



# Conditions Générales d'Intervention

## Preamble

Toute prestation effectuée pour un animal confié à V.I.P est soumise aux Conditions Générales d'Intervention que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Intervention fixent les conditions applicables aux prestations fournies par V.I.P (Very Important Pets). Le prestataire V.I.P est représenté par Mme Laure DAILLET, bénéficiaire du CAPE (Contrat d'Appui au Projet d'Entreprise – terme du contrat 16/12/2025- Altitude 3 chemin du Pigeonnier de la Cépière Bât C 31100 Toulouse – SIRET: 42484594900116). L'identité du client figure dans la fiche de renseignements pour V.I.P. Les Prestations de services sont détaillées sur le site internet [www.vip-lot.com](http://www.vip-lot.com). En l'absence de Conditions Particulières, la Proposition commerciale constitue le document de référence.

## 2. PRESTATIONS PROPOSÉES PAR V.I.P. Very Important Pets

Toute première prestation est précédée d'une pré-visite unique et obligatoire, qui permet aux parties de se rencontrer et à V.I.P de faire connaissance avec l'animal (ou les animaux) objet(s) des éventuelles prestations. Cette pré-visite, d'une durée d'environ 45mn, est facturée 15 euros. A l'issue, si les parties s'accordent, le protocole de prise en charge est établi.

V.I.P propose :

- Un service de garde d'animaux à domicile;
- Un service de promenade de chiens;
- Un service de soins d'animaux à domicile (aide à la prise de médicaments, prévention, hygiène de base...) dans le cadre légal
- Un service de conseils en éducation, nutrition, comportement, socialisation, propreté, hygiène;
- Un service de taxi animalier pour chiens et chats;
- Un service de transport d'équidés (à partir de mai/juin 2025).

## 3. ESPÈCES PRISES EN CHARGE

Les prestations de V.I.P sont destinées aux animaux de compagnie (chiens, chats, NAC) ainsi qu'à certains animaux de ferme (poules, canards...) et aux équidés.

## 4. ZONE GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION

La zone géographique d'intervention se décline en 2 zones:

- La zone 1 : jusqu'à 5 km du domicile de Laure Daillet à Limogne-En-Quercy (sans frais kilométrique);
- La zone 2 : au-delà de 5 km du domicile de Laure Daillet (avec frais kilométriques).

## 5. COLLABORATION DES PARTIES

La parfaite réussite des prestations implique un devoir réciproque de collaboration et de confiance mutuelle, ainsi qu'un devoir d'informations entre le Client et V.I.P.

Cette collaboration nécessite:

- Le respect des dates et fréquences de prestations prévues (un désistement ou un empêchement doit être signalé au moins 24h à l'avance, à défaut, la prestation sera due);
- Avant toute prise en charge, la parfaite connaissance des informations utiles et indispensables à V.I.P pour la prise en charge optimale de l'animal (ou des animaux).

Ainsi, le client s'engage à faire preuve du devoir d'informations envers V.I.P et de sincérité en ce qui concerne notamment:

- L'état de santé de chaque animal confié (âge, pathologies, allergies, hospitalisations, antécédents, traitements en cours);
- L'éducation et le comportement connu de chaque animal (signaler toute crainte, toute éventualité d'anxiété ou de réaction imprévisible et comportement gênant (possibilité de dégradation des objets en cas de stress ou d'ennui) ou à risque (morsures, tendance à la domination, à la défense du territoire, à la fugue etc.).

Ainsi, en fonction des informations communiquées par le client, V.I.P pourra adapter son approche et mettra en oeuvre toutes les précautions nécessaires (dans la limite de ses possibilités), dans la bienveillance et le respect des animaux confiés.

La parfaite connaissance des éventuelles défaillances techniques des lieux de l'intervention (V.I.P ne saurait être tenue responsable des conditions d'accès, ouverture de porte/portail difficile, trou dans une clôture, panne électrique etc...)

Le client s'engage également à assurer l'accessibilité des locaux, le bon fonctionnement des enclos, leur sécurité et leur électrification (notamment pour les équidés), poulailler bien grillagé et sécurisé.

V.I.P ne saurait être tenue pour responsable des suites d'un manquement à ces obligations d'informations ou de sécurité.



Le client s'engage à fournir à V.I.P les documents obligatoires en cas de transport (numéro d'identification et carnet de santé de l'animal (des animaux).

A défaut, V.I.P ne pourra pas assurer la prestation de taxi animalier ou de transport d'équidé(s).

De son côté, V.I.P s'engage à :

- Être attentive, prendre soin consciencieusement et veiller à la sécurité et au bien-être des animaux confiés;
- En cas de garde, suivre scrupuleusement toutes les instructions données par le client concernant les habitudes et rituels, pour apporter le plus de sérénité possible à l'animal durant l'absence de son maître;
- Donner régulièrement des nouvelles de son animal (accompagnées de photos et/ou vidéos si le client le souhaite);
- Accompagner chaque animal confié avec le plus grand respect et la bienveillance requis;
- Mettre à la disposition du client, s'il le souhaite, les certifications attestant des capacités de Laure Daillet à assurer les prestations de V.I.P.

## 6. CONDITIONS PARTICULIERES

V.I.P se réserve le droit d'annuler ou d'écourter ou de reporter une prestation de promenade de chien(s) en cas de conditions météorologiques à risque pour l'animal (pluie, orage, canicule...).

En confiant son animal (ses animaux) à V.I.P, le client autorise tacitement V.I.P (Laure Daillet) à emmener immédiatement son animal (ses animaux) en cas d'urgence, chez son vétérinaire habituel (le cas échéant, à un autre confrère).

Si une telle situation d'urgence se présente, le client a conscience que des frais irrépétibles seront nécessairement engagés (frais de transport, d'organisation au pied levé pouvant entraîner l'annulation d'autres prestations notamment...) et s'engage à régler l'intégralité de ces frais supplémentaires imprévus.

V.I.P dégage sa responsabilité si l'animal dégrade l'habitation (intérieur comme extérieur) pendant la période où il lui a été confiée. Dans un tel cas, et dans la mesure du possible, le propriétaire ou la personne désignée en sera immédiatement avisé(e).

En cas d'annulation ou de rétractation à l'initiative du client après la signature du contrat et après la prise de fonction, V.I.P se réserve le droit de retenir la somme de 50% sur le montant des visites restant à réaliser et pourra demander un dédommagement de 10 euros pour couvrir les frais de déplacement lors de la remise des clés.

En cas d'annulation ou de rétractation à l'initiative du client, après la signature du contrat et à moins de 5 jours avant la prise de fonction, V.I.P se réserve le droit de retenir la somme de 30% sur le montant total et pourra demander un dédommagement de 10 euros pour couvrir les frais de déplacement lors de la remise des clés.

## 7. CONDITIONS TARIFAIRES

Des tarifs indicatifs sont renseignés sur le site de V.I.P, à l'adresse [www.vip-lot.com](http://www.vip-lot.com). Toutefois, compte-tenu de la nature aléatoire de certaines prestations ou certains soins, leur tarification en est rendue parfois difficile.

De manière globale, un tarif dégressif est appliqué à partir du troisième animal confié au cours de la même prestation (tarif "famille nombreuse").

De même, des prestations régulières (abonnement), ou une prestation longue durée (prise en charge d'animaux pour absence prolongée ou soins après hospitalisation), bénéficieront d'un tarif préférentiel.

Pour ces raisons et pour répondre aux personnes ne pouvant se rendre sur le site de V.I.P pour consulter les tarifs, V.I.P propose systématiquement un devis personnalisé qui doit être accepté par le client au préalable à toute prestation.

A la fin d'une prestation de garde, la restitution des clefs du logement se fera dans une enveloppe avec nom et adresse. Le cas échéant, la restitution des clefs en mains propres occasionnera des frais de déplacement de 10 euros.

## 8. CONDITIONS FINANCIERES

Les moyens de règlement acceptés par V.I.P sont: le virement, le chèque, et les espèces.

Quel que soit le moyen de paiement, la totalité de la somme due doit être réglée le jour de la fin de la prestation.

En cas de prestation régulière (toutes les semaines, tous les mois), la facture sera payable à la fin de chaque mois, de préférence par virement.

De convention expresse, et sauf report sollicité à temps et accordé par V.I.P de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du Contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre de l'accord mutuel de prestation(s) passé entre les parties, quel que soit le mode de règlement prévu;

La comptabilisation d'une indemnité forfaitaire de 100 euros. Ce montant pourra être supérieur sur justification de frais de recouvrement plus importants.

A défaut de paiement d'une seule facture, à son échéance, V.I.P sera fondée à refuser toute prestation future avec mise en demeure préalable par courrier en recommandé, jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

A ..... le .....

Le client .....  
Signature précédée de la mention "lu et approuvé"

Pour V.I.P, Laure Daillet