

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

Les présentes Conditions Générales de Prestations (CGP) ont pour objet de **définir les modalités des prestations de garde d'animaux à domicile proposées par Zenipattes de Léa**, ainsi que **les droits et obligations des parties** dans le cadre de la relation contractuelle.

1. Informations légales

1.1 Informations légales du prestataire

- **Nom commercial** : **Zenipattes de Léa**
- **Nom et prénom** : Léa FEUILLET
- **Statut juridique** : Micro-entreprise
- **Adresse du siège** : 4 rue de Joal, 14790 Verson
- **Numéro SIRET** : 925 406 266 00021
- **Code APE / NAF** : 9609Z – Autres services personnels n.c.a.
- **Email de contact** : zenipattesdelea@gmail.com
- **Téléphone professionnel** : 06.16.28.51.70
- **Numéro ACACED** : 2025/B415-02EE
- **Assurance Responsabilité Civile Professionnelle** Entreprise assurée au titre d'un contrat Multirisque Professionnelle souscrit auprès de MAAF Assurances S.A. (contrat n° 114154725 Y – MCE – 001). Cette assurance couvre les activités de garde d'animaux / pet-sitting et soins spécifiques aux animaux, et garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle et d'exploitation pour les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers. Contrat valable en France métropolitaine.
- **La TVA** : TVA non applicable – article 293B du CGI

1.2. Engagement de qualité

Zenipattes de Léa s'engage à assurer les prestations dans le respect du bien-être de l'animal, conformément aux informations et consignes fournies par le propriétaire.

2. Identification et Documents obligatoires

Le propriétaire s'engage à confier un animal identifié conformément à la réglementation en vigueur.

Avant le début de la prestation, le propriétaire doit fournir :

- le carnet de santé à jour
- le document d'identification de l'animal (I-CAD)
- une attestation d'assurance responsabilité civile couvrant les dommages causés par l'animal

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

Ces documents doivent rester accessibles pendant toute la durée de la prestation.

En cas d'absence ou de non-conformité de ces documents, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de refuser ou d'interrompre la prestation sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

3. Vaccination et Vermifugation

Le propriétaire s'engage à confier un animal à jour de ses vaccinations ainsi que des traitements antiparasitaires recommandés par un vétérinaire.

Le carnet de santé de l'animal doit être présenté lors de la visite préliminaire et rester accessible pendant toute la durée de la prestation.

En cas de non-respect de ces obligations, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de refuser ou d'interrompre la prestation sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

4. Stérilisation et Accouplement

Zenipattes de Léa accepte la prise en charge d'animaux non stérilisés.

Le propriétaire reste seul responsable de la prévention des accouplements non désirés.

Zenipattes de Léa ne pourra être tenue responsable en cas de reproduction accidentelle, sauf faute avérée.

5. Visite Préliminaire

Toute première prestation est précédée d'une visite préliminaire obligatoire au domicile (facturée 15 €). Elle permet de rencontrer l'animal et d'organiser la prestation. Ce montant constitue une prestation indépendante et reste dû même si aucune garde n'est réalisée ensuite, quelle qu'en soit la raison, dès lors que la visite a été effectuée.

6. Remise et restitution des clés

La remise des clés est obligatoire avant le début de toute prestation.

Deux possibilités sont proposées au propriétaire :

- **Remise des clés au domicile du propriétaire** : déplacement facturé **5 €**
- **Remise des clés sur rendez-vous près du domicile de **Zenipattes de Léa**** : sans frais supplémentaire

Les mêmes conditions s'appliquent pour la **restitution des clés** au propriétaire.

Les clés doivent être remises suffisamment tôt pour permettre l'organisation de la prestation.

Zenipattes de Léa décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'assurer la prestation due à l'absence de remise des clés.

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

7. Détails des Prestations

7.1. Durée du séjour

La durée, la fréquence et l'organisation des visites ou promenades sont définies lors de la visite préliminaire visée à l'**article 5** et appliquées pendant toute la durée de la prestation, sauf accord contraire entre les parties.

7.2. Message de Liaison

Le Pet-Sitter informe le propriétaire du déroulement de la prestation par message, selon des modalités définies lors de la visite préliminaire visée à l'**article 5**.

7.3. Personnalisation des Prestations

Les prestations sont réalisées conformément aux instructions communiquées par le propriétaire lors de la visite préliminaire et précisées dans les documents contractuels.

8. Fréquence et Flexibilité des promenades

Les promenades sont adaptées aux besoins de l'animal et aux conditions extérieures.

En cas de conditions météorologiques défavorables ou de danger constaté, les promenades peuvent être adaptées, écourtées ou remplacées par des activités à domicile.

9. Santé et Soins Médicaux

En cas de problème de santé ou d'urgence, le propriétaire sera informé dans les meilleurs délais.

Si le propriétaire est injoignable, **Zenipattes de Léa** est autorisée à consulter un vétérinaire et à prendre toute décision nécessaire au bien-être de l'animal.

Les frais vétérinaires restent à la charge du propriétaire, sauf en cas de faute avérée du Pet-Sitter.

10. Transport

10.1. Modalités de transport

Pour garantir la sécurité lors du transport, le propriétaire confie une caisse de transport au Pet-Sitter avant le début de la prestation. **Zenipattes de Léa** est autorisée à transporter l'animal dans le cadre strict de la prestation. Le transport s'effectuera dans le véhicule de **Zenipattes de Léa**.

10.2. Frais de Déplacement

Les frais de déplacement sont appliqués selon le barème détaillé à l'**article 15.2** des présentes CGP.

10.3. Sécurité

Zenipattes de Léa s'engage à transporter l'animal dans le respect de la réglementation en vigueur.

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

11. Abandon

11.1. Modification

En raison de facteurs extérieurs imprévisibles (retard, hospitalisation du propriétaire, etc.), la durée de la prestation peut être modifiée dans l'intérêt de l'animal. Cette modification n'ouvre droit à aucune indemnisation du propriétaire dès lors qu'elle est justifiée, sauf si elle change substantiellement la nature du service.

11.2. Alimentation

Si l'alimentation de l'animal vient à manquer en raison du dépassement de la durée prévue pour la prestation, **Zenipattes de Léa** se chargera de l'approvisionnement nécessaire pour assurer le bien-être de l'animal. Les frais engagés pour l'achat de la nourriture seront facturés au propriétaire en plus des frais de Pet-Sitting.

11.3. Signalement et transfert aux autorités

Passé un délai de 48 heures sans réponse du propriétaire ou du détenteur de l'animal, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de signaler l'abandon aux autorités compétentes. Cet acte est pris pour le bien-être de l'animal, afin de garantir qu'il soit pris en charge de manière appropriée.

En cas d'abandon avéré ou si le propriétaire reste injoignable au-delà de 48 heures, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de transférer l'animal à la fourrière. Cette mesure est prise pour assurer que l'animal soit bien pris en charge et ne souffre pas des conséquences de l'abandon. Ces mesures seront mises en œuvre conformément aux dispositions légales en vigueur et après information des autorités compétentes, lorsque la situation l'exige.

11.4. Frais Accumulés et Recours Juridique

Le propriétaire ou le détenteur de l'animal sera redevable de tous les frais accumulés, y compris les frais de Pet-Sitting supplémentaires, les frais d'alimentation, et les éventuels frais liés à la prise en charge de l'animal par un refuge ou une association. **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de poursuivre en justice pour le recouvrement des sommes dues et pour obtenir des dommages et intérêts liés à l'abandon de l'animal.

Ces mesures sont prises exclusivement dans l'intérêt de la sécurité et du bien-être de l'animal, et ne sauraient engager la responsabilité de **Zenipattes de Léa** au-delà des obligations légales applicables.

12. Modalités de paiement, Retards et Réclamations

12.1. Condition de réalisation et règlement

Le règlement total de la prestation doit être effectué impérativement lors du rendez-vous pour la remise des clés du domicile. En l'absence de paiement à ce moment précis, la prestation ne pourra pas être assurée par **Zenipattes de Léa**. Toute prestation commencée reste due dans sa totalité, sauf cas de force majeure dûment justifié empêchant la poursuite de la prestation.

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

12.2. Moyens de paiement

Le paiement s'effectue selon les options suivantes :

- **Carte Bancaire** : Paiement sécurisé via un terminal de paiement (TPE) disponible lors de la remise des clés.
- **Virement bancaire** : Sans frais supplémentaires (le RIB est disponible en Annexe 1 des présentes CGP).
- **Espèces** : Sans frais supplémentaires.

12.3. Pénalités de retard et suspension

En cas de défaut de paiement à la date prévue, des pénalités de retard calculées au taux légal en vigueur s'appliqueront de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire. Si le paiement n'est pas régularisé, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de suspendre les services sans dégrader le propriétaire de son obligation de paiement pour les services déjà rendus.

12.4. Recouvrement

En cas de non-paiement persistant, **Zenipattes de Léa** pourra engager des procédures de recouvrement. Tous les frais de recouvrement engagés dans le cadre d'une procédure judiciaire pourront être mis à la charge du propriétaire, conformément aux dispositions légales. **Zenipattes de Léa** se réserve également le droit de réclamer des dommages et intérêts pour compenser le préjudice subi.

12.5. Réclamation et médiation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation pour la résolution amiable d'un litige. Le médiateur compétent est : **MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**, 19 rue Saint-Augustin, 75002 Paris (site : <https://www.medconsodev.eu>).

13. Annulation de prestation

Toute annulation doit être signalée dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation tardive (moins de 48 heures avant le début prévu de la prestation), **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de facturer tout ou partie de la prestation prévue.

14. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat conclu hors établissement. Toutefois, pour les prestations de services débutant avant la fin de ce délai à la demande expresse du client, celui-ci renonce expressément à son droit de rétractation.

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

15. Tarification et Révision des Tarifs

15.1. Tarification des Services

Les tarifs en vigueur pour les services sont consultables sur le site internet **Zenipattes de Léa**. Ils incluent les frais de base pour chaque séjour, ainsi que tout supplément éventuel (soins médicaux, achats nécessaires, etc.). Les tarifs peuvent varier en fonction de la durée de la visite, du type d'animal, et des services spécifiques demandés.

15.2. Frais de déplacement

Les frais de déplacement sont calculés au départ de Verson (14790) selon le barème suivant :

- **De 0 à 5 km** : Gratuit.
- **De 5 à 10 km** : 2,50 € par visite.
- **De 10 à 15 km** : 4,00 € par visite.
- **De 15 à 20 km** : 5,50 € par visite.
- **Au-delà de 20 km** : Une étude personnalisée sera effectuée (me consulter). Ces frais s'ajoutent au tarif de base de la prestation choisie.

15.3. Majoration pour jour férié et les dimanches

Une **majoration de 30 %** est appliquée pour les prestations effectuées les jours fériés officiellement reconnus par la loi en France (Les jours fériés sont ceux définis par le Code du travail), ainsi que pour tous les dimanches. Cette majoration s'ajoute au tarif de base et aux éventuels frais kilométriques. Les jours fériés concernés seront clairement indiqués au propriétaire lors de la réservation.

15.4. Révision des Tarifs

Les tarifs peuvent être révisés à tout moment, mais ceux appliqués seront ceux en vigueur au moment de la confirmation de la réservation. En cas de modification des tarifs entre la réservation et la prestation, le propriétaire sera informé à l'avance et pourra choisir de maintenir ou d'annuler sa réservation sans pénalité.

16. Responsabilité et Assurances

16.1. Responsabilité

La responsabilité du Pet-Sitter ne saurait être engagée qu'en cas de faute, de négligence avérée ou de manquement à ses obligations contractuelles dans l'exécution de la prestation.

16.2. Assurance Responsabilité Civile

Le prestataire est couvert par une assurance RCP dont les coordonnées figurent à l'article 1.1 des présentes.

16.3. Décharge de Responsabilité

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

Une décharge de responsabilité peut être demandée au propriétaire si les documents de santé de l'animal (vaccinations, traitements vermifuges, etc.) ne sont pas à jour. Cette décharge protège **Zenipattes de Léa** de toute réclamation liée à des problèmes de santé qui auraient pu être évités avec des soins vétérinaires appropriés.

16.4. Présence de Tiers au Domicile

Les conditions relatives à la remise, à l'utilisation et à la restitution des clés sont définies à l'article 6 des présentes CGP.

16.5. Assurance Obligatoire du Propriétaire

Le propriétaire s'engage à disposer d'une assurance habitation couvrant l'accès au domicile par un prestataire de services ainsi que d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages causés par l'animal.

En cas d'absence ou de défaillance de ces assurances, la responsabilité de **Zenipattes de Léa** ne pourra être engagée pour les dommages matériels, immatériels ou corporels survenus au domicile.

En tout état de cause, la responsabilité de **Zenipattes de Léa** ne saurait être engagée au-delà des plafonds de garantie prévus par son contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle.

16.6. Indépendance du prestataire

Zenipattes de Léa agit en tant que prestataire de services indépendant. Aucune disposition des présentes CGP ne saurait être interprétée comme créant un lien de subordination, de salariat, de société ou de mandat entre le propriétaire et **Zenipattes de Léa**.

17. Garantie de non-dangerosité

17.1. Déclaration de Non-Dangerosité

Le propriétaire de l'animal certifie que celui-ci n'est atteint d'aucune maladie contagieuse connue au moment de la prise en charge.

17.2. Évaluation Comportementale

Zenipattes de Léa se réserve le droit de procéder à une évaluation comportementale de l'animal lors de la visite préliminaire. Si le Pet-Sitter estime que l'animal présente des risques potentiels pour sa sécurité ou celle des autres, **Zenipattes de Léa** peut refuser la prestation, même après la réservation.

17.3. Obligation d'Information Continue

Le propriétaire s'engage à informer **Zenipattes de Léa** de tout changement dans le comportement ou l'état de santé de l'animal avant la prestation. Tout changement significatif, tel qu'une agressivité soudaine, une maladie ou tout autre problème pouvant affecter la sécurité ou le bon déroulement de la prestation, doit être signalé immédiatement.

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

17.4. Mesures en Cas de Dangerosité

Si, au cours de la prestation, l'animal devient agressif ou dangereux, le Pet-Sitter prendra toutes les mesures nécessaires pour se protéger et protéger les autres animaux ou personnes à proximité. Cela pourrait inclure la mise à l'écart de l'animal, la fin prématurée de la prestation, ou l'appel à des services spécialisés. Dans ce cas, les frais supplémentaires éventuels seront à la charge du propriétaire.

18. Sécurité lors des Promenades

18.1. Promenades en Laisse ou en Longe

Pour assurer la sécurité de l'animal et celle des autres, toutes les promenades effectuées par **Zenipattes de Léa** sont réalisées en laisse ou en longe. La longe est privilégiée pour offrir à l'animal une certaine liberté de mouvement tout en garantissant un contrôle total par le Pet-Sitter. Cette mesure vise à prévenir les accidents, les fugues, ou tout autre incident pouvant survenir lors des promenades.

18.2. Conformité à la Réglementation

Conformément à la réglementation en vigueur, les chiens de 1ère et 2ème catégorie doivent obligatoirement être tenus en laisse et muselés lors des promenades en dehors du domicile. **Zenipattes de Léa** se conformera strictement à ces exigences légales pour garantir la sécurité publique et éviter tout incident.

18.3. Interdiction des Outils Coercitifs

Le matériel utilisé pour les promenades doit être adapté à l'animal et garantir sa sécurité ainsi que celle du Pet-Sitter. L'utilisation de colliers étrangleurs, électriques ou à pointes est strictement interdite pour le bien-être de l'animal et la sécurité du prestataire. En cas de matériel non conforme ou dangereux, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit d'utiliser son propre matériel de sécurité (laisse/longe) aux frais du propriétaire.

18.4. Équipement Obligatoire

Le propriétaire est tenu de fournir tout l'équipement nécessaire pour la promenade en toute sécurité de l'animal, y compris, mais sans s'y limiter :

- **Laisse ou longe** : De longueur et de robustesse adaptées à la taille et au comportement de l'animal.
- **Muselière** : Obligatoire pour les chiens de 1ère et 2ème catégorie, et recommandée pour tout autre chien présentant un risque potentiel.
- **Harnais ou collier** : Solides, non coercitifs, et adaptés à l'animal pour éviter tout risque de fuite ou de blessure.

Le propriétaire est responsable de s'assurer que l'équipement fourni est en bon état et conforme aux exigences légales et éthiques. Si l'équipement n'est pas jugé adéquat par le Pet-Sitter, ou s'il inclut des outils coercitifs, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de refuser la promenade jusqu'à ce que l'équipement soit conforme, sans que cela n'entraîne un remboursement des frais engagés pour la prestation.

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

18.5. Gestion des Imprévus

En cas de comportement imprévu de l'animal lors de la promenade (agressivité, peur, tendance à la fugue, etc.), le Pet-Sitter prendra les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de tous. Cela peut inclure la fin anticipée de la promenade, la mise à l'écart de l'animal, ou toute autre action jugée appropriée en fonction de la situation.

19. Confidentialité et Sécurité

Les informations personnelles communiquées par le propriétaire sont utilisées uniquement dans le cadre de la prestation.

Elles sont traitées conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles (RGPD).

Le propriétaire dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données sur simple demande.

20. Conditions de Force Majeure

20.1. Force majeure

Zenipattes de Léa ne pourra être tenu responsable en cas d'impossibilité de fournir les services prévus dans les présentes CGP en raison d'événements de force majeure tels que définis par l'article 1218 du Code civil. Cela inclut, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les pandémies, les grèves, les actes de terrorisme, ou tout autre événement imprévisible et insurmontable empêchant l'exécution du contrat. En cas de force majeure, les obligations des parties seront suspendues pour la durée de l'événement. Si l'événement de force majeure persiste pendant plus de 30 jours, chacune des parties pourra résilier le contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due.

21. Acceptation des CGP

21.1. Acceptation Pleine et Entière

La signature du contrat par le propriétaire vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Prestations (CGP). Toute utilisation des services **Zenipattes de Léa** implique l'acceptation sans réserve de ces CGP, qui régissent l'ensemble des relations contractuelles entre **Zenipattes de Léa** et le propriétaire.

21.2. Mise à Jour des CGP et mentions légales

Zenipattes de Léa se réserve le droit de modifier les présentes CGP à tout moment. Les nouvelles versions des CGP seront communiquées au propriétaire et mises à disposition sur le site internet **Zenipattes de Léa**. Toute prestation effectuée après la modification des CGP sera soumise aux nouvelles conditions, sauf accord contraire écrit entre les parties. Les mises à jour peuvent également inclure des modifications dans les mentions légales, qui sont également consultables sur le site internet.

Conditions Générales de Prestations (CGP)

Version 2.0 – Mars 2026 (entrée en vigueur au 1er avril 2026)

21.3. Clause de Divisibilité

Si une ou plusieurs clauses des présentes CGP sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement, ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres clauses garderont toute leur force et leur portée. Les parties s'engagent à remplacer la clause invalide par une clause économiquement équivalente qui reflète au mieux l'intention initiale des parties.

21.4. Jurisdiction Compétente et Droit Applicable

Les présentes CGP sont soumises au droit français. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGP, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège social **Zenipattes de Léa**. Sous réserve des dispositions impératives du Code de la consommation.

21.5. Signature et Accord

En signant ce document, le propriétaire reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGP et les accepter sans réserve. Il s'engage à respecter toutes les clauses stipulées dans ces CGP.

Les présentes Conditions Générales de Prestations annulent et remplacent toute version antérieure à compter de leur date d'entrée en vigueur.

21.6. Renonciation au délai de rétractation

Le client reconnaît avoir été informé qu'il dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

Je demande expressément que la prestation débute avant la fin du délai légal de rétractation et renonce, de ce fait, à mon droit de rétractation pour cette prestation.

21.7. Droit à l'image

Le propriétaire : Autorise N'autorise pas

Zenipattes de Léa à prendre des photos ou vidéos de son animal et à les diffuser sur ses supports de communication professionnelle (réseaux sociaux, site internet). Aucune information permettant d'identifier l'adresse du domicile ne sera diffusée.

Fait en deux exemplaires originaux à Le.....

J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Prestations

Signature du propriétaire de l'animal :
« Mention manuscrite « Lu et approuvé »

Signature de FEUILLET Léa, « **Zenipattes de Léa** » :