

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

LOU CAT Cat Sitting

Garde de Chats ou NAC au Domicile des Clients

En vigueur au 01 01 2025

Préambule

Les Présentes Conditions Générales de Prestations de Services visent à régler les relations entre Lou Cat, le prestataire Cat Sitter, et toute personne physique agissant dans le cadre d'une activité non professionnelle pour les besoins de son Animal, ci-après désignée par le terme "Le Client".

Définition de certains vocables :

« Animal », désigne l'animal ou les animaux domestiques d'espèce féline ou appartenant à la catégorie des Nouveaux Animaux de Compagnie, dont le Client est propriétaire et pour le(s)quel(s) il demande une prestation à domicile.

« Lou Cat », désigne le prestataire Madame Caroline VAGLIO, son entreprise, domicilié 7 avenue Gravier Résidence Les Chardonnerets Bât C 06100 Nice, inscrit à l'INSEE sous le numéro 44446121400066

Le site internet mis en ligne par Lou Cat pour les besoins de son activité est accessible sur le lien suivant : lou-cat.fr

La page Facebook de Lou Cat peut être consultée à l'adresse : <https://www.facebook.com/LouCatNice>

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales visent à définir les modalités dans lesquelles Lou Cat accomplira ses prestations suite à la demande expresse du Client, via soit le formulaire de contact du site Internet, soit un contact téléphonique, soit un message électronique.

Article 2. Acceptation des Conditions Générales de Prestations de Services

En signant les Conditions Générales de Prestations de Services, le Client accepte sans réserve les termes et l'intégralité des présentes Conditions Générales de Prestations de Services et leurs avenants ultérieurs. Ce document prévaut sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Lou Cat.

Lou Cat se réserve la possibilité de modifier ses Conditions Générales de Prestations de Services à tout moment et sans préavis : les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de règlement par le Client. A ce titre, le Client est amené à prendre connaissance des dernières Conditions Générales de Prestations de Services sur le site internet de Lou Cat.

Les présentes Conditions Générales seront préalablement consultables en ligne par le futur client, avant leur signature lors de la pré visite.

Article 3. Acceptation du devis et rédaction du Contrat de Prestations de Services.

Pour chaque client et avant toute intervention de Lou Cat, un Contrat de Prestations de Services et les présentes Conditions Générales devront être signés par le Client. Le Contrat de Prestations de Services est signé entre le Client et Lou Cat, le prestataire, pour une durée d'un an, tacitement reconductible, à compter de la date de signature dudit Contrat. Le contrat contiendra les informations concernant l'identité, les coordonnées postales, téléphoniques et internet du Client, ainsi que les caractéristiques propres au chat (nom, date de naissance, race, numéro d'identification, si stérilisé, vermifugé, déparasité et vacciné).

Pour chaque prestation, un devis sera réalisé par Lou Cat et le client devra, s'il accepte la mise en œuvre de la prestation, signer ledit devis. Le devis accepté et signé constituera les conditions particulières du Contrat ; il sera alors établi en deux exemplaires ; un pour chacune des parties au contrat. Il sera précisé la/les prestation(s) proposée(s) et acceptée(s) par le Client, avec les dates effectives de son accomplissement, ainsi que les conditions particulières souhaitées par le Client et acceptées par Lou Cat.

Toute modification de Contrat en cours d'intervention, retrait ou ajout de prestation, fera l'objet d'un avenant. En cas d'ajout (prestation prolongée, retour décalée), le paiement du supplément devra se faire au plus tard 48h après la dernière visite et une nouvelle facture sera émise. En cas de retrait (prestation raccourcie, retour anticipé), aucun remboursement ne sera fait au Client.

Article 4. Domaine d'intervention et nature des prestations

Les prestations durent entre 20 et 45 minutes, à la fréquence choisie par le client pour chaque prestation. Pour tout nouveau client et tout nouveau logement, une pré-visite est obligatoire afin de rencontrer l'Animal, son lieu de vie et définir plus précisément les prestations souhaitées.

La garde à domicile peut comprendre :

- S'assurer de la bonne santé de l'Animal
- Nettoyer et remplir les gamelles d'alimentation et d'eau fraîche selon les consignes
- Nettoyer son bac à litière ou sa cage si NAC
- Nettoyer ses souillures (éliminations hors bac, vomis) et autres dégâts (plantes déterrées, objets cassés...)
- Jeux, caresses, brossage et massage
- Administration de soins de base et seulement sur ordonnance s'il s'agit de médicaments. Dans ce cas, les médicaments auront déjà dû être administrés au préalable pour en connaître les éventuels effets secondaires.
- Ouverture et fermeture des volets ou fenêtres sans que l'Animal ne puisse s'enfuir

Article 5. Obligations de Lou Cat

Lou Cat ne peut être tenue responsable :

- En cas de décès, disparition, vol ou empoisonnement (intoxication...) d'un Animal ayant accès à un extérieur ou en présence d'objets dangereux ou toxiques.
- En cas de pathologies apparaissant pendant ou après la durée du contrat.
- En cas de dégâts causés par l'Animal
- Pour toute effraction causée par un tiers dans le domicile et des vols ou dégradations occasionnés.
- Pour le vol ou la perte de clés lorsqu'elles sont laissées, à la demande du Client, dans la boîte aux lettres, la boîte à clés ou à une personne désignée.
- En cas de traitement médical d'un Animal, les problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit ou de l'aggravation de son état.

Lou Cat s'engage à :

- Ne divulguer aucune information à un tiers concernant le Client
- Mener jusqu'au bout sa mission dans les conditions prévues au contrat.
- Tenir informé le Client le plus rapidement possible si un incident survient pendant la garde.
- Donner des nouvelles de l'Animal régulièrement
- Restituer les clés du domicile selon la demande du Client (cf. Article 6 « Remise et Restitution des Clés »)
- Prendre en charge, en cas de perte, les frais de renouvellement de clés, badges, bips, le cas échéant.

Article 6. Obligations du Client

Le Client devra :

- Régler la prestation dans son intégralité au plus tard le premier jour de la mission et selon les tarifs convenus dans le devis de prestation de services Lou Cat
- Fournir l'alimentation et le substrat habituels, et tout autre matériel nécessaire à la prestation (brosse, jouets, friandises...). Si de la nourriture ou toute autre fourniture de base venait à manquer et que Lou Cat soit dans l'obligation d'en acheter, un remboursement des frais engagés, frais de déplacement inclus, sera facturé.

- Mettre à disposition de Lou Cat tout le matériel nécessaire pour maintenir l'hygiène de l'espace de l'Animal (matériel et produits de nettoyage) et indiquer le lieu d'évacuation des déchets (local poubelle, container dans la rue, ...)
- S'assurer qu'aucun objet dangereux ou toxique ne soit à la portée de l'Animal en son absence.
- Fournir l'attestation ICAD et le carnet de santé de l'animal avec les informations mises à jour. Les vaccins doivent être à jour.
- Avertir Lou Cat en cas de maladie (contagieuse ou non) et d'allergie.
- Vermifuger et déparasiter l'Animal confié à Lou Cat. Si ce n'est pas le cas, Lou Cat ne pourra être tenue responsable d'une infestation de parasites internes ou externes.
- En cas de continuité d'un traitement médical pendant la durée du contrat, les médicaments doivent aussi être en quantité suffisante avec présence de l'ordonnance pour l'animal. Les médicaments auront déjà été administrés au préalable en connaissance des effets secondaires. Les injections ne seront pas assurées par Lou Cat (acte vétérinaire)
- S'assurer que l'Animal est bien à l'intérieur du domicile avant son départ.
- S'assurer que son Animal ne pourra pas s'enfuir s'il est demandé d'ouvrir les fenêtres ou les stores
- Laisser un numéro de téléphone où il pourra être joint facilement. Si déplacement à l'étranger et non joignable facilement, le Client devra désigner un tiers digne de confiance à prévenir si besoin.
- Informé Lou Cat de la présence ou le passage d'une tierce personne (voisins, membres de la famille, femme de ménage, ...)
- Prévenir de l'intervention de Lou Cat : les voisins et les correspondants de l'opération tranquillité vacances le cas échéant.
- Être de retour à la date prévue au contrat.
- Fournir une caisse de transport adaptée à la taille de l'Animal, en cas d'urgence vétérinaire ou autre.
- Donner les coordonnées du vétérinaire traitant pour le suivi et les soins de l'Animal. Le Client accepte que Lou Cat conduise son Animal chez un autre vétérinaire en cas d'urgence. Les frais vétérinaires, frais de déplacement inclus, seront à la charge du Client et devront être remboursés sur présentation de la facture correspondante.

Article 7. Remise et restitution des clés

Le Client doit remettre un double des clés de son domicile à Lou Cat ainsi que les codes d'accès pour accéder au domicile.

Si les clés ne peuvent pas être remises le jour de la pré-visite, et si aucune solution n'est mise en place (voisin, boîte à clé, remise au domicile de Lou Cat, ...), le déplacement de Lou Cat pour récupérer les clés sera facturé.

Le trousseau de clés ne doit contenir que les clés utiles à la prestation et ne doit comporter ni le nom, ni l'adresse du client.

Les clés sont restituées selon les instructions données lors de la pré-visite (remise en boîte aux lettres, voisins, récupération au domicile de Lou Cat, ...). En cas de déplacement de Lou Cat pour rendre les clés, celui-ci sera facturé.

Le Client pourra aussi faire le choix de laisser un double des clés à Lou Cat dans le cas où plusieurs prestations seraient envisagées sur le moyen-long terme.

Le mode de remise et restitution des clés sera indiqué sur le Contrat, de ce fait, Lou Cat n'est en aucun cas tenue responsable des éventuelles conséquences provoquées par l'option choisie. Lou Cat ne peut être tenue responsable pour le vol ou la perte des clés lorsqu'elles sont laissées, à la demande du Client, dans la boîte aux lettres, dans une boîte à clés ou à une personne désignée (voisin, famille, ami, ...)

Article 8. Santé de l'Animal

Lou Cat se réserve le droit de refuser une prestation si le pronostic vital de l'Animal est incertain ou s'il nécessite des soins médicaux lourds. Elle se réserve notamment le droit de refuser un Animal atteint d'une maladie contagieuse afin de ne pas contaminer les animaux des autres foyers.

L'Animal malade est accepté seulement si un vétérinaire a diagnostiqué sa pathologie et qu'un traitement adéquat lui a été prescrit et déjà administré pour en connaître les effets secondaires.

L'Animal confié à Lou Cat doit obligatoirement être identifié (tatouage ou puce), en bonne santé et vacciné. Les vaccins doivent être à jour.

Lou Cat ne pourra être tenue responsable de pathologies apparaissant pendant ou après la durée du contrat.

Article 9. Tarifs

Tous les tarifs pratiqués sont inscrits sur le site internet, ils sont toutes taxes comprises (TTC), Lou Cat n'étant actuellement pas assujettie à la TVA selon l'art. 293B du CGI. Ils sont également indiqués dans le devis, conditions particulières du contrat, qui sera signé.

Les tarifs indiqués incluent les frais de déplacement (carburant, péage, frais de stationnement, ...) et diffèrent en fonction de la zone de résidence du client.

Article 10. Paiement et Facture

Un paiement de 50% s'effectue à l'acceptation du devis. Le reste du paiement, à savoir 50%, s'effectue au plus tard le jour de la première visite prévue au devis.

Les modes de règlement sont :

-Espèces

-Virement, préalablement réalisé afin que 100% du paiement soit effectif le jour de la première visite.

Lou Cat émet la facture dès la prestation terminée.

En cas de non-paiement à l'échéance, une indemnité forfaitaire de 40€ sera due pour frais de recouvrement et le prix dû sera majoré de pénalités de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant des sommes dues.

En cas de paiement anticipé, aucun escompte ne sera consenti.

Article 11. Service client

-par email à caroline@lou-cat.fr

-par téléphone au 06 66 58 59 28

Article 12. Remboursement, rétractation

En vertu de l'article L221-18 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze jours, à compter de la conclusion du Contrat, pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Dans ce cas-là, tous frais avancés seraient intégralement remboursés.

Dans le cas où la prestation démarre à moins de quatorze jours de la signature du Contrat, le client renonce à ce droit qui ne peut plus être exercé comme stipulé dans ledit Contrat. Le Client renonce au délai de rétractation dès lors que la prestation a débuté.

Hors le cas de l'exercice du droit de rétractation, le remboursement de tout ou partie des sommes dues ne saurait être exigé de Lou Cat hormis en cas de décès du Client ou de son Chat ou de tout autre cas de force majeure (définition ci-après) sur présentation d'un justificatif.

Article 13. Force majeure

La survenance d'un cas de force majeure peut suspendre l'exécution des obligations contractuelles de Lou Cat.

Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de Lou Cat, et faisant obstacle à la réalisation du service.

Constituent notamment un cas de force majeure des intempéries, fortes précipitations, cyclones, séismes, verglas, neige, empêchant le déplacement au domicile du client, maladie ou décès, confinement ou couvre-feu, notamment pour raison sanitaire de santé publique.

Dans de telles circonstances, Lou Cat prévendra le client par téléphone ou par message (vocal, mail, Messenger) dans les 24 h de la date de la survenance des événements. Le contrat liant Lou Cat et le Client est alors suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Article 14. Rupture de Contrat et modalités

Ce Contrat peut être résilié à la demande de l'une ou l'autre partie, avec un délai de prévenance de 24h, par un simple courrier ou mail. Lou Cat se réserve la possibilité, entre autres, de rompre de Contrat en cas de comportement fautif, malhonnête ou irrespectueux du Client et en cas d'incapacité physique qui perdurerait au-delà de deux jours. Dans le cas d'une rupture en cours de prestation à l'initiative de Lou Cat, celle-ci s'engage à trouver une solution pour assurer

les visites de ladite prestation afin que les chats ne soient pas laissés sans soins. A contrario, dans le cas où le Client viendrait à rompre le Contrat, quel qu'en soit la raison, pendant l'exécution d'une prestation, le tarif inscrit sur le devis signé restera du et aucun remboursement de la part de Lou Cat ne sera fait.

Article 15. Confidentialité

Lou Cat s'astreint au secret professionnel dans le cadre de son activité et s'engage à ne divulguer aucune information ou confiance relative à la vie privée de son Client.

Le Client s'engage, réciproquement, à une obligation générale de confidentialité portant sur toutes informations orales ou écrites, quel qu'en soit le support, échangées dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

Le Client autorise cependant par avance Lou Cat à prendre des photographies de l'Animal du Client ainsi que des vidéos, lors de ses visites. Le Client pourra s'opposer à toute diffusion des images de son Animal sur quelque support physique ou numérique que Lou Cat déciderait de faire, à l'exception de son site internet.

Article 16. Charte qualité

Caroline VAGLIO est titulaire de deux Attestations de Connaissances pour les Animaux d'Espèces Domestiques : option Chat, n° 2022/8093-c08e session n°6023 du 14/04/2022 et option « Animaux de compagnie d'espèces domestiques autres que les chiens et les chats », n°2024/e810-ac44 session n°7145 du 11/03/2024, conformément à l'article L214-6 du Code Rural pour l'exercice d'activités liées aux animaux d'espèces domestiques et est couvert par la Responsabilité Civile Professionnelle HISCOX n°HSXIN320057071.

Lou Cat n'utilise que des méthodes d'éducation positive et se réserve le droit de refuser toute demande qui ne répondrait pas aux principes déontologiques ainsi définis.

Article 17. Contenu du site et propriété intellectuelle

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et relatifs au site internet Lou Cat, sont protégés par le Droit d'Auteur et restent la propriété intellectuelle exclusive de Lou Cat.

Toutes les marques, noms de domaines, produits, images, vidéos, textes et plus généralement tous les éléments reproduits ou utilisés sur le site sont protégés par la loi en vigueur au titre de la propriété intellectuelle. Ils sont la propriété pleine et entière de Lou Cat. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes Conditions Générales de Prestations de Services.

Toute reproduction totale ou partielle, représentation, adaptation, exploitation, modification ou utilisation de ces biens sous quelque forme que ce soit (version papier ou informatique), et ce quelle que soit la langue, pour quelque motif que ce soit est strictement interdite sans accord préalable écrit de Lou Cat.

Le fait pour le Cat Sitter de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de ces utilisations non autorisées ne vaut pas acceptation desdites utilisations et renonciation de poursuite.

Article 18. Protection des données à caractère personnel

18.1. Finalité du traitement : Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, et au règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, Lou Cat dispose d'un traitement informatique pour l'accomplissement des formalités juridiques, judiciaires et comptables. À cette fin, Lou Cat est amené à collecter et à enregistrer des données concernant le Client. Les données à caractère personnel du client sont collectées pour les besoins du traitement de son dossier, pour la gestion de la relation clientèle et la prospection commerciale par Lou Cat.

Ces données sont conservées 5 (cinq) ans après l'exécution de chaque contrat. Les données comptables pourront être conservées pendant dix (10) ans conformément aux dispositions de l'article 123-22 du code de commerce.

18.2. Communication à des tiers. Ces données ne pourront être communiquées qu'au cessionnaire de l'activité de cat sitter de Caroline VAGLIO.

18.3. Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne. Les mesures prises pour assurer l'utilisation d'outils informatiques ainsi que la sécurité des réseaux informatiques ou encore dans le cadre de la mise en commun des moyens ou d'opérations de maintenance informatique, les traitements visés à l'article 18.1 ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission Européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

18.4. Vos droits. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données à caractère personnel, ainsi qu'un droit de limitation du traitement. Vous pouvez également vous opposer dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour Lou Cat l'impossibilité de fournir le service. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

18.5. Responsable de traitement et délégué à la protection des données (DPO). Le Client peut exercer ses droits relatifs aux données le concernant auprès de Caroline VAGLIO, élisant domicile au 7 avenue Gravier Résidence Les Chardonnerets Bât C 06100 Nice.

18.6 Consentement à la collecte des données personnelles. Le Client, ou chacun d'eux en cas de pluralité, manifeste son consentement exprès à cette collecte en cochant la case correspondante du présent document.

Article 19. Médiation - Règlement des litiges

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement amiable de ce litige. Elles s'engagent à faire leur possible pour que ce règlement amiable ait toutes les chances d'aboutir et à faire preuve de toute la bonne foi nécessaire.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, en cas de litige résultant des présentes Conditions Générales ou d'un Contrat de Prestation de Services, le client pourra avoir recours, sans frais pour lui, au médiateur de la consommation désigné ci-dessous :

MEDIAVET, 126 chemin de l'abreuvoir – 38410 Saint Martin d'Uriage <https://mediavet.net>

Fait en 2 exemplaires

	Le Client	Lou Cat
A	Nom Prénom Signature	Caroline VAGLIO
Le		

Consentement à la collecte de données personnelles

Oui

Non