

# Mentions Légales et Conditions Générales de Vente

## Complice des 4 pattes – Pet-sitting & Promenades animalières

Anaïs Lopez – Micro-entreprise

SIRET : 944 647 213 00015

Adresse : 28 rue Jean Jaurès, 59770 Marly

Email : complice4pattes@gmail.com

Zone d'intervention : Marly et alentours, dans un rayon de 15 km

## 1. Présentation de l'entreprise

Complice des 4 pattes est une micro-entreprise spécialisée dans :

- les **visites à domicile** pour chiens, chats et NAC,
- les **promenades personnalisées**,
- les **prestations spéciales chiots** (éveil, socialisation, éducation douce).

### Diplômes et certifications :

- ACACED (chiens, chats, NAC)
- Diplôme d'éducatrice comportementaliste canin (IFSA - Nature)
- Formée en clinique vétérinaire, salon de toilettage et club d'éducation

Conformément à l'article L.214-6 du Code rural, Anaïs Lopez dispose des qualifications requises pour travailler avec des animaux domestiques.

**Assurance professionnelle** : Orus

**Médiation** : Société Médiation Professionnelle – [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr) – 5 rue Salvaing – 12000 Rodez

## 2. Animaux acceptés

Tous les animaux sont acceptés, **hors chiens de catégorie 1 et 2** (interdits sans autorisation spécifique).

Les prestations sont possibles **uniquement pour les animaux vivant dans le même foyer**.

Les animaux doivent être :

- **identifiés** (puce ou tatouage),
- **vermifugés et traités contre les parasites**,

- **vaccinés**, ou sous traitement si pathologie connue (avec ordonnance).

### 3. Description des prestations

Pré-visite obligatoire

Facturée **12 €**, la pré-visite est indispensable pour :

- rencontrer l'animal et son gardien,
- échanger sur ses habitudes et besoins,
- vérifier les documents (carnet de santé, ordonnance, coordonnées vétérinaire, contact urgence),
- signer le devis et les CGV,
- remettre les clés et vérifier caméras/alarme.

☐ Si des visites supplémentaires sont demandées entre la pré-visite et la première prestation, **un nouveau déplacement peut vous être facturé.**

Visites à domicile

Durée : 15/20 min, 30/40 min ou 1h, selon formule.

Comprennent :

- eau, nourriture, litière, soins de base,
- jeux, présence affective, brossage (si toléré),
- envoi **obligatoire de nouvelles et photos** à chaque passage,
- petits services sur demande (volets, arrosage, courrier).

Promenades personnalisées

- Promenades individuelles ou en duo (chiens du même foyer),
- Adaptées à l'âge, la santé et l'énergie du chien,
- Spécial chiot : découverte environnementale, jeux, renforcement positif.

☐ Chiens tirant fortement ou présentant un comportement agressif peuvent être refusés.

### 4. Philosophie & engagement professionnel

Complice des 4 pattes repose sur une approche respectueuse, éthique et sécurisée :

- Utilisation **exclusive de méthodes d'éducation positives**,

- **Aucun matériel ou geste coercitif** n'est utilisé,
- Sécurité, bien-être et écoute des besoins individuels sont prioritaires.

## 5. Matériel et documents à fournir

Le client doit fournir :

- harnais, laisse, muselière si nécessaire, cage/sac de transport,
- nourriture, médicaments (avec ordonnance), produits d'hygiène,
- carnet de santé, coordonnées vétérinaire, contact d'urgence,
- double des clés + code alarme (si existant),
- **quantité suffisante de fournitures pour toute la durée de la mission.**

La petsitteuse fournit :

- sacs à déjections, friandises sans allergènes connus, produits de base pour hygiène ou urgence.

L'atmosphère du logement doit être idéal pendant la durée de l'absence du propriétaire. La petsitteuse est autorisée à utiliser raisonnablement ventilation ou chauffage pour le confort animal.

## 6. Réservation et paiement

- Réservation **minimum 48h à l'avance**, par téléphone, email, formulaire du site ou réseaux sociaux,
- Un **devis gratuit et personnalisé** est systématiquement fourni,
- **Le paiement est exigé jusqu'à la veille** de la première prestation,
- Moyens de paiement : chèque, virement, espèces,
- Une **facture** est remise après la prestation.

## 7. Tarifs & frais supplémentaires

- **Pré-visite** : 12 €
- **Déplacement > 10 km** : +2 €
- **Déplacement > 15 km** : +5 €
- **Déplacement > 20 km** : Frais sur devis
- **Fournitures achetées en urgence** (croquettes, litière...) : facturées + déplacement éventuel

## 8. Annulation, modification & retour anticipé

### Annulation par le client :

- **Gratuite jusqu'à 48h avant** la prestation,
- **Moins de 48h** : la totalité du montant est conservée,
- **Force majeure justifiée** : remboursement possible (hospitalisation, sinistre...).

### Retour anticipé :

- Les prestations déjà réalisées sont dues,
- Les non effectuées peuvent faire l'objet d'un remboursement partiel ou avoir, selon le cas.

### Prolongation :

- À signaler au plus tôt. Soumise à la disponibilité de la petsitteuse.

## 9. Santé et urgences vétérinaires

Anaïs se réserve le droit de refuser :

- les animaux malades, contagieux, ou nécessitant des soins lourds,
- les animaux au pronostic vital incertain sans suivi vétérinaire.

En cas d'urgence :

- l'animal sera conduit chez son vétérinaire habituel ou un vétérinaire de garde,
- tous les **frais vétérinaires ou médicaux sont à la charge du client**, y compris en cas d'avance.

## 10. Responsabilités

Anaïs Lopez est **assurée chez Orus** pour tout incident pendant ses interventions.

Elle **n'est pas responsable** :

- des incidents survenant en son absence,
- d'une aggravation liée à une pathologie préexistante ou à un traitement vétérinaire,
- de la fugue ou blessure d'un animal laissé libre d'accès à l'extérieur,
- des actes d'une tierce personne présente non signalée.

## 11. Communication & droit à l'image

Des **photos et messages** sont envoyés à **chaque prestation** pour rassurer le client.

L'**autorisation de publication** sur les réseaux est à **cocher sur la fiche client/animal**.

Sans accord, aucune image ne sera diffusée.

## 12. Données personnelles (RGPD)

Les données collectées sont utilisées uniquement pour :

- la gestion de la mission,
- la facturation et la communication avec le client.

**Durées de conservation :**

- Données de contact : 3 ans après la dernière prestation,
- Données santé animal : 1 an.

Conformément au RGPD, le client peut exercer ses droits d'accès, modification ou suppression par mail à **complice4pattes@gmail.com**.

## 13. Litiges & droit applicable

En cas de litige, un règlement à l'amiable est priorisé.

À défaut, le client peut saisir le médiateur :

**Société Médiation Professionnelle**

[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

5 rue Salvaing – 12000 Rodez

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**. En cas de désaccord persistant, les **juridictions compétentes** seront saisies.

## 14. Acceptation des Mentions légales et CGV

La signature du **devis vaut acceptation pleine et entière** des présentes Conditions Générales de Vente.

Une copie peut être remise sur demande, au format papier ou numérique.