

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE PENSION CANINE ET FÉLINE

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

1.1. Au sens des présentes conditions générales (CG), le terme de « Prestataire » définit la société Le Grand Castang, cocontractant professionnel et émetteur des présentes CG. Le terme de « Nous » ou de « Pension » fait également référence au prestataire. Juridiquement, le prestataire est défini comme un dépositaire.

1.2. Au sens des présentes CG, le terme de « Client » définit toute personne qui n'agit pas à des fins professionnelles ou qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, conformément au Code de la consommation. Le terme de « Vous » fait également référence au Client. Juridiquement, le client est défini comme un déposant.

1.3. Au sens des présentes CG, le terme « animal » définit indistinctement les chiens ou les chats pris en pension par le prestataire, qui sont l'objet du présent contrat.

## ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 2.1. Objet et domaine des conditions générales

2.1.1. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la mise en pension des animaux identifiés dans les conditions particulières.

2.1.2. Elles sont applicables aux contrats conclus avec des clients consommateurs ou non-professionnels au sens des dispositions liminaires du Code de la consommation. Elles constituent avec les conditions particulières les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

### 2.2. Disponibilité et opposabilité

2.2.1. Les conditions générales sont mises à la disposition des clients et prévalent sur toute autre version, document contraire ou conditions.

2.2.2. Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, le client est réputé les accepter sans réserve. Conformément à l'article 1119 du Code civil, elles sont opposables au client qui reconnaît, en les signant, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de contracter. Il en est de même pour les réservations en ligne, le client reconnaissant les avoir lu et acceptées avant de passer commande. Sans préjudice de l'application de l'article 4.2., les présentes CG sont réputées acceptées par le client au plus tard dès la remise de l'animal au prestataire, même si les présentes CG n'étaient pas signées pour une quelconque raison.

### 2.3. Modification

2.3.1. Le prestataire se réserve la faculté de modifier ses conditions générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation, dont une copie peut être remise au client à sa demande.

### 2.4. Divisibilité des clauses

2.4.1. L'anéantissement d'une ou plusieurs clauses n'entraîne pas l'anéantissement de l'ensemble des conditions générales sauf s'il s'agit de clauses impulsives et déterminantes ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de pension. Si une disposition du présent contrat devait être anéantie pour quelque cause que ce soit, alors les parties devront la modifier de manière à ce que la clause ne soit plus illégale.

2.4.2. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des conditions générales par le prestataire ne saurait valoir renonciation de sa part à l'une quelconque des clauses des conditions générales qui continuent toutes à produire leurs effets.

## ARTICLE 3 : PRIX

3.1. Le prix est fixé dans les conditions particulières et s'entend toutes taxes comprises.

3.2. Le client remboursera au prestataire, en sus du prix, la totalité des frais (prévisibles et imprévisibles) engagés pour assurer la conservation des animaux et notamment les dépenses suivantes, sans que cette liste soit limitative : soins (interventions du prestataire ou d'un vétérinaire, achat de traitements et médicaments, etc.), déparasitage, conservation des locaux (réparation des locaux dégradés par l'animal, etc.), frais liés à l'abandon de l'animal, frais liés au décès de l'animal (frais d'autopsie, incinération, etc.), nourriture qui n'aurait pas été prévue par le Client, etc.

3.3. Tout bien fourni par le client au prestataire (nourriture pour son animal, soins, etc.), ne saurait avoir pour effet de diminuer le prix de la prestation.

3.4. Le client versera des arrhes lors de la conclusion du contrat dont le montant est fixé à 50%. Le solde du prix devra être réglé au plus tard le jour de la sortie de l'animal. Tout règlement en retard engage le client à payer des pénalités financières.

3.5. Tout séjour réservé même non exécuté devra être intégralement payé.

## ARTICLE 4 : FORMATION DU CONTRAT

4.1. Les réservations peuvent être effectuées :

- par téléphone ou SMS, du lundi au samedi, de 8 h à 20 h (heure de Paris), au [07 88 57 21 75](tel:0788572175) ;
- sur Internet, via la rubrique de contact où un formulaire de contact est à la disposition du client ;
- par courriel postal à l'adresse suivante : Lieu-dit Le Fresne, 86470 MONTREUIL-BONNIN ;
- dans les locaux du prestataire à l'adresse indiquée pour le courrier postal.

4.2. Le contrat est parfaitement formé dès la réservation par client d'une prestation auprès de la Pension ou au plus tard, lors de la remise de l'animal au prestataire. Par conséquent, le client est tenu de verser les arrhes au prestataire dès cet instant.

4.3. Le prestataire se réserve le droit de refuser l'entrée d'un animal, pour quelque cause que ce soit qui sont à sa discrétion, et notamment à raison de son agressivité, de son état de santé général (maladies, déparasitage non réalisé, état parasitaire préjudiciable à la bonne hygiène de la pension, etc), sans que cette liste soit limitative. En cas de doute, une période d'essai peut être fixée d'un commun accord entre les parties au terme de laquelle le prestataire décidera de la prise en charge ou non de l'animal.

4.4. Le prestataire pourra refuser de prendre en charge l'animal si la nourriture imposée par le client est manifestement inadaptée à l'animal et risquerait de lui causer un quelconque préjudice.

4.5. Le prestataire accepte les objets des animaux (jouets, tapis, etc.) mais décline toute responsabilité s'ils sont perdus, détruits ou dégradés. Le prestataire peut refuser les objets susceptibles d'être dangereux pour les animaux pris en pension.

## ARTICLE 5 : DROIT DE RÉTRACTATION

### 5.1. Conditions

5.1.1. Pour tous les contrats conclus à distance, le client a le droit de se rétracter sans donner de motif, dans les quatorze jours à compter de la conclusion du contrat.

5.1.2. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit suivre les indications prévues dans le formulaire de rétractation.

5.1.3. Pour que le délai de rétractation de quatorze jours soit respecté, il suffit que le client transmette par écrit (électronique ou non) sa demande avant l'expiration du délai. Dans tous les cas, la charge de la preuve de cet exercice repose sur le client.

### 5.2. Effets

5.2.1. En cas d'exercice du droit de rétractation, le prestataire remboursera le paiement reçu, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où il sera informé de la dénonciation du contrat par le client.

## ARTICLE 6 : DURÉE

6.1. La durée de la pension est fixée dans les conditions particulières. Le contrat s'éteindra automatiquement à l'arrivée du terme fixé par les parties.

6.2. Néanmoins le contrat sera prorogé :

- en cas d'accord entre les parties ;
- si le client ne reprend pas son animal ;

6.3. Le contenu du contrat prorogé sera identique sauf en ce qui concerne la durée. Par conséquent, toute journée supplémentaire doit être payée par le client dans les conditions prévues à l'article « Prix ». Le contrat prorogé produira ses effets jusqu'à ce que le client récupère son animal ou, à défaut, lorsque l'animal sera placé à la SPA ou en refuge. Le prestataire pourra porter plainte si le client ne récupère pas son animal à l'expiration du contrat et l'animal pourra être placé en fourrière à l'expiration d'un délai de 15 jours. Dans ce cas, l'animal sera considéré comme abandonné et le prestataire ne sera plus tenu de sa mission de conservation.

6.4. Le client peut reprendre à tout moment l'animal mis en pension même avant l'arrivée du terme. Cependant, dans ce cas, il devra verser au prestataire l'intégralité de la rémunération prévue.

## ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Le client devra remettre au prestataire le carnet de santé de l'animal ainsi que sa carte d'identification à jour. Seuls les animaux identifiés (au moyen soit d'un tatouage ou d'une puce électronique) et à jour de leurs vaccins, seront admis par la Pension.

7.2. Le client vaccinera ses animaux avant de les déposer. La vaccination devra être inférieure à 1 an. Les chiens devront être vaccinés notamment contre la Toux du Chenil, la maladie de Carré, l'Hépatite, la Parvovirose et la Leptospirose. Les chats devront être vaccinés notamment contre la Chlamydisose.

7.3. Le client procédera au déparasitage interne (vermifuge, etc.) et externe (puces et tiques, etc.) de son animal avant son entrée en pension. À défaut, le prestataire y procédera aux frais du client.

7.4. Le client devra avertir le prestataire de tous les éventuels problèmes de santé (physiques ou psychiques : fragilités, troubles caractériels, allergies, intolérances alimentaires, nourriture spécifique, régimes, additifs alimentaires, etc.) propres à son animal avant la mise en pension. Ces problèmes non déclarés par le client lors de la mise en pension de l'animal ne pourront en aucun cas engager la responsabilité du prestataire, même après l'exécution du contrat. En cas de maladies, parasites (puces, tiques, etc.) accident ou blessures de l'animal survenant durant le séjour dans l'établissement, le propriétaire donne au prestataire le droit de faire procéder aux soins estimés nécessaires par la clinique vétérinaire de la pension.

7.5. Tous les problèmes de santé (physiques ou psychiques : troubles caractériels, etc.) des animaux qui n'ont pas été déclarés avant la mise en pension ou repérés à la sortie de la pension ne pourront engager la responsabilité du dépositaire, à moins que le client ne prouve une faute lourde de sa part.

7.6. Les propriétaires de femelles non stérilisées indiqueront la date des dernières chaleurs.

7.7. Préalablement à la conclusion du contrat, le client fera assurer son animal en responsabilité civile. De fait, l'animal déposé restera sous la responsabilité du client, qui sera donc tenu réparer les dommages causés par l'animal durant l'exécution du contrat.

## ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

8.1. Le prestataire assurera la garde des animaux. C'est une obligation de moyens. Le prestataire nourrira les animaux. Mais si

l'animal refuse de s'alimenter pendant une semaine le prestataire en avertira le client qui devra venir chercher son animal. À défaut, le prestataire fera établir un diagnostic de l'animal par un vétérinaire. Le prestataire ou le vétérinaire soignera l'animal en fonction de ce que nécessite son état de santé et des recommandations du vétérinaire.

8.2. Le prestataire apportera aux animaux tous les soins rendus nécessaires par leur état de santé. Si le client ne fournit pas le traitement, le prestataire l'achètera chez un vétérinaire. L'administration de ce traitement pourra être réalisée par le vétérinaire ou le prestataire. Le prestataire soignera leurs éventuelles blessures légères et leur prodiguera les premiers soins. En cas de blessures plus importantes ou si l'animal a besoin de soins urgents, le prestataire mandatera tout vétérinaire disponible pour intervenir.

8.3. Le prestataire ne sortira pas les chiens au comportement anormal ou instable (peureux, agressif, imposant, etc. sans que cette liste soit limitative) qui resteront dans leur box.

8.4. Le prestataire restituera les animaux déposés dans l'état où ils se trouvent au moment de leur restitution. Les détériorations que ne sont pas survenues par le fait du prestataire sont à la charge du client.

8.5. Une autopsie pourra être pratiquée pour déterminer les causes du décès de l'animal durant le séjour si la situation l'impose. Tout animal âgé de 13 ans ou plus ne sera pas autopsié sauf demande expresse du client. La dépouille de l'animal sera incinérée sauf volonté contraire du client.

## ARTICLE 9 : INEXÉCUTION DU CONTRAT – PÉNALITÉS FINANCIÈRES

### 9.1. Sanctions en cas de retard ou d'inexécution du contrat

9.1.1. Le présent contrat sera résilié de plein droit en cas d'inexécution par les parties de l'une de leurs obligations. La résiliation sera acquise 48 heures après mise en demeure du débiteur, faute pour lui de s'être parfaitement et totalement exécuté dans ce délai. Cette mise en demeure s'opérera par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

9.1.2. De même, le contrat sera résilié de plein droit si, durant l'exécution du contrat, le comportement de l'animal rend difficile l'exécution par le prestataire de son obligation de conservation.

9.1.3. La résiliation du présent contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affectera pas les obligations déjà échues. Il n'y aura pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie. La restitution de la prestation de pension aura lieu en valeur, selon un montant fixé par le prestataire.

9.1.4. En cas de défaut de paiement dans les 24 heures précédant le terme du contrat, le prestataire pourra retenir l'animal pour contraindre le client à payer conformément aux dispositions de l'article 1948 du Code civil. Ce droit de rétention est opposable à tous les tiers, y compris au véritable propriétaire de s'il n'est pas le client déposant.

9.1.5. La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté pourra dans tous les cas y remédier dans les conditions prévues par la loi.

### 9.2. Pénalités financières

9.2.1. La résiliation n'affectera ni les clauses relatives au règlement des différends, ni celles destinées à produire effet même en cas de résiliation, telle la clause pénale.

9.2.2. En cas de retard de paiement, le client devra verser au prestataire une somme correspondant à 10 % du montant total TTC du prix du séjour de l'animal à la Pension, par jour de retard.

9.2.3. Le prestataire gardera à titre de clause pénale les arrhes versées par le client si ce dernier n'exécute pas l'une de ses obligations issues du présent contrat ou dans tous les cas prévus par la loi. À défaut de versement d'arrhes, le client devra payer, à titre de clause pénale, la somme de 40 % du montant total TTC du prix du séjour de l'animal à la Pension.

9.2.4. Les pénalités financières prévues au présent contrat sont indivisibles et dues dès la mise en demeure du client. Cette mise en demeure est effectuée par tous moyens. Elles n'interdisent pas au prestataire de demander en justice l'indemnisation de la totalité du préjudice que lui causerait l'inexécution ou l'exécution tardive du contrat s'il s'avérait supérieur au montant prévu par la clause pénale. L'application des pénalités est indépendante des autres sanctions auxquelles la défaillance du client peut donner lieu, notamment la résiliation du contrat.

9.2.5. La pénalité sera due, quand bien même le client finirait par s'exécuter.

9.2.7. Les arrhes ne seront pas restituées au client s'il annule la réservation, commet une faute durant l'exécution du contrat ou dans tous les cas prévus par les présentes. Elles seront acquises au prestataire à titre de premiers dommages et intérêts.

## ARTICLE 10 : EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

10.1. Durant l'exécution du présent contrat, la responsabilité du prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde ou dolosive.

10.2. La responsabilité du prestataire ne peut être engagée ni en cas de fugue de l'animal, ni pour les blessures qu'il pourrait s'infliger durant sa fuite.

10.3. Le prestataire ne sera pas responsable des dommages subis par l'animal à compter de son placement en fourrière.

10.4. Si le déparasitage de l'animal n'a pas été fait ou se révélait inefficace, le prestataire ne sera pas responsable si l'animal développait des parasites ou toute maladie pendant ou après le séjour en pension.

10.5. La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée au titre des soins administrés par le vétérinaire.

10.6. Le prestataire ne sera pas responsable des éventuelles saillies, blessures ou toutes autres atteintes subies par l'animal dont la cause serait l'état de chaleur.

10.7. Le prestataire ne sera pas responsable des troubles qui résulteraient de la nourriture prescrite par le client qui se révélerait inadaptée. Le prestataire ne pourra pas non plus être tenu responsable si le Client savait que son animal avait besoin d'une nourriture spécifique et que, faute pour lui d'en avoir informé le prestataire, ce dernier aurait fourni une nourriture inadaptée. De même, le prestataire ne sera pas responsable des dommages subis par l'animal qui refuse de s'alimenter.

10.8. Le prestataire ne sera pas responsable des retournement d'estomacs dont seraient victimes les animaux.

## ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE

11.1. La responsabilité du prestataire ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat résultant du fait du client, d'un fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, ou à la force majeure.

11.2. Le débiteur ne sera pas considéré comme fautif si l'exécution de son obligation a été rendue impossible par un cas de force majeure.

11.3. Est considéré comme un cas de force majeure, tout événement extérieur au débiteur, irrésistible et imprévisible lors de la conclusion du Contrat. Les événements suivants, dont la liste n'est pas limitative, sont considérés comme des cas de force majeure : un événement naturel ; un incendie ou une explosion ; une insurrection générale ; une guerre ; des actes de terrorisme ; infections sanitaires sur l'homme ou les animaux (SRAS, Covid-19, H1N1, Grippe aviaire, etc.) ; le comportement criminel d'un tiers ayant pour effet d'empêcher l'exécution de l'obligation ; des grèves extérieures à l'entreprise ; une interruption dans les voies ou moyens de communication gérés collectivement ; le « fait du prince » ; un acte du gouvernement ou des autorités communautaires comme, par exemple, les fermetures administratives quelles qu'en soient les raisons, en ce compris les décisions individuelles correspondant au refus de délivrer une autorisation même si ce refus émane d'une agence officielle ou d'une autorité administrative indépendante ; un risque de développement, c'est-à-dire le fait que l'état des connaissances scientifiques et techniques au moment où le produit dommageable a été transféré par le contractant en situation de fournisseur, ne permettait pas de déceler l'existence du défaut ; la défaillance d'un fournisseur du débiteur, lorsque cet événement revêt un caractère irrésistible de nature à raisonnablement empêcher l'exécution de l'obligation, et que l'inexécution qu'il entraîne n'a pas pour origine directe ou indirecte une faute ou une négligence de la part de la partie concernée ; les dommages informatiques résultant d'un piratage ou de toute forme de cyberterrorisme ou tout autre événement remplissant les critères de la force majeure.

11.4. La partie en situation de se prévaloir d'un cas de force majeure au sens du paragraphe précédent devra :

- a) d'une part, avertir son cocontractant de la survenance de la force majeure par courrier électronique ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Cette notification aura lieu dans un délai de 2 jours suivant la survenance de l'évènement ;

- b) et d'autre part, faire ses meilleurs efforts pour trouver une solution de remplacement ou en tout cas reprendre l'exécution du Contrat le plus rapidement possible.

11.5. La partie qui se prévaut de l'évènement devra prouver sa réalité en joignant tout justificatif.

11.6. Tout manquement à ces conditions entraînera la déchéance de l'exonération pour la partie se prévalant de l'évènement de force majeure.

11.7. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution du Contrat se trouvera entièrement suspendue dès la réception de la notification par l'autre partie, si l'obligation dont l'exécution est empêchée est une obligation essentielle du Contrat. Les frais liés à la suspension du contrat pendant l'empêchement seront répartis entre les parties. L'exécution du contrat reprendra dans les meilleurs délais dès la fin de la situation de force majeure. Si la suspension du Contrat dure plus de 10 jours, le cocontractant de la partie soumise à la force majeure sera autorisé à résilier le Contrat par courriel, lettre suivie ou lettre recommandée avec accusé de réception. Le cocontractant pourra, avant cela, provoquer des échanges épistolaires avec cette partie afin de déterminer les conditions dans lesquelles le Contrat pourrait le cas échéant être poursuivi.

11.8. En cas de force majeure, la Pension ne rembourse pas le client des prestations. Le Client bénéficie d'un crédit de jours de pension à valoir sur un prochain séjour de son animal. Ces jours seront utilisés librement par le client en fonction des disponibilités du prestataire.

11.9. En cas de résiliation, le prestataire ne restituera pas la somme versée en nature. Il créditera le client de jours de pension correspondant à la somme versée par ce dernier. Ces jours seront utilisés librement par le client en fonction des disponibilités du prestataire.

## ARTICLE 12 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

12.1. Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis au client demeurent la propriété exclusive du prestataire, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande. Le client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du prestataire.

12.2. Les documents juridiques sont la propriété de la SARL DESCARTES AVOCATS et ne peuvent donc être transmis à des tiers sans l'autorisation de ladite société.

## ARTICLE 13 : MÉDIATION

13.1. En cas de litige, le client doit s'adresser au prestataire par téléphone au 07.88.57.21.75 ou en remplissant le formulaire en ligne de contact en cliquant sur le lien suivant : <https://www.legrandcastang.com/> ou par courrier postal à l'adresse suivante : Lieu-dit Le Fresne – 86470 MONTREUIL-BONNIN.

13.2. À défaut de réclamation préalable, la demande en justice sera irrecevable.

13.3. En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du prestataire ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, le client peut soumettre le différend à un médiateur. Il est rappelé que la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible en se rendant à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

13.4. Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Parapher chacune des pages, recopier la mention « Lu et approuvé », dater et signer ci-dessous

