



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations de Tiffany & Compagnie et de ses clients dans le cadre des prestations proposées.

Toute réservation ou signature d'un contrat de prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente.

Présentation de l'entreprise

Tiffany & Compagnie est une entreprise individuelle relevant du régime de la micro-entreprise, représentée par Tiffany Collin et immatriculée au Registre National des Entreprises (RNE) sous le numéro SIREN 108 360 405.

SIRET de l'établissement principal : 108 360 405 00014.

L'entreprise est spécialisée dans les prestations de visites à domicile et de promenades individuelles.

Aucune prestation de pension n'est proposée.

Coordonnées :

Siège social : 9 rue du Rougeron – 87270 COUZEIX

Téléphone : 06.09.15.52.81

E-mail : contact@tiffanyetcompagnie.fr

Site internet : www.tiffanyetcompagnie.fr

Pour exercer son activité, Tiffany & Compagnie est titulaire de l'ACACED option Chien et dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle.

Version applicable à compter du : 01/09/2026



Article 1 – Prestations proposées

Tiffany & Compagnie propose des prestations de **visites à domicile** et de **promenades individuelles exclusivement destinées aux chiens** sur la commune de Couzeix et dans un rayon maximum de 10 kilomètres autour du siège de l'entreprise.

Les chiens de première et de deuxième catégorie ne sont pas acceptés dans le cadre des prestations proposées.

Les visites à domicile peuvent inclure, selon les besoins du chien et les consignes du propriétaire :

- le renouvellement de l'eau,
- la distribution des repas,
- les promenades,
- les jeux, les interactions et les moments de présence adaptés aux besoins du chien,
- de petites activités de stimulation mentale,
- l'administration de médicaments simples prescrits par un vétérinaire, selon les consignes du propriétaire et sur présentation de l'ordonnance vétérinaire,
- certains soins d'entretien simples (nettoyage des yeux, des oreilles, brossage...) lorsque cela est demandé par le propriétaire et accepté par Tiffany & Compagnie,
- le nettoyage des petits accidents occasionnés par le chien durant la prestation,
- l'envoi de nouvelles et de photos au propriétaire pendant son absence.

Les promenades individuelles peuvent inclure :

- une promenade adaptée au chien et à la durée choisie,
- le renouvellement de l'eau,
- la distribution d'un repas si demandé par le propriétaire,
- des jeux et interactions adaptées au chien,
- l'envoi de nouvelles et de photos au propriétaire après la prestation.

Les promenades sont réalisées à proximité du domicile du propriétaire, dans les espaces accessibles à pied et adaptés au chien (quartier, chemins, espaces verts, parcs autorisés, etc.). Elles sont effectuées exclusivement à pied et n'incluent aucun transport en véhicule.

Les promenades sont réalisées individuellement ou, lorsque les conditions le permettent, avec un maximum de deux chiens simultanément. Tiffany & Compagnie se réserve le droit de déterminer seule la compatibilité des chiens ainsi que le nombre de chiens pouvant être promenés ensemble en fonction de leur taille, de leur comportement, de leur état de santé et des conditions de sécurité.

Lorsque plusieurs chiens d'un même foyer ne peuvent être promenés simultanément, Tiffany & Compagnie pourra proposer une durée de prestation adaptée afin de permettre une prise en charge individuelle de chaque chien.

Chaque prestation est adaptée à l'âge, à l'état de santé, au caractère et aux besoins du chien.

Les modalités de la prestation, notamment la durée, la fréquence des visites ou des promenades ainsi que les périodes de passage (matin, journée ou soirée), sont définies avec le propriétaire lors de la pré-visite, en fonction des besoins du chien, des souhaits du propriétaire et des disponibilités de Tiffany & Compagnie.

Tiffany & Compagnie se réserve le droit de refuser une demande de prestation ou de proposer une organisation différente lorsqu'elle estime que la durée ou la fréquence demandée n'est pas compatible avec le bien-être, la santé ou la sécurité du chien.

Les prestations proposées par Tiffany & Compagnie sont exclusivement destinées aux chiens.

La présence d'autres animaux au domicile du propriétaire, notamment de chats, n'empêche pas la réalisation des prestations destinées au(x) chien(s). Ces autres animaux ne font toutefois l'objet d'aucune prestation de garde ou de prise en charge spécifique.



Article 2 – Pré-visite / Pré-balade obligatoire

Une **pré-visite gratuite et obligatoire** est réalisée avant la première prestation.

Cette pré-visite reste valable pour les prestations futures concernant le même chien, sauf en cas de changement important de situation (nouveau domicile, modification significative de l'état de santé ou du comportement de l'animal, ou interruption prolongée des prestations).

Cette rencontre permet de faire connaissance avec vous et votre chien, de recueillir les informations nécessaires à sa prise en charge et de vérifier que la prestation peut être réalisée dans de bonnes conditions pour l'animal, son propriétaire et Tiffany & Compagnie.

Lors de cette pré-visite, les éléments suivants pourront notamment être abordés :

- Les habitudes de vie du chien,
- Son alimentation,
- Son état de santé,
- Les traitements en cours,
- Ses comportements particuliers,
- Ses habitudes de promenade,
- Les coordonnées du vétérinaire traitant,
- Les coordonnées d'une personne de confiance à contacter en cas d'urgence ou d'impossibilité de joindre le propriétaire,
- Les consignes spécifiques du propriétaire,
- Les modalités d'accès au domicile.

Une **pré-balade gratuite et obligatoire** est réalisée pour toute visite à domicile incluant une sortie extérieure ainsi que pour les prestations de promenades individuelles.

Elle complète la pré-visite en permettant d'observer le chien en extérieur, d'évaluer son comportement lors de la promenade et de s'assurer que celui-ci peut être pris en charge en toute sécurité.

Tiffany & Compagnie se réserve le droit de refuser une prestation si les conditions de prise en charge et/ou de sécurité ne sont pas réunies.

Article 3 – Réservation des prestations

Toute demande de prestation fait l'objet d'un échange préalable entre le propriétaire et Tiffany & Compagnie afin de définir les besoins du chien, les modalités de la prestation et de vérifier les disponibilités.

Pour toute première prestation, la réservation ne pourra être validée qu'après réalisation de la pré-visite obligatoire et, le cas échéant, de la pré-balade.

Pour les prestations suivantes, la réservation est considérée comme effective après accord entre les deux parties et en fonction des disponibilités de Tiffany & Compagnie.

Pour toute prestation de visites à domicile de plusieurs jours consécutifs, un acompte de 30 % du montant total sera demandé à la réservation. La réservation ne sera considérée comme définitive qu'à réception de cet acompte. À défaut de réception de l'acompte dans le délai convenu, Tiffany & Compagnie se réserve le droit de remettre les créneaux concernés à la réservation.

Tiffany & Compagnie se réserve le droit de refuser une demande de prestation notamment en cas d'indisponibilité, lorsque la demande ne correspond pas aux prestations proposées ou lorsque la demande se situe en dehors de sa zone d'intervention.



Article 4 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la réservation. Ils sont consultables sur les supports de communication de Tiffany & Compagnie ou communiqués au propriétaire sur simple demande.

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Les moyens de paiement acceptés sont les espèces, le virement bancaire et Wero.

Pour les prestations de visites à domicile de plusieurs jours consécutifs, un acompte de 30 % du montant total est demandé à la réservation. Le solde est à régler au plus tard le premier jour de la prestation.

Pour les prestations de promenades individuelles, le règlement est effectué en début de chaque semaine, selon le planning convenu entre le propriétaire et Tiffany & Compagnie.

Les éventuels frais supplémentaires sont précisés dans la grille tarifaire en vigueur et communiqués au propriétaire avant toute validation de la réservation.

Les prestations réalisées dans un rayon de 3 kilomètres autour du siège de Tiffany & Compagnie sont incluses dans les tarifs affichés. Au-delà de cette distance et dans la limite de la zone d'intervention de 10 kilomètres, les kilomètres supplémentaires sont facturés au tarif de 0,50 € par kilomètre. Ces frais figurent, le cas échéant, sur le contrat de prestation.

Une facture est remise au propriétaire pour chaque prestation réalisée.

En cas de retard de paiement, Tiffany & Compagnie adressera un rappel au propriétaire.

À défaut de régularisation dans un délai de 7 jours suivant ce rappel, Tiffany & Compagnie se réserve le droit de suspendre ou de refuser toute nouvelle réservation ou prestation jusqu'au règlement complet des sommes dues.

À défaut de régularisation dans un délai de 15 jours suivant l'envoi du rappel, Tiffany & Compagnie se réserve le droit d'engager toute démarche nécessaire au recouvrement des sommes dues.

Article 5 – Remise et restitution des clés

La remise des clés est réalisée de préférence lors de la pré-visite. Dans ce cas, elle est incluse dans la prestation et ne donne lieu à aucun supplément.

Le propriétaire peut également déposer les clés dans la boîte aux lettres au domicile de Tiffany & Compagnie, sans frais supplémentaires.

Toute remise ou restitution des clés nécessitant un déplacement spécifique de Tiffany & Compagnie en dehors de la pré-visite ou de la prestation pourra faire l'objet d'une facturation forfaitaire de 5 €.

À l'issue de la prestation, les clés pourront être restituées :

- en main propre au domicile du propriétaire, si celui-ci est présent ;
- par dépôt dans la boîte aux lettres du propriétaire, avec son accord préalable et sous sa responsabilité ;
- en main propre au domicile de Tiffany & Compagnie, sur rendez-vous.

Pour les prestations régulières de promenades individuelles, un double des clés pourra être conservé par Tiffany & Compagnie, avec l'accord du propriétaire, pendant toute la durée du contrat.

Les clés sont conservées de manière confidentielle et ne comportent aucune indication permettant d'identifier le domicile de leur propriétaire.

À la fin du contrat, le double des clés est restitué au propriétaire selon les modalités convenues entre les parties.



Article 6 – Annulation, modification et interruption des prestations

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives au droit de rétractation applicable aux contrats conclus hors établissement, le client bénéficie, lorsqu'il y est éligible, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Lorsque le client souhaite que la prestation débute avant l'expiration du délai de rétractation, il reconnaît expressément en faire la demande lors de la signature du contrat.

Le client reconnaît également qu'en cas d'exécution complète de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, il ne pourra plus exercer ce droit conformément aux dispositions légales applicables.

Si le client exerce son droit de rétractation alors que l'exécution de la prestation a commencé, à sa demande expresse, avant l'expiration du délai de rétractation, il reste redevable du montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, conformément aux dispositions légales applicables.

Toute demande d'annulation, de modification ou de prolongation d'une prestation doit être communiquée à Tiffany & Compagnie dans les meilleurs délais, par écrit (courriel ou SMS).

Pour les prestations de visites à domicile :

- Plus de 14 jours avant le début de la prestation : l'acompte versé est intégralement remboursé.
- Entre 14 jours et 48 heures avant le début de la prestation : l'acompte reste acquis à Tiffany & Compagnie.
- Moins de 48 heures avant le début de la prestation : la prestation est due dans son intégralité, sauf cas de force majeure dûment justifié.

Pour les prestations de promenades individuelles :

- Plus de 24 heures avant l'heure prévue de la prestation : aucun frais ne sera demandé.
- Moins de 24 heures avant l'heure prévue de la prestation : la prestation reste due dans son intégralité, sauf cas de force majeure dûment justifié.

En cas de retour anticipé du propriétaire, les prestations prévues au contrat restent dues dans leur intégralité.

Toute demande de prolongation, de modification des dates ou de la durée de la prestation est étudiée en fonction des disponibilités de Tiffany & Compagnie. Toute prolongation acceptée fera l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur.

En cas de force majeure dûment justifiée, Tiffany & Compagnie se réserve la possibilité d'étudier la situation au cas par cas.

En cas d'annulation exceptionnelle à l'initiative de Tiffany & Compagnie, le propriétaire est informé dans les meilleurs délais. Les sommes versées correspondant aux prestations non réalisées sont intégralement remboursées.

Article 7 – Obligations du propriétaire

Le propriétaire s'engage à fournir à Tiffany & Compagnie toutes les informations nécessaires à la bonne prise en charge du chien et à la bonne exécution de la prestation.

Il s'engage notamment à informer Tiffany & Compagnie de tout élément susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité du chien, des tiers ou de Tiffany & Compagnie, notamment en cas de comportement agressif, de peur importante, de fugue, de protection de ressources, d'antécédents de morsure ou de tout autre comportement particulier.

Le propriétaire s'engage à fournir des informations exactes et complètes concernant :

- l'identité du chien ;
- son état de santé ;
- ses traitements en cours ;
- ses habitudes de vie ;
- ses habitudes de promenade ;
- les coordonnées du vétérinaire traitant ;
- toute consigne particulière utile à sa prise en charge.



Le propriétaire garantit que son chien :

- est identifié conformément à la réglementation en vigueur ;
- dispose d'un matériel adapté et en bon état (collier, harnais, laisse, muselière si nécessaire) ;

Le propriétaire s'engage à maintenir son chien dans un état sanitaire compatible avec la prestation et à respecter les recommandations de son vétérinaire concernant les vaccinations ainsi que les traitements préventifs nécessaires à sa santé.

Le propriétaire s'engage à signaler toute infestation connue de puces, tiques ou autres parasites externes ainsi que toute maladie contagieuse dont le chien serait atteint au moment de la prestation.

Le propriétaire s'engage à mettre à disposition pendant toute la durée de la prestation :

- le carnet de santé du chien ;
- les médicaments prescrits ainsi que l'ordonnance vétérinaire le cas échéant ;
- un moyen de transport adapté à la taille du chien (caisse de transport, harnais de sécurité, ceinture de sécurité canine ou tout autre équipement approprié) en cas d'urgence vétérinaire nécessitant un déplacement.

Le propriétaire déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile en cours de validité couvrant les dommages que son chien pourrait causer à des tiers.

Le propriétaire s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à l'accès au domicile et à signaler la présence de tout dispositif de vidéosurveillance ou d'enregistrement susceptible de fonctionner durant la prestation.

Le propriétaire s'engage à fournir des moyens d'accès fonctionnels et valides pendant toute la durée de la prestation (clés, badges, codes, télécommandes, instructions d'accès, etc.).

En cas d'impossibilité d'accéder au domicile pour une raison indépendante de Tiffany & Compagnie (clé défectueuse, mauvais code, serrure bloquée, alarme non désactivée, informations erronées ou incomplètes fournies par le propriétaire), la prestation reste due.

Toute information inexacte, incomplète ou volontairement dissimulée par le propriétaire dégage Tiffany & Compagnie de toute responsabilité quant aux conséquences pouvant en résulter.

Article 8 – Obligations et responsabilités de Tiffany & Compagnie

Tiffany & Compagnie s'engage à réaliser les prestations convenues avec sérieux, bienveillance et dans le respect du bien-être du chien.

Tiffany & Compagnie est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Elle met en œuvre toutes les précautions raisonnables afin d'assurer la sécurité, l'hygiène, le confort et le bien-être du chien, conformément aux informations et consignes transmises par le propriétaire.

Le propriétaire reconnaît qu'en raison du comportement propre à tout être vivant, un risque résiduel d'incident (fugue, blessure, maladie, réaction imprévisible ou accident) ne peut être totalement exclu, malgré toutes les précautions raisonnables mises en œuvre par Tiffany & Compagnie.

Tiffany & Compagnie s'engage à informer le propriétaire dans les meilleurs délais de tout incident, anomalie ou difficulté rencontrés au cours de la prestation.

Tiffany & Compagnie ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'informations inexactes, incomplètes ou volontairement dissimulées par le propriétaire.

Tiffany & Compagnie n'a pas la qualité de gardien du domicile du propriétaire et ne saurait être tenue responsable des vols, dégradations, intrusions ou autres dommages pouvant survenir au domicile durant l'absence du propriétaire.

Tiffany & Compagnie ne saurait être tenue responsable d'une fugue, d'une blessure, d'une maladie, d'un décès ou de tout autre événement affectant le chien survenant en dehors des périodes de visite ou de promenade prévues au contrat.

Tiffany & Compagnie ne saurait davantage être tenue responsable des dommages causés par le chien au domicile du propriétaire ou à des tiers en dehors des périodes de prestation.



En cas de situation non signalée préalablement par le propriétaire et susceptible de compromettre la sécurité, la santé ou le bien-être du chien, de tiers ou de Tiffany & Compagnie (notamment infestation importante de parasites, maladie contagieuse, comportement agressif ou dangereux), Tiffany & Compagnie se réserve le droit d'adapter, de suspendre ou d'interrompre la prestation.

Lorsque la situation le nécessite, Tiffany & Compagnie pourra demander au propriétaire ou à la personne de confiance désignée de prendre les dispositions nécessaires dans les meilleurs délais.

En cas de conditions météorologiques exceptionnelles ou de toute autre circonstance indépendante de la volonté de Tiffany & Compagnie susceptible de compromettre la sécurité du chien ou de Tiffany & Compagnie (canicule, orage violent, tempête, verglas, vigilance météorologique particulière, etc.), Tiffany & Compagnie se réserve le droit d'adapter la durée, l'horaire, l'itinéraire ou les modalités de la prestation afin de préserver la santé et le bien-être du chien ainsi que sa propre sécurité.

Article 9 – Santé de l'animal et urgences vétérinaires

Tiffany & Compagnie exerce son activité dans le respect de la réglementation sanitaire applicable aux activités commerciales en lien avec les animaux de compagnie d'espèces domestiques. À ce titre, l'entreprise est suivie par un vétérinaire sanitaire désigné conformément aux dispositions du Code rural et de la pêche maritime.

En cas de maladie, blessure, accident ou tout autre problème de santé constaté durant la prestation, Tiffany & Compagnie s'engage à informer le propriétaire dans les meilleurs délais.

En cas d'urgence vétérinaire ou lorsque l'état du chien nécessite une prise en charge rapide, le propriétaire autorise Tiffany & Compagnie à contacter en priorité le vétérinaire traitant indiqué lors de la pré-visite.

Si ce vétérinaire est indisponible ou inaccessible, Tiffany & Compagnie pourra contacter tout autre vétérinaire ou service d'urgence vétérinaire qu'elle estimera le plus approprié à la situation.

En cas d'urgence vétérinaire et d'impossibilité de joindre le propriétaire ou la personne de confiance désignée, Tiffany & Compagnie est autorisée à prendre toute mesure qu'elle jugera nécessaire à la préservation de la santé ou de la sécurité du chien, y compris le recours à un vétérinaire.

Tiffany & Compagnie ne propose aucun service de transport d'animaux dans le cadre de ses prestations. Toutefois, en cas d'urgence vétérinaire ou de nécessité impérieuse liée à la santé ou à la sécurité du chien, un déplacement en véhicule pourra être effectué si aucune autre solution raisonnable n'est possible.

Les frais vétérinaires, pharmaceutiques, de transport ou tout autre frais engagés dans l'intérêt du chien demeurent intégralement à la charge du propriétaire.

Dans la mesure du possible, les frais seront réglés directement par le propriétaire auprès du professionnel concerné. Si Tiffany & Compagnie est amenée à avancer tout ou partie des frais dans le cadre d'une urgence, ceux-ci devront être remboursés par le propriétaire dès présentation des justificatifs correspondants.

Tiffany & Compagnie s'engage à transmettre au propriétaire l'ensemble des justificatifs relatifs aux frais engagés dans le cadre de cette prise en charge.

Article 10 – Protection des données personnelles

Les informations personnelles recueillies dans le cadre des prestations proposées par Tiffany & Compagnie sont nécessaires à la gestion des réservations, à l'exécution des prestations et au suivi de la relation avec le client.

Les données collectées sont traitées de manière confidentielle et ne sont utilisées que dans le cadre de l'activité de Tiffany & Compagnie.

Les données personnelles ne sont ni vendues, ni cédées, ni communiquées à des tiers, sauf obligation légale ou nécessité liée à l'exécution de la prestation.

Conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de limitation du traitement de ses données personnelles.

Toute demande relative à l'exercice de ces droits peut être adressée à Tiffany & Compagnie par courrier électronique ou postal.



Article 11 – Droit à l'image et utilisation des photographies

Dans le cadre des prestations, Tiffany & Compagnie peut être amenée à prendre des photographies ou vidéos du chien afin de transmettre des nouvelles au propriétaire.

Sous réserve de l'accord préalable du propriétaire, certaines photographies ou vidéos pourront également être utilisées à des fins de communication, de promotion et de valorisation de l'activité de Tiffany & Compagnie, notamment sur les réseaux sociaux, le site internet, les supports publicitaires ou tout autre support de communication.

L'autorisation du propriétaire fera l'objet d'un accord distinct lors de la signature du contrat de prestation.

Le refus d'autoriser l'utilisation des photographies ou vidéos n'aura aucune incidence sur l'exécution des prestations.

Le propriétaire pourra retirer son autorisation à tout moment pour toute utilisation future. Ce retrait n'aura toutefois pas d'effet rétroactif sur les publications déjà réalisées avant sa demande.

Article 12 – Médiation, litiges et droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de contestation ou de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes Conditions Générales de Vente, le client et Tiffany & Compagnie s'efforceront de rechercher une solution amiable. Le client devra préalablement adresser une réclamation écrite à Tiffany & Compagnie.

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse de Tiffany & Compagnie dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève Tiffany & Compagnie :

Société Médiation Professionnelle

Alteritae, 5 rue Salvaing – 12000 Rodez

Site internet : mediateur-consommation-smp.fr

À défaut d'accord amiable ou de médiation, le litige pourra être soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.