



# conditions générales d'utilisation

Date de dernière mise à jour : 29/08/2024

L'entreprise Papouilles Petsitting, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro 883180770 et dont le siège est situé 2 square des Bruyères 78114 Magny-les-Hameaux,

dont l'assureur pour son contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle est Orus (contrat n°278341403),

dont l'adresse email est [contact@papouillespetsitting.fr](mailto:contact@papouillespetsitting.fr) et le numéro de téléphone est le +33652082474,

dont le secteur géographique d'intervention englobe Magny-les-Hameaux et les communes alentours dans un rayon d'une vingtaine de kilomètres,

et dont les horaires d'intervention s'étendent de 8 h à 20 h à l'exception des dimanches et jours fériés où ils sont réduits de 9 h à 18 h,

(ci-après, l'« Entreprise ») a une activité de petsitting.

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles l'Entreprise fournit ses services sur son site internet (ci-après, les « Services ») aux clients qui les souscrivent (ci-après, le « Client »).

Les Services vendus par l'Entreprise sont ceux décrits sur son site : <https://www.papouillespetsitting.fr> (ci-après, le « Site ») ou tout autre support pertinent mis à la disposition du Client par l'Entreprise à la date où le Client effectue sa commande.

L'Entreprise se réserve le droit de modifier ou d'adapter les présentes CGU à tout moment. La version applicable des CGU est celle remise au Client par l'Entreprise au moment de l'achat des Services. Les modifications des présentes CGU sont opposables au Client à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

Le Client déclare avoir pris connaissance des CGU et les avoir acceptées sans réserve avant de passer la commande.

## ARTICLE 2 - OBLIGATIONS PRÉCONTRACTUELLES

### 2.1 PRÉ-VISITE ET REMISE DES CLÉS

Une pré-visite est obligatoire avant chaque prestation et permet d'effectuer la remise de clés et de faire le point sur le bon déroulement de la prestation.

Les clés du domicile doivent être remises à l'Entreprise lors de la pré-visite et vérifiées avec le Client. Après validation, elles seront soit :

- gardées par l'Entreprise pour une future prestation
- remises en main propre au Client après le dernier jour de la prestation
- laissées dans une enveloppe dans la boîte aux lettres du Client.

La pré-visite est réalisée sur rendez-vous au domicile du Client. Aucune prestation ne sera effectuée sans ce service.

NB : l'Entreprise se réserve le droit de refuser la prestation après la pré-visite, par exemple si un animal n'est pas identifié conformément à loi, qu'il n'est pas à jour dans ses vaccins et que cela peut présenter un risque pour d'autres animaux dont s'occupe l'Entreprise, si les conditions de vie de l'animal sont volontairement insalubres ou que celui-ci reçoit volontairement de mauvais traitements et que ses propriétaires refusent de procéder à des changements. En cas d'annulation par l'Entreprise lors de la pré-visite, toute somme avancée par le client sera remboursée.

### 2.2 LES SERVICES

L'Entreprise assure la prise en charge de l'animal de compagnie du Client à son domicile.

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, l'Entreprise communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible les caractéristiques essentielles des Services, qui sont :

- Visite de 30min pour chat et NAC :
  - alimentation
  - soin si nécessaire
  - changement de litière
  - caresses et jeux

- envoi d'une photo et/ou vidéo ainsi que d'un compte-rendu par jour au Client par SMS, email ou via les réseaux sociaux.

NB : si le chat est autorisé à sortir dehors, l'Entreprise n'est pas responsable de son éventuel absence lors de la visite, ni de ce qu'il pourrait lui arriver (accident, décès) si celui-ci s'échappe du domicile.

- Visite de 30 minutes pour chiens :
  - alimentation
  - soin si nécessaire
  - promenade
  - caresses et jeux
  - envoi d'une photo et/ou vidéo ainsi que d'un compte-rendu par jour au Client par SMS, email ou via les réseaux sociaux.

NB : Dans la limite de trois jours consécutifs, avec un minimum de deux passages de 30 minutes par jour si le chien a accès à un espace extérieur sécurisé pour faire ses besoins, ou trois passages de 30 minutes par jour si le chien est enfermé à l'intérieur.

- Promenade pour chiens :
  - au départ du domicile, promenade Classique de 30min, ou
  - au lieu de votre choix, promenade Nature ou Sereine avec supplément kilométrique à partir de 30min (autorisation du transport de l'animal établi à la validation du contrat)

NB : aucune balade en liberté ne sera pratiquée. Les chiens sont systématiquement baladés en laisse. La loi n° 83.629 du 12 juillet 1983 dispose que dans les lieux publics, ou ouverts au public, les chiens doivent être tenus en laisse.

Toutes les durées sont cumulables et chaque service peut être fait plusieurs fois par jour.

## 2.3 LE MATÉRIEL À PRÉVOIR

Le Client devra fournir le matériel suivant :

- Pour les visites à domicile, il faudra prévoir :
  - nourriture et friandises en quantité suffisante
  - médicaments et/ou soins si nécessaire en quantité suffisante
  - pour les lapins et les rongeurs, paille/litière et foin en quantité suffisante
  - des jouets en bon état
  - une pelle adaptée pour le nettoyage des litières ou cages ainsi qu'un sac poubelle
  - une cage/sac de transport (de préférence celle auquel votre animal est habitué) en cas d'urgence vétérinaire
  - les documents de votre animal (passeport et/ou carnet de santé)
- Pour les promenades, il faudra prévoir :
  - le collier de votre chien avec son nom et votre numéro de téléphone

- un harnais en bon état
- une laisse ou longe en bon état
- ses friandises préférées en quantité suffisante
- des jouets en bon état

Il est également recommandé de prévoir un moyen d'identification extérieur du chien de type médaille avec numéro de téléphone facilement lisible.

L'Entreprise se réserve le droit de ne pas utiliser le matériel mis à disposition si jugé défectueux ou inappropriée en termes de sécurité, le matériel de l'Entreprise sera alors utilisé.

NB : Toute demande fera l'objet d'un devis selon la nature de la demande et le temps nécessaire pour la réaliser.

## ARTICLE 3 - ACCÈS AU SITE

Le Site est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf interruption volontaire ou involontaire de la part de l'Entreprise, de ses prestataires ou du réseau internet ainsi qu'en cas de force majeure.

L'Entreprise ne saurait engager sa responsabilité en cas d'indisponibilité du Site pour quelque cause que ce soit, ce que le Client accepte.

L'Entreprise met tous ses moyens en œuvre pour sécuriser le Site et le tenir régulièrement à jour sans toutefois garantir au Client que le site sera pleinement sécurisé.

Ainsi, l'Entreprise peut suspendre ou mettre fin à l'exploitation du Site à tout moment si elle le souhaite.

## ARTICLE 4 - PRIX

Les Services sont vendus aux prix en vigueur lors de la passation de la commande.

Ceux-ci sont exprimés en euros.

L'Entreprise se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

## ARTICLE 5 - COMMANDE ET MODALITÉS DE PAIEMENT

La commande se fait par signature d'un devis ou d'un contrat.

Le paiement des Services est effectué sur facture par :

- Carte bancaire
- Virement bancaire
- Espèces

Le Client trouvera le RIB de l'Entreprise ainsi que son lien PayPal en Annexe 1 des présentes CGU.

## ARTICLE 6 - FACTURATION

Chaque commande fait l'objet d'une facture adressée par mail par l'Entreprise au Client.

Le règlement s'effectue par virement d'arrhes à hauteur de 50% de la totalité de la prestation dans les 7 jours maximum suivant la réservation et la signature du devis.

Le solde sera envoyé à la fin de la prestation par l'Entreprise et devra être réglé dans les 30 jours maximum.

Une facture complémentaire sera établie en cas d'extras supplémentaires à la demande expresse du Client pendant la durée de la prestation choisie (frais de déplacements non prévus par le contrat (vétérinaires...), remboursement d'avance de nourriture, etc).

## ARTICLE 7 - RETARD DE PAIEMENT

En cas de retard de paiement total ou partiel du montant indiqué sur la facture transmise par l'Entreprise, le Client s'expose à une pénalité de retard d'un montant de 14,76 % conformément à la réglementation en vigueur.

Cette pénalité court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

## ARTICLE 8 - LIVRAISON

La fourniture des Services est effectuée au lieu indiqué lors de la passation de la commande.

L'Entreprise s'engage à délivrer le Service aux dates prévues dans le contrat.

## ARTICLE 9 - CLAUSE RÉSOLUTOIRE /

# RÉSILIATION

Les Services peuvent être résiliés par le Client à l'issue d'un délai de 7 jours, moyennant le respect d'un préavis de 7 jours, par mail envoyé à l'adresse [contact@papouillespetsitting.fr](mailto:contact@papouillespetsitting.fr).

Pour cela, le Client est invité à renseigner et retourner par mail envoyé à l'adresse [contact@papouillespetsitting.fr](mailto:contact@papouillespetsitting.fr), le formulaire de rétractation proposé à l'Annexe 2 des présentes CGU.

Pour toute annulation ou modification en deçà du délai de préavis, l'Entreprise conservera les arrhes de 50 % en dédommagement de l'immobilisation de réservation ; seul le solde du montant de la réservation ne sera pas réclamé.

En cas d'arrêt anticipé de la garde de l'animal après le début des Services, à l'initiative du Client, l'intégralité du prix du séjour reste due.

L'annulation à l'initiative de l'Entreprise pour motif personnel entraîne le remboursement des frais avancés par le client.

En cas de demande prorogation de la prestation par le Client, cette dernière pourra être refusée si l'Entreprise n'est pas en mesure d'honorer cette nouvelle demande.

Les Services peuvent également être résiliés par le Client et/ou l'Entreprise en cas d'inexécution par l'un ou l'autre d'une ou plusieurs de ses obligations. Dans ce cas, le Client ou l'Entreprise adresse à l'autre une lettre recommandée avec avis de réception la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

Si, dans un délai de 30 jours suivant l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, l'obligation n'a pas été exécutée, les Services pourront être résiliés.

## ARTICLE 10 - RESPONSABILITÉ

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Services.

La responsabilité de l'Entreprise est limitée aux dommages directs, et en toute hypothèse aux montants des Services achetés par le Client. L'Entreprise ne saurait donc être tenue de verser de quelconques dommages-intérêts en cas d'éventuels dommages indirects subis par le Client tels que la perte de chance, la perte de chiffre d'affaires ou le manque à gagner.

L'Entreprise s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour préserver la santé des animaux qui lui sont confiés et s'assurer de leur bien-être.

Toutefois, en confiant son animal à l'Entreprise, le Client reconnaît que la garde d'un animal dont le comportement est en partie imprévisible, empêche d'exercer sur lui un contrôle permanent et absolu.

L'Entreprise ne saurait ainsi être responsable :

- d'une blessure accidentelle causée par la circulation du chat dans les différents endroits de la maison ou s'il a accès à l'extérieur, et l'usage des jouets mise à sa disposition pendant et en dehors de visites prévues, malgré le soin mis par l'Entreprise à surveiller les animaux lors de ses passages à domicile,
- d'une blessure accidentelle causée par un autre animal (présent dans le logement ou si celui-ci a accès à l'extérieur), pendant et en dehors de visites prévues, malgré le soin mis par l'Entreprise à surveiller les animaux lors de ses passages à domicile,
- de toute maladie, accident ou dégradation de l'état de santé de l'animal, lorsque la cause est antérieure à la prestation et révélée lors de celle-ci ou postérieurement.

Ainsi, certaines maladies peuvent être présentes depuis des mois, voire des années dans l'organisme de certains animaux, sans pour autant que celui-ci n'en affiche les signes cliniques. L'Entreprise ne pourra notamment être tenue responsable des maladies suivantes :

- Péritonite Infectieuse Féline (PIF),
- FIV (« sida du chat »),
- leucose,
- certaines formes chroniques de coryza,
- insuffisances rénales ou hépatiques,
- teigne,
- maladie de Carré,
- hépatite,
- toux du Chenil,
- parvovirose,
- leptospirose,
- maladie de Lyme,

que ces pathologies apparaissent pendant ou après le séjour.

Plus généralement, l'Entreprise ne saurait être responsable de l'état de santé de l'animal lorsque celui-ci n'est sans aucun lien avec la présence de l'animal en garde. En toutes circonstances, le compte-rendu d'intervention et / ou le certificat établi par le vétérinaire référent ou tout vétérinaire qui, en son absence, aura été amené à recevoir et prendre soin de l'animal fera foi de l'état de santé de l'animal et de la cause de celui-ci jusqu'à preuve contraire, rapportée par le Client.

L'Entreprise s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais de tout incident survenu à son domicile (dégradation, maladie qui nécessite la visite chez un vétérinaire).

Dès la fin du contrat de services à la date indiquée et convenue, le Client redevient pleinement responsable de son animal.

## **ARTICLE 11 - MODIFICATION DU CONTRAT**

Tout modification, résiliation ou abandon de l'une quelconque des clauses des présentes CGU ne sera valable qu'après accord écrit et signé entre l'Entreprise et le Client.

## ARTICLE 12 - DONNEES PERSONNELLES

L'Entreprise sera amenée à collecter des données personnelles afin de fournir les Services commandés par le Client.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (dit RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il lui suffit d'écrire par mail à l'adresse suivante : [contact@papouillespetsitting.fr](mailto:contact@papouillespetsitting.fr), en indiquant ses nom, prénom, mail et adresse postale et de préciser l'objet de sa demande.

Les données nominatives demandées au Client sont notamment nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de l'Entreprise chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le Client dispose du droit d'introduire une réclamation à l'encontre de la société devant la CNIL.

L'Entreprise retient les données personnelles du Client aussi longtemps que nécessaire pour fournir le Service et exécuter les obligations que demandées par le Client, ou à d'autres fins essentielles telles que le respect de nos obligations légales.

En outre, l'Entreprise s'engage à se conformer aux règles en vigueur, notamment le règlement RGPD, dans le traitement des données personnelles du Client.

## ARTICLE 13 - AUTORISATION INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Durant la prestation, l'Entreprise se réserve le droit d'agrémenter son site internet et ses réseaux sociaux Instagram et Facebook avec les photos et vidéos de l'animal du Client sauf avis contraire, le droit de confidentialité sera alors respecté.

## ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

L'Entreprise ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles dans les conditions prévues par les présentes CGU dans l'hypothèse de la survenance d'un cas fortuit



ou d'un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

Outre les cas fortuits définis par la jurisprudence des tribunaux français, toute situation où l'exécution des obligations contractuelles est retardée ou empêchée, notamment mais sans limitation les conflits sociaux, interventions des autorités, catastrophes naturelles, épidémie, incendies, dégâts de eaux, interruption du réseau électrique ou de télécommunications, décisions administratives, sont considérées comme des cas fortuits ou des cas de force majeure indépendants de la volonté de l'Entreprise et sa responsabilité ne pourra être engagée.

## **ARTICLE 15 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

L'ensemble des éléments figurant sur le Site, ou tout autre document ou support transmis ou accessible au Client, tels que, mais sans se limiter à, tout logo, mises en forme, images, textes, logos, bases de données, programmes, etc., sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et relèvent de la propriété pleine et entière de l'Entreprise.

La vente des Services au Client n'emporte en aucun cas transfert de ces droits de propriété intellectuelle. L'Entreprise reste donc seule propriétaire de ces droits de propriété intellectuelle.

Le Client ne peut en aucun cas faire utilisation des éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle appartenant à l'Entreprise sans le consentement préalable, exprès et écrit de cette dernière.

## **ARTICLE 16 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes CGU sont régies par la loi française.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre l'Entreprise et le Client, seront soumis aux tribunaux du ressort de la ville du lieu de l'établissement principal de l'Entreprise dans les conditions de droit commun.

## **ANNEXE 1 - RIB et lien Paypal**

**indy**

## Relevé d'identité bancaire

**IBAN**

FR76 1732 8844 0013 0169 9245 311

**BIC/SWIFT**

SWNBFR22

Banque	Agence	Numéro	Clé
17328	84400	13016992453	11

**Domiciliation**

SWAN SAS  
95 Avenue du Président Wilson  
93100 Montreuil  
France

**Titulaire du compte**

Johanna Lemaitre EI  
2 Square des Bruyères  
78114 Magny-les-Hameaux  
France

En partenariat avec SWON

**Lien PayPal :** [paypal.me/papouillespetsitting](https://paypal.me/papouillespetsitting)

## ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de Papouilles Petsitting

Adresse : 2 square des Bruyères 78114 Magny-les-Hameaux

Email : [contact@papouillespetsitting.fr](mailto:contact@papouillespetsitting.fr)

Numéro de Siren : 88318077000025

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat conclu le :

Prévue le :

Nom et Prénom :

Adresse :

Fait à :

Le :

Nom et Prénom :

Signature :

Une fois ce formulaire complété, veuillez le notifier à l'Entreprise par mail à l'adresse :  
[contact@papouillespetsitting.fr](mailto:contact@papouillespetsitting.fr).