà versé s'impute sur cette somme ;

annulation moins de 48 heures avant le début de la prestation : 100 % du montant total de la prestation est dû, l'acompte déjà versé venant en déduction du solde restant à régler.

Ces indemnités tiennent compte de l'immobilisation des dates réservées et de la difficulté croissante, à mesure que la date de début de prestation approche, de réattribuer tout ou partie de la période à un autre Client.

6.4 – Modification ou interruption imputable au Client

Lorsque la prestation ne peut être commencée ou poursuivie dans les conditions convenues en raison notamment d'informations erronées, incomplètes ou dissimulées par le Client, d'un comportement dangereux non signalé, de conditions d'hygiène ou de sécurité incompatibles avec la prestation, d'un défaut d'accès au domicile ou d'une modification substantielle des conditions de prise en charge non acceptée par Sans-Laisse, celle-ci peut refuser, suspendre ou interrompre la prestation.

Les sommes correspondant aux prestations déjà exécutées restent dues. Les conséquences financières concernant la partie non exécutée sont appréciées au regard des circonstances et du préjudice effectivement subi par Sans-Laisse, sans pouvoir donner lieu à une indemnité manifestement disproportionnée.

6.5 – Annulation d'un dogsitting par Sans-Laisse

En cas d'annulation d'un dogsitting à l'initiative de Sans-Laisse pour une cause qui lui est imputable, les sommes versées correspondant aux prestations non exécutées sont remboursées au Client, sans préjudice des droits que celui-ci peut tenir des dispositions légales applicables.

Lorsque l'annulation ou l'interruption résulte d'un cas de force majeure ou d'une circonstance extérieure rendant impossible la poursuite de la prestation, les dispositions légales applicables et celles prévues à l'article des présentes CGV relatif à la force majeure s'appliquent.

6.6 – Absence de remboursement des prestations exécutées

Toute prestation effectivement réalisée demeure due et ne peut donner lieu à remboursement du seul fait que le Client n'en a finalement pas eu l'utilité ou qu'il a modifié ses besoins après son exécution.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des droits impératifs dont bénéficie le Client en vertu de la législation applicable.

7. Santé, accident et urgences vétérinaires

7.1 – Informations médicales

Le Client s'engage à communiquer à Sans-Laisse, avant toute prestation, toute information utile concernant l'état de santé de son chien ainsi que les coordonnées de son vétérinaire habituel.

Lorsqu'un traitement doit être administré pendant une prestation de dogsitting, le Client fournit les médicaments nécessaires, les instructions correspondantes et, lorsque cela est nécessaire, l'ordonnance vétérinaire.

7.2 – Maladie ou accident pendant la prestation

En cas de maladie, blessure, accident ou dégradation de l'état de santé du chien pendant une prestation, Sans-Laisse en informe le Client dans les meilleurs délais et prend les mesures qu'elle estime nécessaires à la sécurité et au bien-être de l'animal.

Lorsque la situation nécessite un avis ou une intervention vétérinaire, Sans-Laisse est expressément autorisée par le Client à contacter un vétérinaire et, si nécessaire, à lui confier ou transporter le chien afin que celui-ci bénéficie des soins appropriés.

Sans-Laisse privilégie, lorsque les circonstances le permettent, le vétérinaire habituel du chien. Toutefois, en fonction du degré d'urgence, de la disponibilité du vétérinaire, de la localisation de l'animal ou de toute autre circonstance, Sans-Laisse peut faire appel à tout autre vétérinaire ou service vétérinaire d'urgence.

7.3 – Client injoignable et situation d'urgence

Lorsque le Client ne peut être joint et que l'état du chien nécessite une prise en charge sans délai, Sans-Laisse est autorisée à prendre toute mesure raisonnablement nécessaire afin de permettre l'examen et la prise en charge vétérinaire de l'animal, sans attendre l'autorisation préalable du Client.

Les décisions et actes médicaux demeurent de la compétence exclusive du vétérinaire.

7.4 – Frais vétérinaires

Les frais vétérinaires, médicaments, examens, traitements et autres dépenses médicales concernant le chien restent à la charge du Client, sauf lorsqu'ils résultent d'une faute imputable à Sans-Laisse engageant sa responsabilité.

Le Client s'engage à rembourser à Sans-Laisse les sommes qu'elle aurait été amenée à avancer pour permettre la prise en charge de l'animal, sur présentation des justificatifs correspondants.

8. Bien-être animal et conditions de prise en charge

8.1 – Principe de bien-être animal

Sans-Laisse exerce ses prestations dans le respect de l'intégrité physique et émotionnelle du chien, de ses besoins fondamentaux et de son bien-être.

Les modalités de prise en charge sont adaptées, dans la mesure du possible, aux besoins individuels de chaque chien, à son état physique et émotionnel, à son comportement ainsi qu'aux conditions environnementales.

8.2 – Matériel et pratiques incompatibles avec les prestations

Sans-Laisse n'utilise pas et n'accepte pas, dans le cadre de ses prestations, l'utilisation de matériels ou de pratiques qu'elle estime coercitifs, douloureux, intimidants ou susceptibles de porter atteinte au bien-être physique ou émotionnel du chien.

Sont notamment concernés les colliers électriques, à impulsion, à vibration ou à spray, les colliers étrangleurs ainsi que tout autre dispositif ou pratique produisant un effet comparable.

Sans-Laisse peut refuser d'utiliser tout équipement fourni par le Client qu'elle estime inadapté ou incompatible avec ses principes de prise en charge.

8.3 – Consignes du Client

Sans-Laisse s'efforce de respecter les habitudes et consignes communiquées par le Client dès lors qu'elles sont compatibles avec la sécurité, la santé et le bien-être du chien.

Elle se réserve le droit de refuser d'exécuter ou d'adapter une consigne qu'elle estime manifestement contraire aux besoins fondamentaux ou au bien-être de l'animal.

Lorsque les conditions de prise en charge imposées ou demandées par le Client sont incompatibles avec ces principes, Sans-Laisse peut refuser, suspendre ou interrompre la prestation dans les conditions prévues aux présentes CGV.

9. Responsabilités et assurances

9.1 – Responsabilité de Sans-Laisse

Sans-Laisse s'engage à apporter, pendant toute la durée de la prise en charge, les soins, la vigilance et les précautions nécessaires à la sécurité et au bien-être du chien, dans le cadre des prestations convenues.

Sans-Laisse est responsable des dommages résultant d'une faute ou d'un manquement qui lui est imputable dans l'exécution de ses obligations, dans les conditions prévues par la législation applicable.

La responsabilité de Sans-Laisse ne saurait toutefois être engagée lorsque le dommage résulte d'un événement qui ne lui est pas imputable, notamment d'une information erronée, incomplète ou dissimulée par le Client, d'un problème de santé préexistant non signalé, d'un vice ou défaut du matériel fourni par le Client, du comportement imprévisible de l'animal ou d'un cas de force majeure, sous réserve des dispositions légales applicables.

9.2 – Risques inhérents aux promenades et interactions entre chiens

Le Client reconnaît que les promenades, notamment collectives, impliquent des interactions entre animaux ainsi qu'une activité en environnement extérieur pouvant comporter certains risques malgré les mesures de prévention, de surveillance et de sécurité mises en œuvre par Sans-Laisse.

La survenance d'un incident, d'une blessure ou d'un dommage au cours d'une prestation n'emporte pas, à elle seule, reconnaissance d'une faute ou d'un manquement de Sans-Laisse.

Sans-Laisse adapte les groupes, le matériel et les conditions de promenade afin de limiter ces risques dans les conditions prévues aux présentes CGV.

9.3 – Responsabilité liée aux informations communiquées par le Client

Le Client est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de l'actualisation des informations communiquées concernant son chien et les conditions de sa prise en charge.

Il pourra être tenu responsable des conséquences directement imputables à une information erronée, incomplète, non actualisée ou volontairement dissimulée, notamment concernant l'état de santé, le comportement, les antécédents du chien ou les conditions d'exécution de la prestation.

9.4 – Assurances

Sans-Laisse est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant l'ensemble de ses activités, notamment les prestations de promenade et de dogsitting dans les conditions et limites prévues par son contrat : MMA contrat N°147191272 – 72 rue Aristide Briand, 92300 Levallois Perret

Le Client s'engage à disposer des assurances nécessaires au regard de sa situation et de son animal et à vérifier notamment que sa responsabilité civile ou son contrat multirisque habitation couvre les dommages susceptibles d'être causés par celui-ci.

10. Durée et validité des carnets de promenade

10.1 – Durée de validité

Les carnets de promenades sont valables pour une durée déterminée à compter de leur première utilisation, selon la fréquence convenue avec le Client :

1 promenade par semaine : 10 semaines ;

2 promenades par semaine : 5 semaines ;

3 promenades par semaine : 4 semaines.

Les promenades doivent être utilisées pendant cette période de validité.

10.2 – Expiration du carnet

À l'expiration de la période de validité, les promenades non utilisées ne peuvent plus être réalisées et ne donnent lieu à aucun remboursement, sauf prolongation expressément accordée par Sans-Laisse dans les conditions prévues ci-dessous.

Le Client est responsable de l'utilisation de son carnet pendant sa durée de validité.

10.3 – Prolongation exceptionnelle

Une prolongation de la durée de validité peut être accordée par Sans-Laisse en cas de circonstances particulières dûment justifiées, notamment en cas de maladie ou d'accident du chien ou du Client, ou d'absence temporaire du Client signalée suffisamment à l'avance.

Toute demande de prolongation doit être formulée dans les meilleurs délais et, sauf circonstance imprévisible, avant l'expiration du carnet.

La durée de la prolongation est déterminée par Sans-Laisse au regard de la situation et de la durée réelle d'indisponibilité.

10.4 – Annulations et reports

Les promenades annulées ou reportées sont traitées conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes CGV.

Toute promenade annulée hors délai et déduite du carnet est considérée comme utilisée pour le calcul de sa durée de validité.

11. Droit de rétractation

11.1 – Délai légal de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et que le Client bénéficie du droit légal de rétractation, celui-ci dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer ce droit, sans avoir à justifier sa décision.

Le Client peut exercer son droit de rétractation par toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

11.2 – Commencement de la prestation avant la fin du délai de rétractation

Lorsque le Client souhaite que l'exécution d'une prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, il doit en faire la demande expresse à Sans-Laisse. En cas de rétractation après le commencement de la prestation demandé par le Client, celui-ci reste redevable du montant correspondant aux prestations effectivement exécutées jusqu'à la date à laquelle il informe Sans-Laisse de sa décision de se rétracter.

11.3 – Prestation entièrement exécutée

Lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le Client perd son droit de rétractation dès lors que l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et qu'il a reconnu qu'il perdrait ce droit une fois la prestation pleinement exécutée.

11.4 – Effets de la rétractation

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé, Sans-Laisse rembourse les sommes devant être restituées conformément aux dispositions légales applicables. Les dispositions relatives aux annulations prévues à l'article 6 ne font pas obstacle à l'exercice du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable.

12. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsque celui-ci résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Peuvent notamment être concernés, sous réserve qu'ils remplissent les conditions légales de la force majeure, des événements tels qu'une catastrophe naturelle, des conditions météorologiques exceptionnelles, un accident grave, une maladie ou hospitalisation empêchant matériellement l'exécution de la prestation, une interdiction administrative, une panne ou interruption majeure des réseaux ou infrastructures indispensables à la prestation, ou tout autre événement extérieur échappant raisonnablement au contrôle de la partie concernée.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution de la prestation est suspendue ou reportée lorsque cela est possible.

Lorsque l'empêchement est définitif ou rend impossible la réalisation de la prestation dans les conditions convenues, le contrat ou la prestation concernée peut être résolu conformément aux dispositions légales applicables.

Les sommes correspondant aux prestations qui n'ont pas pu être exécutées en raison d'un cas de force majeure sont traitées conformément aux dispositions légales applicables, sans application des indemnités d'annulation prévues à l'article 6.

13. Données personnelles et droit à l'image

13.1 – Données personnelles

Dans le cadre de ses prestations, Sans-Laisse peut collecter et traiter les données personnelles nécessaires à la gestion de la relation contractuelle, notamment les coordonnées du Client, les informations nécessaires à la facturation, à l'organisation des prestations et à la prise en charge de l'animal.

Ces données sont utilisées uniquement pour les besoins liés à l'exécution des prestations, à la gestion administrative, comptable et commerciale de Sans-Laisse ainsi qu'au respect de ses obligations légales.

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées ainsi qu'aux obligations légales de conservation applicables.

13.2 – Droits du Client

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la législation applicable, le Client dispose, selon les conditions prévues par les textes, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition concernant ses données personnelles.

Le Client peut exercer ses droits en contactant Sans-Laisse aux coordonnées figurant sur les présentes CGV.

Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

13.3 – Confidentialité

Sans-Laisse s'engage à traiter avec discrétion les informations relatives au Client et à son domicile dont elle

pourrait avoir connaissance dans le cadre de ses prestations, notamment lors des prestations de dogsitting. Les informations recueillies ne sont communiquées à des tiers que lorsque cela est nécessaire à l'exécution de la prestation, au respect d'une obligation légale ou avec l'accord du Client.

13.4 – Droit à l'image

Dans le cadre des prestations, Sans-Laisse peut être amenée à réaliser des photographies ou vidéos des chiens pris en charge.

L'utilisation de ces images à des fins de communication, notamment sur le site internet, les réseaux sociaux ou les supports promotionnels de Sans-Laisse, est subordonnée à l'autorisation du Client.

Le Client peut retirer cette autorisation pour les utilisations futures en en informant Sans-Laisse par écrit, sans que ce retrait puisse remettre en cause les utilisations licitement réalisées antérieurement.

14. Modification des conditions générales

Sans-Laisse se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations afin notamment de les adapter à l'évolution de son activité, de ses prestations ou de la réglementation applicable.

Les CGV applicables à une prestation sont celles qui ont été communiquées au Client et acceptées au moment de la conclusion du contrat.

Toute modification ultérieure des CGV ne s'applique pas rétroactivement aux prestations déjà conclues, sauf accord exprès des parties ou lorsque cette modification résulte d'une disposition légale ou réglementaire impérative.

Les nouvelles CGV s'appliquent aux prestations et contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

15. Suspension et résiliation des prestations

15.1 – Suspension ou interruption par Sans-Laisse

Sans-Laisse peut suspendre, refuser ou interrompre une prestation lorsque sa poursuite n'est plus possible dans des conditions satisfaisantes de sécurité, de santé ou de bien-être animal, ou lorsque le Client ne respecte pas une obligation essentielle prévue aux présentes CGV.

Peuvent notamment justifier une telle décision : la dissimulation ou l'omission d'informations importantes concernant le chien, un comportement dangereux non signalé, le non-respect des conditions de prise en charge, l'utilisation de matériel ou de pratiques incompatibles avec les principes de Sans-Laisse, l'impossibilité d'accéder au domicile ou le défaut de paiement d'une somme exigible. Lorsque la situation présente un caractère d'urgence ou qu'elle expose un animal ou une personne à un risque, Sans-Laisse peut interrompre immédiatement la prestation.

15.2 – Résiliation pour manquement

En cas de manquement suffisamment grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie peut demander ou prononcer la résiliation du contrat dans les conditions prévues par la législation applicable.

Sauf urgence ou inexécution rendant impossible la poursuite immédiate de la relation contractuelle, la partie défaillante est préalablement invitée à remédier au manquement dans un délai raisonnable.

15.3 – Conséquences financières

La suspension ou la résiliation ne remet pas en cause le paiement des prestations déjà exécutées ni des sommes régulièrement dues avant sa prise d'effet.

Les conséquences financières concernant les prestations non exécutées sont déterminées selon la cause de la

suspension ou de la résiliation et conformément aux dispositions des présentes CGV ainsi qu'aux règles légales applicables.

Lorsque la résiliation est imputable à un manquement de Sans-Laisse, les sommes versées correspondant aux prestations non exécutées sont restituées au Client.

16. Propriété intellectuelle

Les contenus, documents, textes, supports, photographies, vidéos, éléments graphiques, méthodes, outils et ressources créés ou utilisés par Sans-Laisse dans le cadre de son activité demeurent, lorsqu'ils sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, la propriété de Sans-Laisse ou de leurs titulaires respectifs.

La conclusion ou le paiement d'une prestation ne confère au Client aucun droit de propriété ou d'exploitation sur ces éléments au-delà de l'usage personnel éventuellement nécessaire dans le cadre de la prestation.

Toute reproduction, diffusion, publication, adaptation, transmission ou exploitation, notamment à des fins commerciales ou professionnelles, de contenus protégés appartenant à Sans-Laisse est interdite sans son autorisation préalable, sous réserve des exceptions prévues par la législation applicable.

Les présentes CGV demeurent également protégées dans la mesure où leur contenu original répond aux conditions de protection prévues par le Code de la propriété intellectuelle.

17. Médiateur à la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, vous avez la possibilité, en cas de litige non résolu, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation : CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Site : <https://www.cm2c.net>

Email : declarer-un-litige@cm2c.net

Adresse : 49 rue. De Ponthieu, 75008 Paris