

Conditions générales de vente,
applicable sur l'ensemble des formules, forfaits et prestations.
Dernière mise à jour : 24/04/2026

1. Objet

Les présentes CGV régissent toutes les prestations fournies par Les Petits Crapous (visites à domicile, promenades, gardes à domicile).

Toute réservation, signature de devis ou contrat implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes CGV.

Remarque : Les tarifs précis sont indiqués dans le devis ou contrat signé par le Client. Les majorations ou frais supplémentaires (dimanches, jours fériés, déplacements, demandes spécifiques) s'appliquent selon le devis.

Les Petits Crapous se réserve le droit de modifier sa grille tarifaire à tout moment. Toutefois, toute prestation déjà réservée et confirmée par devis signé reste facturée au tarif convenu.

2. Zone d'intervention et horaires

- Prestations réalisées à Annecy et communes limitrophes.
 - Horaires :
 - o Lundi au vendredi : 8h00 – 19h30
 - o Samedi et dimanche : 8h30 – 18h30
 - Majoration possible : dimanches, jours fériés, déplacements ou demandes spécifiques (précisés dans le devis).
 - Offres commerciales : peuvent s'appliquer selon les périodes.
- Toute intervention en dehors des horaires indiqués peut être refusée ou faire l'objet d'une majoration précisée dans le devis.

3. Pré-visite obligatoire

- La pré-visite est obligatoire pour :
 - o Rencontrer l'animal et évaluer son comportement.
 - o Remise et récupération des clés.
- La prestation peut être refusée si les conditions de sécurité ne sont pas respectées. La pré-visite peut également permettre d'ajuster les besoins et modalités de la prestation.

4. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes sur la santé, le comportement et l'alimentation de l'animal (fiche d'information à remplir et signer lors de la pré-visite).
- Fournir le carnet de santé ou passeport avec identification de l'animal.
- Fournir la nourriture et traitements nécessaires.
- Indiquer des coordonnées valides et une personne de secours joignable.
- Signaler tout comportement fuyeur, agressif ou maladie chronique.

Le Client reste seul responsable des conséquences liées à une information incomplète ou erronée.

5. Santé et soins

- Les soins simples peuvent être administrés après accord écrit du Client et présentation de l'ordonnance vétérinaire si nécessaire.
- En cas de comportement agressif, anxieux ou dangereux, le Prestataire peut refuser le soin pour des raisons de sécurité.
- En urgence médicale, le Prestataire peut intervenir pour protéger l'animal, les frais restant à la charge du Client.

Le Prestataire s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais en cas d'intervention vétérinaire ou d'urgence.

6. Animaux agressifs ou dangereux

- Le Prestataire peut refuser, interrompre ou résilier la prestation si l'animal présente un danger.
 - Aucun dédommagement ne pourra être demandé par le Client.
 - La responsabilité civile du propriétaire reste engagée pour tout dommage causé par l'animal au Prestataire ou à autrui.
 - Le Client est informé immédiatement par téléphone ou email.
- Les frais éventuellement engagés (déplacement, intervention déjà effectuée) restent dus.

7. Responsabilité – Obligation de moyens

- Le Prestataire a une obligation de moyens, pas de résultat.
 - Il ne peut être tenu responsable :
 - o des maladies préexistantes ou latentes,
 - o du comportement imprévisible ou stress de l'animal,
 - o du décès de l'animal sauf faute prouvée.
 - Les animaux de valeur ou de concours doivent être assurés par le propriétaire.
- Le Prestataire met en œuvre toutes les mesures raisonnables pour assurer sécurité et bien-être de l'animal.

8. Dommages matériels

- Le Prestataire n'est pas responsable des dégâts causés par l'animal.
 - Il n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels.
 - Les dommages causés par le Prestataire sont couverts par la RC Pro.
- Toute détérioration liée au comportement de l'animal reste sous la responsabilité du Client.

9. Clés du domicile

- Les clés confiées sont conservées avec soin.
- En cas de perte ou vol, le Prestataire prend en charge uniquement le remplacement direct du jeu de clés.
- Les frais liés au changement de serrure ou conséquences indirectes restent à la charge du Client.

Un système de traçabilité interne des clés peut être utilisé pour sécurisation.

10. Caméras de surveillance

- Les caméras sont autorisées si le Prestataire en est informé.
- Aucun suivi actif ni déplacement de la caméra.
- Toute manipulation abusive entraîne l'arrêt immédiat de la prestation.
- Le Client reste responsable de la vie privée des visiteurs ou voisins.

Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre la prestation en cas de surveillance jugée intrusive.

11. Réservation, devis et paiement

Chaque prestation fait l'objet d'un devis préalable.

La réservation est considérée comme ferme et définitive uniquement après :

- la signature du devis,
- et le versement d'arrhes correspondant à 50 % du montant total de la prestation.

Les arrhes versées confirment la réservation et bloquent le créneau convenu pour le Client.

Le solde de la prestation est exigible avant le début de la prestation, selon les modalités précisées sur le devis.

Les moyens de paiement acceptés sont : espèces, chèque, carte bancaire et virement bancaire.

En cas de non-paiement des sommes dues à l'échéance, Les Petits Crapous se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la prestation, sans indemnisation ni dédommagement.

Tout client présentant des retards de paiement ou des incidents de paiement antérieurs pourra se voir refuser toute nouvelle réservation.

Toute prestation commencée reste intégralement due, quelle que soit la cause d'interruption à l'initiative du Client.

12. Annulation et report

Annulation par le Client

En cas d'annulation par le Client, les arrhes restent acquises à Les Petits Crapous, conformément au régime légal des arrhes.

- Plus de 7 jours avant la prestation : aucune somme supplémentaire n'est due au-delà des arrhes versées.
- Entre 7 jours et 48 heures avant la prestation : les arrhes restent intégralement acquises.
- Moins de 48 heures avant la prestation ou en cas de non-présentation : les arrhes restent intégralement acquises.

Toute modification, réduction de durée ou changement de prestation à l'initiative du Client ne donne lieu à aucun remboursement.

Report à titre exceptionnel

À titre commercial et exceptionnel, Les Petits Crapous peut proposer un report des arrhes versées sur une prestation ultérieure, sans que cela constitue un droit acquis pour le Client.

Ce report reste soumis à :

- l'accord de Les Petits Crapous,
- la disponibilité des créneaux,
- et un délai de reprogrammation raisonnable.

Annulation par le Prestataire

En cas de force majeure, d'impossibilité d'exécution ou de situation présentant un risque pour l'animal, Les Petits Crapous pourra annuler ou reporter la prestation.

Dans ce cas, les arrhes versées pourront être :

- soit remboursées,
- soit reportées sur une prestation ultérieure, selon accord entre les parties.

Toute prestation déjà commencée reste intégralement due.

13. Forfaits réguliers

- Forfaits = prestations récurrentes, renouvelables par tacite reconduction.
- 1er mois ferme avec un minimum de 4 prestations par mois avec jours fixes puis résiliables avec préavis de 10 jours par email ou courrier.
- Résiliation immédiate possible en cas de danger, manquement grave ou conditions non conformes.

Toute prestation effectuée dans le cadre d'un forfait reste due.

14. Formules et types de prestation

- Visites à domicile (Chats / Chiens) : abreuvement, nourriture, jeux, litière pour chats, promenade pour chiens, compte rendu.
- Garde au domicile du Client : chien ou chat gardé dans son propre domicile, durée définie dans le devis (ex. 2 h, 4 h, plus).
- Promenades : durée et fréquence définies dans le devis.
- Tout supplément ou demande spécifique est précisé dans le devis.

Les prestations peuvent être ajustées en fonction des besoins de l'animal avec accord du Client.

15. Force majeure

Le Prestataire n'est pas responsable si l'exécution est impossible pour cause d'événement imprévisible ou indépendant de sa volonté.

16. Signature électronique

- Contrats et CGV peuvent être signés via DocuSign, YouSign ou format papier.
- Valeur légale équivalente à une signature manuscrite.

17. Assurance RC Pro

- Couvre visites, promenades, gardes au domicile et dommages corporels ou matériels causés ou subis.

18. Médiation

- Recours possible auprès de CM2C – Centre de Médiation de la Consommation
> 49 rue de Ponthieu – 75008 Paris / Email : cm2c@cm2c.net / Site : www.cm2c.net

19. Données personnelles

- Collecte : noms, contacts et informations sur l'animal pour assurer la prestation.
- Conservation : suppression à la demande ou après 2 ans d'inactivité.
- Conformité RGPD garantie.

Les données ne sont utilisées que dans le cadre strict des prestations.

20. Juridiction compétente

- Droit français.
- Litiges : tribunaux compétents d'Annecy.