



## CONDITIONS GÉNÉRALES

### Pension féline et garde d'animaux à domicile À petits pas

#### 1. Identification de l'entreprise

La pension féline À petits pas est une entreprise individuelle exerçant une activité de pension féline et de garde d'animaux au domicile des propriétaires.

Coordonnées :

Nom : À petits pas – Jessica Blot-Druz

Adresse : 79220 Germond-Rouvre

Téléphone : 06.52.60.54.12

Email : [pension@apetitspas.eu](mailto:pension@apetitspas.eu)

Site internet : [www.apetitspas.eu](http://www.apetitspas.eu)

Cette activité est réglementée et déclarée auprès de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP).

Numéro SIRET : 10790319700013

Titulaire de l'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED) N°2025/d814-9de4.

#### 2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la micro-entreprise À petits pas assure les prestations de services suivantes :

- la garde de chats en pension ;
- les visites à domicile pour animaux de compagnie ;
- les promenades d'animaux de compagnie ;
- le gardiennage du domicile.

Toute réservation implique l'acceptation des présentes conditions.

#### 3. Conditions d'admission en pension

Pour être admis en pension, les chats doivent :

- être sevrés
- être identifiés (puce ou tatouage) conformément aux obligations du fichier national I-CAD
- être vaccinés contre le typhus, le coryza et la leucose
- être stérilisés (au-delà de 6 mois)
- être en bonne santé et non porteurs de maladie contagieuse
- avoir reçu un traitement antiparasitaire (puces et vers) récent

- être munis de leur carnet de santé (nécessaire en cas de contrôle des services vétérinaires)
- le propriétaire déclare être couvert par une assurance responsabilité civile

#### 4. Les interventions

Pour une prestation de garde à domicile l'animal doit :

- être couvert par la responsabilité civile de son propriétaire
- avoir reçu un traitement antiparasitaire (puces et vers) récent
- les chiens doivent être à jour de leur vaccination CHPPiL
- fournir le carnet de santé

Le logement doit être couvert par une assurance pour les dommages pouvant être causés par l'animal.

À petits pas n'accepte pas la prise en charge des chiens de première et deuxième catégories au sens de la réglementation en vigueur.

#### 5. Droit de refus

À petits pas se réserve le droit de refuser en pension ou en garde à domicile un animal ne remplissant pas ces conditions.

À petits pas peut refuser une prestation si l'animal présente un comportement agressif, des pathologies lourdes, un pronostic vital incertain, si l'animal ne présente pas les garanties sanitaires suffisantes, si l'animal n'est pas sevré, si le Client fournit des informations inexactes.

Si la présence de parasites est constatée lors de la prestation, À petits pas se réserve le droit d'administrer un traitement antiparasitaire adapté. Les frais engagés seront facturés au Client.

#### 6. Les obligations et engagements de À petits pas

À petits pas s'engage à effectuer toutes les prestations incluses dans le contrat.

À petits pas s'engage à faire preuve de respect, de douceur et de bienveillance envers les animaux confiés, à respecter leurs besoins fondamentaux et à veiller à leur bien-être, leur santé, leur confort, leur sécurité et leur hygiène.

Au sein de la pension, À petits pas assure chaque jour le nettoyage et la désinfection des locaux, bacs à litière, gamelles, sols, couchages, jouets. À petits pas utilise des produits d'entretien homologués vétérinaires. À petits pas assure plusieurs temps de présence chaque jour (observation, câlins, jeux, stimulation, brossage) toujours en respectant leur rythme.

Pendant les visites à domicile, À petits pas veille à ce que l'espace de vie reste propre et sain (coins repas, coin dodo, coin litière) et veille également à l'attention portée au logement, la conservation sécurisée des clés.

À petits pas s'engage à respecter la confidentialité des informations personnelles du Client et son adresse. Toute anomalie constatée au domicile du Client lui sera immédiatement signalée.

À petits pas donne des nouvelles des animaux au Client et peut envoyer des photos ou vidéos selon sa demande.

## **7. Demande de prestation**

Toute demande de prestation peut se faire par téléphone, WhatsApp, mail ou via la plateforme de contact sur le site ([www.apetitspas.eu](http://www.apetitspas.eu)). Aucun délai minimum de réservation n'est imposé.

À petits pas peut refuser une demande par manque de disponibilité de planning ou de capacité en pension complète.

## **8. La fiche de renseignement**

La fiche de renseignement permet de recueillir les informations nécessaires sur le Client (coordonnées, personne à prévenir en cas d'urgence) et sur l'animal (besoins, comportement, alimentation, santé, adresse du vétérinaire).

Elle peut être remplie avant la pré-visite (document pouvant être rempli par mail).

## **9. La pré-visite**

Pour toute garde à domicile, la pré-visite s'effectue gratuitement chez tout nouveau Client afin de prendre connaissance des lieux, des indications et consignes données par le Client et des habitudes des animaux. Le contrat pourra alors être établi et la remise des clés être effectuée.

Il est également conseillé à tout nouveau Client mettant son ou ses chat(s) en pension de prendre rendez-vous pour une pré-visite. Un propriétaire entrant dans la pension devra porter des surchaussures ou se désinfecter les pieds sur un tapis désinfectant, se désinfecter les mains avec un gel hydroalcoolique (fourni par la pension) et ne pas interagir avec les chats pour des raisons d'hygiène et de confort.

La pré-visite n'engage pas le Client si les conditions ne lui conviennent pas. À petits pas a également le droit de refuser une prestation lors de la pré-visite.

## **10. Le contrat**

Le contrat est établi en deux exemplaires, un pour le Client et un pour À petits pas.

Il précise notamment les prestations choisies, les dates d'intervention ou de séjour, les tarifs applicables, les modalités de paiement, les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence ainsi que toute consigne particulière relative à l'animal.

Le contrat devra être signé avant le début de la prestation.

## 11. Tarifs, devis et paiement

Les tarifs applicables sont visibles sur le site internet ([www.apetitspas.eu](http://www.apetitspas.eu)) et un devis pourra être édité gratuitement à la demande du Client et sans engagement. Le devis est valable un mois. À petits pas se réserve le droit de modifier ses tarifs afin de faire évoluer son offre. Ces modifications ne s'appliqueront pas aux contrats déjà signés ni aux prestations en cours. Le Client pourra bénéficier de réduction de prix en fonction du nombre de prestations.

Un acompte correspondant à 30 % du montant total de la prestation est demandé à la réservation. Le règlement s'effectue au dernier jour de garde et peut se faire par virement, chèque ou espèces.

Tout jour supplémentaire entamé sera facturé selon le tarif en vigueur.

## 12. Réservation et annulation

### 12.1 Réservation

Toute réservation est considérée comme définitive après acceptation du devis, signature du contrat et versement de l'acompte correspondant à 30 % du montant total de la prestation.

Toute annulation doit être formulée par écrit (mail, SMS, message WhatsApp ou courrier postal) en précisant bien la nature de la prestation, le nom de l'animal gardé et le nom du Client afin d'être correctement identifiable.

### 12.2 Annulation par le Client – Pension féline

Pour les réservations de pension féline, l'acompte versé à la réservation reste acquis à À petits pas en cas d'annulation par le Client, quelle que soit la date d'annulation. Cet acompte permet de réserver la place de l'animal sur une période déterminée.

Par exception, en cas de décès de l'animal, d'hospitalisation de l'animal ou d'hospitalisation du propriétaire empêchant la réalisation de la prestation, l'acompte versé sera remboursé intégralement sur présentation d'un justificatif.

### 12.3 Annulation par le Client – Visites à domicile

Pour les prestations de visites à domicile, en cas d'annulation plus de quatorze (14) jours avant le début de la prestation, l'acompte versé sera remboursé intégralement.

En cas d'annulation quatorze (14) jours ou moins avant le début de la prestation, l'acompte restera acquis à À petits pas à titre d'indemnisation.

Par exception, en cas de décès de l'animal, d'hospitalisation de l'animal ou d'hospitalisation du propriétaire empêchant la réalisation de la prestation, l'acompte versé sera remboursé intégralement sur présentation d'un justificatif.

### 12.4 Annulation par À petits pas

En cas d'empêchement majeur indépendant de sa volonté, notamment maladie, accident, hospitalisation, risque sanitaire, sinistre ou tout autre événement grave rendant la réalisation de la prestation impossible, À petits pas s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais.

Dans cette situation, les sommes déjà versées seront intégralement remboursées. Dans la mesure du possible, une orientation vers un autre professionnel pourra être proposée.

### **13. Droit de rétractation**

#### **13.1 Pension féline**

Les réservations de pension féline portent sur des dates ou une période déterminées. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les prestations d'hébergement devant être fournies à une date ou à une période déterminée ne bénéficient pas du droit légal de rétractation.

#### **13.2 Visites à domicile**

Pour les prestations de garde d'animaux à domicile conclues à distance, le Client dispose d'un délai légal de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat.

Si le Client souhaite que la prestation commence avant la fin de ce délai de quatorze (14) jours, il doit en faire la demande expresse par écrit, au moyen de la case prévue à cet effet dans le contrat de réservation.

Lorsque la prestation a commencé à la demande expresse du Client, celui-ci reste redevable des visites déjà effectuées en cas de rétractation.

Lorsque la prestation a été entièrement réalisée avant la fin du délai de rétractation, le Client reconnaît qu'il ne peut plus exercer son droit de rétractation.

### **14 Vie en collectivité en pension**

Les chats sont amenés à vivre en collectivité durant leur séjour.

La pension met tout en œuvre pour assurer la sécurité et le bien-être des animaux.

Les chats sont intégrés progressivement et sous surveillance. La pension se réserve la possibilité d'isoler temporairement un animal si son bien-être ou celui des autres pensionnaires l'exige.

Des diffuseurs apaisants pourront être mis en place afin de favoriser le bien-être des chats, selon les besoins observés. Pour que le lieu reste neutre, les couchages et jouets sont fournis par la pension.

Pour respecter les besoins de l'animal des plateformes en hauteur sont installées.

La pension dispose également d'une infirmerie permettant l'isolement temporaire d'un animal malade, blessé ou nécessitant une surveillance particulière, dans le respect de son bien-être et de la sécurité sanitaire des autres pensionnaires.

## **15 Alimentation en pension**

L'alimentation est fournie par la pension. Il s'agit de croquettes complètes adaptées aux besoins nutritionnels des chats.

Si le propriétaire le souhaite ou si l'animal a une alimentation spécifique, il peut fournir son alimentation.

La pension ne pourra être tenue responsable d'éventuels troubles digestifs liés à un changement d'alimentation.

## **16 Urgences vétérinaires**

En cas de maladie ou de blessure, À petits pas se réserve le droit de consulter un vétérinaire.

Les frais vétérinaires, médicaments et déplacements restent à la charge du propriétaire. Le cabinet vétérinaire pourra être celui de l'animal, ou celui choisi par À petits pas en cas d'indisponibilité ou d'urgence.

À petits pas informe le Client ou la personne à contacter en cas d'urgence de l'état de santé de l'animal. S'ils ne sont pas joignables, À petits pas est autorisée à faire prodiguer les soins vétérinaires nécessaires dans l'intérêt de l'animal en prenant en compte les mesures d'urgence, et ce sans accord préalable. Les frais vétérinaires (ou de pharmacie) et de déplacement devront être remboursés dans un délai de 15 jours suivant présentation des justificatifs.

## **17 Traitement médical**

Si l'animal doit suivre un traitement médicamenteux, celui-ci lui sera administré par À petits pas en tenant compte de l'ordonnance du vétérinaire. À petits pas ne peut pas être tenue responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal. À petits pas informe immédiatement le Client de tout état de santé douteux.

Les pathologies chroniques, les traitements spécifiques ou les soins particuliers feront l'objet d'une étude au cas par cas. À petits pas se réserve le droit de refuser une prise en charge si les conditions ne permettent pas de garantir la sécurité ou le bien-être de l'animal.

## **18 Assurance**

À petits pas est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle. Le local de la pension est également couvert par l'assurance. Le Client faisant appel à de la garde à domicile s'engage à être couvert par une assurance habitation et responsabilité civile pour son domicile.

À petits pas ne peut être tenu responsable des dommages survenus à l'animal ou dégradations causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du Client (griffures sur meubles, canapé, tapisserie, objets cassés, souillures). À petits pas s'engage à nettoyer ou désinfecter en cas de souillures.

À petits pas ne peut être tenu responsable en cas de fugue de l'animal sauf faute avérée de sa part, ou décès de l'animal causé par un véhicule, si celui-ci possède un accès à l'extérieur chez le Client.

À petits pas ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à une pathologie préexistante, à l'évolution naturelle d'une maladie ou au grand âge de l'animal, sauf faute avérée dans l'exécution de la prestation.

À petits pas ne pourra être tenu responsable des dommages résultant d'un cambriolage, d'un acte de vandalisme, d'un incendie ou d'une catastrophe naturelle survenus en son absence.

## **19 Responsabilité**

À petits pas s'engage à apporter tous les soins nécessaires au bien-être des animaux.

Le propriétaire s'engage à fournir des informations exactes concernant :  
la santé, le comportement, les habitudes de son animal.

La pension ne pourra être tenue responsable de problèmes de santé ou de comportement non signalés.

Si le propriétaire ne récupère pas son animal à la date prévue et ne donne aucune nouvelle, la pension féline À petits pas se réserve le droit de prolonger le séjour aux conditions tarifaires en vigueur.

Après une mise en demeure adressée au propriétaire restée sans réponse dans un délai de 8 jours, l'animal pourra être considéré comme abandonné et confié à une association de protection animale ou aux autorités compétentes.

L'abandon est puni par la loi (article 521-1 du Code Pénal).

## **20 Restitution de clés**

À la fin du contrat à la date indiquée, le propriétaire redevient pleinement responsable de son animal. Les clés sont remises au Client à son retour. Les clés peuvent également être restituées dans sa boîte aux lettres à sa demande et sous son entière responsabilité : cette consigne devra être indiquée dans le contrat.

## **21 Médiation de la consommation**

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la possibilité, en cas de litige non résolu à l'amiable avec À petits pas, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Les coordonnées du médiateur compétent sont les suivantes :

[Nom du médiateur]

[Adresse]

[Site internet]

## **22 Droit à l'image**

Dans le cadre de la promotion de son activité, À petits pas est susceptible de diffuser des photos ou vidéos des animaux de ses Clients et leurs témoignages sur ses médias personnels : site internet, réseaux sociaux, supports papiers... L'autorisation de publication sera demandée au Client sur la fiche de renseignement de l'animal. En cas de refus, aucune photographie ou vidéo de l'animal ne sera publiée. En cas d'autorisation, À petits pas ne peut être tenu responsable en cas d'utilisation frauduleuse de photographies ou vidéos de l'animal par un tiers. Aucune photographie montrant en arrière-plan le logement d'un Client ne sera utilisée.

## **23 RGPD / Protection des données**

Les informations recueillies auprès du Client sont nécessaires à la gestion des prestations proposées par À petits pas. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de l'exécution du contrat, de la facturation et de la gestion des urgences éventuelles.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Toute demande peut être adressée à : [pension@apetitspas.eu](mailto:pension@apetitspas.eu).

Les données personnelles ne sont ni vendues ni transmises à des tiers, sauf obligation légale ou nécessité liée à la prise en charge de l'animal.

## **24 Modification des conditions générales**

À petits pas se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses prestations et ses tarifs. Les nouvelles conditions générales seront mises à disposition des Clients et s'appliqueront aux nouvelles réservations. À petits pas respecte un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales ne s'appliqueront pas aux prestations en cours.

## **25 Acceptation des conditions**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales avant toute réservation. La signature du contrat et/ou la réservation d'une prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

Fait à :

Le :

Signature du propriétaire :