

## à propos du contenu

*Ces conditions générales de ventes sont la propriété exclusive d'Emma'nimalis  
Tous droits réservés. Marque déposée à l'INPI.*

*Date de la dernière mise à jour :  
Novembre 2023*

Ce document appartient à Céline Flécher, opérant sous l'enseigne SARL Emma'nimalis, Siret 98461158200011 et basée à Pouzac (6 chemin de Broquère, 65200). Tout achat, utilisation ou remboursement de l'un de nos produits, ainsi que toute visite sur notre site web [www.emmanimalis](http://www.emmanimalis), est soumis aux conditions générales ici présentes. Mme Flécher, représentant Emma'nimalis, est la seule habilitée à prendre les décisions en lien avec notre activité. Ces conditions générales de vente appartiennent exclusivement au prestataire indépendant mentionné dans votre contrat de prestation. Notez que les prestataires de services Emma'nimalis sont ceux qui ont été agréés pour la cession de notre licence de marque, dont le contrat est à jour.

Voici quelques termes utiles pour comprendre cette activité :

- **Utilisateur** : personne qui utilise le site internet pour naviguer dessus.
- **Client** : personne faisant appel aux services professionnels d'Emma'nimalis pour son animal et étant en pleine capacité juridique.
- **Propriétaire** : client et majeur en pleine capacité de faire appel aux services professionnels d'Emma'nimalis pour son animal.
- **Prestataire** : professionnel de la marque Emma'nimalis fournissant des services professionnels.
- **Prestation** : services professionnels effectués par le prestataire de service Emma'nimalis.
- **Animal domestique** : chien, chat ou NAC (nouveaux animaux de compagnie).
- **Chien** : animal domestique de race canine dont le client est détenteur légal et pour lequel il demande une prestation à domicile, en ville, en forêt ou en parc canin.
- **Chat** : animal domestique de race féline dont le client est détenteur légal et pour lequel il demande une prestation à domicile.
- **NAC** : tout autre animal domestique autorisé en France dont le client est détenteur légal et pour lequel il demande une prestation à domicile.
- **Domicile** : lieu de résidence principale ou secondaire du client et les lieux publics extérieurs autorisés par les municipalités et à proximité de la résidence principale ou secondaire du client désignés par la professionnelle.

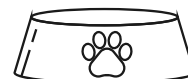
## Article 1 - Objet et Services

L'obligation préalable d'information est à respecter pour tout professionnel. Ces conditions générales de vente reprennent les mentions obligatoires prévues dans les articles R111-1 et suivants du Code de la consommation.

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la professionnelle (Flécher Céline, Nom Commercial Emma'nimalis) et de ses clients.

Tout utilisateur de ce site internet est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente, et d'en prendre connaissance avant de procéder à tout paiement. Ce présent document vaut contrat d'adhésion et lie le maître à la professionnelle une fois accepté.

Le droit applicable dans le cadre de ces conditions générales de vente est le droit français, de manière exclusive, en exclusion de tout autre élément d'extranéité pouvant engendrer un conflit de loi ou de juridiction internationale. Seules les juridictions françaises seront compétentes en cas de litige.



## Article 2 - Nature des obligations

Toutes les clauses présentes dans ces conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres : la nullité prononcée de l'une ne vaut pas celle des autres, qui continuent de produire leur plein effet. La nullité d'une des clauses ne peut pas menacer la survie du contrat d'adhésion pris entre les parties.

Les parties acceptent de conserver leur indépendance, et reconnaissent que ce partenariat ne vaut ni contrat de travail, ni pacte d'associés, ni pacte d'actionnaires. Cette collaboration professionnelle ne vaut aucunement fusion, scission ou création d'une nouvelle forme de société. Les partenaires n'acquièrent aucunement de titres, d'actions ou de parts sociales dans leurs sociétés respectives, sur la base de cet engagement contractuel, sauf en cas de dispositions particulières contraires entre les parties.

## Article 3. Services de promenade de chiens et de gardiennage à domicile

Les services proposés par les professionnels sont dans le domaine du gardiennage d'animaux à domicile, pension, toilettage et vente d'accessoires aux animaux de compagnie. Pour cela, ces prestations sont proposées sur le site internet [www.emmanimalis.com](http://www.emmanimalis.com)

- Balades : individuelles ou collectives. L'animal est récupéré chez le propriétaire ou à son hébergement touristique ou sur les sites touristiques mentionnés sur le site internet [www.emmanimalis.com](http://www.emmanimalis.com) ou lors de la réservation téléphonique. Le chien doit avoir un harnais pour des conditions optimales de sécurité. La balade s'effectue en forêt, sentier de promenade à proximité, à pied ou en voiture.
- Visites : Ce service est proposé pour les chats, chiens, NAC. 30, 45 minutes ou 1 heure ou plus chez le client, le prestataire s'occupe de la litière, de la nourriture, du nettoyage de l'espace de vie et de la promenade en extérieur. Le propriétaire doit fournir l'alimentation, des jouets à disposition et accessoire de toilettage les et clés du logement.
- Remplacement journalier en élevage professionnel : Ce service est proposé pour les élevages professionnels de chiens, chats, NAC. Le prestataire s'occupe des sorties de chiens, nettoyage, litière, soins et nourritures. Le Client doit fournir alimentation, produit de nettoyage et mettre à disposition salle de repas et espace sanitaire au prestataire.

Options additionnelles : toutes demandes additionnelles en plus du services de base Balade, visites, ou remplacement en élevage professionnel tels que Achat sur demande d'accessoires pour animaux de compagnie, déplacement chez le vétérinaire, achat de nourritures ou de litières pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire ou frais de débours dû avant l'exécution des frais à engager par votre Pet-sitter.

Si nécessaire, la professionnelle se réserve le droit de modifier le contenu des services, en appliquant des modalités particulières, afin de répondre au mieux aux besoins du client.

Les fiches de présentation du programme ne sont fournies qu'à titre indicatif.

La professionnelle peut décider de modifier librement ses offres et services pour l'avenir.

Il est toujours possible de demander des modalités sur mesure à la professionnelle. Elles peuvent donc être convenues entre le maître et la professionnelle, mais doivent faire l'objet de la validation d'un devis et d'un contrat signé dans le délai fixé entre les parties.

En cas de double engagement pris par le maître avec la professionnelle, les dispositions particulières prévaudront sur les dispositions générales de ce présent document.



## Article 4. Mentions importantes pour une prestation sans ac'croc

Le propriétaire de l'animal confié devra être majeur et disposer de pleine capacité juridique. Le maître doit impérativement fournir un carnet de vaccination avant le démarrage de toute mission. En cas de soucis ou d'urgence, les animaux sont amenés auprès du vétérinaire du choix de la prestataire. L'accord préalable est demandé aux maîtres, qui supportent seuls les charges des frais de vétérinaire. Les chiens de catégorie doivent avoir une muselière à disposition, une attestation d'aptitude est obligatoirement détenu par le client, le professionnel devra en informer son assurance de responsabilité civile.

*La prestation peut être arrêtée par la professionnelle, de plein droit, si le maître fait preuve d'acte de maltraitance ou de violence envers son animal. Aucun remboursement n'aura lieu.*

- Le propriétaire de l'animal confié devra être majeur et disposer de pleine capacité juridique.
- Le maître doit impérativement fournir un carnet de vaccination avant le démarrage de toute mission.
- En cas de soucis ou d'urgence, les animaux sont amenés auprès du vétérinaire du choix de la prestataire. L'accord préalable est demandé aux maîtres, qui supportent seuls les charges des frais de vétérinaire.
- Les chiens de catégorie doivent avoir une muselière à disposition, une attestation d'aptitude est obligatoirement détenu par le client, le professionnel devra en informer son assurance de responsabilité civile.
- La prestation peut être arrêtée par la professionnelle, de plein droit, si le maître fait preuve d'acte de maltraitance ou de violence envers son animal. Aucun remboursement n'aura lieu.

### Traitements et Médicaments

L'administration de médicaments par le prestataire Emma'nimalis est autorisée sur ordonnance vétérinaire seulement; Seules l'administration d'un médicament sous prise orale et application de soins externes sont réalisées dans le cadre de la prestation. En cas d'urgence, le propriétaire accepte que le prestataire Emma'nimalis fasse les soins de premiers secours jusqu'à l'arrivée du vétérinaire ou que le prestataire Emma'nimalis se charge du transport afin de l'emmener chez le vétérinaire dans des conditions de transport adéquate (cage de transport, animal en capacité de se mouvoir). Les frais vétérinaires et les autres frais éventuels (médicaments, transports ....) seront transmis ou à la charge du propriétaire

## Article 5 - Mon animal et moi, on réserve comment ?

Pour bénéficier des services de notre professionnelle, vous pouvez faire une demande via notre site internet, un e-mail, un réseau social ou un appel téléphonique.

Une fois cette étape franchie, nous planifions un appel découverte pour comprendre les besoins et attentes de chacun.

Ensuite, nous étudions votre besoin attentivement lors d'un rendez-vous en présence de vos animaux.

Nous nous réservons le droit de refuser une collaboration si les problèmes rencontrés ne sont pas compatibles avec nos missions ou en cas de motifs légitimes, conformément à l'article L121-11 du Code de la Consommation.



Nous pouvons refuser ou arrêter des missions pour diverses raisons, notamment si :



- les conditions de travail mettent en danger notre sécurité ou celle d'autrui
- si la demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur,
- si l'animal n'est pas vacciné, si le chien est malade ou a besoin de soins vétérinaires
- si le chien n'est pas couvert par une assurance responsabilité civile
- en cas de violence envers l'animal
- si le client ne respecte pas nos obligations ou en cas de déménagement dans une zone éloignée de notre domicile actuel.
- Si les chiens est catégorisé (catégorie 1 et 2), sauf sur présentation l'attestation de capacité exigée, et une assurance en conséquence. Lors du rendez-vous, le prestataire Emma'nimalis peut exiger un bilan comportemental par un éducateur canin.

Cette liste n'est pas exhaustive. Si nous refusons une intervention ou arrêtons une prestation, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le client, seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues.

## Article 6 - Toutou, sans la carte bleue !

Pour accéder aux services de la professionnelle, il faut s'acquitter du paiement correspondant aux prix indiqués lors de la validation de la demande sur le site internet.

La gamme tarifaire est prévue telle que suit, elle peut être réduite de moitié selon éligibilité au crédit d'impôt.

Easy garde à domicile à partir de 24 ttc sur devis / forfait 40, 60 visites sur devis

Balade Escapadog à partir de 30€ ttc sur devis / forfait 20, 40, 60 promenades sur devis.

Balade Escapadog ou Garde sur site touristique forfait 2 heures à partir de / Prix 39,00 TTC selon site touristique, Tarif pour un animal

Balade Escapadog ou Garde sur site touristique forfait 3 heures à partir de Prix 49.00 TTC selon site touristique Tarif pour un animal;

Balade Escapadog ou Garde sur site touristique forfait 4 heures à partir de Prix 69,00 TTC selon site touristique

Balade Escapadog ou Garde sur site touristique au delà de 4h facturé 17€50 ttc par heure supplémentaire.

Easy garde ou Easy Pro Forfait journalier 6 heures / Prix 105 €TTC / ou 126€ TTC selon site touristique

Option jour férié : 5€ TTC par jour férié

Transport animalier : 25€ TTC le forfait horaire à partir du domicile du client + 0.80€ km de coût inhérent au déplacement au delà de 10km de trajet.

Pour accéder aux services de la professionnelle, il faut s'acquitter du paiement correspondant aux prix indiqués lors de la validation de la demande sur le site internet.

En cas d'incohérence entre le tarif affiché sur le site internet et le tarif sur les conditions générales de vente, le tarif applicable est celui qui figure dans ces présentes conditions générales de vente.

Les moyens de paiement acceptés par le professionnel sont les cartes bancaires, chèques bancaires, espèces et virements bancaires. Aucun paiement en plusieurs fois n'est autorisé, sauf accord express de la professionnelle, dans le cadre des personnes éligibles au crédit d'impôt, et lors de la mise en place d'abonnement forfaitaire payable en plusieurs fois. La somme correspondant au montant dû pour la prestation reste exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

La professionnelle est exonérée de la TVA en application des articles 151 et 293 B du Code Général des Impôts. Le professionnel s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par la professionnelle dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Les pénalités de retard sont égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

## Article 7 - Délais de paiement

Toute réservation nécessite des arrhes d'un montant de 30% afin de garantir l'exécution future du contrat par votre professionnelle.

Le solde de la prestation est à régler avant l'exécution du contrat par votre Pet-sitter attiré.

Dans le cas où la prestation aura lieu dans un délai de moins de 30 jours après signature du contrat, le montant à régler sera du dans sa globalité.

Dans le cadre de prestation touristique, le paiement est intégralement dû avant réalisation de la prestation.

Dans le cadre de forfait de prestation échelonné sur l'année, le 1er prélèvement débutera le mois de la mise en place des 1eres garde d'animaux jusqu'à atteindre le quota de visites prévu dans le forfait choisi. Les règlements seront mensuels ou trimestriels au choix du client lors de la souscription du contrat. En cas de dépassement de crédit de visite, celle-ci seront dûes avant l'exécution des prestations, et facturées au tarif initial unitaire. Un mandat de prélèvement en ligne est à souscrire et à valider par le propriétaire d'animaux?

### **Crédit d'impôt**

L'entreprise Emma'nimalis est adhérente à une Coopérative de services à la personne, et grâce à cela la prestation peut vous être remboursée à 50% si vous appartenez à la catégorie des personnes dépendantes temporairement et pour la surveillance du domicile (ouvrir et fermer, aérer, plantes, courrier, nourrir les animaux présents)

Modalités :

Le devis signé est envoyé à notre coopérative et c'est la Coopérative qui vous enverra directement la facture. Vous serez remboursé par les impôts via votre déclaration d'impôts sur le revenu de l'année prochaine, que vous soyez imposable ou non. Vous pouvez ne régler directement que 50% de la facture grâce au service Avance Immédiate, en nous retournant le formulaire fournis par nos soins.

Les prestations effectuées à domicile permettent à toute personne fiscalement domiciliée en France de bénéficier du crédit d'impôt de 50%, sans condition d'âge ou de revenus (imposable ou non), pour sa résidence principale ou secondaire, jusqu'à 12 000€ de dépenses par an et par foyer fiscal. Le règlement des prestations est effectué à la fin de chaque prestation de service par virement bancaire.

## Article 8 - Indemnités de recouvrement

Le montant des indemnités pour frais de recouvrement est de 40€ HT



## Article 8 - Exécution de la prestation

Les prestations de nos Pet-sitter sont effectuées à votre domicile, en extérieur ou autour de votre domicile, autour du lieu touristique de rendez-vous, grâce aux informations que vous fournissez, et respectent les délais convenus entre nous.

Et pour que tout se passe comme une lettre à la poste, nous nous tiendrons au courant chaque jour via message, et votre interface client.

Si vous souhaitez voir votre boule de poil en visioconférence, notre pro vous enverra un lien deux heures avant le rendez-vous pour que vous soyez prêt à vous connecter.

Pour les gardes d'animaux chez vous, on compte sur vous pour préparer leur espace de vie avant notre arrivée. Cela nous permettra de faire du super boulot et de chouchouter votre ami à quatre pattes comme il se doit.

Après la garde, nous vous enverrons un petit compte-rendu écrit de tout ce qui s'est passé, ce qui est en cours et lors de la dernière visite les recommandations éventuelles pour les prochains gardiennages

Soyez compréhensifs si notre pet-sitter arrive un peu en retard à cause de la circulation, d'appels téléphoniques urgent ou de déplacement chez le vétérinaire imprévu. Si des horaires avaient été établis lors de la signature du contrat, veuillez vous assurer que nous ferons de notre mieux pour vous tenir au courant, en cas de retard important. Nous considérons un retard important lorsque celui-ci dépasse de 2heures, l'heure initiale. Aucune demande de remboursement des prestations ne pourra être réclamée en cas de retards isolés ou répétés

Lorsque les missions de garde et promenade auront lieu au domicile du maître, nous nous engageons à la plus grande ponctualité, et à rendre visite chaque jour mentionné dans le contrat de prestation.

### Traitements et Médicaments

L'administration de médicaments par le prestataire Emma'nimalis est autorisée sur ordonnance vétérinaire seulement; Seules l'administration d'un médicament sous prise orale et application de soins externes sont réalisées dans le cadre de la prestation. En cas d'urgence, le propriétaire accepte que le prestataire Emma'nimalis fasse les soins de premiers secours jusqu'à l'arrivée du vétérinaire ou que le prestataire Emma'nimalis se charge du transport afin de l'emmener chez le vétérinaire dans des conditions de transport adéquate (cage de transport, animal en capacité de se mouvoir). Les frais vétérinaires et les autres frais éventuels (médicaments, transports ....) seront à la charge du propriétaire.

## Article 9 - Obligations de la Pet-sitter

Notre experte en garde d'animaux s'engage à tout mettre en œuvre pour répondre à vos besoins avec professionnalisme, conformément au droit des contrats. Bien qu'elle ne puisse garantir un résultat parfait, car cela implique des interactions avec des êtres vivants, elle est tenue à une obligation de moyens. Nous vous informons que notre professionnelle est assurée pour sa responsabilité professionnelle et se conforme à toutes les obligations légales en vigueur.

en plus de ses obligations contractuelles, nous nous engageons à :

- Fournir un compte-rendu sms, whatsapp ou email journalier des visites effectués auprès de votre animal
- Assurer ses besoins en eau et en nourriture selon vos prérogatives
- Veiller à la propreté de son espace de vie
- Signaler tout fait anormal durant la prestation.
- Veiller à la fermeture à clés du domicile à la fin de la prestation.
- Ne détacher le chien (promenade en libre) que sur autorisation du propriétaire.
- Ne laisser sortir les animaux du domicile que sur autorisation du propriétaire



## Article 10 - Obligations des parents d'animaux

Le propriétaire s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux la professionnelle dans la réalisation de ses missions.

Le propriétaire de l'animal s'engage à verser la somme due au titre la prestation réservée.

En sus de ses obligations contractuelles, le maître est tenu de respecter les obligations suivantes :

- Fournir le nécessaire pour la santé de l'animal, son hygiène tout au long de la garde
- Fournir le carnet de vaccination (notamment sur les données d'identification)
- Fournir l'eau, la nourriture et harnais pour les animaux sur le temps de la garde
- Fournir les équipements nécessaires sur le temps de la garde
- Fournir un double des clefs, pour faciliter la mission, à la professionnelle
- être transparent sur l'état de santé de son animal, et de tout état comportemental et traumatique pouvant altérer la mission.
- Mentionner avec exactitude tous les animaux confiés lors du déroulement de la prestation. Toute modification du nombre d'animaux fera l'objet d'un nouveau contrat de réservation.

## Article 11 - Responsabilité et assurance

La professionnelle atteste être en possession d'une assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité, en conformité avec la réglementation relative à l'activité réalisée avec les animaux.

Le propriétaire peut demander à en obtenir une copie, directement depuis l'adresse mail suivante : [contact@emmanimalis.com](mailto:contact@emmanimalis.com)

Le propriétaire est le seul responsable des faits de son animal de compagnie, en cas de blessure, morsure, agression, fuite ou tout autre acte rattaché aux faits de son animal : AVANT, PENDANT ET APRES LES PRESTATIONS.

La responsabilité de la professionnelle ne saurait être engagée pour manque de résultat sur le comportement de l'animal du maître, faisant l'objet d'une prestation.

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, la professionnelle ne saurait être tenue pour responsable à l'égard des clients. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

La responsabilité de la professionnelle ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du maître dans le cadre de la réalisation de la prestation.

## Article 12 - Ce que l'on fait de vos données

La professionnelle s'engage à traiter les données personnelles de ses clients à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

Le maître dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès de la professionnelle, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, le maître peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité de la professionnelle; au Préambule des présentes conditions générales de vente. La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter du dernier acte de renouvellement.

Merci de consulter la politique de confidentialité, prévue à cet effet, disponible sur le site internet [www.emmanimalis.com](http://www.emmanimalis.com)



## Article 13 - Propriété intellectuelle

Cette clause respecte scrupuleusement le Code de la propriété intellectuelle. Les éléments transmis par la professionnelle dans le cadre de ses missions restent sa propriété intellectuelle. Tous les droits de modification, reproduction et diffusion sont expressément réservés. Il est donc formellement interdit de reproduire, en partie ou en totalité, tout document sans l'accord préalable de la professionnelle. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral...) demeure la propriété intellectuelle et le droit d'auteur de la professionnelle.

Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents dans le but d'organiser ou de réaliser des prestations similaires à celles de la professionnelle.

Enfin, il est strictement interdit au client de revendre ou de donner les supports de travail fournis par la professionnelle, sous peine de poursuites judiciaires.

Emma'nimalis est une marque déposée et protégée à L'Inpi.

## Article 14 - Discretion assurée

Les deux parties conviennent de garder un secret absolu et de faire preuve de la plus grande discrétion dans le cadre de leur collaboration. En aucun cas, ils ne pourront révéler des informations privées ou confidentielles à propos de l'autre partie.

Même en cas de conflit, cette obligation de confidentialité et de discrétion demeure. Si l'une des parties a un comportement public qui pourrait nuire à l'autre partie, cela sera considéré comme une violation du contrat.

## Article 15 - Délai de rétractation

Pour bénéficier immédiatement des services proposés, le maître renonce expressément à l'exercice de son droit de rétractation, prévu à l'article L221-28 du Code de la Consommation. En application de ces dispositions législatives, le maître ne pourra pas bénéficier du délai de rétractation de 14 jours s'il souhaite commencer la prestation dès la réservation.

Le maître reconnaît, en acceptant ces présentes conditions générales de vente, que la renonciation expresse est la seule condition pour pouvoir bénéficier des services proposés par la prestataire de services, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, lors des accords conclus à distance.

## Article 16 - Annulation

Si jamais vous changez d'avis à propos de votre commande, vous pouvez l'annuler sans frais en prévenant la professionnelle par écrit au moins 15 jours avant la date prévue. Vous aurez droit à un remboursement de 70% du montant payé. Pour ce faire, il vous suffit d'envoyer un petit mot à propos de votre demande d'annulation à [contact@emmanimalis.com](mailto:contact@emmanimalis.com).





## Article 17 - Report de garde d'animaux

Pour toute envie de repousser un rendez-vous, une réunion ou une prestation, il est impératif de le faire savoir à votre professionnelle par écrit, au minimum 2 jours avant l'événement. Passé ce délai, il sera trop tard pour planifier une autre prestation. Dans tous les cas, la prestation devra être réglée.

Cela dit, votre Pet-sitter peut également être confrontée à des empêchements et être contrainte de changer les dates de réunions ou de prestations. Dans ce cas, elle s'engage à en informer son client par écrit le plus rapidement possible. Si le client n'est pas disponible à ces nouveaux horaires, pas de panique ! Il pourra bénéficier d'un report sans coûts supplémentaires jusqu'à 3 mois après la date initiale. En cas d'impossibilité due au fait de votre Pet-sitter, nous nous engageons à vous trouver un prestataire de service autour de nous, où à vous rembourser la prestation.

Pour en savoir plus sur les modalités des forfaits de garde d'animaux, direction l'article 7 de ces conditions générales de vente.

## Article 18 - Contrat sur Pause

Mettre le contrat en pause : Les parties peuvent convenir de suspendre le contrat par accord mutuel, au moins 1 semaine avant la date souhaitée. La professionnelle peut être amenée à suspendre également le contrat, pour des motifs impérieux. Les motifs de suspension du contrat à l'initiative du maître peuvent être la maladie, un événement familial ou des blocages au niveau du programme. Dans ce cas, les paiements programmés au titre de la prestation seront suspendus d'autant de temps que la prestation n'aura pas repris.

La reprise de la prestation a lieu une fois que les parties procèdent à la levée de suspension du contrat, par accord mutuel. La décision définitive revient à la professionnelle.

Les parties conviennent que le délai de suspension ne pourra pas dépasser 2 mois à compter de leur accord mutuel formalisé par écrit. Au-delà de ce délai de suspension, le contrat prendra automatiquement fin, sans pénalités ou sanctions applicables aux parties.

## Article 19 - Votre avis compte

Pour améliorer ses services, le pet-sitter peut solliciter des retours statistiques sur ses prestations, afin de les utiliser dans un but professionnel (communication marketing, rapport d'analyse commerciale...). il/Elle peut par exemple proposer aux clients de remplir un questionnaire de satisfaction après une prestation, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles et en respectant les règles de protection des données personnelles.

De plus, la professionnelle peut promouvoir son activité en ligne en diffusant des témoignages vidéo, audio ou encore des extraits de conversation avec les animaux confiés, sans toutefois révéler de données personnelles permettant l'identification des clients, sauf autorisation expresse de leur part. Ces témoignages peuvent également inclure les éventuelles difficultés rencontrées pendant et en dehors des séances.

Il est important de noter que, conformément à l'article 9 du Code civil, tous les clients ont droit à la protection de leur image, voix et vie privée. Ainsi, l'utilisation de photographies, audios et vidéos les concernant doit faire l'objet d'une cession de droits à l'image consentie par écrit. Cette cession est valable pour une durée de 10 ans à compter de l'autorisation écrite du client. Les supports concernés par cette cession de droits peuvent être utilisés pour promouvoir les services de la professionnelle, réaliser des contenus publicitaires ou de prospection, mais uniquement sur le territoire de l'Union européenne.





## Article 20 - Evitons les coups de griffes

Pour toute réclamation

En cas de désaccord entre la professionnelle et son client, ce dernier devra formuler une réclamation par écrit. La professionnelle disposera de deux semaines pour lui répondre par écrit. Si la solution proposée ne satisfait pas le client, les deux parties devront chercher ensemble une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

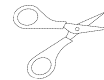
Pour toute résiliation

Pour mettre fin au contrat, la partie qui souhaite résilier devra en informer l'autre partie par écrit, par courrier ou email et respecter un préavis d'un mois à partir de la date de réception de la lettre de résiliation. Si la demande est faite dans un délai plus court, une pénalité supplémentaire de 15% du montant total prévu pour la prestation de services sera appliquée à la partie demanderesse. Si la demande émane du client, cette pénalité s'ajoute en plus du montant déjà perçu par la professionnelle au titre de ses missions.

En cas de litige contractuel

En cas de conflit, la professionnelle s'engage à rechercher une solution à l'amiable avant toute procédure judiciaire. Les clients non professionnels peuvent contacter gratuitement le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de la professionnelle nommée du service médiation de la SNPCC, dont les modalités de saisine sont disponibles à l'adresse suivante : CM2C.net cm2c-14 rue saint Jean 75017 Paris. Dans tous les cas de figure, les différends et litiges doivent rester strictement confidentiels et ne peuvent pas faire l'objet d'une crise médiatique causée par l'une des parties.

En cas de litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du ressort de la Cour d'appel de la professionnelle, hors dispositions légales contraires.



### formulaire de retractation



A Destination d'Emma'nimalis  
6 chemin de broquère, 65200 Pouzac  
contact@emmanimalis.com  
06.71.94.00.22

Le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

OBJET : Formulaire de rétractation

Madame, Monsieur,

Par la présente, je confirme mon intention ferme et définitive de me désister et je renonce à bénéficier à tous les privilèges, bonus et avantages rattachés à la réalisation de la prestation demandée.

Nom et prénom :

Adresse :

Numéro de contrat : Prestation concernée :

Motif de rétractation :

Date d'engagement et fin de l'engagement prévu :

Pour faire valoir ce que de droit,  
Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations respectueuses.

Signature