



**Votre petsitter pro pour le bien-être de vos animaux !**

## **Conditions générales de prestations de services**

### **BOZANIMOS (EI)**

#### **1. Préambule**

Les présentes conditions générales de prestations de services s'appliquent de façon exclusive entre l'entreprise individuelle BOZANIMOS, représentée légalement par Ghyslaine BERGÉ, dont le siège social se situe 18 avenue Paul Valéry 34720 CAUX, immatriculée au Registre des Métiers de Béziers sous le statut juridique d'autoentreprise sous le numéro SIRET 500 151 915 00039 et le code NAF 9609Z (ci-après désignée par le terme "l'Entreprise" ou par sa dénomination), et toute personne commandant une (ou plusieurs) prestation(s) de BOZANIMOS pour son animal de compagnie d'espèce domestique dont le client est propriétaire (ci-après "le Client").

Ghyslaine BERGÉ est titulaire de l'ACACED (Attestation de Connaissances n° 2021/4c10-3fde pour l'exercice d'activités liées aux Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques Chien - Chat - NAC) en date du 05 février 2021 délivrée par la DRAAF Occitanie, et assurée en RC Professionnelle chez GROUPAMA n° 513576050001.

BOZANIMOS (EI) est labellisée par l'Association Française des Petsitters Professionnels - label professionnel n° 07202334-B308DC3C.

BOZANIMOS (EI) est déclarée auprès de la DDPP de l'Hérault pour son activité de petsitting.

Ces conditions générales de prestations de services peuvent faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.

#### **2. Objet**

Les présentes conditions visent à définir les modalités dans lesquelles BOZANIMOS accomplira ses prestations suite à la demande expresse du Client. BOZANIMOS propose différentes prestations de services : visites d'animaux de compagnie tels que chiens, chats ou NAC au domicile du Client, promenades de l'animal de compagnie du Client, mais également prestation de soins d'hygiène au domicile du Client

(brossage / Démêlage, bain et séchage, coupe des griffes, soin des yeux et soin des oreilles). Pour des raisons d'assurance et de réglementation, BOZANIMOS ne prend pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie.

### **3. Acceptation des conditions générales de prestations de services**

Dès l'acceptation et la signature du contrat, le Client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales de prestations de services et implique une acceptation sans réserve par le Client de celles-ci. Elles seront mises à sa disposition en même temps que le contrat.

### **4. Conditions relatives au Client**

Les Clients de BOZANIMOS devront être majeurs, en capacité de conclure des contrats et détenir le titre de propriété de leur animal.

### **5. Nature, dates, horaires et lieu des prestations**

BOZANIMOS assure la prise en charge de l'animal du Client dans le cadre de visites à domicile et/ou de promenades. BOZANIMOS peut également effectuer les soins d'hygiène. BOZANIMOS intervient en accord avec le Client à son domicile pour les visites et les soins d'hygiène ou en tout autre lieu extérieur proche du domicile du Client pour les promenades. Les dates sont convenues d'un commun accord entre le Client et BOZANIMOS. Les horaires de visites et/ou de promenades sont établis en fonction du planning de BOZANIMOS, et de la météo, le planning pouvant varier entre la date de signature du contrat et les dates des visites et/ou promenades prévues par BOZANIMOS au jour J.

BOZANIMOS propose également des services complémentaires gratuitement au domicile du Client, dans le cadre des visites à domicile avec ou sans promenades. Ils sont à définir lors de la pré-visite avec le Client :

- Ramassage du courrier,
- Arrosage des plantes d'intérieur,
- Ouverture / Fermeture des volets ou stores,
- Ouverture / Fermeture des fenêtres (aération du logement),
- Photos et e-mail après la ou les visites / Promenades,
- Photos avant et après la prestation de soins d'hygiène (en cas d'absence du Client à son domicile lors de la prestation).

### **6. Tarifs applicables et devis**

Les tarifs applicables aux prestations de BOZANIMOS sont portés à la connaissance du Client avant toute intervention via un devis édité gratuitement à la demande du Client et sans engagement. Le devis est valable 14 jours, durant lequel le Client pourra choisir de contracter ou non. BOZANIMOS se réserve le droit de changer ses tarifs à tout moment et sans préavis pour faire évoluer son offre. Le tarif appliqué pour la facturation sera celui en vigueur au moment de la réservation. De par son statut de micro-entreprise et conformément à l'article 293-B du Code général des Impôts, la TVA n'est pas applicable.

### **7. Réduction de prix**

Le Client pourra bénéficier de réduction de prix uniquement en fonction des quantités commandées, de la durée des prestations ou de la régularité de ses commandes.

### **8. Demande de prestation(s)**

La demande de prestation(s) doit être faite préférentiellement un mois, au minimum quinze jours, avant le début de la prestation, toute demande d'urgence sera néanmoins étudiée, en fonction du planning de

BOZANIMOS. Elle doit être effectuée par e-mail à l'adresse bozanimos@orange.fr, par sms, par téléphone au 06 89 91 87 51, par le formulaire de réservation en ligne ou par le formulaire de contact du site internet www.bozanimos34.com. BOZANIMOS contacte ensuite le Client par téléphone, e-mail ou sms pour convenir d'un rendez-vous pour une pré-visite chez le Client, si l'entreprise est en mesure de réaliser la prestation aux dates demandées. Lors de la pré-visite BOZANIMOS communiquera le tarif de la prestation souhaitée au Client.

### **9. Pré-visite et acceptation des prestations**

La pré-visite est un rendez-vous préalable et obligatoire entre tout nouveau Client et BOZANIMOS, durant lequel BOZANIMOS répond aux questions du Client et recueille les informations nécessaires au bon déroulement de la (ou des) prestation(s) choisie(s), notamment en remplissant une fiche de renseignements de l'animal sur Resanimmo. La pré-visite est gratuite.

- Lors de ce rendez-vous, si le Client accepte les prestations il doit signer le contrat de prestation de services en ligne sur Resanimmo. Le Client doit alors remettre à BOZANIMOS les clés de son domicile. BOZANIMOS se réserve le droit de refuser les prestations lors de la pré-visite.
- Si le Client n'est pas un nouveau Client et s'il fait de nouveau appel à BOZANIMOS pour des prestations se déroulant à la même adresse, dans les mêmes conditions et pour le même animal de compagnie, la pré-visite n'est pas nécessaire. Dans ce cas, le Client recevra un e-mail de réservation contenant un lien pour signer le contrat en ligne sur Resanimmo.

Si le Client souhaite régler par chèque, il devra signer le contrat en ligne sur Resanimmo et transmettre son règlement par chèque à BOZANIMOS.

Si le Client souhaite régler par virement bancaire il devra signer le contrat en ligne sur Resanimmo et effectuer son règlement par virement bancaire à BOZANIMOS.

Le Client a également la possibilité de régler directement en ligne grâce à l'espace sécurisé de Stripe. Il recevra un e-mail de réservation contenant un lien pour régler sa réservation en ligne.

### **10. Déplacement supplémentaire**

Dans le cas où les clés n'ont pas pu être remises à BOZANIMOS lors de la pré-visite pour un nouveau Client, celui-ci devra les remettre ultérieurement à BOZANIMOS pendant un second rendez-vous, à une date et un lieu convenus ensemble. Ce second rendez-vous est considéré comme un déplacement supplémentaire et sera facturé 10 euros, si le Client se situe en dehors de CAUX, excepté lors de la première commande de prestation pour laquelle ce déplacement ne sera pas facturé. De même, en cas d'annulation des prestations par le Client, si BOZANIMOS doit restituer les clés au Client, un déplacement supplémentaire est facturé 10 euros. Cette liste n'est pas exhaustive.

### **11. Paiement**

Le règlement de l'ensemble des prestations s'effectue par virement bancaire, par chèque à l'ordre de BOZANIMOS, en espèces (prévoir l'appoint) ou en ligne (paiement sécurisé Stripe). Le virement bancaire et le paiement en ligne sont privilégiés.

Le paiement par Cesu n'est pas autorisé dans l'activité réglementée du petsitting.

IBAN : FR7610057190430002079520110 – BIC : CMCIFRPP

#### **\* Dans le cas d'une commande de prestation d'une durée inférieure ou égale à 1 mois :**

Toute prestation doit être réglée intégralement à la signature du contrat, lors de la pré-visite, avant le début de la prestation, et au plus tard 14 jours avant le début de la prestation.

Après réception du règlement sur le compte bancaire de Bozanimos ou après réception de la notification de paiement en ligne, une facture de la prestation sera établie, et une deuxième facture sera établie après la prestation en cas d'éventuels frais imprévus avancés par l'entreprise lors de la prestation, ainsi que la

facturation des services concernés, exemple : urgence médicale, achat de nourriture ou de litière...

\* Dans le cas d'une commande de prestation d'une durée supérieure à 1 mois :

- Le premier mois de prestation prévu d'être effectué doit être réglé à la signature du contrat (arrhes), lors de la pré-visite, avant le début de la prestation.
- La prestation réalisée les mois suivants doit être ensuite réglée mensuellement ; une facture sera adressée chaque fin de mois pour un paiement dans un délai de 7 jours maximum suivant la date de la facture.

**Toute réservation de prestation sera définitive à compter de la signature du contrat de prestation de services et de l'encaissement du règlement intégral ou des arrhes demandés à la signature du contrat, dans le cas de règlement par virement bancaire, chèque ou espèces, et à compter de la notification de paiement dans le cas de paiement en ligne.**

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client, des pénalités de retard de trois fois le taux de l'intérêt légal sur le montant impayé seront dues de plein droit, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que BOZANIMOS serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. Les pénalités de retard sont calculées à compter du lendemain de la date d'exigibilité de la facture, et ce jusqu'à paiement complet des sommes dues.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, BOZANIMOS se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours.

## **12. Annulation, rétractation**

Conformément à l'article L221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours, à compter de la signature du contrat, dans le cas d'un contrat conclu à distance. Le montant intégral réglé dans le cas d'une commande de prestation d'une durée inférieure ou égale à 1 mois ou les arrhes versés dans le cas d'une commande de prestation d'une durée supérieure à 1 mois seront remboursés au Client dès que possible dans un délai maximum de 14 jours. Ce droit ne peut cependant plus être exercé dès lors que la prestation a débuté (articles L121-20 et L121-20-2 du code de la consommation).

Passé ce délai, la signature du Client aura valeur d'engagement et la partie qui souhaiterait y renoncer devra le faire conformément aux dispositions figurant dans les présentes conditions générales de prestations de services :

- Toute annulation doit être formulée exclusivement par écrit, au seul moyen d'un e-mail ou d'un sms.
- Toute annulation à l'initiative du Client effectuée avant le début du contrat ou pendant la période du contrat entraîne la perte de la somme déjà versée à BOZANIMOS.
- Une annulation à l'initiative de BOZANIMOS avant le début du contrat entraîne le remboursement au Client, dans un délai de 14 jours maximum, de la totalité du montant versé dans le cas d'une commande de prestation d'une durée inférieure ou égale à 1 mois, ou la totalité des arrhes versés dans le cas d'une commande de prestation d'une durée supérieure à 1 mois, si le montant correspondant a déjà été versé à BOZANIMOS.
- Une annulation à l'initiative de BOZANIMOS pendant la période du contrat entraîne le remboursement au Client, dans un délai de 14 jours maximum, des prestations non encore réalisées. Aucune demande de dommages – intérêts ne saurait être formulée à l'encontre de BOZANIMOS.

## **13. Retour anticipé**

Si le Client rentre plus tôt que prévu, il devra prévenir BOZANIMOS dès que possible.

\* Dans le cadre d'une prestation d'une durée inférieure ou égale à un mois, le montant intégral, versé lors de la pré-visite et de la signature du contrat de prestation de services, ne sera pas remboursé au Client et

restera donc définitivement acquis.

\* Dans le cadre d'une prestation d'une durée supérieure à un mois, les arrhes, correspondant au premier mois prévu d'être effectué, versés lors de la pré-visite et de la signature du contrat de prestation de services, ne seront pas remboursés au Client et resteront donc définitivement acquis.

Concernant les versements des mois suivants jusqu'à la fin du contrat, si le Client rentre plus tôt que prévu durant cette période, la facture établie en fin de mois correspondra au montant total de la prestation réellement effectuée.

#### **14. Prolongation imprévue des prestations**

Si le Client rentre plus tard que prévu, il devra prévenir BOZANIMOS dès que possible. L'entreprise informera le Client sur sa capacité à honorer la garde ou non. Si oui, le Client remboursera à son retour les jours supplémentaires effectués par l'entreprise BOZANIMOS et non prévus dans le contrat.

Sinon, BOZANIMOS pourra faire appel à un autre Petsitter ou pourra placer l'animal en pension, dans un refuge ou une association, aux frais du Client.

Dans le cas où l'animal serait non repris à la date prévue au contrat et que le Client reste injoignable sous 48 heures suivant cette date, l'animal sera considéré comme abandonné et pourra entraîner des poursuites pour abandon.

#### **15. Limites d'intervention**

BOZANIMOS se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation convenue si :

- BOZANIMOS juge que les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui ;
- La demande du Client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur ;
- BOZANIMOS juge ne pas être en mesure d'assurer une prestation dans de bonnes conditions : si l'animal ne se laisse pas approcher, présente des troubles d'agressivité, un comportement anormal ou des pathologies lourdes, si l'animal ne présente pas les garanties sanitaires et sécuritaires suffisantes ;
- L'animal n'est pas sevré ;
- L'animal n'est pas identifiable par puce ou tatouage ;
- Pour les visites à domicile ou promenades, l'animal n'est pas à jour de ses vaccins, n'est pas traité régulièrement contre les tiques, vers et puces. Des vaccins supplémentaires comme le vaccin contre la toux du chenil ou la rage peuvent être exigés dans certains cas ;
- L'animal n'est pas couvert par la Responsabilité Civile de son propriétaire ;
- L'animal nécessite des rendez-vous chez le vétérinaire pour des injections d'insuline ou toute autre piqûre, cela étant considéré par la loi comme un acte vétérinaire, et que le Client refuse d'inclure ces déplacements dans le contrat ;
- Le Client fait preuve de brutalité et de violence sur son animal ;
- Le Client ne s'engage pas à mettre à disposition de BOZANIMOS tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu ;
- Le Client a fourni une ou plusieurs informations inexactes ;
- Le Client ne respecte pas les conditions générales de prestations de services de BOZANIMOS.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans ces cas, aucun remboursement des frais versés à BOZANIMOS ne pourra être réalisé. Aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client. Le Client devra récupérer le jour-même ses animaux à ses frais. Dans le cas contraire, le Client autorise BOZANIMOS à les placer en pension, dans un refuge ou une association aux frais du Client.

## 16. Obligations de BOZANIMOS

Durant toute la durée de la prestation, BOZANIMOS met en œuvre tous les moyens dont l'entreprise dispose pour assurer les prestations de services des présentes conditions générales de prestations de services. BOZANIMOS s'engage à :

- Effectuer toutes les prestations incluses dans le contrat concernant les animaux du Client. Concernant les soins, seuls les soins basiques (tels que vermifuge, antiparasitaire, hygiène...) seront prodigués selon les prestations choisies et à condition que l'animal se laisse manipuler ;
- Faire preuve de respect et de bienveillance envers les animaux confiés et toujours veiller à leur bien-être, leur santé, leur hygiène et leur sécurité ;
- Porter la plus grande attention à tous ses Clients, et ce durant toute la durée du contrat ;
- **La plus grande confidentialité concernant les informations personnelles du Client et son domicile. Aucune pièce du logement ni aucun objet autres que ceux nécessaires à la réalisation de la prestation ne sera utilisé.**

## 17. Obligations du Client

Lors de la pré-visite et de la signature du contrat, le Client s'engage à déclarer à BOZANIMOS toutes les caractéristiques de son animal : caractères, habitudes, sensibilités, etc.

Les animaux confiés aux soins de BOZANIMOS doivent obligatoirement être identifiés (tatouage ou puce), en bonne santé et vaccinés. Les vaccins doivent être à jour contre les maladies suivantes :

- Chats : TCL + Chlamyphilose, soit Typhus (ou Panleucopénie), Coryza, Leucose féline et Chlamyphilose
- Chiens : CHPPiL, soit Maladie de Carré (C), Hépatite de Rubarth (H), Parainfluenza (Pi) (toux du chenil) et Leptospirose (L).

BOZANIMOS ne pourra être tenue responsable des maladies suivantes : Péritonite Infectieuse Féline (PIF), FIV (« sida du chat »), Leucose (FeLV), certaines formes chroniques de Coryza, insuffisances rénales ou hépatiques, teigne, que ces pathologies apparaissent pendant ou après la durée du contrat.

Le Client doit fournir les coordonnées de son vétérinaire attitré.

- En cas de maladie, si BOZANIMOS doit assurer le traitement médicamenteux de l'animal, le Client doit l'en informer précisément, fournir l'ordonnance établie par le vétérinaire, ainsi que la quantité suffisante de médicaments pour toute la durée de la garde.
- Les traitements anti-puces, anti-tiques et vermifuge doivent également être à jour. Si cela n'est pas le cas, BOZANIMOS ne pourra être tenue pour responsable d'une infestation de parasites et se réserve le droit d'administrer un vermifuge et/ou un anti-puces ou un anti-tiques à l'animal et de le facturer au Client.  
BOZANIMOS rendant visite à plusieurs animaux par jour, BOZANIMOS se réserve aussi le droit de refuser la garde d'un animal non traité.
- Le Client doit fournir le carnet de santé de l'animal, sa carte d'identification et tout autre document le concernant lors de la pré-visite ainsi que pendant toute la durée de la prestation. Il doit signaler obligatoirement tout problème de santé de l'animal et informer BOZANIMOS de tout risque sanitaire si son animal est porteur d'une maladie contagieuse.
- En cas de pathologie lourde (injection d'insuline, toute autre piqûre, etc.), les soins devront être administrés par le vétérinaire attitré du Client. BOZANIMOS proposera alors une prestation spécifique comprenant les déplacements pour la réalisation de ces soins. Un devis personnalisé sera fourni, il tiendra compte de la fréquence des déplacements. Si le Client n'accepte pas d'inclure les déplacements dans le contrat, BOZANIMOS refusera d'effectuer la prestation.

- Si le Client possède une mutuelle, il pourra laisser une feuille de soins.
- Le Client doit remettre ses clés ainsi que tout digicode nécessaire pour accéder à son domicile. Un porte-clés sera accroché au trousseau de clés par BOZANIMOS avec le marquage du ou des noms du ou des animaux, sans mention de nom ni d'adresse du Client.
- La cage, la nourriture, la litière, les paniers, les jouets, la laisse, le harnais, le collier et tout autre matériel jugé utile au confort et à l'hygiène de l'animal sont à la charge du Client. Celui-ci doit veiller avant son départ au bon état du matériel, et à laisser le matériel à disposition et en quantité suffisante. De même, le matériel pour l'entretien et le nettoyage des litières et cages est à la charge du Client. BOZANIMOS fournit brosse, peigne, friandises et sacs pour déjections lors des visites au domicile du Client, promenades et tout le matériel nécessaire pour réaliser la prestation de soins d'hygiène. BOZANIMOS doit également disposer de la cage, caisse ou sac de transport de l'animal, déjà monté.e et avec tous les accessoires, ainsi que d'une serviette, en cas de déplacement de l'animal (urgence médicale). En cas de manque, l'entreprise BOZANIMOS fera l'avance nécessaire afin d'assurer les soins de l'animal et le Client remboursera, sur présentation de la facture, les frais engagés, ainsi qu'un supplément pour le(s) déplacement(s).
- Le Client doit s'assurer que l'animal est présent à son domicile au moment de son départ. Si tel n'est pas le cas lors de l'arrivée de BOZANIMOS, la prestation ne pouvant donc s'effectuer, celle-ci sera tout de même facturée.
- Pendant son absence, le Client devra laisser un numéro de téléphone ou une adresse où il pourra être joint. S'il ne le peut pas (voyage itinérant ou à l'étranger), il devra désigner une personne à prévenir en cas d'incident afin que l'entreprise BOZANIMOS puisse signaler toute anomalie concernant l'animal confié.
- Le Client doit couvrir son animal par sa Responsabilité Civile et assurer son domicile pour les dommages causés par l'animal et plus généralement avoir une assurance couvrant son domicile.

Le Client est informé que le non-respect de ces obligations pourra entraîner un refus de garde par BOZANIMOS, qui jugera ne pas être en mesure d'effectuer les prestations à un niveau de qualité adéquat. Dans ce cas, aucun remboursement des frais versés à BOZANIMOS ne pourra être réalisé. Aucune demande de dommages – intérêts ne saurait être formulée à l'encontre de BOZANIMOS.

### **18. Urgence vétérinaire dans le cadre de la prestation**

En cas de blessure, de maladie ou de doute sérieux sur l'état de santé de l'animal dans le cadre de la prestation, le Client donne son accord total et irrévocable pour que son animal de compagnie soit examiné par le vétérinaire attitré du Client. Si le Client n'a pas de vétérinaire attitré, ou en cas d'absence de ce dernier, l'entreprise BOZANIMOS emmènera l'animal chez le vétérinaire le plus proche ou celui de garde. Si l'animal s'avère intransportable, BOZANIMOS peut faire appel aux "urgences vétérinaires à domicile". Le Client, ou la personne désignée par lui, sera immédiatement avisé.e et informé.e quotidiennement de l'état de santé de son animal.

S'ils ne sont pas joignables, celui-ci donne tout pouvoir à BOZANIMOS pour faire soigner l'animal auprès du vétérinaire en prenant les mesures d'urgence dans l'intérêt vital de l'animal, et ce sans accord préalable. BOZANIMOS se réserve le droit de refuser une prestation pour un animal dont le pronostic vital est incertain ou qui demanderait des soins médicaux lourds.

A son retour, sur présentation de la facture, le Client remboursera les frais médicaux et autres frais (transport, médicaments...) engagés par l'entreprise BOZANIMOS, ainsi qu'un tarif horaire d'un montant de 22 euros en fonction du temps passé.

### **19. Assurances et responsabilités**

BOZANIMOS déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant tout dommage que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. Le Client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile pour son domicile.

- En cas de traitement médical d'un animal, BOZANIMOS s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne peut pas être tenue pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.
- BOZANIMOS ne peut être tenue pour responsable pour toute effraction causée par un tiers dans le domicile et des vols ou dégradations occasionnés.
- BOZANIMOS ne peut être tenue pour responsable pour tout incendie ou catastrophe naturelle intervenu.e dans le domicile et des dégâts causés par l'incendie ou les intempéries.
- Dans le cadre de la prestation, si BOZANIMOS est amenée à utiliser du matériel présent au domicile du Client, celui-ci devra être mentionné dans la fiche de renseignements remplie sur Resanimo lors de la pré-visite. Le client ne peut tenir l'entreprise BOZANIMOS pour responsable d'une panne sur un de ces appareils.

En cas de fausses déclarations ou omissions volontaires de la part du propriétaire de l'animal (notamment en ce qui concerne l'état de santé, la vaccination et l'identification du ou des animaux), les assurances contractées ne sauraient être mises en œuvre.

## **20. Force majeure**

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de BOZANIMOS. Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de BOZANIMOS et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de la prestation de service. Dans de telles circonstances, BOZANIMOS préviendra le Client dès la survenance des événements, le contrat liant BOZANIMOS et le Client étant suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure. Sa responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à un événement indépendant de sa volonté.

## **21. Fin de prestation et restitution des clés**

Dès la fin du contrat de prestation de services à la date indiquée et convenue, le propriétaire redevient pleinement responsable de son animal. BOZANIMOS remet les clés du domicile au Client à son retour et en mains propres lors d'un rendez-vous à convenance réciproque. La restitution des clés ne pourra être effectuée dans la boîte à lettres du Client.

Aucune remise ou restitution de clés via un tiers autre que le Client ne pourra être effectuée.

La remise ou la restitution des clés nécessitant un déplacement spécifique (en dehors de la pré-visite et hormis dans la zone 1 commune de Caux) est facturée 10 euros, excepté pour la première commande de prestation.

## **22. Confidentialité**

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale, écrite ou visuelle, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

## **23. Propriété intellectuelle**

Tous les éléments relatifs au contenu des prestations et relatifs aux pages Facebook et Instagram ou au site internet de BOZANIMOS sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de BOZANIMOS. Il est interdit de reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, ces éléments, sous quelque forme que ce soit (version papier, informatique), et ce quelle que soit la langue, sans l'accord explicite et formel de BOZANIMOS.

## **24. Modification des conditions générales**

BOZANIMOS se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses prestations, ses tarifs et ses conditions générales. Dans ce cas, l'entreprise informera ses Clients des nouvelles conditions générales.

## **25. Droit à l'image**

Dans le cadre de la promotion de son activité, BOZANIMOS est susceptible de diffuser des photos / Vidéos des animaux de ses Clients et leurs témoignages sur ses médias personnels : réseaux sociaux, site internet, supports papiers... L'autorisation de publication sera demandée au Client sur la fiche de renseignements remplie sur Resanimo. En cas de refus, aucune photo ni vidéo de l'animal ne sera publiée.

En cas d'autorisation, BOZANIMOS ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la (ou des) photo(s) / Vidéo(s) de l'animal par un tiers.

## **26. Loi applicable**

Les présentes conditions générales de prestations de services sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre BOZANIMOS et le Client sont soumis au Tribunal compétent statuant en droit français.

## **27. Litige**

Selon l'article L. 612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».

À ce titre, BOZANIMOS vous propose, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, la médiation d'un médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

- Médiateur du centre de médiation agréé CM2C  
[cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)  
<https://www.cm2c.net/>