CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

LES PETITS CRAPOUS

Dernière mise à jour : 15/11/2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions dans lesquelles Les Petits Crapous propose ses prestations de services de garde et de soins aux animaux de compagnie.

Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées, qu'elles concernent les chiens ou les chats, les interventions ponctuelles ou régulières, les promenades ou les gardes au domicile du Client.

Les dispositions particulières (DP) viennent compléter les présentes CGV uniquement pour les forfaits de promenades régulières pour chiens. En cas de différence entre les CGV et les DP, les dispositions spécifiques des DP prévalent pour les prestations concernées.

Les tarifs, dates, horaires, durées et modalités propres à chaque réservation sont précisés dans le contrat de réservation transmis via Resanimo.

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes CGV encadrent les prestations réalisées par Les Petits Crapous, notamment :

- Les visites à domicile pour chiens et chats ;
- Les promenades de chiens ;
- Les gardes d'animaux au domicile du Client ;
- Les prestations ponctuelles ou régulières.

Toute réservation implique la prise de connaissance et l'acceptation des présentes CGV ainsi que, le cas échéant, des dispositions particulières applicables.

Les tarifs sont ceux indiqués dans le contrat de réservation transmis via Resanimo. Les Petits Crapous se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les prestations déjà confirmées restent facturées au tarif convenu lors de la réservation.

Article 2 – Zone d'intervention, horaires et frais de déplacement

Les Petits Crapous intervient à Annecy et dans les communes environnantes, selon quatre secteurs géographiques définis.

Les horaires habituels d'intervention sont les suivants :

- Du lundi au vendredi : de 8 h à 19 h 30 ;
- Les samedis et dimanches : de 8 h 30 à 18 h 30.

Toute demande en dehors de ces horaires pourra être refusée ou faire l'objet d'une majoration.

Des majorations peuvent également s'appliquer les dimanches, jours fériés ou pour certaines demandes spécifiques. Elles sont précisées dans le contrat de réservation.

Frais kilométriques

Des frais kilométriques sont appliqués pour chaque prestation réalisée dans les secteurs 2, 3 et 4. Ils correspondent au déplacement aller-retour entre le lieu de départ de la prestataire et le domicile du Client.

Lorsque les clés sont remises à la prestataire lors de la pré-visite, aucun déplacement supplémentaire lié à leur récupération ou à leur restitution n'est facturé.

Si les clés ne sont pas remises lors de la pré-visite, les déplacements supplémentaires nécessaires à leur récupération ou à leur restitution peuvent faire l'objet de frais complémentaires.

Les frais de déplacement applicables sont indiqués dans le contrat de réservation transmis via Resanimo, avant validation de la réservation.

Article 3 – Pré-visite obligatoire

Une pré-visite est organisée avant toute première prestation afin de :

- Rencontrer l'animal et faire connaissance avec lui ;
- Évaluer son comportement et ses besoins ;
- Recueillir les consignes nécessaires à son bien-être et à sa sécurité ;
- Présenter les modalités d'intervention ;
- Organiser la remise des clés et les conditions d'accès au domicile.

Cette pré-visite permet également de vérifier que les conditions d'intervention sont adaptées.

Les Petits Crapous se réserve le droit de refuser une prestation si les conditions de sécurité ne sont pas réunies ou si les besoins de l'animal ne peuvent pas être assurés dans de bonnes conditions.

Article 4 – Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation.

Il doit notamment :

- Communiquer des informations exactes et complètes sur la santé, le comportement et l'alimentation de l'animal ;
- Présenter le carnet de santé ou le passeport de l'animal, ainsi que ses informations d'identification ;
- Mettre à disposition la nourriture, le matériel et les traitements nécessaires ;
- Fournir des coordonnées téléphoniques valides et joignables ;
- Communiquer les coordonnées d'une personne de confiance pouvant être contactée en cas de besoin ;
- Signaler tout comportement particulier, notamment une tendance à la fugue, une agressivité, une anxiété ou une maladie chronique ;
- Informer Les Petits Crapous de toute modification importante concernant l'animal ou les conditions d'intervention.

Le Client reste responsable des conséquences d'informations incomplètes, inexactes ou non communiquées.

Article 5 – Santé, soins et urgences vétérinaires

Les Petits Crapous peut administrer des soins simples ou des traitements à l'animal, sous réserve de l'accord préalable du Client et de la présentation d'une ordonnance vétérinaire lorsque celle-ci est nécessaire.

La prestataire peut refuser d'effectuer un soin si le comportement de l'animal présente un risque pour sa sécurité ou celle de l'animal.

En cas d'urgence médicale, Les Petits Crapous s'engage à contacter le Client ou la personne de confiance désignée dans les meilleurs délais.

Si la situation le nécessite, la prestataire pourra prendre les mesures raisonnables permettant de protéger l'animal et de solliciter une intervention vétérinaire.

Les frais vétérinaires et frais annexes engagés pour l'animal restent à la charge du Client.

Tout transport de l'animal est soumis aux modalités convenues avec le Client et, lorsque nécessaire, à son autorisation préalable.

Article 6 – Animaux présentant un danger

Les Petits Crapous se réserve le droit de refuser, d'interrompre ou de mettre fin à une prestation si le comportement de l'animal présente un danger pour la prestataire, l'animal ou un tiers.

Le Client doit signaler tout antécédent d'agressivité ou tout comportement susceptible de présenter un risque.

Le Client demeure responsable des dommages causés par son animal dans les conditions prévues par la loi.

Le Client est informé dans les meilleurs délais en cas d'interruption de prestation liée à un problème de sécurité.

Les prestations déjà effectuées ainsi que les frais raisonnablement engagés restent dus.

Article 7 – Responsabilité et obligation de moyens

Les Petits Crapous est tenue à une obligation de moyens et s'engage à mettre en œuvre les précautions raisonnables pour assurer le bien-être et la sécurité de l'animal pendant la prestation.

La prestataire ne peut garantir un résultat déterminé concernant le comportement, la santé ou les réactions de l'animal.

La responsabilité de chaque partie est appréciée au regard des circonstances et des dispositions légales applicables.

Les Petits Crapous ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à une maladie préexistante ou non signalée, à un comportement imprévisible de l'animal ou à des informations inexactes communiquées par le Client, sauf faute qui lui serait imputable.

Il est recommandé au Client de vérifier que son assurance responsabilité civile couvre les dommages pouvant être causés par son animal.

Article 8 – Dommages matériels

Le Client demeure responsable des dommages causés par son animal au domicile, aux biens de la prestataire ou aux biens de tiers, dans les conditions prévues par la loi.

Les dommages directement causés par une faute de la prestataire sont traités conformément aux garanties et exclusions de son assurance responsabilité civile professionnelle.

Les éventuels dommages doivent être signalés dans les meilleurs délais afin de permettre leur constatation et leur traitement.

Article 9 – Clés et accès au domicile

Les clés confiées à Les Petits Crapous sont conservées avec soin et utilisées uniquement dans le cadre des prestations convenues.

En cas de perte ou de vol imputable à la prestataire, la prise en charge des frais s'effectue conformément aux responsabilités établies et aux garanties de son assurance.

Le Client doit informer Les Petits Crapous de tout changement de serrure, de code d'accès ou de dispositif permettant l'entrée au domicile.

Les modalités de remise et de restitution des clés sont convenues lors de la pré-visite ou précisées dans le contrat de réservation.

Article 10 – Caméras de surveillance

Le Client doit informer Les Petits Crapous de la présence de caméras de surveillance au domicile.

Les dispositifs de surveillance doivent respecter la réglementation applicable, notamment en matière de vie privée et de protection des données personnelles.

La prestataire ne doit pas être filmée à son insu dans des conditions contraires à ses droits.

Les Petits Crapous se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une prestation si les conditions de surveillance portent atteinte à ses droits ou à sa sécurité.

Article 11 – Réservation, contrat et paiement

Chaque prestation fait l'objet d'un contrat de réservation transmis via Resanimo, précisant notamment :

- La nature de la prestation ;
- Les dates et horaires d'intervention ;
- La durée et la fréquence des interventions ;
- Le tarif applicable ;
- Les éventuels frais supplémentaires ;
- Les modalités de paiement.

La réservation est confirmée selon les conditions indiquées dans le contrat de réservation.

Pour les prestations ponctuelles, un versement d'arrhes correspondant à 50 % du montant total peut être demandé afin de confirmer la réservation. Lorsque cette condition est prévue, le solde est exigible avant le début de la prestation, selon les modalités indiquées dans le contrat.

Pour les forfaits de promenades régulières, les modalités de règlement sont précisées dans le contrat et les dispositions particulières applicables.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Espèces ;
- Chèque ;
- Carte bancaire ;
- Virement bancaire.

En cas de non-paiement à l'échéance, Les Petits Crapous se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les prestations concernées, dans les conditions prévues par la loi et le contrat.

Des retards ou incidents de paiement peuvent entraîner le refus de nouvelles réservations.

Toute prestation commencée à la demande du Client reste due, sous réserve des dispositions légales applicables.

Article 12 – Annulation et report

Annulation par le Client – Prestations ponctuelles

En cas d'annulation par le Client, les sommes versées à titre d'arrhes sont conservées conformément à leur régime légal.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- 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 acquises à Les Petits Crapous ;
- Moins de 48 heures avant la prestation ou en cas de non-présentation : les arrhes restent acquises à Les Petits Crapous.

Toute modification, réduction de durée ou changement de prestation demandé par le Client ne donne pas automatiquement droit à un remboursement.

À titre exceptionnel et commercial, Les Petits Crapous peut proposer un report des arrhes versées sur une prestation ultérieure. Ce report reste soumis à son accord et à ses disponibilités.

Annulation des forfaits de promenades régulières

Les conditions d'annulation, de modification et de résiliation propres aux forfaits de promenades régulières pour chiens sont précisées dans les dispositions particulières correspondantes.

Annulation par Les Petits Crapous

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

Lorsque la prestation ne peut pas être réalisée, les sommes versées au titre de celle-ci seront remboursées ou reportées avec l'accord du Client.

Article 13 – Forfaits de promenades régulières pour chiens

Les forfaits de promenades régulières pour chiens font l'objet de dispositions particulières (DP) venant compléter les présentes CGV.

Ces DP précisent notamment les conditions de fonctionnement du forfait, les modifications de planning, les annulations et les modalités de résiliation.

Les dispositions relatives aux forfaits ne s'appliquent pas aux visites ponctuelles de chiens ou de chats, ni aux autres prestations ponctuelles.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les DP, les dispositions particulières prévalent uniquement pour les forfaits de promenades régulières concernés.

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

Article 13 bis – Le Carnet Crapous : packs de prestations prépayées

1. Principe et tarif

Le Carnet Crapous permet au Client d'acheter à l'avance un ensemble de **10 prestations identiques** (visites à domicile ou promenades), selon la formule et la durée choisies.

Le tarif préférentiel du carnet est communiqué avant l'achat et précisé dans le contrat de réservation Resanimo.

Les éventuels frais de déplacement restent facturés séparément pour chaque intervention.

2. Réservation et validité

Le Carnet Crapous est valable **12 mois à compter de sa date d'achat**.

Les prestations peuvent être réservées progressivement, sans obligation de dates consécutives, sous réserve des disponibilités de Les Petits Crapous.

Une prolongation exceptionnelle de **3 mois maximum** peut être accordée sur demande formulée avant l'expiration du carnet.

3. Annulation des prestations

Les conditions d'annulation prévues dans les présentes CGV s'appliquent aux prestations réservées dans le cadre du carnet.

Toute prestation annulée hors des délais autorisés peut être décomptée du carnet, conformément aux conditions d'annulation applicables.

4. Interruption anticipée et remboursement

Le Client peut demander l'interruption de son carnet avant son utilisation complète.

Hors exercice d'un droit légal particulier, les prestations déjà réalisées sont recalculées au tarif unitaire habituel en vigueur lors de l'achat du carnet.

Le solde positif éventuel est remboursé au Client, sans frais supplémentaires de résiliation.

5. Indisponibilité de Les Petits Crapous

Lorsque le Client a demandé des réservations suffisamment à l'avance pendant la période de validité du carnet et que Les Petits Crapous n'a pas pu proposer de créneaux adaptés, les prestations concernées pourront être reportées gratuitement.

Si aucun report ne convient, les prestations non réalisées concernées seront remboursées.

6. Programme fidélité

Les prestations réalisées dans le cadre du Carnet Crapous ne sont pas comptabilisées dans le programme fidélité.

Le carnet n'est pas cumulable avec d'autres offres promotionnelles, sauf indication contraire.

7. Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client bénéficie du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable.

Si le Client demande expressément que les prestations commencent avant l'expiration du délai légal de rétractation, les règles légales relatives aux prestations déjà exécutées s'appliquent.

Les présentes conditions s'appliquent sans préjudice des droits légaux du Client.

Article 14 – Nature des prestations et comptes rendus

Les prestations proposées peuvent notamment comprendre :

Visites à domicile pour chiens et chats :

- Nourrissage et renouvellement de l'eau ;
- Nettoyage de la litière pour les chats ;
- Jeux, interactions et présence ;
- Promenade du chien lorsque celle-ci est prévue ;
- Surveillance générale du bien-être de l'animal.

Promenades de chiens :

- Sorties dont la durée et la fréquence sont définies dans le contrat de réservation ;
- Adaptation de la promenade aux besoins et capacités de l'animal.

Gardes au domicile du Client :

- Présence auprès de l'animal pendant la durée convenue ;
- Soins et attentions prévus dans le contrat.

Les tâches et modalités précises sont celles convenues dans le contrat de réservation. Toute demande supplémentaire doit faire l'objet d'un accord préalable et peut entraîner une facturation complémentaire.

Un compte rendu peut être transmis au Client par SMS ou par email à l'issue de la prestation.

L'envoi de photographies n'est pas systématique et dépend des conditions de réalisation de la prestation.

Toute utilisation de photographies de l'animal à des fins de communication ou de publicité nécessite l'accord préalable et distinct du Client.

Article 15 – Fugue, perte ou disparition de l'animal

Le Client doit signaler avant toute prestation si l'animal présente une tendance à la fugue, à la disparition ou à l'éloignement, et communiquer les précautions particulières à prendre.

Le Client s'engage à fournir les informations utiles pour faciliter les recherches en cas de disparition : identification, habitudes, lieux fréquentés, comportement et coordonnées à contacter.

En cas de fugue ou de disparition pendant une prestation, Les Petits Crapous s'engage à :

- Informer le Client ou la personne de confiance dans les meilleurs délais ;
- Effectuer des recherches raisonnables dans les environs, sans se mettre en danger ;
- Prendre les mesures adaptées à la situation ;
- Contacter les services compétents lorsque cela est nécessaire.

Le Client s'engage à rester joignable et à participer aux recherches dans la mesure du possible.

La responsabilité de chaque partie sera appréciée au regard des circonstances et des dispositions légales applicables.

Article 16 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations lorsque celui-ci résulte d'un événement de force majeure au sens de la réglementation applicable.

La partie concernée informera l'autre partie dans les meilleurs délais.

Les conséquences sur la prestation, notamment son report ou son annulation, seront examinées en fonction de la situation et des sommes éventuellement dues.

Article 17 – Signature électronique

Le contrat de réservation et les présentes CGV peuvent être acceptés ou signés sous format électronique, notamment via les outils proposés par Resanimo, ou sous format papier.

La signature électronique a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite, sous réserve du respect des conditions légales applicables.

Article 18 – Assurance responsabilité civile professionnelle

Les Petits Crapous dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle destinée à couvrir son activité.

Les garanties et exclusions applicables sont celles prévues dans le contrat d'assurance souscrit.

Le Client peut demander une attestation d'assurance à la prestataire.

Article 19 – Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C
49 rue de Ponthieu
75 008 PARIS
Tel : 01 89 47 00 14
Site internet : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php
Mail : litiges@cm2c.net

Article 20 – Données personnelles, offres commerciales et droit applicable

Données personnelles

Les Petits Crapous collecte uniquement les données nécessaires à la gestion des réservations et à la réalisation des prestations : coordonnées du Client, informations relatives à l'animal, consignes et informations utiles à l'intervention.

Ces données sont utilisées dans le cadre de la relation contractuelle et ne sont pas utilisées à d'autres fins sans base légale ou accord nécessaire.

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation sur la protection des données personnelles, notamment les droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition lorsque ceux-ci sont applicables.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et au respect des obligations légales.

Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de difficulté ou de litige, les parties privilégieront une résolution amiable. À défaut, le litige sera porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

Offres commerciales et fidélité

Les Petits Crapous peut proposer des offres commerciales, des avantages fidélité ou des offres de parrainage. Les conditions et modalités d'application de chaque offre sont communiquées séparément aux clients concernés.