

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour 01/01/2026

I. Présentation

Je m'appelle Karine LOPES, j'ai 27 ans quand je décide de me lancer dans l'entrepreneuriat et je viens d'accoucher de mon quatrième enfant.

A l'époque, mon troisième enfant, Alexandre, est âgé de 3 ans. Nos vies sont chaotiques ; il est atteint d'un syndrome extrêmement rare (syndrome de birk barel) et nous vivons au rythme de ses rendez-vous médicaux et de ses séjours à l'hôpital depuis qu'il est né.

Notre famille, morcelée, abimée, cabossée, apprends lentement à vivre au rythme du handicap.

A vos laisses est une petite entreprise de garde d'animaux/petsitting née en septembre 2023. Cette aventure a vu le jour suite à un constat : la société n'est pas faite pour les aidants (les personnes qui s'occupent d'un membre de leur famille malade). Travailler était compliqué pour moi, j'ai enchainé les petits boulots mais je n'étais pas fiable parce que mon fils avait besoin d'aide et de surveillance en permanence. Mon mari, fonctionnaire, représentait une ressource stable et sécurisante.

Finalement, lassée de combattre en vain, j'ai arrêté de chercher à survivre et j'ai décidé de franchir le pas, de vivre !

J'ai lancé ma boîte, garder des animaux, ce n'est pas un vrai métier, je l'ai entendu si souvent...mais je me suis lancée, avec un bébé de 6 mois, un enfant handicapé de 3 ans, deux autres enfants de 5 et 7 ans à l'époque et mon mari sous le bras.

Nous avons sauté à pied joint dans une énorme flaue, au risque de se mouiller. Mais c'était vraiment chouette ! La vie a continué, l'entreprise a fonctionné, mes enfants ont grandi, mon fils handicapé aussi. Ma vie continue à tourner autour de lui, de ses rendez-vous, de ses besoins. Mais étant ma propre patronne, je peux faire « ce que je veux » et profiter pleinement d'un travail souple et épanouissant.

J'ai souvent le sourire, et vous ne saurez que très rarement que ma vie est dure, parfois je fais des bêtises, des erreurs. Parfois je suis fatiguée, parfois, avant de venir vous voir, j'ai pleuré. Certes, ça pourrait être encore plus dur, ça pourrait aussi être plus simple, plus léger...mais je suis là, et je suis heureuse d'y être.

Pardonnez-moi mes erreurs à venir, rappelez-vous que je donne tout ce que j'ai comme énergie chaque jour pour vous aider et prendre soin de vos poilus et que je suis extrêmement reconnaissante de la confiance que vous placez en moi.

II. Infos utiles

a. Acompte

L'acompte est un 1er versement sur l'achat d'une marchandise ou d'une prestation de services. Le professionnel et le consommateur sont chacun obligés de tenir leur engagement. Un contrat, un bon de commande, ou le fait de verser un acompte sont considérés comme un engagement. Le professionnel doit fournir la marchandise ou la prestation de services et le consommateur doit acheter le bien ou la prestation prévue par le contrat (sauf accord contraire entre les 2 parties). Si l'un ou l'autre se rétracte, s'il change d'avis, il peut être condamné à payer des dommages et intérêts.

b. Arrhes

Les arrhes sont une somme versée d'avance pour l'achat d'une marchandise ou d'une prestation de services. Le professionnel ou le consommateur peut revenir sur son engagement. Les arrhes n'obligent pas le consommateur à acheter. Par contre, elles sont perdues si le consommateur annule son achat (sauf si le contrat prévoit la possibilité de récupérer les arrhes en cas d'annulation). Le professionnel qui ne fournit pas la marchandise ou la prestation de services doit rembourser le double des arrhes versées au consommateur.

c. Avance

L'avance est une somme versée avant que la vente d'un bien ou que la prestation de services soit réalisée. Une avance est considérée juridiquement comme des arrhes. Le professionnel ou le consommateur peut revenir sur son engagement. L'argent avancé est perdu pour le consommateur s'il annule son achat ou sa commande. En revanche, le professionnel qui ne fournit pas la marchandise ou la prestation de services doit rembourser le double de la somme versée au consommateur.

d. Avoir

L'avoir est égal à la valeur d'une marchandise que le consommateur rend au vendeur. Il est délivré par le professionnel pour permettre au consommateur d'effectuer un autre achat à l'avenir. Si le vendeur est dans son tort (par exemple, livraison hors délai, article rendu suite à un défaut), le consommateur n'est pas obligé d'accepter cet arrangement.

III. Réservation

Toute réservation ne pourra être effective qu'après versement d'un acompte de 30 % de la somme totale de la prestation.

En cas d'annulation « tardive » ou « injustifiée » l'acompte reste dû sauf cas de force majeure : alerte météo, problème de santé sérieux...

A vos laisses se réserve le soin de décider de ce qui est « tardif » et « injustifié » en fonction de la prestation réservée, de la raison invoquée, du délai...

En cas d'annulation abusive la prestation pourra être facturée dans sa totalité, sauf cas de force majeure également. En cas de réservation avec versement d'acompte, A vos laisses s'engage à honorer la prestation.

En cas d'impossibilité de réaliser la prestation pour raison valable : force majeure, maladie, blessure...la prestation sera remboursée.

En cas d'impossibilité de réaliser la prestation par la faute du client : clé non fournie, animal au comportement non adapté, risque pour l'animal, risque pour l'intervenant...la prestation ne sera pas remboursée.

IV. Assurances

En tant que micro-entrepreneur, je suis assurée à titre professionnel pour mon activité. Pour obtenir une attestation d'assurance, veuillez me la demander directement. Il en va de même pour mon véhicule qui est assuré à titre professionnel.

A vos laisses ne pourra être tenu pour responsable en cas de maladie ou de blessure préexistante au début de la garde.

Un certificat de bonne santé est demandé en début de garde. En cas de non-présentation de ce certificat, A vos laisses se décharge de toute responsabilité.

En cas de blessure infligée à votre animal, la prise en charge dépend des circonstances. Un constat sera fait et envoyé aux assurances

V. Rétractation

Selon l'article L221-18 du code de la consommation, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours après la signature de votre devis.

En cas de signature dans un délai plus court, vous renoncez à exercer ce droit de rétractation.

VI. Garde à domicile

a. Petits problèmes

Toute dégradation vous sera facturée.

Un tarif spécifique pour les chiens destructeurs est applicable et vous exempte de payer les dégradations occasionnées.

Malpropreté

En cas de malpropreté de votre animal non prévue, des frais de nettoyage vous seront facturés à raison de 5€ par jour.

Un tarif spécifique pour les chiens malpropres est applicable et vous exemple de payer un supplément.

b. Organisation

Arrivées et départs : horaire à prévoir dans la tranche horaire : 14h30-15h30

Option choix des horaires, 5€ supplémentaires, horaires à prévoir ensemble.

c. Retards

En cas de retard sans prévenir, une pénalité sera appliquée à hauteur de 20€.

En cas de changement d'horaire sans prévenir, une pénalité sera appliquée à hauteur de 20€.

Les retards abusifs sont un fléau qui impactent le travail fourni par A vos laisses mais aussi, et surtout, les autres clients et leurs animaux. Désormais, les retards abusifs seront donc pénalisés afin de compenser une partie des désagréments engendrés.

d. Lieu de vie

Désormais, plus de chien dans la maison, ils dorment dans « Le Bureau »

Lors d'une journée, votre chien fait au moins une promenade par jour et sera amené à côtoyer d'autres chiens, de toutes les tailles et races.

VII. Visites à domicile et promenades

a. Promenades

Promenades :

1 heure = 15€

30 minutes = 12€

20 minutes ou moins = 8€

b. Visites à domicile

Visite à domicile chat(s) : entretien des litières, nourrissage, câlins, photos, surveillance, soins vétérinaires sur ordonnance.

Visite à domicile chien(s) : nourrissage, promenade 15 minutes, jeux, câlin, brossage, surveillance, soins vétérinaires sur ordonnance.

Visite à domicile autres animaux : entretien des espaces de vie, nourrissage, surveillance, soins vétérinaires sur ordonnance.

VIII. Documents et formations

Titulaire de tous les diplômes et de toutes les formations nécessaires à l'exercice de mon métier, je suis en mesure de vous fournir les documents pouvant en attester.

Je suis également déclarée auprès de l'association française des petsitters professionnels. J'ai mon label, mon attestation et mon certificat d'adhésion.

En cas de litige vous pouvez faire appel au médiateur à la consommation : MEDIAVET

IX. Paiement

J'accepte les chèques, les espèces et les virements. Les paiements par carte bancaire ne sont pas acceptés.

Paiement en plusieurs fois possible, sur demande. La totalité du paiement doit être soldée avant le début de la garde.

Le paiement des prestations doit être réglé en amont de la prestation ou à défaut au premier jour de prestation.

X. Santé

a. Identification

Identification : L'identification d'un animal de compagnie est obligatoire selon la loi et c'est le seul moyen qui permette de faire un lien officiel entre l'animal et son propriétaire. Elle suivra l'animal tout au long de sa vie. Il est donc primordial de veiller à actualiser les informations sur le fichier national.

En cas d'accident, de perte ou de vol, l'identification de votre compagnon est votre meilleure assurance de le retrouver.

L'identification par puce électronique est nécessaire pour l'accueil de votre chien.

b. Stérilisation

Stérilisation : A vos laisses se décharge de toute responsabilité en cas de gestation ou de problème lié à l'absence de stérilisation de votre animal.

Chiennes en chaleur, pas de problème mais pensez à prévenir au plus tôt afin que je puisse anticiper et surveiller.
Mâles non castrés, pas de problème mais pensez à le signaler

c. Antiparasitaires

Antipuce :

Pensions = l'administration d'un comprimé antipuces vous est demandée, au plus tard, 2 jours avant l'arrivée de votre chien.

Garderies = nous vous demandons de prodiguer un traitement antipuce régulièrement à votre chien, tous les 3 à 4 mois.

Un rappel peut vous être fait sur demande. Merci de nous informer de la date d'administration du traitement afin que celle-ci soit prise en compte.

Les colliers Seresto et autres colliers ne sont pas considérés comme fiables.

Vermifuge :

Pensions = l'administration d'un comprimé vermifuge vous est demandée, au plus tard, 2 jours avant l'arrivée de votre chien.

Garderies = nous vous demandons de prodiguer un traitement vermifuge régulièrement à votre chien, tous les 4 à 6 mois.

Un rappel peut vous être fait sur demande. Merci de nous informer de la date d'administration du traitement afin que celle-ci soit prise en compte.

XI. Alimentation

Vos animaux sont nourris aux horaires de votre choix et avec la nourriture que vous fournissez. Si vous souhaitez qu'A vos laisses fournit la nourriture, celle-ci sera facturée et un supplément pourra être demandé si vous souhaitez une marque spécifique.

XII. Abandon

L'abandon d'un animal domestique, ou apprivoisé, ou tenu en captivité, est puni de 3 ans de prison et de 45 000 € d'amende.

Dans le cas de A vos laisses, si vous abandonnez votre animal, une plainte sera déposée.

L'abandon étant considéré : en l'absence de nouvelles et sans possibilité de vous joindre, au-delà d'un jour (24h) après le dernier jour prévu de garde.

XIII. Facture et devis

Vous pouvez demander vos factures à tout moment.

Dans le cas de mon activité actuelle, la TVA est non applicable selon l'article 293B du code général des impôts. Vos devis sont édités à la demande également.

Tous les documents seront envoyés par mail en priorité dans un soucis écologique et économique, une version papier peut être éditée sur simple demande.

XIV. Offres promotionnelles

Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables.

XV. Frais kilométriques

Les offres promotionnelles ne s'appliquent pas aux frais kilométriques.

Les frais kilométriques : les 5 premiers kilomètres sont offerts. Ensuite ils sont facturés à raison de 0,50cts/km aller et retour.

XVI. Horaires

Période scolaire				
Lundi	9h30-11h30		Toutes prestations	
Mardi	9h-19h		Toutes prestations	
Mercredi	9h-19h		Garderies et pensions uniquement	
Jeudi	9h-19h		Toutes prestations	
Vendredi	9h-19h		Toutes prestations	
Samedi	9h-19h		Toutes prestations	
Dimanche	9h-19h		Garderies et pensions uniquement	

Période vacances scolaires (hors été)				
Lundi	9h-11h	Toutes prestations	15h30-19h30	Toutes prestations
Mardi	9h-11h	Toutes prestations	15h30-19h30	Toutes prestations
Mercredi	9h-11h	Toutes prestations	15h30-19h30	Toutes prestations

Jeudi	9h-11h	Toutes prestations	15h30-19h30	Toutes prestations
Vendredi	9h-11h	Toutes prestations	15h30-19h30	Toutes prestations
Samedi	9h-19h	Toutes prestations		
Dimanche	9h-19h	Toutes prestations		

Période vacances été		
Lundi	9h-21h	Toutes prestations
Mardi	9h-21h	Toutes prestations
Mercredi	9h-21h	Toutes prestations
Jeudi	9h-21h	Toutes prestations
Vendredi	9h-21h	Toutes prestations
Samedi	9h-21h	Toutes prestations
Dimanche	9h-21h	Toutes prestations

XIV. Congés

a. Dates

Lors de ces jours d'indisponibilité, les pensions et garderies sont assurées, les promenades et autres prestations ne sont pas assurées sauf en cas de remplacement.

- Noël : 24 décembre journée entière et 25 décembre journée entière
- Nouvel an : 31 décembre à partir de midi et 1^{er} janvier jusqu'à midi
- Aout : du 24 aout au 30 aout tous les jours, toute la journée
- Halloween : le 31 octobre à partir de midi

b. Remplacements

Il est parfois nécessaire de faire appel à un(e) remplaçant(e) pendant l'année. Un partenariat a été conclu avec Morgane CAPPON gérante de Pausepattes qui assure la continuité des services.