



## **Conditions générales de vente (CVG) de Zen compagnons**

Les présentes conditions générales de vente (CVG) ont pour objet de définir les modalités et les conditions applicables aux prestations de garde et de visites d'animaux entre l'entreprise Zen compagnons représentée par Aurore Marchant n° de SIRET 94080171500019 et son client.

### **Article 1 : Nature de l'activité**

Zen compagnon est une entreprise de petsitting proposant les services suivants :

- visites à domicile
- promenades
- taxi d'urgence et taxi pour chats

#### Les animaux pouvant être visités sont :

- les chiens et chats (hors chiens catégorisés)
- les rongeurs et lapins (incluant certaines espèces non domestiques)
- les oiseaux (incluant certaines espèces non domestiques)
- les poissons (incluant certaines espèces non domestiques)
- les reptiles
- les animaux de la ferme (alpagas, poules, chèvres, moutons, cochons)

#### Les soins pouvant être apportés aux animaux sont :

- nettoyage des litières (chats, rongeurs, lapins, reptiles)
- nourrir et donner à boire aux animaux
- participer aux moments de jeux, de câlins, caresses aux animaux
- surveiller l'état de santé d'un animal

-entretien aquariophilie (changement d'eau, nettoyage de la filtration, coupe de plantes aquatiques, réaliser des tests d'eau, conseils...)

-nettoyage des yeux et oreilles

## **Article 2 : Les promenades canines**

Les promenades pourront être réalisés dans le quartier ou un peu plus loin, dans ce cas, des frais kilométriques seront appliqués. La balade ne pourra être réalisé sans laisse mais la longe est très appréciée. Zen compagnons pourrait refuser certains chiens tirant trop en laisse et/ou n'étant pas assez éduqués, et/ou aurait un problème de comportement (ex : agressif avec les humains, les autres chiens, hyperattachement etc...).

## **Article 3 : Urgences et contact**

Dans le cas où vous seriez injoignable et que Zen compagnons estime qu'une urgence pourrait être vitale pour votre animal, Zen compagnons se réserve le droit d'emmener chez le vétérinaire de votre animal ou le cas échéant le plus proche. Des frais kilométriques s'appliqueront de 0.60 centimes/ km ainsi que 20 €/ heure.

## **Article : Non prise en charge**

**Zen compagnons** se réserve le droit de ne pas accepter une visite à domicile si :

-l'animal est agressif

-paraît trop fugueur

-souffre d'angoisse de séparation

-un animal n'apparaît pas dans la liste de son certificat de capacité

-un animal manifestement malade sans soin vétérinaire

-non-respect des conditions générales de vente

## **Article : Conditions de règlement :**

Les clients de Zen compagnons ont la possibilité de régler : en espèces, en chèque et en virement.

La totalité des services devront être réglés au minimum 48h avant le début de la prestation.

Dans certains cas, un acompte de 30% pourra être demandé.

En cas de manque de matériel : alimentation, litière ou tout autre chose absolument nécessaire au temps de prestation Zen compagnons pourra aller acheter le nécessaire :

Dès le retour du client, il devra rembourser le prestataire et aura des indemnités kilométriques ainsi que 5 euros rajoutés sur la facture.

### **Article : Annulation**

Si le **client** annule au minimum 48 heures avant, alors la prestation pourra être remboursé en totalité. S'il annule moins de 48 heures avant, alors 30% lui sera restitué soit le montant de l'acompte.

Droit de rétractation : selon la Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, tout client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours.

Si le **prestataire** n'est pas en mesure de pratiquer sa prestation alors que la prestation a débuté, il devra :

-soit rediriger vers un(e) autre collègue

-soit emmener l'animal chez un tiers ou le cas échéant dans une pension

En cas de difficulté à trouver un collègue, Zen compagnons se réservera le droit de demander à la société RUBEN d'être mis en relation avec un(e) autre petsitter professionnel(le), des frais pourront alors s'appliquer.

Ce cas s'applique pour :

-maladie, accident ou autre

-en cas d'agressivité de l'animal

### **Article : Pré-visite, clés**

Dans le cas où Zen compagnons ne connaîtrait pas encore l'animal ni ses clients, Zen compagnons effectue une pré-visite gratuite et obligatoire, celle-ci permet au prestataire de rencontrer l'animal ainsi que ses propriétaires de se rencontrer, de donner les clés et/ ou codes, d'échanger sur les différents besoins de l'animal, de savoir où se trouve le matériel.

Perte de clés : Dans le cas où une perte de clés se produirait par le prestataire, le client sera immédiatement prévenu, un double de clés pourra être créé avec autorisation écrite du client.

Dans le cas où la prestataire et/ ou le client aurait besoin de se revoir, 6 euros seront appliqués pour environ 30 minutes ainsi que 0.50c/ km. La clé pourra être laissée à la fin de la prestation dans la boîte aux lettres (aux risques et périls du client), le prestataire pourra emmener la clé moyennant des frais en fonction du lieu d'habitation ou le client pourra s'arranger avec le prestataire pour venir les chercher quelque part ou à son domicile (ne moyennant donc pas de frais). La dernière solution étant d'avoir une boîte à clés.

#### **Article : Obligations du client :**

Le client est en obligation de :

- fournir tout le matériel nécessaire de l'animal (litière, pelle alimentation, jeux, carnet de santé, ordonnance si besoin, autorisation écrite de donner un médicament si traitement)
- fournir toute information nécessaire pour le prestataire (alimentation spécifique, problème de santé, nom du vétérinaire).
- avoir fait le nécessaire pour que l'animal soit identifié par puce ou tatouage (Article L212-10 du Code rural et de la pêche maritime). Ceci est valable pour les carnivores : chiens, chats ainsi que les furets.

#### **Article 5 : Obligation du prestataire**

Le prestataire Zen compagnons devra :

- être discret concernant la vie privée de ses clients
- respecter et contribuer au bien-être de l'animal, respecter les besoins de l'animal et les consignes des propriétaires.
- respecter le logement et le matériel de ses clients.
- dénoncer des conditions de vie non adaptées à une association de protection de l'animal
- ne pas entrer au domicile de son client en dehors du cadre de garde.

#### **Article : Litige**

En cas de litige, le tribunal compétant sera celui du Mans

#### **Responsabilité de Zen compagnons :**

En aucun cas Zen compagnons ne pourra être tenu responsable si

- un animal décède de mort naturelle pendant le temps d'intervention

-un animal abîme une clôture et s'enfuit

-le matériel fourni est non adapté (ex : collier, harnais, laisse) et l'animal fugue

**Article : Responsabilités du prestataire**

**Zen compagnons** déclare avoir un médiateur (Médiavet), être titulaire de l'ACACED, d'un certificat de capacité non domestiques et d'être assuré.

Fait à : Mézières sous Lavardin

Le 30/07/2025

Signature du prestataire