



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 – Version actualisée le 10 août 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 priment sur tout document annexe, sans préjudice des dispositions particulières prévues dans le Contrat signé entre les parties.

### ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

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

- Conformément à la législation suisse en vigueur et aux recommandations de l'OSAV, la **Mandataire** s'engage à effectuer au minimum une visite par 24 heures, sauf protocole vétérinaire spécifique exigeant une fréquence supérieure.
- Chaque visite fait l'objet d'une présence effective adaptée aux besoins des animaux confiés, généralement comprise entre 30 et 45 minutes.
- 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). 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. 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 forfait adapté peut être proposé. Celui-ci est déterminé en fonction de la complexité et du temps de soin nécessaires, et non du seul nombre d'animaux. Il est confirmé lors de la visite de préparation et acté dans le Contrat.

Pour des situations particulières, un tarif dérogatoire peut être proposé et sera alors explicitement détaillé dans le Contrat, 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 : URGENCES VÉTÉRINAIRES

### 5.1 Prise en charge immédiate

En cas d'urgence vétérinaire et si le **Mandant** est injoignable, la Mandataire est autorisée à transporter l'animal chez le vétérinaire désigné (ou le vétérinaire de garde le plus proche si le premier est inaccessible).

### 5.2 Personne de confiance

La **Mandataire** s'efforce de contacter la personne de confiance désignée lorsque la situation le permet, notamment lorsqu'une décision relative à l'hospitalisation, à une intervention chirurgicale, à une euthanasie, au transfert de l'animal ou à toute autre décision ne relevant pas des soins urgents de première intention doit être prise.

### 5.3 Euthanasie

La **Mandataire** ne prend aucune décision d'euthanasie en lieu et place du Mandant, sauf si une telle décision est imposée par la législation ou par le vétérinaire pour mettre fin à des souffrances immédiates et irréversibles conformément aux dispositions légales applicables.

## ARTICLE 6 : FRAIS SUPPLÉMENTAIRES ET IMPRÉVUS

Avancement de frais : si, dans le cadre de l'exécution de la prestation, Neko Nomade est amenée à avancer des frais directement liés aux animaux confiés (alimentation, médicaments ou autres produits nécessaires), ceux-ci seront remboursés par le **Mandant** sur présentation des justificatifs. Sauf cas d'urgence vitale ou de force majeure ne permettant aucun délai, tout frais supplémentaire supérieur à CHF 50.- doit faire l'objet d'un accord préalable (écrit ou oral) du **Mandant**. Si des frais vétérinaires sont avancés par la **Mandataire**, ils doivent être remboursés par le **Mandant** sous 48 heures après présentation des factures.

Déplacements et prestations exceptionnels : les déplacements ou interventions supplémentaires rendus nécessaires en cours de mission par une urgence, un traitement vétérinaire ou une demande complémentaire du propriétaire sont facturés selon le tarif en vigueur.

Litière : 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. L'entretien quotidien des litières est compris dans la prestation. Lorsque l'état d'une litière le justifie afin de préserver l'hygiène et le bien-être des animaux, un renouvellement complet de la litière sera effectué si une quantité suffisante est disponible au domicile. En cas de stock insuffisant, un réapprovisionnement pourra être réalisé conformément au présent article.

## ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU MANDANT

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

- La fourniture d'informations exactes sur la santé, le statut vaccinal 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 8 : 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 résultant d'une négligence grave.
- 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 9 : RÉSILIATION ET ANNULATION

---

### 9.1 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 ci-après).

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.

### 9.2 Annulation par la Mandataire

Si la **Mandataire** se voit dans l'obligation d'annuler la prestation en raison d'une maladie, d'un empêchement majeur, d'une urgence personnelle ou d'un cas de force majeure :

- 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.

### 9.3 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 10 : 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 11 : DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE

---

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