

Conditions générales de vente

Au 1^{er} juin 2026

(Modifiables sans préavis)

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les prestations de promenades pour chien fournies par la société **Prom'Canin**, représentée par **Corinne Blondeau** dont le siège est situé au Bléneau département 89 et immatriculée sous le numéro SIRET XXXXXX. Elles pourront être modifiées à tout moment. Les nouvelles conditions générales annulent et remplacent automatiquement les anciennes. Les prestations de promenades de Prom'Canin sont soumises aux présentes conditions générales qui seront réputées acceptées sans réserve par le client

L'acceptation d'une mission ou prestation implique l'acceptation sans réserve et en totalité des présentes conditions générales par le Client. Celles-ci priment, le cas échéant, sur toute version antérieure ou tout autre document contradictoire. L'invalidation d'une clause des présentes n'affecte en rien la validité des autres clauses.

1. Présentation

- **Prom'Canin** propose un service de **promenade, de garde et de transport** pour les chiens. La prestation de promenade pour chien consiste à se rendre au domicile du client pour récupérer son chien, l'emmener en promenade, puis le ramener chez le client. La durée est tarifée et précisée sur la page internet : www.promcanin.fr/prestations-and-tarifs
- La promenade pour chien est une sortie qui se fait en libre ou en longe (en fonction des qualités de rappel du chien). Les chiens doivent être âgés au minimum de 5 mois.
- Les promenades pour chiens ne sont en aucun cas des cours d'éducation canine et ne sont pas faites pour résoudre d'éventuels comportements gênants. Je ne suis pas éducatrice canine !
- Il est précisé que mon agrément ACACED ne me permet pas d'effectuer de transports de chiens au-delà de 65 km de mon domicile.

2. Pré-visite

Prom'Canin effectue une pré-visite obligatoire au domicile du client.

Elle permet :

- D'avoir un premier contact avec le client et ainsi remplir une fiche de renseignements client.
- D'avoir un premier contact avec l'animal, de connaître ses besoins particuliers, ses habitudes et ainsi remplir une fiche de renseignements concernant l'animal.
- De faire une promenade test.
- De donner les instructions écrites concernant la prestation à réaliser (dates d'exécution de la prestation, conditions particulières et prestations supplémentaires souhaitées par le client et acceptées par **Prom'Canin**).
- De répondre aux différentes interrogations du client.

- De remettre un jeu de clés en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile. Tous ces renseignements permettront d'établir et de signer, s'il y a accord, un contrat de prestation de service.

A l'issue de la pré-visite, Prom'Canin se réserve le droit de refuser la prestation. La pré-visite est payante (10€) qu'il y ait ou non signature d'un contrat de prestation.

3. Conditions d'exclusion

- Par mesure d'hygiène, **Prom'Canin** ne pourra accepter tout animal porteur d'une maladie contagieuse.
- Pour des raisons administratives et d'assurances, **Prom'Canin** n'acceptera aucun chien agressif, et de catégorie 1 et 2.
- **Prom'Canin** se réserve le droit d'accepter ou non un chien en fonction de son tempérament, ses comportements gênants, sa santé, ou toutes autres raisons jugées sécuritaires.
- Dans le respect du propriétaire ainsi que du bien-être de l'animal, je ne promène qu'un seul chien à la fois.
- Toutefois, une exception peut être faite pour les animaux appartenant au même maître : je peux alors accepter de promener au maximum deux chiens ensemble. En revanche, je ne promène en aucun cas des chiens appartenant à des propriétaires différents.

4. Engagements, obligations et responsabilités du Client

Le Client s'engage à fournir :

- Lorsque les clients sont absents du domicile lors de la venue du promeneur : un jeu de clés ainsi que le code d'accès à l'immeuble, le cas échéant, et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile. Certains clients préfèrent laisser les clés ou la responsabilité d'ouvrir la porte de leur domicile, à une personne de confiance. **Prom'Canin**, s'acclimate aux préférences de chacun. Le nom ainsi que le numéro de téléphone de la personne de confiance seront renseignés dans le contrat de prestation de service.
- Le Carnet de Santé de l'animal.
- Les coordonnées du vétérinaire de l'animal.
-

Le client s'engage à :

- Ce que son chien soit à jour dans ses vaccins, porteur d'un tatouage ou d'une puce électronique, vermifugé et traité contre les parasites.
- Ne confier à **Prom'Canin** que des animaux sociables (acceptants la présence d'autres congénères).
- En cas de maladie, informer **Prom'Canin** de l'état de santé de l'animal. **Prom'Canin** se réserve le droit de refuser la prestation, notamment en cas de maladies contagieuses.

- En cas de besoin, le client donne tous pouvoirs à **Prom'Canin** pour prendre les mesures nécessaires afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez le vétérinaire le plus proche si son état de santé l'impose. Les frais vétérinaires seront à la charge du client et devront être remboursés sur présentation de la facture correspondante.
- Posséder une responsabilité civile.

5. Engagements, obligations et responsabilités de Prom'canin

Prom'Canin s'engage :

- A exécuter une prestation de qualité avec pour priorité la confiance, le confort, la bonne santé, l'hygiène et le bonheur de vos fidèles compagnons.
- La responsabilité de **Prom'Canin** est limitée aux instructions et informations fournies par le client, si celles-ci s'avèrent fausses ou erronées, **Prom'Canin** se dégage de toute responsabilité.
- Si l'animal venait à tomber malade ou se blesser durant la prestation **Prom'canin** devra mettre tout en œuvre toutes les mesures d'urgence dans la limite de ses possibilités afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez le vétérinaire, Les frais vétérinaires seront à la charge du client et devront être remboursés sur présentation de la facture correspondante.
- A conserver les clés du domicile du client dans un endroit sécurisé en vue des futurs services.
- A respecter la confidentialité de ses clients ainsi que de leur domicile.

6. Risques dus à l'activité

Le Client accepte les risques liés aux promenades. Il est conscient que son animal peut :

- Etre blessé par d'autres chiens croisés durant la balade.
- Etre blessé ou malade suite aux aléas de l'environnement (épillets, tiques, patte cassée suite à une chute, etc).
- S'enfuir et se perdre malgré tous les efforts de **Prom'Canin** pour l'en empêcher.

7. Formation du contrat

- Toute prise en charge d'un chien se fera suite à une visite au domicile du client qui me permettra de faire la connaissance avec ce dernier ainsi qu'avec de son animal. Cette visite est gratuite sur Bléneau et communes limitrophes et facturée 10€ dans un périmètre de 5 km au-delà de Bléneau. Au cours de cet échange, vous communiquerez à **Prom'Canin**: la formule de la prestation choisie, la période d'intervention, le formulaire de renseignements, la remise des clefs, etc.
- Tout km supplémentaire fera l'objet d'une facturation en conformité avec les tarifs affichés sur la page : www.promcanin.fr/prestations-and-tarifs
- A l'issue de cette visite, **Prom'Canin** se réserve le droit de refuser la prestation.
- La visite est obligatoire pour tout nouveau client, qu'il y ait ou non signature d'un contrat de prestation. Si besoin, la remise d'un jeu de clé s'effectuera par le client au moment de cette dernière ou le premier jour de la prestation de service. Certains clients préfèrent laisser les clés ou la responsabilité d'ouvrir la porte de leur domicile, à une personne de

confiance. Le nom ainsi que le numéro de téléphone de la personne de confiance seront renseignés dans le contrat de prestation de service.

- A partir de ces éléments, **Prom'Canin** proposera un contrat de prestation chiffré qui débutera dès votre acceptation.
- Le contrat est réputé ferme et définitif dès la signature par le client.

Après avoir signé le contrat de prestation de service, le client devra régler d'avance le montant total de la prestation (virement Wero, en espèces ou par virement bancaire).

8. Remise et restitution des clés

- La remise d'un jeu de clé s'effectuera par le client au moment de la visite à domicile ou le premier jour de la prestation de service. Si le client a choisi une personne de confiance, le nom ainsi que le numéro de téléphone de cette personne sera renseigné dans le contrat de prestation de service.
- Si les clés ne peuvent être remises au moment de la pré-visite, un second déplacement de **Prom'Canin** sera facturé au tarif d'une prestation de trente minutes applicables pour le secteur géographique du client ou bien le client a la possibilité de venir les déposer sur la commune de domiciliation de **Prom'Canin**, Bléneau.
- Pour les Forfaits, **Prom'Canin** s'engage à conserver les clés de votre domicile dans un endroit sécurisé en vue des futurs services.
- La seule marque d'identification sur le porte-clés est le nom du client et de son chien.
- La restitution du jeu de clé au client s'effectuera à la fin de la prestation de service. Cette remise peut s'effectuer soit en main propre, soit à la personne de confiance, soit par un dépôt d'une enveloppe contenant les clés dans votre boîte aux lettres.

9. Tarifs et paiement

- Les tarifs de prestation de service sont présentés sur le site Internet **www.promcanin.fr** et plus précisément sur la page : www.promcanin.fr/prestations-and-tarifs et ne sont pas soumis à la T.V.A en conformité avec mon statut d'auto-entrepreneur et le code des impôts : art.293 B du CGI
- Les conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées. Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent automatiquement les précédentes. Néanmoins, le prix des prestations facturées au client sera celui en vigueur le jour de la signature du contrat, jusqu'à la fin du forfait en cours.
- Les prix s'entendent « net ».
- Toutes les prestations sont payables d'avance par virement bancaire, par virements Wero ou espèces.

Le client devra s'acquitter de la prestation de service de la manière suivante :

- Après avoir signé le contrat de prestation de service, le client devra régler d'avance le montant de la facture de la prestation.
- En cas de blessures ou de maladie, les frais vétérinaires qui seront engagés par **Prom'Canin**, devront lui être remboursés sur présentation de la facture.
- Les Forfaits de 10 promenades sont à durée limitée de 3 mois.
- Par ailleurs, toute demande supplémentaire entraînera un ajustement de la mission initiale et donnera lieu à une facturation complémentaire.

10. Annulation

En cas d'annulation d'une promenade :

- Toute prestation réservée et non annulée au moins 24h à l'avance, est due dans son intégralité (sauf exception – maladie brutale, etc. – qui sera soumise au bon jugement de Prom'Canin). Aucun remboursement pour convenance personnelle ne sera effectué.

En cas d'annulation du forfait :

- Le client s'engage à en informer **Prom'Canin** le plus tôt possible.
- Aucun remboursement ne sera effectué sur les balades non réalisés, sauf cas exceptionnel selon le bon jugement de Prom'Canin. Cependant en accord avec le client, la prestation pourra être reportée.

En cas d'annulation à l'initiative de Prom'canin :

En cas de retard ou d'annulation dus à un événement indépendant de la volonté de **Prom'Canin** :

- Sa responsabilité ne saurait être engagée (maladie, panne de véhicule, impossibilité d'accès au lieu de la prestation, conditions climatiques difficiles, ou tout autre événement empêchant une circulation normale). En cas d'impossibilité d'accès au domicile du client suite à une négligence de sa part, la prestation non effectuée sera due à **Prom'Canin** en dédommagement.

11. Assurance professionnelle

Prom'canin a souscrit une assurance professionnelle couvrant son activité de Pet Sitter. Cette assurance comprend notamment :

- la responsabilité civile professionnelle pour les dommages corporels, matériels et immatériels pouvant être causés aux animaux confiés ou à des tiers dans le cadre de l'activité ;
- les dommages pouvant survenir lors de la garde des promenades ou des déplacements avec les animaux ;
- les incidents ou accidents dont un animal confié pourrait être à l'origine envers un tiers pendant la période de garde ou de promenade.

Sont toutefois exclus de la garantie :

- les maladies, blessures ou décès résultant d'un état de santé antérieur de l'animal non signalé par le propriétaire ;
- les dommages causés par un animal déclaré dangereux ou nécessitant une autorisation spécifique non mentionnée au préalable ;
- les frais vétérinaires engagés sans accord préalable du propriétaire (sauf urgence vitale) ;
- les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave du propriétaire.

Le détail complet des garanties et exclusions figure dans le contrat d'assurance professionnelle souscrit par Promenant pouvant être communiqué à la demande.

12. Obligation de moyens

L'animal étant un être vivant, le prestataire a une obligation de moyen mais non de résultat. Cela signifie que le professionnel s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des connaissances, compétences et méthodes dont il dispose

Pour tenter de résoudre les problèmes comportementaux de l'animal sans pour autant garantir un résultat précis.

13. Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal pendant la prestation, sauf dans le cadre d'un traitement médical lourd ou en raison de l'âge avancé de l'animal (au-delà de 10 ans), une autopsie pourra être réalisée à la demande expresse du Client afin de déterminer les causes du décès.

Cette autopsie sera effectuée par un vétérinaire, qui fournira au Client un rapport ainsi qu'une attestation. **Prom'canin** ne pourra être tenu responsable du décès de l'animal, sauf en cas de faute ou de négligence démontrée.

14. Exécution de la Prestation par Prom'canin

En cas de non-exécution des Prestations aux dates prévues dans le contrat de garde, le Client dispose des options suivantes :

- Informer **Prom'canin** de la suspension du paiement, en totalité ou en partie, jusqu'à ce que les Prestations soient fournies ;
- Résilier le contrat si, après une mise en demeure demandant à **Prom'canin** de réaliser les Prestations dans un délai supplémentaire raisonnable ;

Le contrat sera considéré comme résilié dès que **Prom'canin** recevra la notification écrite de cette résiliation, à moins qu'il ne fournisse les Prestations avant réception de cette notification.

Dans le cadre d'une consultation comportementale : en cas de comportement agressif de l'animal, le prestataire pourra mettre fin à la consultation immédiatement si sa sécurité se voit menacée.

15 Annulation – Résiliation

Le Client souhaitant annuler une Prestation doit en informer **Prom'canin** dans les plus brefs délais.

En cas d'annulation, le Client est redevable du paiement des Prestations déjà réalisées jusqu'à la date de communication de sa décision d'annuler. En toute hypothèse, les arrhes versés par le Client, correspondant à 50 % du prix total des Prestations, reste acquis définitivement à **Prom'canin**.

Toutefois, si l'annulation émane de **Prom'canin** avant le début de la Prestation, les arrhes seront intégralement remboursées au Client.

Aucune indemnité ou dommages-intérêts ne pourra être réclamé à **Prom'canin** en cas d'annulation de la Prestation.

Prom'canin se réserve le droit, à son entière discrétion, de ne pas valider la pré-visite (ou la consultation comportementale) et/ou de résilier le contrat dans les situations suivantes :

- L'animal n'est pas à jour dans ses vaccinations ;
- L'animal est infesté de puces et/ou de tiques ;
- L'animal présente un comportement agressif ou menaçant envers les humains ou ses congénères, pouvant mettre en danger le prestataire ;
- L'animal porte un équipement coercitif (collier électrique) ;
- L'animal souffre d'hyper attachement, de dépendance excessive, ou ne tolère pas la solitude ;
- L'animal n'est pas encore sevré ;
- L'animal n'est pas couvert par la responsabilité civile du Client ;
- Le Client adopte un comportement violent ou brutal envers l'animal ;
- L'animal ne présente pas les garanties sanitaires ou sécuritaires suffisantes pour la bonne exécution des Prestations ;
- Toute autre raison qui rend impossible l'exécution des Prestations dans des conditions normales ou sécuritaires pour **Prom'canin** ou les autres animaux ;
- En cas de maladie ou accident affectant le Prestataire (fractures, COVID, etc.) ;
- Toute situation de force majeure.

Aucune indemnité ni dommages-intérêts ne pourra être réclamé à **Prom'canin** en cas de résiliation du contrat de garde pour l'un des motifs énoncés ci-dessus.

16. Données personnelles

En tant que responsable de traitement, **Prom'canin** est amené à collecter et traiter les données personnelles du Client dans le cadre de l'exécution du contrat de garde d'animaux et pour la bonne réalisation des Prestations.

Les données personnelles du Client seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et ne seront pas partagées avec des tiers (Aucun démarchage téléphonique ne sera réalisé par **Prom'canin**).

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril

2016 et à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose de droits d'accès, de rectification, de limitation, ainsi que du droit à l'effacement de ses données personnelles. Le Client peut exercer ses droits en contactant **Prom'canin** aux coordonnées fournies dans le contrat.

Si, après avoir contacté **Prom'canin** le Client estime que ses droits en matière de protection des données n'ont pas été respectés, il a la possibilité de déposer une réclamation auprès de la CNIL via le lien suivant : <https://www.cnil.fr>

17. Médiateur de la consommation

Le médiateur de la Consommation désigné est :

Point-justice en France services de Bleneau
Place de la libération
89220 BLENEAU

18. Photos et vidéos

Au cours de l'exécution de ses prestations, **Prom'Canin** peut être amené à photographier ou filmer vos animaux aux fins de preuves de la bonne exécution du service. Sans manifestation contraire de votre volonté, ces photos pourront servir à alimenter le site et les réseaux sociaux de **Prom'Canin**.