



Gardiennage à domicile



Chats et petits animaux

Certification FSIFP en cours

Geraldine Imhof | 1756 Onnens (FR) | 076 542 37 70 | miaou@neko-nomade.ch

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION (CGP) NEKO NOMADE GARDIENNAGE D'ANIMAUX À DOMICILE CHATS ET NAC

Valables dès le 20 mars 2026

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes **Conditions Générales de Prestation (CGP)** régissent l'ensemble des prestations de gardiennage d'animaux à domicile proposées par Neko Nomade. Toute réservation implique l'acceptation sans réserve de ces conditions par le **Mandant** (le propriétaire de l'animal). Elles prennent sur tout document annexe en cas de contradiction, sauf mention écrite contraire signée par les deux parties.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

La prestation consiste en la garde et les soins d'animaux de compagnie au domicile du **Mandant**.

- Fréquence : conformément aux directives de l'OSAV, la **Mandataire** s'engage à effectuer au minimum une visite par 24 heures, sauf protocole vétérinaire spécifique exigeant une fréquence supérieure.
- Durée : chaque visite est estimée entre 30 et 45 minutes, selon le nombre d'animaux et les options choisies.
- Contenu : la prestation inclut l'alimentation, l'hydratation, le nettoyage de la litière, l'interaction sociale, l'administration de traitements (si requis) et la sécurisation du domicile.

ARTICLE 3 : VISITE DE PRÉPARATION

Une visite de préparation à domicile est obligatoire avant toute garde. Elle a pour but la signature du contrat, la remise des clés, la vérification de l'environnement et la rencontre avec l'animal (s'il le souhaite).

Cette visite physique constitue une prestation exécutée et est intégralement payante, quel que soit le résultat de la rencontre (signature ou non du contrat de garde). Elle est facturée au prix de 20.-. Aucun remboursement, avoir ou déduction sur une future prestation ne sera accordé en cas de non-signature du contrat de garde. La visite est considérée comme un service de conseil et d'évaluation technique réalisé et acquis.

Le paiement de cette visite s'effectue immédiatement à l'issue de celle-ci, en espèces ou par Twint (contre quittance).

ARTICLE 4 : TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les tarifs sont déterminés exclusivement par la durée du trajet estimée (via Google Maps) depuis le domicile de la **Mandataire** jusqu'au domicile du **Mandant**. Cette estimation est figée au moment de la confirmation de la réservation et fait foi pour la facturation.

- Tarif 1 : CHF 30.- / visite (trajet jusqu'à 10 minutes).
- Tarif 2 : CHF 35.- / visite (trajet de 11 à 20 minutes).
- Tarif 3 : CHF 45.- / visite (trajet supérieur à 20 minutes).

Garde de plusieurs animaux et espèces variées : les tarifs standards (Tarifs 1, 2 et 3) s'appliquent à la garde de deux chats ou petits animaux maximum.

Pour les situations impliquant un nombre supérieur d'animaux ou la présence d'espèces différentes (rongeurs, lapins, reptiles, oiseaux, etc.), un supplément de temps de soin sera appliqué. Ce supplément est calculé non pas au nombre d'individus, mais selon la complexité et la durée des soins requis (ex: nettoyage de cages multiples, préparation de régimes alimentaires spécifiques).

- Estimation : le montant exact de ce supplément sera estimé lors de la visite de préparation en fonction du temps réel nécessaire et acté dans le Contrat de Prestation spécifique.

Pour des situations particulières, un tarif dérogatoire peut être proposé et sera alors explicitement détaillé dans le Contrat de Prestation spécifique, prévalant sur les présents tarifs standards.

- Échéance de paiement : le règlement intégral du forfait de garde est exigible par virement bancaire ou Twint, au plus tard 5 jours calendaires avant le début de la garde.
- Procédure en cas de défaut : un rappel sera envoyé à la date d'échéance si le paiement n'est pas reçu.
- Annulation: si ce rappel est ignoré ou sans régularisation sous 24 heures, la réservation sera automatiquement annulée et le créneau libéré pour un autre client.

Important : cette annulation pour non-paiement n'entraîne aucun remboursement de la visite de préparation, dont le tarif reste acquis à la **Mandataire** conformément à l'Article 3.

ARTICLE 5 : FRAIS SUPPLÉMENTAIRES ET IMPRÉVUS

Les frais engagés pour des besoins imprévus (nourriture supplémentaire, litière, produits d'entretien, urgences vétérinaires, etc.) ne sont pas inclus dans le forfait et seront facturés en sus au **Mandant**. Le remboursement de ces frais par le **Mandant** s'effectue sur présentation de justificatifs (factures, reçus de caisse). Le **Mandant** s'engage à fournir une litière propre avant son départ. Si la litière n'a pas été nettoyée avant l'absence, un supplément de CHF 15.- pourra être appliqué pour le temps de nettoyage supplémentaire requis.

Sauf cas de force majeure ou d'urgence vitale ne permettant aucun délai, tout frais supplémentaire supérieur à CHF 50.- doit faire l'objet d'un accord préalable (écrit ou oral) du **Mandant**.

Protocole en cas d'urgence vitale vétérinaire et si le **Mandant** est injoignable :

La **Mandataire** s'efforce de contacter la personne de contact désignée par le **Mandant**.

En l'absence de réponse du **Mandant** et de la personne de contact, la **Mandataire** est expressément autorisée à transporter l'animal chez le vétérinaire désigné (ou le vétérinaire de garde le plus proche si le premier est inaccessible).

Les frais vétérinaires avancés par la **Mandataire** doivent être remboursés par le **Mandant** sous 48 heures après présentation des factures.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DU MANDANT

Le bon déroulement de la garde repose sur le respect strict des obligations détaillées dans le Contrat de Prestation signé par le **Mandant**. Ces obligations incluent notamment :

- La fourniture d'informations exactes sur la santé, les vaccins et les urgences vétérinaires ;
- la sécurisation du domicile et la remise des clés dans des conditions sûres ;
- la transparence sur les systèmes de surveillance (caméras) et les accès tiers ;
- la fourniture du matériel nécessaire (nourriture, litière) en quantité suffisante.

Le **Mandant** reconnaît avoir pris connaissance de ces exigences lors de la signature du Contrat. La Mandataire décline toute responsabilité en cas de perte de clés laissées par le Mandant dans un lieu non sécurisé (ex: boîte aux lettres non fermée, tapis de porte) ou après la restitution effectuée selon les consignes du Mandant. En cas de perte de clés par la Mandataire durant la garde, sa responsabilité se limite au coût de reproduction des doubles (sur présentation de facture). Le changement de serrure reste à la charge du Mandant, sauf preuve d'une négligence grave de la Mandataire ayant conduit à une effraction.

En cas de changement de dernière minute concernant l'une de ces informations (ex: code d'alarme modifié, nouvelle personne ayant les clés), le **Mandant** doit en informer immédiatement la **Mandataire** avant sa première visite.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

- Assurance : la **Mandataire** déclare posséder une assurance RC professionnelle couvrant les dommages potentiels durant la garde, ainsi qu'une protection juridique.
- Limites de responsabilité : la **Mandataire** n'est responsable que des dommages causés à l'animal résultant de sa négligence grave ou de son intention de nuire.
- Responsabilité du **Mandant** : conformément à l'art. 56 du Code des Obligations (CO), le **Mandant** reste seul responsable des dommages que son animal pourrait causer à des tiers ou aux biens du **Mandataire**.

ARTICLE 8 : RÉSILIATION ET ANNULATION

8.1 Annulation par le Mandant (Client)

Toute annulation doit être notifiée par écrit (email ou SMS avec accusé de réception). Les frais sont calculés sur le montant total de la garde (hors visite de préparation, voir ci-dessous).

Visite de préparation : son tarif est acquis à la **Mandataire** dès la réalisation de la visite et n'est jamais remboursable, quelle que soit la raison de l'annulation (sauf si l'annulation est initiée par la **Mandataire**, voir art. 8.2).

Cas 1 – Annulation avant J-15: toute annulation intervenant avant J-15 est sans frais. Si la prestation a déjà été réglée, le montant est remboursé intégralement.

Cas 2 – Annulation entre J-15 et J-6: toute annulation intervenant entre J-15 et J-6 entraîne une indemnité d'annulation équivalente à 50 % du montant total de la prestation de garde, ce délai étant considéré comme insuffisant pour retrouver une clientèle de remplacement.

- Si la prestation a déjà été réglée, le solde est remboursé au Mandant.
- Si la prestation n'a pas encore été réglée, une indemnité correspondant à 50 % du montant total de la garde reste due et fera l'objet d'une facturation.

Cas 3 – Annulation à partir de J-5 jusqu'au premier jour de la garde: toute annulation intervenant à partir de J-5 et jusqu'au premier jour de la garde entraîne l'exigibilité de 100 % du montant de la prestation.

- Si la prestation a déjà été réglée, aucun remboursement ne sera effectué.
- Si la prestation n'a pas encore été réglée, le montant total de la prestation reste dû et fera l'objet d'une facturation.

8.2 Annulation par la Mandataire

Si la **Mandataire** se voit dans l'obligation d'annuler la prestation pour une raison autre que la force majeure (maladie, empêchement majeur, urgence personnelle) :

- Information : le **Mandant** sera informé dès que possible par écrit ou par téléphone.
- Solution de remplacement : la **Mandataire** s'engage à proposer, si possible, une solution de remplacement (collègue de confiance) ayant les mêmes compétences.
- En l'absence de solution ou en cas de refus du **Mandant** :
- Report : si le **Mandant** souhaite reporter la garde, le montant du forfait sera transféré sur la nouvelle date. La visite de préparation reste acquise et valable (aucune nouvelle facturation).
- Remboursement total : si le **Mandant** renonce totalement, l'intégralité des sommes versées (forfait garde et visite de préparation) sera remboursée sous 5 jours ouvrés.
- Limitation de responsabilité : la responsabilité de la **Mandataire** se limite à ce remboursement ou à ce report. Aucune indemnité supplémentaire ne pourra être réclamée par le **Mandant** pour préjudice moral ou organisationnel.

8.3 Résiliation pour manquement grave

En cas de manquement grave de l'une des parties (maltraitance animale avérée, non-paiement, faux renseignements mettant en danger la **Mandataire**), le contrat est résilié immédiatement, sans préavis ni indemnité. La totalité des sommes dues reste acquise à la partie lésée.

ARTICLE 9 : PROTECTION DES DONNÉES ET DROIT À L'IMAGE

- Confidentialité : la **Mandataire** s'engage à la plus stricte confidentialité concernant les informations personnelles du **Mandant** et l'accès à son domicile.
- Droit à l'image : toute utilisation d'images ou de vidéos de l'animal à des fins professionnelles (réseaux sociaux, site web) nécessite une autorisation écrite et explicite du **Mandant**. À défaut, aucune image ne sera diffusée.

ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

Les présentes CGP et les contrats de prestation sont régis par le droit suisse. En cas de litige, le for se situe à Fribourg.