

GÉNÉRAL MOUSTACHE

Comportementaliste félin & Pet-sitter

SIRET 982 880 494 00025

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS (CGP)

Version en vigueur au 1er mai 2026

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Prestations (CGP) définissent les modalités de prestation de services proposées par :

Général Moustache est une entreprise individuelle enregistrée sous le SIRET 982 880 494 00025, déclarée auprès de la DDPP de l'Isère, dont le siège est situé 40 rue Jean-Jacques Rousseau – 38400 St Martin d'Hères représentée par sa gérante Céline BOITIERE (ci-après "le Prestataire"), auprès de ses clients (ci-après "le Client"), dans le cadre des activités suivantes :

- comportementaliste félin
- pet-sitting : visites à domicile pour chiens et chats

Les présentes CGP s'appliquent à toute prestation conclue à titre onéreux entre le Prestataire et le Client, qu'elle soit réalisée en présentiel ou à distance (visioconférence). Elles prévalent sur tout document émanant du Client.

Article 2 – Acceptation des conditions

Toute réservation de prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGP.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGP avant toute réservation. En cas de réservation par téléphone ou SMS, le Prestataire adresse les CGP au Client par email ou sur simple demande, et leur acceptation est réputée acquise dès la confirmation de la réservation. Les présentes CGP sont également disponibles sur le site internet du Prestataire et communiquées sur demande.

Article 3 – Prestations proposées

3.1 Comportementaliste félin

Le Prestataire propose des consultations visant à améliorer ou comprendre le comportement du chat. Ces conseils ne remplacent en aucun cas un avis vétérinaire.

Les consultations comportementales peuvent être réalisées au domicile du Client ou par visioconférence. Un compte rendu écrit accompagné d'un plan d'action est remis au Client à l'issue de la consultation. Des rendez-vous de suivi peuvent être proposés (à J+10, J+30, J+60). Le Prestataire est titulaire de l'ACACED n° 2026/6e8d-deed (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques) chien et chat et exerce dans le strict respect de la réglementation en vigueur. En aucun cas le Prestataire ne pose de diagnostic médical, ne prescrit de traitement médicamenteux, ni n'effectue d'acte vétérinaire.

3.2 Pet-sitting

Le Prestataire propose des services de garde d'animaux comprenant notamment des visites à domicile comprenant :

- nourrissage
- nettoyage des gamelles
- nettoyage de la litière (chats)
- nettoyage des espaces de vie/aération des pièces
- promenades (chiens)
- moments d'interaction et de distraction
- soins hygiéniques (coupe de griffes, nettoyage des yeux/oreilles)
- suivi d'un traitement médical (hors injection)
- prises de photos/-vidéos et envoi au client

Les prestations sont définies à l'avance avec le Client.

Avant toute première prestation, une **pré-visite obligatoire et payante** est réalisée au domicile du Client en présence du propriétaire. Cette rencontre permet de compléter ensemble la fiche de renseignements de l'animal, mentionnant notamment l'état de santé, le comportement, les éventuelles pathologies chroniques, les médicaments en cours, ainsi que les coordonnées du vétérinaire référent.

Toute prestation de pet-sitting fait l'objet d'un contrat de garde précisant la nature, la durée et les modalités de la prestation.

Gestion des clés et badges du domicile

Le Client remet au Prestataire les clés et badges nécessaires à l'accès au domicile lors de la pré-visite. La restitution des clés en fin de prestation s'effectue selon l'une des deux modalités suivantes, au choix du Client :

Remise en main propre : la restitution est effectuée en présence du Client. Ce déplacement spécifique est facturé forfaitairement 10 € auxquels s'ajoutent les frais de déplacement selon les modalités précisées dans la grille tarifaire.

Dépôt en boîte aux lettres : sur demande écrite et expresse du Client, le Prestataire peut déposer les clés dans la boîte aux lettres du domicile. Dans ce cas, le Client reconnaît avoir été informé des risques liés à ce mode de restitution et décharge expressément le Prestataire de toute responsabilité en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse des clés à compter du dépôt.

Article 4 – Réservation

Toute réservation se fait par écrit :

- par email
- par téléphone
- par SMS

La réservation est validée après confirmation écrite du Prestataire.

La confirmation écrite du Prestataire (par email ou SMS) vaut bon de commande. Aucune prestation ne débutera sans cette confirmation formelle. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute réservation sans avoir à se justifier, notamment en cas d'indisponibilité, d'incompatibilité comportementale avérée de l'animal, ou de conditions de sécurité insuffisantes.

Article 5 – Tarifs

Les prix sont indiqués en euros (€) et peuvent être :

- forfaitaires
- ou à la prestation

La TVA est non applicable, article 293 B du CGI.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les prestations sont facturées sur la base du tarif en vigueur au moment de la réservation.

La grille tarifaire en vigueur est communiquée au Client avant toute réservation et disponible sur le site internet du Prestataire. Toute modification tarifaire est notifiée au Client au moins 30 jours avant son entrée en vigueur pour les contrats en cours. Les frais de déplacement éventuels sont facturés en sus selon les modalités précisées dans le devis ou la grille tarifaire. Aucune prestation supplémentaire non prévue initialement ne sera facturée sans accord préalable écrit du Client.

Article 6 – Paiement

Le paiement peut s'effectuer par :

- Espèces
- Wero
- Virement bancaire :
Banque : BP AUVERGNE RHONE ALPES
IBAN : FR76 1680 7001 1738 4360 9921 452
BIC : CCBPFRPPGRE
Bénéficiaire : EI - CELINE BOITIERE

Le paiement est exigible :

- Soit à la réservation
- Soit au plus tard 72h avant le 1^{er} jour de la prestation

En cas de paiement en espèces, une quittance ou un reçu est remis au Client. Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard au taux légal en vigueur (art. L. 441-10 du Code de commerce), ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre toute prestation en cours en cas de non-paiement.

Article 7 – Annulation, rétractation et prolongation

7.1 Par le Client

Toute annulation doit être notifiée par écrit (email ou SMS). La date et l'heure de réception du message font foi.

Les conditions de remboursement applicables sont les suivantes :

Hors haute saison :

- Annulation à plus de 11 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral, hors pré-visite si déjà réalisée
- Annulation entre 6 et 10 jours avant le début de la prestation : 50 % du montant total dû
- Annulation à 5 jours ou moins avant le début de la prestation : aucun remboursement

En haute saison : vacances scolaires, jour férié, week end :

- Annulation à plus de 16 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral, hors pré-visite si déjà réalisée
- Annulation entre 9 et 15 jours avant le début de la prestation : 50 % du montant total dû

- Annulation à 8 jours ou moins avant le début de la prestation : aucun remboursement

Dans tous les cas, la pré-visite est facturée selon le tarif en vigueur si elle a eu lieu.

En cas de prestation déjà entamée au moment de l'annulation, le Client est redevable du montant correspondant aux visites effectuées.

Droit de rétractation : conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sauf si la prestation a commencé avant l'expiration de ce délai avec son accord exprès. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera dû pour la partie déjà exécutée.

7.2 Par le Prestataire

En cas d'empêchement, le Prestataire s'engage à prévenir le Client dans les meilleurs délais et à lui proposer un report ou un remboursement intégral des sommes versées, dans un délai de 14 jours. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects résultant de cette annulation.

7.3 Prolongation de prestation

Si la prestation doit se poursuivre au-delà des dates initialement prévues, le Client s'engage à en informer le Prestataire dès que possible. Le Prestataire ne peut garantir sa disponibilité pour répondre à cette demande.

En cas de prolongation acceptée, les prestations supplémentaires sont facturées aux mêmes conditions tarifaires que le contrat initial.

Toute demande de prolongation notifiée moins de 48 heures avant la fin de la garde initialement prévue entraîne une majoration de 50 % du tarif par visite supplémentaire effectuée.

Le paiement des prestations supplémentaires est exigible immédiatement par virement bancaire, au plus tard avant la première visite supplémentaire effectuée.

Article 8 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes sur l'animal (santé, comportement, agressivité éventuelle)
- mettre à disposition nourriture, matériel, carnet de santé, coordonnées du vétérinaire référent
- garantir que l'animal est vacciné et identifié (puce électronique ou tatouage)
- assurer un environnement sécurisé

Le Client est seul responsable des informations transmises au Prestataire. En cas de fausse déclaration (notamment sur l'état de santé ou le comportement de l'animal), le Client engage sa responsabilité civile et pénale. Si l'animal s'avère dangereux ou présente un comportement non signalé mettant en danger la sécurité du Prestataire ou de tiers, le Prestataire est en droit d'interrompre immédiatement la prestation sans remboursement.

Le Client s'engage à informer immédiatement le Prestataire de tout changement dans l'état de santé ou le comportement de l'animal entre la réservation et la prestation. Le Client garantit être l'unique propriétaire de l'animal ou disposer de l'accord exprès du propriétaire pour confier l'animal au Prestataire.

Article 9 – Responsabilité

9.1 Comportementaliste

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens et non de résultat.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de l'absence d'amélioration comportementale si les recommandations du plan d'action ne sont pas mises en œuvre par le Client. Les conseils comportementaux relèvent exclusivement du domaine éducatif et ne constituent pas un acte vétérinaire. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de tout dommage résultant d'un problème de santé non identifié ou non signalé par le Client.

9.2 Pet-sitting

Le Prestataire s'engage à prendre soin des animaux confiés. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de :

- maladie
- décès naturel
- accident imprévisible

En cas d'urgence, le Prestataire est autorisé à consulter un vétérinaire aux frais du Client.

En cas d'urgence vétérinaire, le Prestataire s'efforce de contacter le Client et/ou le vétérinaire référent en priorité. Si le Client est injoignable, le Prestataire peut faire intervenir tout vétérinaire disponible, les frais demeurant à la charge exclusive du Client. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des décisions médicales prises en urgence de bonne foi dans l'intérêt de l'animal.

La responsabilité du Prestataire est limitée au montant de la prestation facturée, sauf faute lourde ou intentionnelle dûment établie. Le Prestataire n'est pas responsable des dommages causés par l'animal à des tiers ou aux biens du Client, ces risques relevant de la responsabilité civile du propriétaire de l'animal. Il appartient au Client de souscrire une assurance couvrant les dommages causés par son animal.

Article 10 – Assurance

Le Prestataire déclare être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle. Contrat N° RCP260421222991.

Le Prestataire est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle pour l'ensemble des prestations décrites aux présentes CGP. Une attestation d'assurance peut être communiquée au Client sur simple demande. Il appartient au Client de vérifier que son propre animal est couvert par une assurance responsabilité civile propriétaire d'animal, notamment en cas de morsure ou de dommages causés à un tiers.

Article 11 – Données personnelles

Les données collectées sont utilisées uniquement dans le cadre de la relation client. Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données.

Les données personnelles collectées (nom, prénom, adresse, coordonnées, informations relatives aux animaux) sont traitées par Général Moustache en qualité de responsable de traitement, pour la gestion des prestations, la facturation et le suivi client. Elles ne sont ni vendues ni cédées à des tiers. La durée de conservation des données est de 5 ans à compter de la dernière prestation, conformément aux obligations légales de conservation des documents comptables. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et d'opposition, qu'il peut exercer en contactant le Prestataire à l'adresse suivante : generalmoustache.gresivaudan@gmail.com. En cas de réclamation relative au traitement de ses données, le Client peut saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Article 12 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles si cette inexécution est imputable à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (catastrophe naturelle, pandémie, décision administrative, etc.). La partie concernée doit en informer l'autre dès que possible. Si le cas de force majeure persiste au-delà de 30 jours, chacune des parties pourra résilier le contrat de plein droit sans indemnité.

Article 13 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des documents remis au Client dans le cadre des prestations (comptes rendus, plans d'action, fiches conseils, etc.) est protégé par le droit d'auteur et reste la propriété intellectuelle du Prestataire. Ces documents sont destinés à l'usage exclusif du Client et ne peuvent être reproduits, diffusés ou cédés à des tiers sans autorisation écrite préalable du Prestataire.

Article 14 – Litiges et médiation

En application de l'obligation légale de désignation d'un médiateur (art. L. 612-1 du Code de la consommation), Général Moustache désigne :

Le Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C) pour le règlement amiable de tout litige relatif aux présentes CGP.

Avant toute saisine du médiateur, le Client doit adresser une réclamation écrite au Prestataire à l'adresse email : generalmoustache.gresivaudan@gmail.com. En l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le Client peut saisir le médiateur désigné, par courrier postal ou via le formulaire en ligne disponible sur son site. La saisine du médiateur est gratuite pour le Client. En tout état de cause, le Client peut également saisir le tribunal compétent selon les voies de droit ordinaires.

CM2C 49 rue de Ponthieu – 75008 Paris www.cm2c.net — Tél. 01 89 47 00 14

Article 15 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGP sont soumises au droit français.

En cas de litige non résolu par voie de médiation, et sauf disposition légale contraire, le tribunal compétent est celui du lieu de domicile du défendeur ou, pour les litiges commerciaux, le tribunal de commerce territorialement compétent. Pour les Clients professionnels, toute contestation relative à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGP est soumise à la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social du Prestataire.

Article 16 – Photographies et vidéos

Dans le cadre des prestations de pet-sitting, le Prestataire peut être amené à photographier et/ou filmer les animaux confiés, notamment afin d'envoyer des nouvelles au Client par SMS, email ou messagerie instantanée.

Ces photos et vidéos restent la propriété du Prestataire. Sauf désaccord explicite et écrit du Client, le Prestataire se réserve le droit de les utiliser à des fins promotionnelles sur son site internet, ses

réseaux sociaux et tout autre support de communication, sans qu'aucune mention portant atteinte à la vie privée du Client n'accompagne les visuels publiés.

Le Client souhaitant s'opposer à cette utilisation doit en informer le Prestataire par écrit avant le début de la prestation. Cette opposition n'a aucune incidence sur la réalisation de la prestation ni sur son tarif.

Fait à _____, le _____

Signature du Client précédée de la mention « Lu et approuvé » :