



CONDITIONS GÉNÉRALES 2026

En vigueur au 07/07/2026

L'ENTREPRISE

Le Clan Des Pattes - Blois exerce sous le régime de la micro-entreprise.

- Gérant : Monsieur Maël Eugène
- Numéro SIRET : 94539111800011
- Code APE : 9609Z
- Email : contact@leclandespattes.fr
- Téléphone : +33 6 36 29 32 76
- Lieu de prestation : Blois et ses alentours
- Horaires et jours d'intervention : du lundi au dimanche de 09h00 à 18h00

Conformément à la réglementation en vigueur, Monsieur Maël EUGENE dispose des agréments nécessaires à l'exercice de son activité :

- ACACED (Attestation de connaissances pour les animaux de compagnie d'espèces domestiques, option chiens et chats) N°2026/ea1f-5eb4 délivrée par la D.R.A.A.F Provence-Alpes-Côte-d'Azur.

OBJET :

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations du Clan Des Pattes - Blois et de ses clients dans le cadre de prestations de services pour animaux de compagnie réalisées à domicile ou en extérieur, notamment les visites, promenades, gardes et transports d'animaux.

Toute réservation vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV en vigueur à la date de la réservation, dont le client reconnaît avoir pris connaissance.

RÉSERVATIONS

Tout client souhaitant bénéficier d'une prestation peut en faire la demande au plus tard une semaine avant le début de celle-ci. Toutefois, toute demande urgente pourra être étudiée selon les disponibilités du Clan Des Pattes - Blois.



La demande doit être effectuée par téléphone au 06-36-29-32-76 ou par mail à contact@leclandespattes.fr.

Par mail ou lors de la pré-visite, les documents suivants seront envoyés au client afin qu'il puisse en prendre connaissance :

- Un devis gratuit.
- Les conditions générales de vente.
- Le contrat de réservation.
- L'autorisation de visite vétérinaire.
- La fiche de renseignements de votre animal à compléter.

La prestation sera considérée comme réservée à partir du moment où le client accepte le devis, signe le contrat et verse les arrhes.

PRÉ-VISITE ET REMISE DES CLÉS

La pré-visite est obligatoire pour tout nouveau client, elle est offerte pour tout achat de prestation. Elle est effectuée au lieu où se dérouleront les prestations. Elle permet de faire connaissance avec l'animal en présence du propriétaire, d'échanger sur les habitudes de son animal et de recueillir les informations nécessaires afin d'adapter au mieux la prestation. Lors de la pré-visite, le contrat sera signé. Lorsque le client fait à nouveau appel au Clan Des Pattes - Blois pour des prestations similaires, à la même adresse et pour le même animal, la pré-visite peut devenir facultative, le contrat et le devis sont alors envoyés par mail. À l'issue de la pré-visite, Le Clan Des Pattes - Blois se réserve le droit de refuser la prestation sans avoir à s'en justifier.

La remise des clés se fait lors de la pré-visite ou impérativement avant le premier jour de la prestation. A la fin de la garde, les clés sont restituées dans la boîte aux lettres du client ou à une tierce personne, en accord avec le client. Le Clan Des Pattes - Blois ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles conséquences provoquées par l'option choisie. Également, il est possible de confier au Clan Des Pattes - Blois le double de vos clés à l'année si les prestations sont régulières.

PRESTATIONS

Le Clan Des Pattes - Blois assure la prise en charge de l'animal de compagnie dans le cadre de



visites à domicile, de gardes au domicile du client et/ou de promenades aux alentours du domicile ou en extérieur.

Les visites à domicile (chiens et chats domestiqués d'au moins 8 semaines + poules).

La prestation inclut :

- Le renouvellement d'eau et de nourriture.
- Le changement de litière.
- Les jeux et les câlins.
- Les soins d'hygiène si l'animal se laisse approcher et manipuler : brossage, nettoyage des yeux et des oreilles, traitement médical (selon le respect total de la demande du client et/ou prescription médicale du vétérinaire). Sauf injection d'insuline, qui est un acte médical et doit être réalisé par un vétérinaire.
- Le nettoyage des petites salissures effectuées par l'animal.
- L'envoi des SMS pour avertir le client que le pet-sitter est passé ainsi que des mails pour donner des nouvelles de l'animal et une photo.

Services supplémentaires gratuits sur demande :

- L'ouverture et la fermeture des volets et rideaux.
- L'aération du logement.
- La relève du courrier.
- L'arrosage de quelques plantes

Promenade canine (identifiés et âgés d'au moins 8 semaines) :

Les promenades s'effectuent autour du lieu de prise en charge de l'animal défini par le contrat de garde, en fonction des besoins ou de l'état physique de l'animal. En cas de conditions météorologiques extrêmes (canicule, tempête, verglas, vigilance météorologique), Le Clan Des Pattes - Blois pourra adapter la durée ou les modalités de la promenade afin de préserver la sécurité et le bien-être de l'animal.

Garde au domicile du client à la demi-journée, à la journée et avec présence la nuit :

La prestation de garde à domicile consiste en une présence renforcée au domicile du propriétaire durant la période convenue afin d'assurer le bien-être, la sécurité et les soins quotidiens de l'animal. Conformément à la réglementation applicable et à l'organisation de son activité professionnelle, le pet-sitter ne peut assurer une présence physique continue et permanente 24

heures sur 24. Le propriétaire reconnaît et accepte que le pet-sitter soit amené à s'absenter temporairement du domicile afin :

- D'effectuer d'autres prestations professionnelles.
- D'assurer ses déplacements.
- De satisfaire à ses besoins personnels et familiaux.
- De faire face à toute obligation imprévue ou urgente.

Ces absences peuvent représenter jusqu'à 14 heures cumulées non consécutives par période de 24 heures. Des créneaux de présence seront fixés par le pet-sitter en accord avec le client. Durant ces périodes, l'animal demeure sous la responsabilité du propriétaire, lequel déclare que son animal est capable de rester seul pendant cette durée sans risque particulier pour sa santé ou sa sécurité. Le pet-sitter s'engage à effectuer toutes les visites, sorties, repas, soins et temps d'interaction prévus dans la prestation réservée

OBLIGATIONS DU CLIENT :

Le client s'engage à :

- Lire les présentes Conditions Générales de Vente avant toute réservation.
- Fournir en quantité suffisante pour toute la durée de la prestation :
 - les gamelles d'eau et de nourriture ;
 - la nourriture ;
 - le bac à litière et la litière ;
 - les accessoires et produits d'hygiène ;
 - le matériel et les produits nécessaires à l'entretien de l'espace de vie de l'animal (balai, balayette, serpillière, sacs-poubelle, produits d'entretien, etc.)
 - la caisse de transport ;
 - le collier, le harnais et la laisse ;
 - le carnet de santé de l'animal ainsi que sa carte d'identification I-CAD ;
 - les éventuels traitements médicaux accompagnés de l'ordonnance vétérinaire.
- Fournir des informations exactes, complètes et sincères concernant l'animal, notamment :
 - son état de santé ;

- les traitements en cours ;
 - ses comportements particuliers (fugue, agressivité, anxiété, destruction, peur excessive, etc.) ;
 - tout antécédent de morsure, de griffure ou de comportement agressif envers les humains ou les autres animaux ;
 - tout antécédent de fugue ou de tentative de fugue ;
 - ses habitudes de vie et besoins spécifiques.
- Informer le Clan Des Pattes - Blois :
 - de la présence éventuelle de caméras de surveillance ou d'alarme au domicile ;
 - du passage éventuel d'une tierce personne durant la prestation ;
 - des coordonnées du vétérinaire habituel de l'animal.
 - Fournir les coordonnées d'une personne de confiance pouvant être contactée en cas d'urgence ou d'impossibilité de joindre le client pendant la durée de la prestation.

Les animaux confiés au Clan Des Pattes doivent obligatoirement être identifiés (par puce électronique ou tatouage), vermifugés et traités contre les parasites externes (puces, tiques, etc.). Toute omission, information inexacte ou fausse déclaration concernant l'état de santé ou le comportement de l'animal pourra dégager Le Clan Des Pattes - Blois de toute responsabilité quant aux conséquences qui pourraient en découler.

NON-RÉCUPÉRATION DE L'ANIMAL

En cas de non-récupération de l'animal à la date et à l'heure convenues dans le contrat, et en l'absence de nouvelles du client, la prestation sera considérée comme prolongée automatiquement. La garde de l'animal se poursuivra dans des conditions normales de sécurité et de bien-être, dans la limite des capacités du Clan Des Pattes - Blois. Toute période supplémentaire entamée sera facturée au tarif en vigueur, incluant les éventuels frais additionnels liés à la prolongation (nourriture, soins, déplacement, etc.). En l'absence de réponse du client dans un délai raisonnable (72 heures), Le Clan Des Pattes - Blois pourra prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir le bien-être de l'animal, notamment contacter le vétérinaire habituel, un vétérinaire de garde ou les autorités compétentes si la situation l'exige. Tous les frais engagés resteront intégralement à la charge du client.



RETOUR ANTICIPÉ

Tout retour anticipé du propriétaire doit être signalé au pet-sitter dans les meilleurs délais. Aucun remboursement ne pourra être exigé pour les prestations non effectuées.

SOINS SPÉCIFIQUES DE SANTÉ

En cas d'inquiétude sur l'état de santé de l'animal, Le Clan Des Pattes - Blois s'engage à prévenir le client et à prendre les mesures nécessaires. Si nécessaire, l'animal pourra être conduit chez un vétérinaire désigné par le client ou, à défaut, choisi par Le Clan Des Pattes - Blois. En cas d'urgence vitale nécessitant une intervention immédiate, Le Clan Des Pattes - Blois est autorisé à faire pratiquer les soins jugés nécessaires par le vétérinaire. Les frais vétérinaires restent à la charge du client.

TARIFS ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les tarifs des prestations sont disponibles sur le site internet www.leclandespattes.fr. Les tarifs sont indiqués à titre indicatif et peuvent varier en fonction de la distance entre le siège social et le lieu d'intervention, des horaires... Toutes les prestations effectuées un jour férié sont majorées de 25 %. Tous les tarifs sont exprimés en euros (€) et s'entendent nets de TVA, conformément à l'article 293 B du Code général des impôts. Le Clan Des Pattes - Blois se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les prestations déjà réservées et validées par devis resteront facturées au tarif en vigueur au moment de la réservation.

Le règlement des prestations peut être effectué :

- En espèces (prévoir l'appoint).
- Par virement bancaire sur le RIB suivant :
IBAN : FR76 1440 6002 2190 0330 0447 728
BIC : AGRIFRPP844
- Par chèque bancaire établi à l'ordre de "Monsieur Maël EUGENE".
- Par carte bancaire lors du passage du pet-sitter.
- Par carte bancaire sur le site internet du Clan Des Pattes en suivant le lien reçu par mail lors de la demande de paiement.

Des arrhes de 30 % sont demandées à la réservation pour toute première prestation ou prestation ponctuelle. Le solde est à régler au plus tard avant le dernier jour de la prestation. Pour les prestations régulières ou les contrats annuels, une facture récapitulative sera adressée au client

en fin de mois. Le règlement devra être effectué à réception de la facture. Toute prestation supplémentaire demandée par le client et réalisée par Le Clan Des Pattes - Blois pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Dans l'hypothèse exceptionnelle où Le Clan Des Pattes - Blois serait amenée à avancer des frais pour le compte du client (notamment des frais vétérinaires d'urgence), ceux-ci devront être remboursés dès réception de la facture et des justificatifs correspondants. Un forfait de 40,00 € supplémentaire sera demandé pour les frais de déplacement chez le vétérinaire. Tout retard de paiement pourra entraîner la suspension des prestations en cours ou le refus de toute nouvelle réservation jusqu'à régularisation de la situation.

ANNULATION ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la signature du contrat. En cas d'exercice du droit de rétractation dans ce délai, les sommes versées par le client lui seront remboursées dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception de sa demande. Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque la prestation a commencé avec l'accord exprès du client avant la fin du délai de rétractation. Toute demande d'annulation doit être formulée par écrit, par e-mail ou courrier postal, afin d'être prise en compte par Le Clan Des Pattes - Blois. Passé le délai légal de rétractation, les conditions d'annulation et de remboursement prévues au présent contrat s'appliquent. Les conditions de remboursement sont les suivantes :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral des sommes versées.
- Annulation entre 0 et 30 jours avant le début de la prestation : l'acompte de 30 % est conservé.

En cas de force majeure dûment justifiée (hospitalisation, décès d'un proche, décès de l'animal, catastrophe naturelle, etc.), Le Clan Des Pattes - Blois se réserve la possibilité d'étudier une solution commerciale adaptée.

Dans l'hypothèse où Le Clan Des Pattes - Blois serait dans l'impossibilité d'assurer la prestation prévue (indisponibilité exceptionnelle, problème de santé, situation mettant en danger sa sécurité ou celle de l'animal, ou toute autre circonstance empêchant la bonne exécution de la prestation), les sommes versées par le client seront intégralement remboursées. Le Clan Des Pattes - Blois se

réserve également le droit de refuser ou d'interrompre une prestation si le comportement de l'animal présente un danger pour sa sécurité ou celle d'autrui, ou si les informations communiquées par le client s'avèrent inexactes ou incomplètes.

RESPONSABILITÉS

Le Clan Des Pattes - Blois s'engage à prendre soin des animaux qui lui sont confiés avec respect, bienveillance et professionnalisme, en veillant à leur sécurité, leur santé et leur bien-être tout au long de la prestation. En cas d'incident pouvant affecter l'animal, le client est informé rapidement. Une attention particulière est également portée au domicile du client ainsi qu'à la confidentialité des informations partagées. Le Clan Des Pattes - Blois ne pourra être tenue responsable de la disparition ou de la détérioration d'objets de valeur, d'argent liquide, de bijoux ou de documents laissés au domicile du client. Le client reconnaît qu'un animal reste un être vivant au comportement parfois imprévisible. Le Clan Des Pattes - Blois se réserve la possibilité d'interrompre une prestation si le comportement de l'animal met en danger sa sécurité, celle d'un tiers ou d'un autre animal. Dans ce cas, les prestations déjà réalisées restent dues.

Le client atteste avoir souscrit une assurance habitation, ainsi qu'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages que son animal pourrait causer à des tiers. Le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et sincères concernant l'état de santé, le comportement, les habitudes et les antécédents de son animal (notamment morsures, agressivité, fugues, maladies ou traitements en cours). Le client s'engage à s'assurer que le logement et les accès à l'extérieur sont sécurisés avant le début de la prestation et à indiquer clairement toute particularité pouvant présenter un risque pour l'animal. Toute omission, inexactitude ou fausse déclaration engage la responsabilité du client et pourra dégager Le Clan Des Pattes - Blois de toute responsabilité en cas de conséquences liées à ces informations.

Le Clan Des Pattes - Blois ne pourra être tenue responsable, sauf faute prouvée :

- Des morsures, griffures ou comportements agressifs de l'animal.
- Des fugues ou disparitions lorsque l'animal dispose d'un accès extérieur non sécurisé.
- Des maladies, accidents ou décès liés à une pathologie préexistante ou à une cause naturelle.
- Des dommages résultant du comportement imprévisible de l'animal.
- Des conséquences liées à des informations inexactes ou incomplètes communiquées par le client.



PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations personnelles recueillies auprès du client sont nécessaires à la gestion des prestations proposées par Le Clan Des Pattes - Blois. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de la relation commerciale et ne sont en aucun cas cédées à des tiers. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition concernant ses données personnelles. Toute demande peut être adressée à : contact@leclandespattes.fr.

LITIGES

Si vous n'êtes pas parvenu à résoudre votre litige après nous avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce que vous réclamez, vous pourrez saisir le médiateur de la consommation - désigné ci-dessous - si vous avez reçu une réponse écrite négative de notre part ou si vous n'avez pas reçu de réponse deux mois après l'envoi de votre réclamation. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est Médiation Consommation Développement. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : www.medconsodev.eu ou par voie postale en écrivant à l'adresse suivant :

Médiateur Consommation Développement
C/O Centre d'Affaires Stéphanois SAS
Immeuble l'horizon - esplanade de France
3 rue J. Constant Milleret - 42 000 Saint-Etienne

DROIT À L'IMAGE

Dans le cadre de la prestation, le pet-sitter peut être amené à prendre des photographies ou vidéos de l'animal à des fins d'information du propriétaire. Sauf opposition écrite du propriétaire, celui-ci autorise le pet-sitter à utiliser ces images de l'animal, sans mention du nom du propriétaire ni de l'adresse, à des fins de communication et de promotion de l'activité (site internet, réseaux sociaux, supports de communication). Cette autorisation est valable pour une durée indéterminée et peut être retirée à tout moment par demande écrite du propriétaire.



Le Clan Des Pattes - Blois et Monsieur Maël EUGENE s'engagent à tout mettre en œuvre pour le confort et le bien être votre petit protégé en votre absence et lui apporter toute son attention.

Fait en double exemplaire à le/...../.....

J'ai lu et accepté les conditions générales 2026 décrites ci-dessus sans réserve. Signature du propriétaire <i>(Faire précéder la mention « lu et approuvé »)</i>	Signature du pet-sitter 
--	--