

Conditions Générales de Vente (CGV)

🕒 En vigueur au : 02 septembre 2026

Garde à vos Pattes — El Louna Manceau

Engagement de transparence & professionnalisme

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent l'ensemble des prestations assurées par **Louna Manceau (Garde à vos Pattes)**. Elles visent à garantir la sécurité, la clarté et le respect absolu du bien-être de vos animaux de compagnie.



Certifications Officielles

ACACED & Premiers Secours



Assurance Professionnelle

Contrat RC Pro dédié



Statut Légal

EI — SIRET 999 409 774 00018

Article 1

Préambule et Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** ») s'appliquent à l'ensemble des prestations de services de visites à domicile, promenades et garde d'animaux de compagnie (chiens, chats, NAC) conclues par :

- ✓ **Louna Manceau**, Entrepreneur Individuel (EI), exerçant sous l'enseigne commerciale « **Garde à vos Pattes** »
- ✓ **Siège social** : 14 Rue du Nid de Pie, 49000 Angers
- ✓ **SIRET** : 99940977400018
- ✓ **Contact** : louna@gardeavospattes.fr
- ✓ **Téléphone** : 07.59.30.47.03
- ✓ **Qualifications** : Titulaire de l'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (**ACACED**) et d'une formation certifiante aux **Premiers Secours Canins et Félines**.



Adhésion aux CGV : Toute demande de réservation ou signature de devis implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes CGV.

Article 2

Horaires et Périmètre d'intervention

2.1. Horaires et disponibilités

Garde à vos Pattes est joignable par mail, téléphone ou SMS sur les plages horaires suivantes :

- ✓ **Du lundi au samedi** : de 09h00 à 19h00

✓ **Le dimanche** : de 11h00 à 16h00

2.2. Zones d'intervention et Frais de déplacement

Garde à vos Pattes intervient sur **Angers et sa périphérie** dans un rayon maximal de 30 km. Les frais kilométriques sont inclus dans les tarifs pour la Zone 1 et font l'objet d'un forfait défini dans le devis pour les communes plus éloignées.

Article 3

Devis, Réservations et Plateforme « Résanimo »

3.1. Plateforme de gestion et Émission des devis

La gestion des demandes, des plannings et l'émission des devis s'effectuent via la plateforme tierce **Résanimo**.



Délai de validité du devis : Dès validation du devis par Garde à vos Pattes, celui-ci est valable pour une durée stricte de **72 heures**. Le devis devient contractuel à réception de la signature du Client (numérique ou manuscrite).

3.2. Validation définitive de la réservation

La réservation n'est considérée comme ferme et définitive qu'à compter de la réception de l'acompte prévu (ou du paiement intégral pour les prestations courtes). À défaut de paiement dans le délai imparti, le créneau est libéré.

3.3. Modifications en cours de contrat

Toute demande de prolongation, d'augmentation de la durée ou de la fréquence des passages en cours d'exécution est soumise aux disponibilités de Garde à vos Pattes. En cas d'acceptation, la facture finale sera réajustée en conséquence.

Article 4

Tarifs, Majorations et Modalités de paiement

4.1. Tarifs et Franchise de TVA

Les tarifs sont indiqués en Euros (€) nets à payer (« *TVA non applicable, art. 293 B du CGI* »). Des suppléments peuvent s'appliquer (jours fériés, administration de soins spécifiques, animal supplémentaire, zone éloignée) et sont expressément détaillés dans le devis.

4.2. Modes de paiement acceptés

Les règlements s'effectuent par **virement bancaire** ou **espèces**.



Paiements par chèque : Les chèques ne sont pas acceptés comme moyen de paiement.

4.3. Modalités de règlement

- ✓ **Prestations de 1 à 3 séances** : Règlement intégral exigé au plus tard lors de la pré-visite (pour les nouveaux clients) ou avant la première intervention.
- ✓ **Prestations à partir de 4 séances** : Versement d'un acompte de **40 %** à la commande pour bloquer le planning. Le solde restant (**60 %**) est payable à réception de la facture émise le dernier jour de la prestation.
- ✓ **Contrats mensuels (clients réguliers)** : Aucun acompte requis. Facture récapitulative émise le dernier jour du mois (ou le premier jour ouvré suivant si le dernier jour tombe un samedi, dimanche ou un jour férié), payable à réception.

4.4. Grille des majorations tarifaires

Certaines périodes font l'objet de majorations appliquées sur le tarif de base de la prestation :

PÉRIODE / ÉVÉNEMENT	MAJORATION APPLIQUÉE
Dimanches	+25 % sur le tarif de base
Jours fériés (hors dates exceptionnelles)	+50 % sur le tarif de base
1er Janvier, 1er Mai et 25 Décembre	+100 % sur le tarif de base



Règle de non-cumul : En cas de superposition d'événements (ex. un 1er mai tombant un dimanche), seul le coefficient de majoration le plus élevé s'applique.

4.5. Pénalités de retard

Tout retard de règlement entraîne l'exigibilité immédiate d'intérêts de retard calculés au taux légal en vigueur.

Article 5

Conditions d'annulation et Rétractation

5.1. Périodes de saisonnalité

- ✓ **Haute Saison** : Vacances scolaires (toutes zones confondues), mois de juillet et août, jours fériés et week-ends prolongés.
- ✓ **Basse Saison** : Toute période située en dehors de la Haute Saison.

5.2. Barème d'annulation par le Client

En cas d'annulation de la prestation à l'initiative du Client, les conditions de remboursement et de frais s'appliquent selon le barème suivant :

SAISON	DÉLAI DE NOTIFICATION AVANT LA PRESTATION	CONSÉQUENCE FINANCIÈRE
Basse Saison	15 jours ou plus avant	Remboursement intégral ou avoir
	Entre 6 et 14 jours avant	50 % du montant total reste dû
	5 jours ou moins avant	100 % du montant total reste dû
Haute Saison	15 jours ou plus avant	Remboursement intégral ou avoir
	Entre 8 et 14 jours avant	50 % du montant total reste dû
	7 jours ou moins avant	100 % du montant total reste dû

5.3. Force majeure et Retour anticipé

- ✓ **Force majeure :** En cas d'annulation hors délai pour cas de force majeure dûment justifié par un document officiel, un remboursement ou un avoir pourra être accordé.
- ✓ **Retour anticipé du Client :** Les prestations déjà exécutées restent intégralement acquises. Les séances restantes sont traitées selon le barème d'annulation standard.

5.4. Annulation par Garde à vos Pattes

En cas d'annulation impérative du fait de Garde à vos Pattes, l'intégralité des sommes perçues pour les séances non exécutées sera remboursée **sous 7 jours** ou sous forme d'avoir avec l'accord du Client, sans que celui-ci ne puisse prétendre à une indemnité compensatrice supplémentaire.

5.5. Droit de rétractation et Réservations urgentes

Pour les réservations conclues à distance, le Client dispose d'un délai légal de rétractation de **14 jours** (art. L221-18 du Code de la consommation).

**Réservations à moins de 14 jours :** Conformément à l'article L221-28 (1°) du Code de la consommation, pour toute prestation débutant avant la fin du délai de 14 jours, le Client demande expressément l'exécution immédiate du service et **renonce à son droit de rétractation**. Le barème d'annulation de l'Article 5.2 s'applique alors immédiatement.

Article 6

Contenu et Exécution des Prestations

6.1. Modalités générales communes

- ✓ **Décompte du temps :** La durée de la prestation commence dès l'entrée de Garde à vos Pattes au domicile du Client et se termine à sa sortie.

- ✓ **Temps de passage minimal** : Garde à vos Pattes se réserve le droit de fixer un temps de passage minimal nécessaire à l'accomplissement sécurisé de toutes les tâches demandées.
 - ✓ **Compte-rendu quotidien** : Un bilan personnalisé agrémenté de photos et/ou vidéos est transmis au Client avant la fin de chaque journée d'intervention sauf demande contraire.
-

6.2. Pré-visite obligatoire

Une pré-visite à domicile est indispensable avant toute première prestation pour la prise de contact, la découverte de l'animal, la transmission des consignes et la remise des clés.

- ✓ Elle est **gratuite** si elle débouche sur la signature d'un contrat de prestation.
 - ✓ En cas de non-conclusion de prestation par le Client, elle est facturée au tarif d'une visite de 30 minutes majoré des frais de déplacement.
-

6.3. Visites à domicile

Les visites comprennent selon les besoins convenus :

- ✓ Contrôle de l'état général de l'animal
 - ✓ Nettoyage des gamelles et renouvellement de la nourriture et de l'eau fraîche
 - ✓ Nettoyage des litières, cages, enclos et déjections accidentelles
 - ✓ Brossage, caresses et jeux selon le tempérament de l'animal
 - ✓ Administration de soins médicaux légers (voie orale/cutanée uniquement sur ordonnance vétérinaire valide)
 - ✓ Services de vigilance du domicile (arrosage modéré de plantes, aération du logement, relève du courrier - sans se substituer à une prestation de ménage).
-

6.4. Promenades canines

Les promenades incluent :

- ✓ Vérification de l'état du chien, équipement sécurisé et sortie en longe ou en laisse
- ✓ Rafraîchissement des gamelles d'eau et de nourriture (si demandée)
- ✓ Brossage, caresses et jeux selon le tempérament de l'animal
- ✓ **Groupes** : Promenade simultanée possible pour 2 chiens de petite taille d'un même foyer ou selon entente comportementale. Les chiens de moyenne et grande taille sont **obligatoirement sortis de manière individuelle** (créneaux consécutifs possibles).

- ✓ **Conditions météo / Canicule** : En cas d'alerte canicule ou de forte chaleur, Garde à vos Pattes se réserve le droit d'écourter la marche ou de modifier l'itinéraire/la zone pour préserver la santé du chien (coussinets, coup de chaleur).



Exclusion des chiens de catégories 1 et 2 : Pour des raisons de réglementation et d'assurance, Garde à vos Pattes ne prend pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégories (chiens d'attaque, de garde ou de défense au sens de la loi n° 99-5 du 6 janvier 1999).



Promenade sans laisse & Décharge de responsabilité : Par mesure de sécurité et conformément aux réglementations locales, les chiens sont obligatoirement promenés tenus en laisse. Par dérogation expresse, le chien ne pourra être détaché que si le Client a complété et **signé une décharge d'autorisation de détachement** lors de la pré-visite, certifiant que l'animal bénéficie d'un rappel parfait. Le détachement ne s'effectuera que dans des zones autorisées et sécurisées, sous l'appréciation exclusive de Garde à vos Pattes. En cas d'incident, de fuite ou d'accident survenant lors d'une phase de liberté autorisée par le Client, la responsabilité de Garde à vos Pattes ne pourra être recherchée.

Article 7

Gestion, Conservation et Restitution des Clés

7.1. Remise des clés

Les clés sont remises lors de la pré-visite. Tout déplacement supplémentaire dédié à la remise ou restitution des clés en dehors de la pré-visite donnera lieu à une facturation de déplacement au tarif en vigueur.

7.2. Boîtes à clés, digicode et Cachettes

Si les clés sont placées dans une boîte à clés, ou qu'un digicode est nécessaire pour entrer dans le bâtiment, le Client doit s'assurer de l'exactitude du code. En cas de code incorrect et sans réponse immédiate du Client, Garde à vos Pattes passera au client suivant pour respecter son planning. Un second passage pourra être facturé dans la journée selon les disponibilités. En cas de clés laissées dans une cachette extérieure, Garde à vos Pattes décline toute responsabilité en cas de disparition des clés ou d'oubli de dépôt par le Client.

7.3. Conservation des clés

Les clés sont conservées de manière sécurisée selon les modalités convenues. Garde à vos Pattes décline toute responsabilité en cas de problème survenu au domicile si un tiers (famille, voisin, femme de ménage, etc.) a également accès au logement durant la période de contrat.

7.4. Restitution des clés

Les clés peuvent être remises en main propre, laissées à l'intérieur du logement lors de la dernière visite, ou déposées en boîte aux lettres sur demande du Client. Garde à vos Pattes décline toute responsabilité dès lors que les clés ont été déposées dans la boîte aux lettres ou remises à un tiers désigné par le Client.

7.5. Décharge en cas d'effraction

Garde à vos Pattes décline formellement toute responsabilité en cas de vol, d'effraction ou de dégradation survenus au domicile du Client durant la période contractuelle.

Article 8

Fournitures, Matériel et Ravitaillement

Le Client fournit l'ensemble du matériel (laisse / longe, harnais / collier, brosses, sacs à déjections), la nourriture et la litière en quantité suffisante. Le Client doit mettre à disposition une **cage de transport adaptée** en cas de besoin de déplacement d'urgence.



Ravitaillement d'urgence : En cas de rupture de stock de consommables essentiels (nourriture, litière, litière souillée non renouvelable), Garde à vos Pattes procédera au réapprovisionnement d'urgence. Ce service sera facturé selon le tarif du **forfait ravitaillement** en vigueur, majoré du remboursement intégral du ticket de caisse.

Article 9

Santé de l'animal, Urgences vétérinaires et Premiers Secours

9.1. Obligations sanitaires

Le Client s'engage à ce que l'animal confié soit :

- ✓ **Identifié conformément à la loi** (puce électronique ou tatouage ICAD).
- ✓ **À jour de ses vaccinations** et traité préventivement contre les parasites (puces, tiques, vers).
- ✓ Muni de son **carnet de santé** laissé en évidence au domicile.

Le Client doit obligatoirement déclarer toute maladie, pathologie, traitement médical en cours ou particularité comportementale (réactivité, anxiété, destruction, agressivité). Garde à vos Pattes se réserve le droit de refuser un animal manifestant une agressivité incontrôlée.

9.2. Urgence vétérinaire et Mandat de soins

En cas d'urgence médicale, Garde à vos Pattes prévient sans délai le Client. Si le Client est injoignable, Garde à vos Pattes est expressément autorisée à transporter l'animal chez le vétérinaire traitant ou de garde. Le Client s'engage à rembourser l'intégralité des frais vétérinaires et de déplacement engagés, remboursables **sous 48h** ou à réception de facture.

9.3. Gestes de premiers secours et Limites d'engagement

Garde à vos Pattes est formée aux **Premiers Secours Canins et Félines**. En cas de détresse vitale immédiate (arrêt cardio-respiratoire, suffocation, hémorragie), le Client autorise expressément la réalisation des manœuvres de réanimation d'urgence.

Soumise à une **obligation de moyens**, la responsabilité de Garde à vos Pattes ne pourra être recherchée en cas d'échec de réanimation, de décès ou de lésions consécutives aux manœuvres de secours (ex. fractures costales).

inhérentes au massage cardiaque).

9.4. Mort naturelle et Pathologies préexistantes

Garde à vos Pattes ne saurait être tenue pour responsable du décès naturel de l'animal, de l'aggravation subite d'une maladie préexistante, connue ou inconnue du Client, ou de la mort liée à la vieillesse survenant pendant ou entre les visites, dès lors qu'aucune faute ou négligence caractérisée dans l'administration des soins courants ou la surveillance ne peut lui être reprochée.

En cas de décès, Garde à vos Pattes contacte immédiatement le Client (ou sa personne de confiance) et fait constater le décès par un médecin vétérinaire. Les frais de garde du corps ou d'actes vétérinaires associés restent intégralement à la charge du Client.

Article 10 Responsabilité et Assurances

10.1. Responsabilité Civile Professionnelle

Garde à vos Pattes est couverte par un contrat d'assurance **Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro)** dédié aux activités de services aux animaux de compagnie.

10.2. Extérieurs libres

La responsabilité de Garde à vos Pattes est exclue en cas d'accident ou de fuite survenant à un animal ayant un accès libre à l'extérieur (jardin non clos, chatière, balcon).

Article 11 Droit à l'image et Propriété Intellectuelle

11.1. Droit à l'image des animaux

Sauf refus écrit explicite du Client lors de la pré-visite, Garde à vos Pattes est autorisée à utiliser les photos et vidéos des animaux prises durant les séances pour ses réseaux sociaux et son site web, dans le respect strict de la vie privée et de l'anonymat du domicile.

11.2. Propriété intellectuelle de l'entreprise

L'ensemble des éléments constituant l'identité commerciale de « Garde à vos Pattes » (textes du site internet, graphismes, logo, flyers, cartes de visite, grilles tarifaires et supports commerciaux) sont la **propriété exclusive de Louna Manceau**. Toute reproduction, copie ou diffusion non autorisée est strictement interdite.

Article 12 Données personnelles (RGPD)

Les données collectées (noms, adresses, coordonnées, codes d'accès) sont strictement réservées à l'exécution du contrat et à la facturation.

Elles ne sont jamais cédées ou vendues à des tiers et sont conservées conformément aux prescriptions légales de la **CNIL**.

Conformément à la réglementation européenne sur la protection des données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données personnelles sur simple demande par email à louna@gardeavospattes.fr.

Article 13**Médiation de la consommation et Juridiction compétente**

Conformément aux articles L616-1 et R616-1 du Code de la consommation, en cas de litige non résolu à l'amiable, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par l'entreprise :



Médiateur de la consommation désigné :

Organisme : MEDIAVET

Site internet officiel : <https://mediavet.net>

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**. À défaut d'accord amiable, les tribunaux français compétents seront seuls saisis.
