

## **CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES**

Les présentes conditions générales de prestations de services s'appliquent entre « Tata Malo, sourires & câlins », représentée par Marion Lopez, immatriculée n° SIREN : 938479284 et toute personne commandant une prestation de service pour la garde d'un animal.

### **Article 1 - Présentation de l'entreprise**

L'entreprise «Tata Malo, sourires & câlins » est une micro-entreprise proposant des prestations de services de garde et visite au domicile du client, promenade, pour les animaux de compagnie : chien, chat, NAC. Les prestations sont détaillées dans le contrat signé par le client.

La gérante est :

Marion Lopez

Domiciliée au 4 rue Emile Zola, 30230 Bouillargues

07.68.50.53.75 / tatamalopetsitter@gmail.com

Conformément à la réglementation, Marion Lopez dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques :

- **ACACED** N°2024/c146-9a55
- Assurance responsabilité civile professionnelle ALLIANZ
- Statut juridique d'auto-entrepreneur, N° SIREN : 938479284

Pour des raisons d'assurance et de réglementation, Marion Lopez ne prend pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie.

### **Article 2 - Formation du contrat de visite**

Avant de commencer une prestation, une pré-visite est effectuée afin de rencontrer le propriétaire et l'animal. Cela permet de mieux connaître l'animal et d'évaluer ses besoins spécifiques. Par la suite, les documents à compléter et signer sont envoyés pour confirmer la prestation.

### **Article 3 - Réalisation des prestations**

Prestations proposées au domicile du client :

<b>Prestation</b>	<b>Durée</b>	<b>Quantité</b>
Visite	1h00	1 à 3 x/jour
Balade	1h00 ou 2h00	1 à 2x/ jour

#### **Article 4 - Tarification et conditions de paiement**

<b>Prestation</b>	<b>Durée</b>	<b>Tarif</b>
Visite	1h00 - 1 à 3 fois/ jour possible	20,00 € de l'heure
Balade	1h00 ou 2h00	20,00 € ou 40,00 €
Frais kilométriques	Aller et retour	0,60 € le km
Frais de stationnement	/	Calcul au réel
Frais récupération des clés (hors pré visite)	/	Gratuit
Dimanche	/	+25% du montant de la prestation du jour
Jours fériés	/	+50% du montant de la prestation du jour

Les tarifs sont indiqués en euros, sans TVA applicable, et sont détaillés sur le devis ou la grille de tarif fournie au client.

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire ou chèque. Le règlement doit être effectué avant la fin de la garde.

Un acompte de 50 % est demandé avant le début de la prestation afin de confirmer la réservation, le restant à payer peut-être effectué en plusieurs fois avant le dernier jour de la prestation.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard équivalentes à 10,00 € par jour du montant de la prestation seront appliquées, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce. En cas de non-paiement, « Tata Malo, sourires & câlins » se réserve le droit d'annuler la prestation.

#### **Article 5 - Modalités de Réservation**

La réservation est confirmée à réception d'un devis signé ou d'un contrat de prestation signé. Pour les gardes personnalisées, l'acompte permet la confirmation de la garde.

Annulation, Modification et Rétractation :

- **Annulation avant le début de la prestation :**
  - ◆ Plus de 3 jours avant : remboursement des arrhes.
  - ◆ Moins de 3 jours avant : arrhes conservées.
- **Annulation après le début de la prestation :**
  - ◆ **100 % du montant reste dû**, sauf cas de force majeure justifié : remboursement.
- **Retour anticipé du client :**
  - ◆ **100 % du montant reste dû.**
- **Prolongation :**
  - ◆ Toute demande de prolongation doit être notifiée dès que possible. Le pet-sitter est libre d'accepter ou non.

Rétractation :

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la signature du contrat, sans frais. Passé ce délai, un acompte de 50% de la prestation commandée sera conservé.

Pour exercer votre droit de rétractation, veuillez nous envoyer un email à [tatamalopetsitter@gmail.com](mailto:tatamalopetsitter@gmail.com) en précisant vos informations de réservation.

#### **Cas particuliers et flexibilité**

- **Les urgences médicales ou un cas de force**
- **Un remboursement intégral ou un avoir est possible à la demande du client**

### **Article 6 - Remise et restitution des clés**

Utilisation des clés :

Les clés remises par le client ne seront utilisées que pour les besoins spécifiques liés à la prestation. Elles ne seront ni dupliquées, ni confiées à une tierce personne sans autorisation écrite préalable du client.

Responsabilité des clés :

« Tata Malo, sourires & câlins », s'engage à conserver les clés dans un lieu sécurisé et à prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter leur perte ou leur vol. En cas de perte, la responsabilité du pet-sitter est limitée aux frais de remplacement des clés et, si nécessaire, des serrures associées.

### **Article 7 - Obligations du Client**

Le client doit fournir des informations exactes et à jour sur l'animal, notamment son état de santé, son comportement, et ses besoins spécifiques.

Le client doit s'assurer d'avoir une assurance responsabilité civile.

Le client doit fournir tout le matériel nécessaire (nourriture, laisse, jouets, médicaments, etc.) pour assurer le bien-être de l'animal.

### **Article 8 - Responsabilité du pet-sitter**

« Tata Malo, sourires & câlins », s'engage à fournir des soins attentifs et conformes aux besoins de l'animal.

En cas d'urgence, « Tata Malo, sourires & câlins » se réserve le droit de faire appel au vétérinaire référent de l'animal, après avoir informé le client. Les frais vétérinaires sont à la charge du propriétaire, il est demandé de laisser un chèque afin de pouvoir payer les frais vétérinaires ou le propriétaire de l'animal contacte directement le vétérinaire pour régler les frais.

« Tata Malo, sourires & câlins » est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle pour les dommages causés à des tiers ou à l'animal confié durant la prestation.

Le client demeure juridiquement responsable des dommages causés par son animal envers des tiers ou le pet-sitter, conformément au Code civil (article 1243). Le pet-sitter n'est pas tenu responsable des dommages causés par l'animal ou s'il tombe malade à un moment où il n'est pas en train de s'occuper de l'animal.

### **Article 9 - Confidentialité et Données Personnelles**

« Tata Malo, sourires & câlins » s'engage à protéger les données personnelles des clients et à ne les utiliser que dans le cadre des prestations proposées.

Conformément au RGPD, les données personnelles sont conservées uniquement pour la durée nécessaire à l'exécution des prestations et ne sont jamais transmises à des tiers sans le consentement. Le client peut demander la suppression de ses données à tout moment.

### **Article 10- Litiges**

En cas de litige, le pet-sitter et le client peuvent trouver une solution ensemble. Si aucune solution n'est possible le client peut également recourir à un médiateur de la consommation, à CM2C, Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice. Adresse : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris.

### **Article 11 - Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes conditions générales de prestations sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre Marion Lopez et le client sont soumis au Tribunal compétent statuant en droit français.

### **Article 12 - Publicités et communication**

Avec l'accord du client, possibilité de prendre des photos de l'animal pendant la prestation et de les publier sur les réseaux de l'entreprise pour partager son expérience chez « Tata Malo, sourires & câlins »



**Article 13 - Contact**

Le client peut à tout moment contacter Marion LOPEZ par e-mail : [tatamalopetsitter@gmail.com](mailto:tatamalopetsitter@gmail.com) ou par téléphone au : 07.68.50.53.75.

*Le pet-sitter déclare exercer son activité conformément à la réglementation en vigueur (certification, assurance professionnelle).*

Marion Lopez – Tata Malo, sourires & câlins  
4 rue Emile Zola, 30230 BOUILLARGUES  
07.68.50.53.75 / tatamalopetsitter@gmail.com  
N° SIREN : 938479284

## **Activité de pet-sitting à domicile (chiens, chats et NAC)**

### **1. Objet**

Le présent règlement sanitaire encadre les conditions d'hygiène, de sécurité et de santé dans le cadre des prestations de pet-sitting réalisées au domicile du client (visites et promenades), conformément à la réglementation française en vigueur relative à la protection animale.

### **2. Identification et obligations légales**

Conformément au Code rural et de la pêche maritime :

- Les chiens et chats doivent être obligatoirement identifiés (puce électronique ou tatouage)
- Le client certifie être le détenteur légal de l'animal confié

Pour les NAC :

- Le client garantit que l'animal est détenu légalement et autorisé à la détention
- Toute réglementation spécifique à l'espèce doit être respectée

### **3. État de santé des animaux**

Le client s'engage à confier un animal :

- En bon état de santé général
- Ne présentant pas de maladie contagieuse ou parasitaire
- Ayant reçu les soins vétérinaires nécessaires

Vaccination :

- Chiens et chats : vaccins recommandés à jour (notamment maladies courantes)
- NAC : suivi vétérinaire adapté à l'espèce

Toute pathologie, traitement en cours ou comportement à risque doit être signalé avant la prestation.

### **4. Parasites et prévention**

Les animaux doivent être traités contre :

- Les parasites internes (vers)
- Les parasites externes (puces, tiques...)

En cas de suspicion d'infestation, le pet-sitter se réserve le droit de refuser la prestation.

## **5. Mesures d'hygiène du pet-sitter**

Le pet-sitter s'engage à :

- Se laver ou désinfecter les mains avant et après chaque intervention
- Utiliser du matériel propre et adapté s'il n'est pas du domicile du client
- Nettoyer les espaces de vie de l'animal si nécessaire (litière, cage, gamelles...)
- Ramasser les déjections lors des promenades (obligation légale)

## **6. Organisation des visites et prévention des contaminations**

- Les contacts entre animaux de foyers différents sont évités sauf accord du client
- Le pet-sitter applique des mesures de prévention entre chaque domicile (hygiène, changement de matériel si nécessaire)
- Les visites peuvent être adaptées en cas de risque sanitaire identifié

## **7. Administration de traitements**

Le pet-sitter peut administrer un traitement uniquement si :

- Celui-ci est fourni par le client
- Les consignes sont claires, écrites et réalisables sans compétence vétérinaire avec ordonnance à l'appui

Aucun acte médical ou geste invasif ne sera réalisé.

## **8. Urgence vétérinaire**

En cas de problème de santé :

- Le client est contacté immédiatement

Les frais vétérinaires restent à la charge du client.

Le client s'engage à :

- Fournir les coordonnées du vétérinaire habituel
- Ou autoriser une consultation chez le vétérinaire référent du pet-sitter

## **9. Sécurité lors des balades (chiens)**

- Respect de la réglementation locale (tenue en laisse obligatoire si applicable)
- Vigilance face aux autres animaux et aux dangers extérieurs
- Adaptation de la durée et de l'intensité selon l'âge et la santé

Le client doit signaler tout comportement agressif ou fuyeur.

## **10. Conditions spécifiques aux NAC**

Le client s'engage à :

- Fournir un habitat conforme et sécurisé (cage, terrarium, enclos...)
- Donner des consignes précises (alimentation, température, manipulation)

Le pet-sitter se réserve le droit de ne pas manipuler certains NAC si cela présente un risque (stress, morsure, réglementation).

### **11. Risques zoonotiques et contexte sanitaire**

En cas de maladie transmissible entre animal et humain (zoonose) ou de contexte sanitaire particulier :

- Des mesures spécifiques peuvent être mises en place (désinfection renforcée, limitation des contacts)
- Le pet-sitter peut suspendre ou adapter la prestation

### **12. Responsabilité**

Le pet-sitter s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer le bien-être des animaux.

Le client reste responsable :

- De la santé de son animal
- De la conformité des informations transmises
- Des dommages causés par son animal (responsabilité civile)

### **13. Acceptation du règlement**

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve du présent règlement sanitaire.

Fait à :

Date :

Signature du client :

Signature du pet-sitter :