

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS

— Le Ranch des 4 Pattes

Article 1 — Mentions légales

Le présent document constitue les Conditions Générales de Vente (CGV) de l'entreprise individuelle :

Bruneteau-Marquet Eloïse

Le Ranch des 4 Pattes

40 Rue Nationale, 63130 Royat, France

SIRET : 929 405 025 00032

Téléphone : 07.69.81.00.89

E-mail : leranchdes4pattes@gmail.com

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : MACIF

Article 2 — Désignation des prestations

Le Ranch des 4 Pattes propose exclusivement les prestations suivantes :

- Visites à domicile (30 min ou 60 min) : soins de base (alimentation, hygiène, jeux)
- Promenades (30 min ou 60 min)
- Home sitting (présence au domicile du client sur horaires convenus)
- Abonnements mensuels (services groupés à tarifs préférentiels)

Aucun service de pension familiale, de transport d'animaux ou de garderie n'est proposé.

Article 3 — Réserveation et Modalités de paiement

- Prise de contact obligatoire via SMS, mail ou téléphone.
- Pré-visite gratuite au domicile du client pour découvrir l'animal et son environnement.
- Signature d'un contrat obligatoire, reprenant les informations suivantes :
 - Identité et coordonnées du client
 - Fiche détaillée sur l'animal (santé, comportement, traitements...)
 - Coordonnées vétérinaires
 - Description des prestations, dates, montant et modalités de paiement
- Règlement :
 - Pour toute prestation ≤ 150 € : paiement intégral à la signature.
 - Pour toute prestation > 150 € : acompte de 50% à la signature, solde à régler la veille de la prestation.
 - Moyens de paiement acceptés : virement bancaire, espèces et sans contact.

Article 4 — Conditions d'annulation et modifications

- Annulation sans frais possible jusqu'à 7 jours avant la prestation.
- Annulation < 7 jours : la totalité des sommes versées reste acquise.
- En cas de force majeure justifiée (maladie grave, décès), un report sera étudié.
- Si la prestataire doit annuler la prestation, un remboursement intégral sera effectué.

Article 5 — Obligations du client

Le client s'engage à :

1. Fournir toutes les informations exactes et complètes concernant son animal (santé, caractère, traitements en cours, comportement spécifique : agressivité, peur, fugue, destruction, anxiété...).
2. Fournir tout le matériel nécessaire : nourriture, gamelles, litière, laisse, couchage, jouets, produits de soins, traitements médicaux prescrits, etc.
3. S'assurer que son animal est à jour de ses traitements antiparasitaires (moins de 3 mois).
4. Garantir l'accès au domicile dans des conditions de sécurité optimales.

En cas d'omission ou de fausse déclaration, la responsabilité du Ranch des 4 Pattes ne saurait être engagée.

Article 6 — Sécurité et gestion des comportements agressifs

- En cas de comportement agressif, dangereux ou menaçant de l'animal envers la prestataire ou un tiers :
 - Le service pourra être immédiatement suspendu, sans remboursement.
 - Le client sera informé sans délai et devra récupérer son animal dans les 24 heures.
 - Passé ce délai, des frais de garde d'urgence seront appliqués (20€/jour).
 - Durant cette période, l'animal ne recevra que les soins de base (nourriture, eau, sortie hygiénique), sans interaction.
 - La prestataire se réserve le droit de porter plainte ou de signaler l'incident à la DDPP en cas d'agression physique ou de mise en danger.
 - Aucun remboursement ne sera effectué dans ce cas.
- La prestataire se réserve le droit de refuser ou d'interrompre toute prestation si l'environnement présente un danger pour sa sécurité (domicile insalubre, matériel dangereux, comportement dangereux de l'animal non signalé...).

Article 7 — Responsabilités et assurances

- Le Ranch des 4 Pattes dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (MACIF) couvrant les dommages causés à des tiers dans le cadre des prestations.
- Le client s'engage à ce que son animal soit couvert par une assurance Responsabilité Civile (propriétaire d'animaux).
- En cas de négligence de la part du client (mensonge, omission, accès non sécurisé), la responsabilité du Ranch des 4 Pattes ne pourra être engagée.
- Les déplacements vétérinaires en cas d'urgence seront à la charge du client.
- La prestataire s'engage à informer le client immédiatement en cas de problème de santé ou d'incident.

Article 8 — Droit à l'image et communication

Le client autorise expressément Le Ranch des 4 Pattes à photographier et/ou filmer l'animal durant la prestation, et à utiliser ces images à des fins de communication et de promotion (site internet, réseaux sociaux, supports publicitaires ou informatifs).

Aucune donnée personnelle du client (nom, adresse, visage, etc.) ne sera divulguée ou associée aux images publiées.

Le client peut à tout moment retirer cette autorisation par simple demande écrite à leranchdes4pattes@gmail.com

Article 9 — Cas de force majeure

La prestataire ne pourra être tenue responsable de la non-exécution ou du retard d'une prestation en cas de force majeure : événements climatiques majeurs, accidents, épidémies avec restrictions, grèves, etc.

Article 10 — Protection des données

Les informations recueillies dans le cadre des prestations sont utilisées uniquement pour la gestion des contrats. Elles ne sont transmises à aucun tiers hors obligations légales (DDPP, assurances, médiateur). Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client peut demander la suppression ou modification de ses données.

Article 11 — Médiation & litiges

En cas de litige non résolu à l'amiable, le client pourra faire appel au médiateur :

CM2C – 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris.

Article 12 — Clause de sécurité renforcée

Afin de garantir la sécurité des parties :

- Les visites ne seront jamais réalisées en présence de personnes non prévues ou inconnues.
- Les clés ou accès seront sécurisés et confiés selon les modalités définies avec le client.
- Toute suspicion de maltraitance, d'abandon ou de négligence sera immédiatement signalée aux autorités compétentes (DDPP, SPA, Gendarmerie).
- Toute intervention impliquant des manipulations spécifiques (médicaments, soins particuliers) se fera uniquement sur présentation d'une ordonnance vétérinaire valide.

Ces CGV sont applicables dès leur publication et seront systématiquement remises au client avant toute signature de contrat.