CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Perlouche & Co

Dernière mise à jour : 23 septembre 2026

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») sont proposées par :

Perlouche & Co
Entreprise individuelle (EI)
HENNEQUIN Gwennaëlle
SIREN : **884 090 259**
SIRET : **884 090 259 00026**
Adresse professionnelle : **1495 route des Bornes, 74350 Menthonnex-en-Bornes**
Téléphone : **06 95 44 58 90**
E-mail : **contact@perloucheandco.fr**
Site internet : **perloucheandco.fr**

Perlouche & Co exerce notamment les activités suivantes :

- éducation canine et accompagnement comportemental ;
- pension canine familiale avec hébergement ;
- garderie canine ;
- balades canines ;
- toilettage canin.

Les présentes CGV définissent les droits et obligations de Perlouche & Co et de ses clients dans le cadre de la réalisation de ces prestations.

ARTICLE 2 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par Perlouche & Co auprès de clients particuliers, sauf conditions particulières expressément convenues par écrit entre les parties.

Toute réservation, commande ou acceptation d'une prestation implique la prise de connaissance et l'acceptation des présentes CGV.

Le client reconnaît avoir pu prendre connaissance des présentes CGV avant la conclusion du contrat et disposer de toutes les informations nécessaires à son engagement.

Les prestations sont réalisées selon les caractéristiques, tarifs et modalités indiqués sur le site internet de Perlouche & Co, sur les devis, échanges écrits, formulaires de réservation ou tout autre document contractuel remis au client.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et des conditions particulières expressément acceptées par écrit, ces dernières prévalent.

ARTICLE 3 – NATURE DES PRESTATIONS

Perlouche & Co propose des prestations adaptées aux besoins de chaque chien.

Les prestations sont notamment :

3.1 Éducation canine et accompagnement comportemental

Les prestations d'éducation canine ont pour objectif d'accompagner le propriétaire dans la compréhension de son chien, l'amélioration de la communication entre le chien et son humain et la mise en place d'apprentissages adaptés.

Les prestations peuvent comprendre notamment :

- bilan comportemental et éducatif ;
- séances individuelles ;
- séances collectives ;
- accompagnement du propriétaire ;
- exercices pratiques ;
- conseils et recommandations ;
- mise en place d'un programme de progression ;
- suivi entre les séances ;
- comptes rendus et carnet de progression lorsque ceux-ci sont prévus dans la prestation.

L'éducation canine constitue un accompagnement et une démarche de progression.

Perlouche & Co ne peut garantir un résultat déterminé dans un délai précis, le comportement et les progrès d'un chien dépendant notamment de son tempérament, de son historique, de son environnement, de son état émotionnel, de sa santé et de la régularité du travail réalisé par son propriétaire.

3.2 Pension canine familiale

La pension est une prestation de garde avec hébergement.

Les chiens accueillis sont hébergés dans un environnement familial et ne sont pas placés systématiquement en box.

Les modalités d'hébergement peuvent toutefois être adaptées en fonction :

- du tempérament du chien ;
- de ses besoins ;
- de son niveau de sociabilité ;
- de sa compatibilité avec les autres chiens ;
- de son état de santé ;
- de son comportement ;
- des impératifs de sécurité ;
- de son bien-être ;
- de l'organisation générale de la pension.

Un chien peut ainsi être séparé temporairement ou pendant tout ou partie de son séjour lorsque cela est nécessaire.

Les espaces accessibles aux chiens peuvent notamment comprendre les espaces de vie de la maison, les espaces extérieurs sécurisés et les zones réservées aux chiens.

Les chiens bénéficient de sorties et de temps de présence adaptés à leurs besoins et à l'organisation de la pension.

Perlouche & Co veille à ce que chaque chien accueilli bénéficie d'une attention individualisée et d'un environnement adapté à son bien-être.

3.3 Garderie canine

La garderie correspond à une prestation de garde sans hébergement de nuit.

Le chien est accueilli pendant la journée selon les horaires convenus avec Perlouche & Co.

L'organisation de la journée est adaptée au nombre de chiens présents, à leur compatibilité et à leurs besoins.

Les chiens peuvent être regroupés lorsque leur tempérament et leur comportement le permettent.

Perlouche & Co peut décider de séparer un chien d'un ou plusieurs autres chiens lorsque cela est nécessaire pour des raisons de sécurité, de bien-être ou de compatibilité.

La garderie ne constitue pas une prestation d'éducation canine, même si des règles de vie et des apprentissages peuvent être naturellement encouragés au cours de la journée.

3.4 Balades canines

Les balades sont réalisées individuellement ou en groupe selon les possibilités d'organisation et la compatibilité des chiens.

Les demandes de balade peuvent être effectuées jusqu'à la veille, sous réserve des disponibilités et de l'acceptation de Perlouche & Co.

Seules les balades expressément demandées et confirmées par Perlouche & Co sont considérées comme réservées.

Les chiens sont promenés avec le matériel adapté à leur comportement et à leur niveau de sécurité.

Lorsqu'un chien ne dispose pas d'un excellent rappel validé par Perlouche & Co, il est promené en longe ou selon toute autre modalité permettant d'assurer sa sécurité.

Les balades en groupe peuvent être organisées notamment selon :

- la compatibilité entre les chiens ;
- leur comportement ;
- leur niveau d'énergie ;
- leur sociabilité ;
- leur secteur géographique ;
- les conditions météorologiques ;
- les impératifs de sécurité.

3.5 Toilettage

Le toilettage est réalisé selon les besoins du chien, son état du pelage, sa morphologie, son comportement et les possibilités techniques.

Le propriétaire doit informer Perlouche & Co de tout élément susceptible d'avoir une incidence sur le toilettage, notamment :

- problème de peau connu ;
- douleur ;
- blessure ;
- sensibilité particulière ;
- traitement médical ;
- difficulté de manipulation ;
- réaction connue à certains produits ;
- comportement de défense ou risque de morsure.

Le résultat du toilettage peut varier selon l'état initial du pelage.

Perlouche & Co ne peut être tenue responsable d'un résultat différent d'une photographie ou d'une demande lorsque l'état du pelage, les nœuds, le feutrage, la qualité du poil ou le comportement du chien ne permettent pas de reproduire exactement le résultat souhaité.

En cas de nécessité, notamment lorsque le démêlage est susceptible d'être douloureux ou de porter atteinte au bien-être de l'animal, Perlouche & Co peut adapter la prestation ou interrompre celle-ci.

ARTICLE 4 – TARIFS

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au client au moment de la réservation ou affichés sur les supports commerciaux de Perlouche & Co.

Les prix sont exprimés en euros.

Les prestations sont facturées selon le tarif en vigueur au jour de la réservation, sauf conditions particulières convenues par écrit.

Les tarifs peuvent évoluer. Toute modification tarifaire est applicable aux nouvelles réservations et ne modifie pas les prestations déjà réservées et confirmées, sauf disposition légale contraire.

Tarifs actuellement pratiqués pour les prestations concernées :

Éducation canine :

- bilan comportemental : **95 €**
- séance individuelle : **70 €**
- séance collective : **25 €**
- packs : selon le nombre de séances et le tarif indiqué au client lors de leur achat.

Garderie :

- **30 €** / journée
- **25 €** le deuxième chien du même foyer

Pension canine :

- **35 €** / nuit
- **30 €** le deuxième chien du même foyer

Balades :

- selon le tarif en vigueur communiqué au client lors de la réservation.

Toilettage :

- selon la prestation, la taille du chien, son état de pelage et le tarif communiqué avant la réalisation de la prestation.

Lorsqu'un tarif doit être déterminé après évaluation de l'animal ou de ses besoins, Perlouche & Co communique le montant au client avant la réalisation de la prestation.

Tarifs fidélité :

Perlouche & Co peut accorder, à sa discrétion, des tarifs fidélité à certains clients, en fonction notamment de la régularité des prestations, de la fréquence des réservations ou de la situation du client.

Ces tarifs constituent un avantage commercial ponctuel ou renouvelable et ne donnent pas droit à leur maintien automatique ou permanent.

Perlouche & Co se réserve la possibilité de modifier, de suspendre ou de retirer le bénéfice des tarifs fidélité pour les réservations futures. Le client en sera informé avant toute nouvelle réservation concernée, et le tarif applicable lui sera communiqué avant la confirmation de la prestation.

Toute modification ne s'applique pas rétroactivement aux prestations déjà confirmées.

ARTICLE 5 – RÉSERVATION

Toute prestation doit faire l'objet d'une demande préalable.

Une demande de réservation ne vaut pas automatiquement acceptation.

La réservation devient définitive uniquement après confirmation de Perlouche & Co et, lorsque cela est prévu, après réception du paiement ou de l'acompte demandé.

Perlouche & Co reste libre d'accepter ou de refuser une demande de réservation lorsque les conditions d'accueil, les disponibilités, les besoins du chien ou les impératifs de sécurité ne permettent pas d'assurer la prestation dans de bonnes conditions.

ARTICLE 6 – ACOMPTE ET CONFIRMATION DES RÉSERVATIONS – PENSION ET GARDERIE

6.1 – Principe général

Toute prestation de garderie ou de pension doit faire l'objet d'une demande préalable et d'une confirmation de Perlouche & Co.

Une demande de réservation ne vaut pas réservation définitive.

La réservation est considérée comme définitivement confirmée uniquement après :

- l'acceptation de la demande par Perlouche & Co ;
- la validation des conditions d'accueil du chien ;
- et le règlement de la somme prévue selon la nature de la prestation.

Le paiement demandé lors de la réservation permet de bloquer le créneau correspondant à la prestation.

6.2 – Réservation d'une journée de garderie

Pour toute première réservation ou réservation ultérieure d'une **journée de garderie**, le **paiement intégral de la prestation est exigé au moment de la réservation** afin de confirmer définitivement le créneau.

La réservation n'est considérée comme ferme qu'à réception du règlement complet.

En l'absence de règlement dans le délai indiqué par Perlouche & Co, le créneau pourra être remis à la réservation.

Les conditions d'annulation applicables à la garderie sont précisées dans l'article correspondant des présentes CGV.

6.3 – Réservation d'une nuit ou d’une nuit test

Toute **nuit, ou nuit test**, doit être réglée intégralement au moment de sa réservation.

La réservation de la nuit ou de la nuit test est définitive uniquement après réception du paiement complet.

La nuit test constitue une prestation à part entière et permet à Perlouche & Co d'évaluer l'adaptation du chien à son environnement, aux conditions d'hébergement et à la présence éventuelle d'autres chiens.

Le règlement de la nuit test **ne garantit pas** l'acceptation du chien pour un séjour ultérieur.

Si la nuit test met en évidence une incompatibilité avec le fonctionnement de la pension, Perlouche & Co **pourra refuser** les séjours ultérieurs conformément aux dispositions relatives aux conditions d'admissibilité.

6.4 – Réservation d'un séjour de pension de deux nuits ou plus

Pour toute réservation d'un **séjour de pension de deux nuits ou plus**, un **acompte de 30 % du montant total estimé du séjour** est demandé afin de confirmer la réservation.

Le versement de cet acompte permet de bloquer les dates correspondant au séjour convenu.

Le solde, soit les **70 % restants**, est payable **à l'arrivée du chien**, avant ou au moment de sa prise en charge par Perlouche & Co.

Le montant de l'acompte est déduit du montant total du séjour.

En l'absence de versement de l'acompte dans le délai indiqué par Perlouche & Co, la réservation n'est pas considérée comme confirmée et les dates peuvent être proposées à un autre client.

6.5 – Modification de la durée du séjour

Toute demande de modification des dates ou de la durée d'un séjour doit être adressée à Perlouche & Co dans les meilleurs délais et reste soumise à son acceptation.

En cas de prolongation du séjour, les nuits ou journées supplémentaires sont facturées au tarif applicable.

Le règlement des prestations supplémentaires devra être effectué selon les modalités communiquées par Perlouche & Co.

En cas de réduction de la durée initialement réservée, les conditions relatives à l'annulation ou au séjour écourté prévues dans les présentes CGV s'appliquent.

6.6 – Nature des sommes versées

Lorsque le présent article prévoit le versement d'un **acompte**, celui-ci constitue juridiquement un acompte et non des arrhes.

L'acompte engage les deux parties conformément aux dispositions légales applicables.

Pour les prestations dont le **paiement intégral est demandé lors de la réservation**, notamment les journées de garderie et les nuits tests, les conditions d'annulation et de remboursement prévues dans les présentes CGV s'appliquent.

6.7 – Confirmation définitive

La confirmation définitive d'une prestation de pension ou de garderie suppose que les conditions suivantes soient réunies :

- le chien a été présenté à Perlouche & Co lorsque cette première rencontre est obligatoire ;
- les informations nécessaires à sa prise en charge ont été communiquées ;
- le chien répond aux conditions d'admissibilité prévues par les présentes CGV ;
- les éventuelles périodes d'adaptation ou nuits tests requises ont été réalisées ;
- le paiement ou l'acompte prévu pour la prestation a été reçu.

Perlouche & Co peut refuser ou annuler une réservation si, avant le début de la prestation, un élément nouveau fait apparaître que les conditions de sécurité, de santé, de compatibilité ou de bien-être nécessaires à l'accueil du chien ne sont plus réunies.

ARTICLE 7 – RÉSERVATIONS TARDIVES

Afin de permettre une organisation correcte des prestations et de garantir de bonnes conditions d'accueil, les demandes effectuées tardivement peuvent faire l'objet d'un supplément.

Sauf indication contraire communiquée au client :

- réservation à **J-3 : +5 € / chien** ;
- réservation à **J-2 : +10 € / chien** ;
- réservation à **J-1 : +15 € / chien**.

Ces suppléments sont applicables uniquement lorsque Perlouche & Co les indique au client avant confirmation de la réservation.

Une demande tardive reste soumise aux disponibilités de Perlouche & Co et peut être refusée.

ARTICLE 8 – ACOMPTE ET CONFIRMATION DES RÉSERVATIONS

Lorsque le versement d'un acompte est prévu, celui-ci constitue un **acompte** et non des arrhes.

Le montant de l'acompte est déduit du montant total de la prestation.

Pour les **packs d'éducation canine**, un acompte de **30 % du montant du pack** est demandé lors de la réservation afin de confirmer le ou les créneaux concernés selon les modalités convenues avec le client.

Le solde peut être réglé :

- en une fois ;
- en deux fois ;
- ou en trois fois,

selon les modalités convenues lors de l'achat du pack.

Le paiement doit, dans tous les cas, être effectué au plus tard à la date prévue par Perlouche & Co.

Le versement d'un acompte engage les parties conformément aux dispositions légales applicables.

Les conditions d'annulation et de remboursement sont précisées dans les articles consacrés à chaque prestation.

ARTICLE 9 – MODALITÉS DE PAIEMENT

Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués par Perlouche & Co au moment de la réservation.

Le client s'engage à régler les sommes dues dans les délais convenus.

Toute prestation non réglée à son échéance peut entraîner la suspension de nouvelles prestations ou réservations jusqu'à régularisation.

Les éventuels frais légalement applicables en cas de retard de paiement sont dus dans les conditions prévues par la réglementation.

ARTICLE 10 – ANNULATION ET REPORT PAR LE CLIENT

Toute annulation ou demande de report doit être communiquée à Perlouche & Co dans les meilleurs délais.

Pour les prestations nécessitant un créneau spécifiquement réservé au client, une annulation effectuée tardivement peut entraîner la facturation de la prestation.

Les règles particulières applicables à chaque activité sont précisées ci-dessous.

ARTICLE 11 – ÉDUCATION CANINE : ANNULATION ET REPORT

Les séances d'éducation canine sont réalisées exclusivement sur rendez-vous.

Toute demande d'annulation ou de report doit être effectuée au minimum **48 heures avant le rendez-vous**.

Lorsque l'annulation ou le report intervient moins de 48 heures avant le rendez-vous, ou en cas d'absence du client, la séance est due.

Cette règle s'applique également lorsque le client n'est pas en mesure de se présenter avec son chien.

En cas d'empêchement exceptionnel, Perlouche & Co peut, à titre commercial et à sa seule appréciation, proposer une solution différente. Cette possibilité ne constitue pas un droit acquis pour le client.

ARTICLE 12 – PACKS D'ÉDUCATION CANINE

Les packs d'éducation canine sont nominatifs et ne peuvent être cédés à un autre chien ou à une autre personne sans accord préalable de Perlouche & Co.

Chaque pack possède une durée de validité communiquée au client au moment de son achat.

Les séances non utilisées à l'expiration de cette période ne peuvent donner lieu à remboursement, sauf disposition légale contraire ou accord écrit de Perlouche & Co.

Les packs doivent être utilisés dans le délai prévu afin de permettre un accompagnement cohérent et progressif du chien.

Le paiement en deux ou trois fois constitue une facilité de paiement et non un paiement à la séance : l'intégralité du prix du pack reste due selon les modalités convenues.

ARTICLE 13 – GARDERIE : ANNULATION

Toute journée de garderie doit être demandée et confirmée par Perlouche & Co.

Une journée réservée et annulée moins de **48 heures avant la date prévue** peut être facturée.

En cas d'annulation au moins 48 heures avant la date prévue, aucune somme ne sera due au titre de la journée annulée, sous réserve des conditions particulières éventuellement prévues lors de la réservation.

Les règles relatives aux maladies ou problèmes de santé sont précisées à l'article consacré à la santé des chiens.

ARTICLE 14 – ANNULATION, MODIFICATION ET SÉJOUR ÉCOURTÉ – PENSION CANINE

14.1 – Principe

Toute réservation de pension confirmée constitue un engagement portant sur les dates réservées.

Les dates de séjour sont bloquées spécifiquement pour le chien concerné et peuvent ne plus être proposées à d'autres clients.

Toute demande d'annulation, de modification ou de réduction de la durée du séjour doit être adressée à Perlouche & Co **par écrit**, dans les meilleurs délais.

La date prise en compte pour déterminer les éventuelles sommes dues est la date à laquelle Perlouche & Co reçoit la demande écrite du propriétaire.

14.2 – Annulation d'un séjour de deux nuits ou plus

Pour tout séjour de pension de **deux nuits ou plus**, un acompte correspondant à **30 % du montant total prévu du séjour** est demandé lors de la réservation.

Annulation plus de 30 jours avant l'arrivée

Lorsque l'annulation intervient **plus de 30 jours avant la date prévue d'arrivée**, l'acompte de 30 % est remboursé au client.

Aucune autre somme ne sera due.

Annulation entre 30 et 15 jours avant l'arrivée

Lorsque l'annulation intervient **entre 30 et 15 jours avant la date prévue d'arrivée**, l'acompte de 30 % reste acquis à Perlouche & Co.

Aucun paiement supplémentaire ne sera demandé.

Annulation entre 14 et 8 jours avant l'arrivée

Lorsque l'annulation intervient **entre 14 et 8 jours avant la date prévue d'arrivée**, le montant dû correspond à **50 % du montant total du séjour initialement réservé**.

Si seul l'acompte de 30 % a été versé, le client devra régler la différence afin d'atteindre 50 % du montant total initialement prévu.

Annulation 7 jours ou moins avant l'arrivée

Lorsque l'annulation intervient **7 jours ou moins avant la date prévue d'arrivée**, le montant dû correspond à **100 % du montant total du séjour initialement réservé**.

L'acompte déjà versé est alors déduit du montant total restant dû.

Cette disposition s'applique également en cas d'annulation tardive ou de désistement du client pour un motif personnel, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

14.3 – Exemple de calcul

Pour un séjour initialement réservé d'une valeur de **350 €** :

- annulation **plus de 30 jours** avant l'arrivée : **0 € dû**, l'acompte de 105 € est remboursé ;

- annulation **entre 30 et 15 jours avant** l'arrivée : **105 € conservés**, correspondant à l'acompte de 30 % ;
- annulation **entre 14 et 8 jours avant** l'arrivée : **175 € dus**, soit 50 % du séjour ;
- annulation **7 jours ou moins avant** l'arrivée : **350 € dus**, soit 100 % du séjour.

14.4 – Annulation d'une nuit, ou nuit test

La nuit test étant une prestation réservée individuellement et réglée intégralement lors de la réservation, les conditions suivantes s'appliquent :

- annulation **plus de 7 jours avant** la nuit test : **remboursement intégral** ;
- annulation **entre 7 jours et 48 heures avant** : **50 %** du montant de la nuit test reste dû ;
- annulation **moins de 48 heures avant**, ou absence du client : la **totalité** de la nuit test **reste due.**

Les conditions suivantes s'appliquent pour la réservation d'une seule nuit, celle-ci ayant été payée intégralement.

Lorsque l'annulation de la nuit test intervient suffisamment tôt et permet à Perlouche & Co de réattribuer le créneau à un autre client, Perlouche & Co peut, à titre commercial, proposer un remboursement ou un report.

Cette possibilité reste laissée à l'appréciation de Perlouche & Co et ne constitue pas un droit acquis.

14.5 – Réduction de la durée du séjour à l'initiative du client

1. Demande de réduction avant le début du séjour

Toute demande de réduction de la durée d'un séjour doit être formulée par écrit auprès de Perlouche & Co dans les meilleurs délais.

Lorsque la réduction est acceptée, le montant dû pour les nuits supprimées est calculé selon le barème suivant, en fonction de la date à laquelle la demande est reçue par rapport à la date d'arrivée initialement prévue :

- **Plus de 30 jours avant** l'arrivée : **aucune indemnité n'est due** au titre des nuits supprimées.
- **Entre 30 et 15 jours avant** l'arrivée : **30 %** du prix des nuits supprimées reste dû.

- **Entre 14 et 8 jours avant** l'arrivée : **50 %** du prix des nuits supprimées reste dû.
- **7 jours ou moins avant** l'arrivée : **100 %** du prix des nuits supprimées reste dû.

Le prix des nuits conservées est recalculé selon les tarifs applicables à la réservation. Les sommes déjà versées sont déduites du montant total restant dû. Tout éventuel remboursement est effectué après calcul du montant définitif.

---

2. Départ anticipé après le début du séjour

Si le client décide de récupérer son chien avant la date de départ convenue pour des raisons qui lui sont propres, les nuits initialement réservées et non consommées restent dues. Aucun remboursement, avoir ou report n'est automatique.

Une solution différente peut toutefois être étudiée au cas par cas, notamment en cas de circonstance exceptionnelle, sans que cela constitue un droit automatique pour le client.

---

3. Modification de la réservation

Toute demande de réduction sera attestée par écrit par Perlouche & Co. La confirmation précise les nouvelles dates du séjour et, si nécessaire, le montant restant dû ou à rembourser.

Ces dispositions s'appliquent sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

ARTICLE 15 – ANNULATION ET MODIFICATION DES BALADES CANINES

15.1 – Réservation

Les balades canines sont réalisées exclusivement sur réservation et sous réserve des disponibilités de Perlouche & Co.

Une demande de balade ne vaut réservation définitive qu'après confirmation de Perlouche & Co.

Les demandes de réservation peuvent être effectuées jusqu'à la veille de la date souhaitée, sous réserve des disponibilités et de l'acceptation de Perlouche & Co.

Perlouche & Co peut refuser une demande de dernière minute lorsqu'elle ne dispose pas des disponibilités ou des conditions nécessaires à la réalisation de la prestation.

15.2 – Annulation par le client

Toute annulation ou demande de report d'une balade doit être communiquée à Perlouche & Co au minimum **24 heures** avant l'heure prévue de la balade.

Annulation 24 heures ou plus avant la balade.

Lorsque l'annulation est communiquée au moins 48 heures avant l'heure prévue, aucune somme ne sera due au titre de la balade annulée.

Lorsque la balade a déjà été réglée, le montant pourra, selon les modalités convenues, être remboursé ou reporté sur une autre prestation.
Annulation moins de 24 heures avant la balade

Lorsque l'annulation intervient **moins de 24 heures** avant l'heure prévue de la balade, la prestation est **intégralement due**.

Aucun remboursement ne pourra être exigé au titre de cette annulation.

Cette règle s'applique également en cas :

- d'empêchement personnel du propriétaire ;
- de changement de programme ;
- d'oubli du rendez-vous ;
- d'absence du propriétaire ou de la personne chargée de remettre le chien ;
- de non-présentation du chien.

15.3 – Demande de report

Perlouche & Co peut, à titre commercial et selon ses disponibilités, proposer exceptionnellement un report de la prestation.

Cette possibilité est laissée à l'appréciation de Perlouche & Co et ne constitue pas un droit acquis pour le client.

15.4 – Maladie ou problème de santé du chien

Le propriétaire doit prévenir Perlouche & Co dès qu'il a connaissance d'un problème de santé empêchant le chien de participer à la balade.

Lorsque le problème de santé survient moins de 24 heures avant la balade, la prestation reste en principe due conformément aux conditions d'annulation tardive.
v
Toutefois, Perlouche & Co peut, à titre exceptionnel et à son appréciation, proposer un report lorsque les circonstances le justifient.

15.5 – Annulation par Perlouche & Co

Perlouche & Co peut être amenée à annuler ou reporter une balade lorsque les conditions nécessaires à sa réalisation ne sont pas réunies.

Cela peut notamment être le cas en raison :

- de conditions météorologiques dangereuses ;
- d'un événement imprévisible ;
- d'un problème de santé ou d'un empêchement du professionnel ;
- d'un problème de sécurité ;
- d'une situation rendant la balade inadaptée au chien.

Lorsque Perlouche & Co annule une balade qui a déjà été réglée, le client pourra bénéficier d'un report ou, lorsque le report n'est pas possible ou souhaité, d'un remboursement de la prestation annulée.

15.6 – Balades organisées en groupe

Lorsque plusieurs chiens participent à une même balade, Perlouche & Co organise le groupe en fonction de la compatibilité des chiens, de leur comportement et des conditions de sécurité.

L'annulation tardive d'un chien peut avoir une incidence sur l'organisation de la balade et sur les autres chiens inscrits.

Pour cette raison, la règle des 24 heures est appliquée de manière identique aux balades individuelles et aux balades en groupe.

ARTICLE 16 – ARRIVÉE ET DÉPART DES CHIENS EN PENSION

Les horaires d'arrivée et de départ sont fixés préalablement avec Perlouche & Co.

Le client s'engage à respecter les horaires convenus.

Tout retard doit être signalé dès que possible.

Un retard important peut entraîner une adaptation de l'organisation de la journée ou, lorsque cela est justifié, une facturation complémentaire si celui-ci entraîne une prestation ou une immobilisation supplémentaire.

Aucun chien ne doit être déposé ou récupéré sans accord préalable de Perlouche & Co.

ARTICLE 17 – DOCUMENTS ET INFORMATIONS OBLIGATOIRES POUR LA GARDE

Avant ou au plus tard lors de l'accueil du chien, le propriétaire doit fournir les informations et documents nécessaires à sa prise en charge.

Pour une garde avec hébergement, Perlouche & Co recueille notamment les informations nécessaires concernant :

- l'identification de l'animal ;
- son numéro d'identification ;
- sa race ou son type racial ;
- son sexe ;
- sa date de naissance ;
- son statut de stérilisation ;
- ses antécédents et particularités utiles à sa prise en charge ;
- son état de santé ;
- ses traitements éventuels ;
- ses habitudes alimentaires ;
- son comportement ;
- ses éventuelles difficultés avec les autres chiens, les humains ou certaines situations ;
- les coordonnées du propriétaire ;
- les coordonnées du vétérinaire référent ;
- les modalités d'hébergement et d'alimentation convenues.

Le propriétaire doit présenter, lorsque cela est nécessaire, la carte d'identification de l'animal, son passeport et les ordonnances correspondant aux traitements en cours.

La réglementation prévoit notamment que les contrats de garde soient conservés pendant au moins cinq ans après le départ de l'animal.

ARTICLE 18 – OBLIGATION D'INFORMATION DU PROPRIÉTAIRE

Le propriétaire est tenu de communiquer à Perlouche & Co toute information pertinente concernant son chien.

Il doit notamment signaler :

- toute maladie connue ;
- tout traitement ;
- toute allergie ;
- toute blessure ;
- toute douleur ;
- tout problème digestif ;
- tout problème de peau ;
- tout problème locomoteur ;
- toute particularité alimentaire ;
- toute peur ou sensibilité particulière ;
- toute tendance à la fugue ;
- tout comportement de protection de ressources ;
- toute agressivité ou réaction connue ;
- tout antécédent de morsure ;
- toute difficulté avec certains chiens, humains, enfants ou manipulations ;
- toute période de chaleurs ;
- tout autre élément pouvant influencer la sécurité ou le bien-être du chien.

Le propriétaire garantit l'exactitude des informations transmises.

Toute omission volontaire ou involontaire susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité ou la prise en charge du chien peut entraîner un refus d'accueil ou une interruption de la prestation.

ARTICLE 19 – SANTÉ, VACCINATION ET PARASITES

Le propriétaire doit présenter un chien dont l'état de santé est compatible avec la prestation réservée.

Un chien présentant des signes évocateurs d'une maladie contagieuse, notamment toux importante, vomissements répétés, diarrhée, fièvre, écoulements inhabituels, parasites ou autre symptôme préoccupant, peut être refusé ou isolé afin de protéger les autres animaux.

Le propriétaire doit informer Perlouche & Co de toute maladie ou suspicion de maladie avant l'accueil.

Le chien doit être identifié conformément à la réglementation applicable.

Les conditions de vaccination, de prévention parasitaire et autres exigences sanitaires applicables sont celles en vigueur au moment de la prestation et peuvent être précisées dans le document d'accueil ou le contrat de pension.

Le propriétaire reste responsable de la validité des documents sanitaires et de l'exactitude des informations transmises.

ARTICLE 20 – CHIEN MALADE PENDANT LA PRESTATION

Si un chien présente des symptômes pendant une prestation, Perlouche & Co peut prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour assurer sa sécurité et celle des autres animaux.

Selon la situation, Perlouche & Co peut notamment :

- isoler temporairement le chien ;
- contacter le propriétaire ;
- contacter le vétérinaire désigné ;
- demander au propriétaire de venir récupérer le chien ;
- consulter un vétérinaire lorsque la situation le nécessite.

Lorsque l'urgence ne permet pas de joindre immédiatement le propriétaire, celui-ci autorise Perlouche & Co à faire appel au vétérinaire désigné ou, à défaut, au vétérinaire disponible le plus approprié à la situation.

Les frais vétérinaires, médicaments, examens, transports ou soins rendus nécessaires par l'état de santé du chien restent à la charge du propriétaire.

ARTICLE 21 – URGENCE VÉTÉRINAIRE

En cas d'urgence, Perlouche & Co privilégie la sécurité et le bien-être de l'animal.

Lorsque cela est nécessaire, Perlouche & Co peut faire transporter le chien chez un vétérinaire.

Le propriétaire autorise Perlouche & Co à prendre les mesures nécessaires lorsqu'il est impossible de le joindre immédiatement.

Les décisions médicales relèvent exclusivement du vétérinaire.

Les frais engagés pour l'animal sont à la charge du propriétaire.

Perlouche & Co informe le propriétaire dans les meilleurs délais dès que les circonstances le permettent.

ARTICLE 22 – REFUS OU INTERRUPTION DE PRESTATION

Pour des raisons de sécurité, de bien-être animal ou de bon fonctionnement de l'activité, Perlouche & Co se réserve le droit :

- de refuser un chien avant la réservation ;
- de refuser un chien lors de son arrivée ;
- de refuser un chien même après confirmation de la réservation ;
- d'interrompre une prestation en cours.

Cette décision peut notamment être prise en cas :

- d'agressivité ;
- de morsure ou tentative de morsure ;
- de comportement mettant en danger une personne ou un autre animal ;
- d'incompatibilité avec les autres chiens ;
- de comportement de fugue ;
- de maladie ou suspicion de maladie contagieuse ;
- de problème sanitaire ;
- de stress important ou de mal-être de l'animal ;
- d'informations importantes non communiquées lors de la réservation ;
- de fausse déclaration ;
- de non-respect des consignes de sécurité ;
- de comportement rendant la prestation dangereuse ou impossible dans de bonnes conditions.

Cette faculté de refus ou d'interruption a pour objectif de préserver la sécurité et le bien-être de l'ensemble des animaux, des personnes et du professionnel.

Lorsqu'une prestation est interrompue pour un motif imputable au chien ou au propriétaire, les sommes déjà dues au titre des prestations effectivement réalisées restent acquises à Perlouche & Co.

Les modalités de remboursement éventuel d'une prestation non réalisée sont appréciées au regard du motif de l'interruption et des circonstances.

ARTICLE 23 – CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ ET PÉRIODE D'ADAPTATION

23.1 – Principe d'une pension familiale

Perlouche & Co exerce son activité de pension dans un environnement familial, au sein du domicile du professionnel, avec plusieurs chiens susceptibles d'être accueillis simultanément.

Ce mode d'accueil implique que les chiens accueillis soient capables de vivre dans un environnement comprenant d'autres chiens et de respecter un certain niveau de calme nécessaire au bien-être de l'ensemble des animaux.

L'objectif de Perlouche & Co est de proposer un accueil individualisé, bienveillant et sécurisé, tout en veillant à préserver l'équilibre et le bien-être de chaque chien accueilli.

Pour cette raison, l'acceptation d'un chien en pension ou en garderie est soumise à une évaluation préalable de sa compatibilité avec ce mode d'accueil.

23.2 – Première rencontre obligatoire

Avant toute première prestation de garde, une **première rencontre au domicile de Perlouche & Co est obligatoire**.

Cette rencontre permet notamment :

- de faire connaissance avec le chien et son propriétaire ;
- d'observer le comportement général du chien ;
- d'évaluer son comportement en présence des autres chiens (ici, une première rencontre avec Perle sera effectuée) ;
- de recueillir les informations nécessaires à sa prise en charge ;
- d'identifier d'éventuelles difficultés particulières ;
- de déterminer si une période d'adaptation est nécessaire avant une garde.

Cette première rencontre ne constitue pas une garantie d'acceptation définitive du chien pour une garde ultérieure.

Perlouche & Co peut refuser une garde si, à l'issue de cette rencontre ou d'une période d'adaptation, il apparaît que le chien n'est pas compatible avec le fonctionnement de la pension.

23.3 – Niveau d'éducation et comportement attendu

Le chien accueilli doit disposer des bases comportementales nécessaires à une vie quotidienne sereine dans un environnement familial et collectif.

Il n'est pas demandé au chien d'être parfaitement dressé ou de maîtriser un grand nombre d'ordres.

En revanche, **un minimum d'éducation et de capacité à respecter les limites posées par l'humain et par les autres chiens est nécessaire**.

Perlouche & Co peut notamment refuser un chien présentant de manière importante et persistante :

- une incapacité à se poser ou à redescendre en excitation ;
- une absence totale de contrôle dans ses interactions avec les autres chiens;
- des comportements de harcèlement répétés envers les congénères ;
- des sollicitations incessantes malgré les signaux d'arrêt ou d'éloignement émis par les autres chiens ;
- des poursuites répétées d'un autre chien qui cherche à s'éloigner ;
- des chevauchements ou comportements intrusifs répétés ;
- une incapacité à respecter l'espace ou les ressources des autres chiens ;
- des comportements de prédation ou de poursuite incompatibles avec la sécurité des autres animaux ;
- tout comportement susceptible de provoquer des conflits répétés ou de mettre un autre chien en difficulté.

Un chien qui ne présente pas de parfaite obéissance mais qui sait évoluer calmement, respecter les limites des autres chiens et répondre aux consignes de sécurité peut être accueilli.

À l'inverse, un chien dont les comportements nécessitent une surveillance permanente ou une intervention répétée de la part de Perlouche & Co peut ne pas être compatible avec la pension familiale.

23.4 – Compatibilité avec les autres chiens

La pension étant une pension familiale accueillant plusieurs chiens, le chien doit pouvoir évoluer dans un environnement comprenant des congénères.

Perlouche & Co **n'accueille pas les chiens présentant une réactivité importante ou une agressivité envers les autres chiens incompatibles avec un hébergement collectif ou familial**.

Une simple préférence pour l'isolement, une appréhension ou une difficulté ponctuelle avec certains chiens ne constitue pas nécessairement un motif de refus. Perlouche & Co peut, lorsque cela est possible et sécurisé, organiser des séparations, des rotations ou des espaces distincts entre des chiens qui ne sont pas compatibles.

En revanche, lorsqu'un chien présente une réactivité importante envers les congénères, une agressivité persistante ou un comportement rendant impossible une cohabitation sécurisée, la pension ne pourra pas être proposée.

La possibilité de séparer ponctuellement deux chiens incompatibles ne signifie donc pas que la pension est adaptée aux chiens qui ne peuvent pas évoluer dans un environnement comprenant d'autres chiens.

Lorsque des difficultés comportementales sont identifiées, Perlouche & Co peut proposer au propriétaire un accompagnement en **éducation et comportement canin** avant d'envisager une future garde.

23.5 – Capacité à rester seul et à dormir dans le calme

Le chien accueilli en pension doit être capable de rester seul pendant les périodes où cela est nécessaire et de dormir dans des conditions compatibles avec le fonctionnement de la pension.

Les chiens qui présentent de manière persistante :

- des aboiements continus ou très fréquents ;
- des vocalises importantes et répétées ;
- des pleurs ou gémissements prolongés ;
- une agitation importante empêchant le repos ;
- une impossibilité persistante à se calmer ou à rester seul ;
- des comportements de détresse incompatibles avec le fonctionnement de la pension ;

pourront être refusés.

Cette règle vise notamment à préserver le sommeil, le calme et le bien-être des autres chiens accueillis ainsi que les conditions de travail et de repos nécessaires au bon fonctionnement de la pension familiale.

Certaines races ou certains profils de chiens peuvent être naturellement plus vocaux. **Ce n'est pas la race du chien qui constitue un critère d'exclusion, mais son comportement individuel et sa capacité à s'adapter au fonctionnement de la pension.**

23.6 – Besoins d'attention particuliers et supplément de prise en charge

Chaque chien accueilli bénéficie d'une attention adaptée à ses besoins.

Toutefois, certains chiens peuvent nécessiter une prise en charge sensiblement supérieure à celle normalement comprise dans le tarif de la pension, notamment lorsqu'ils nécessitent une surveillance ou des interventions répétées et individualisées.

Peuvent notamment être concernés les chiens qui :

- nécessitent une surveillance quasi constante ;
- ne parviennent pas à se poser sans intervention régulière ;
- sollicitent continuellement l'humain ;
- nécessitent des séparations ou rotations particulièrement fréquentes ;
- nécessitent des interventions répétées pour empêcher le harcèlement d'autres chiens ;
- nécessitent une organisation individuelle importante de leurs temps de repos, de sortie ou d'interaction ;
- ne peuvent être laissés avec les autres chiens que sous surveillance extrême ;
- nécessitent une organisation particulière dépassant substantiellement les conditions habituelles de la pension.

Lorsque ces besoins particuliers sont identifiés **avant le séjour**, Perlouche & Co en informe le propriétaire et peut proposer un **supplément de prise en charge**, dont le montant est communiqué et accepté avant la confirmation définitive de la réservation.

Lorsqu'un besoin particulier apparaît uniquement pendant le séjour et ne pouvait raisonnablement être anticipé lors de la réservation, Perlouche & Co en informe le propriétaire dès que possible et peut proposer une adaptation de la prise en charge et du tarif pour les prestations restant à effectuer, sous réserve de l'accord du propriétaire.

Le supplément correspond au temps, à la surveillance et à l'organisation supplémentaires nécessaires à la prise en charge du chien. Il ne constitue pas une sanction liée à son comportement.

23.7 – Harcèlement entre chiens

La présence de plusieurs chiens ne signifie pas que tous les chiens doivent interagir en permanence.

Chaque chien doit pouvoir disposer de périodes de repos et être en mesure de mettre fin à une interaction.

Perlouche & Co pourra intervenir lorsqu'un chien :

- sollicite constamment un autre chien ;
- poursuit de manière répétée un chien qui cherche à s'éloigner ;
- empêche un autre chien de se reposer ;
- ignore de manière répétée les signaux d'apaisement ou d'évitement de l'autre chien ;
- provoque continuellement des interactions malgré les interventions humaines ;
- monopolise l'espace ou les interactions avec les autres chiens.

Des séparations, rotations ou temps de repos individuels pourront être mis en place lorsque cela est nécessaire.

Toutefois, si ces mesures doivent être mises en place de manière permanente ou mobilisent une surveillance particulièrement importante, Perlouche & Co pourra considérer que le chien n'est pas adapté à la pension familiale ou appliquer le supplément de prise en charge prévu au présent article lorsque celui-ci a été accepté par le propriétaire

---

23.8 – Nuit test obligatoire avant tout séjour de plusieurs jours

Avant tout premier séjour de plusieurs jours, une **nuit test est obligatoire**.

Cette nuit test permet d’évaluer concrètement la capacité du chien à :

- s’adapter à son nouvel environnement ;
- dormir dans les conditions proposées par Perlouche & Co ;
- rester seul pendant les périodes nécessaires ;
- se calmer après les moments d’excitation ;
- supporter la présence d’autres chiens ;

- respecter le fonctionnement général de la pension.

La réservation d'un séjour de plusieurs jours ne pourra être définitivement validée qu'après la réalisation de cette période test, sauf accord exceptionnel de Perlouche & Co.

La nuit test peut être renouvelée lorsque cela paraît nécessaire.

23.9 – Période d'habituation progressive

Lorsqu'un chien semble avoir besoin d'une période d'adaptation plus importante après la réalisation de la nuit test, Perlouche & Co peut proposer une intégration progressive avant tout séjour de longue durée.

Cette période peut notamment comprendre :

- une ou plusieurs journées de garderie ;
- plusieurs nuits d'adaptation ;
- ou toute autre combinaison jugée adaptée au chien.

L'objectif est de permettre au chien de découvrir progressivement l'environnement et de vérifier qu'il est capable de s'y détendre.

Le nombre et la durée des périodes d'adaptation sont déterminés au cas par cas.

La réalisation d'une période d'habituation ne garantit pas l'acceptation définitive du chien pour un séjour ultérieur.

23.10 – Refus de prise en charge après la période test

Si, malgré les périodes d'adaptation proposées, le chien ne parvient pas à se calmer ou présente un comportement incompatible avec le fonctionnement de la pension, Perlouche & Co pourra refuser les séjours ultérieurs.

Peuvent notamment justifier un refus :

- une réactivité importante envers les congénères ;
- une agressivité ou un comportement mettant en danger les autres chiens ;
- un harcèlement répété des autres chiens ;
- une incapacité à respecter les limites des congénères ;
- des aboiements ou vocalises persistants ;
- des pleurs nocturnes importants et répétés ;
- une incapacité persistante à dormir ou à se poser ;

- une détresse importante lors des périodes de séparation ;
- une nécessité de surveillance permanente incompatible avec l'organisation de la pension ;
- tout comportement rendant impossible une prise en charge sereine et sécurisée.

Ce refus ne constitue pas un jugement sur le chien ou son propriétaire. Il signifie uniquement que **le mode d'accueil proposé par Perlouche & Co n'est pas adapté aux besoins de ce chien dans les conditions de fonctionnement de la pension**.

Lorsque cela est pertinent, Perlouche & Co pourra proposer au propriétaire de travailler au préalable certains comportements dans le cadre de séances d'éducation et d'accompagnement comportemental.

23.11 – Accompagnement en éducation et comportement

Lorsqu'un chien présente des difficultés d'adaptation, de séparation, de gestion des émotions, de sociabilité ou d'interaction avec les congénères, Perlouche & Co peut proposer un accompagnement préalable en éducation et comportement canin.

Cet accompagnement peut permettre de travailler certains comportements avant d'envisager une nouvelle période de garde.

La réalisation de séances d'éducation ne garantit pas l'acceptation ultérieure du chien en pension.

La décision d'accueillir le chien reste fondée sur son comportement réellement observé et sur sa capacité à évoluer dans les conditions proposées.

23.12 – Évaluation renouvelable

L'acceptation d'un chien pour une prestation antérieure ne constitue pas une acceptation définitive et permanente pour toutes les prestations ou tous les séjours futurs.

Le comportement d'un chien pouvant évoluer, Perlouche & Co se réserve la possibilité de réévaluer son admissibilité avant une nouvelle période de garde lorsque les circonstances le justifient.

De même, l'acceptation d'une journée de garderie ne vaut pas automatiquement acceptation pour un séjour de plusieurs nuits.

Perlouche & Co peut ainsi demander une nouvelle période d'adaptation ou une nouvelle nuit test lorsqu'elle estime que cela est nécessaire à la sécurité ou au bien-être du chien et des autres animaux accueillis.

23.13 – Priorité au bien-être collectif

Les décisions d'admission sont prises en tenant compte de l'ensemble des chiens présents ou susceptibles d'être présents pendant la période concernée.

Perlouche & Co peut donc refuser une prise en charge lorsque les caractéristiques comportementales d'un chien risquent de perturber durablement le repos, la sécurité ou le bien-être des autres chiens accueillis.

La priorité est donnée à une prise en charge permettant à **chaque chien de vivre son séjour dans des conditions sereines, sécurisées et adaptées à ses besoins**.

ARTICLE 24 – COMPATIBILITÉ ENTRE LES CHIENS

L'accueil de plusieurs chiens dans un même environnement nécessite une attention particulière à leur compatibilité.

Perlouche & Co peut organiser des séparations, rotations ou aménagements différents selon les chiens.

Le fait qu'un chien ait déjà été accueilli dans de bonnes conditions ne garantit pas qu'il puisse être placé avec tous les autres chiens.

La composition du groupe peut varier d'un jour à l'autre.

Perlouche & Co conserve la possibilité d'adapter l'organisation à tout moment afin de préserver la sécurité et le bien-être des animaux.

ARTICLE 25 – CHIENNES EN CHALEURS

Le propriétaire doit informer Perlouche & Co de toute période de chaleurs connue ou prévisible.

Afin d'éviter tout risque de reproduction, Perlouche & Co peut adapter les conditions d'hébergement, organiser une séparation ou refuser l'accueil lorsque les conditions de sécurité ne peuvent être garanties.

Des mesures sont mises en œuvre afin d'éviter la reproduction des animaux pendant leur garde, conformément aux règles sanitaires applicables.

ARTICLE 26 – ALIMENTATION

Le propriétaire doit fournir les informations nécessaires concernant l'alimentation du chien et fournir la nourriture habituelle de l'animal en quantité suffisante pour toute la durée du séjour.

Toute alimentation particulière doit être indiquée avant l'arrivée.

Les changements alimentaires non prévus peuvent entraîner des troubles digestifs ; Perlouche & Co ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à une alimentation imposée ou modifiée par le propriétaire ou à une information incomplète.

En cas de nourriture insuffisante, Perlouche & Co pourra, lorsque cela est nécessaire, acheter l'alimentation adaptée. Les frais correspondants seront facturés au propriétaire.

ARTICLE 27 – MÉDICAMENTS ET SOINS

Tout traitement médical doit être signalé avant l'accueil du chien.

Les médicaments doivent être fournis dans leur emballage d'origine, accompagnés des instructions nécessaires et, lorsque cela est requis, de l'ordonnance vétérinaire.

Perlouche & Co ne réalise pas d'actes vétérinaires.

L'administration de médicaments ou les soins simples ne peuvent être réalisés que dans les limites de ce qui est légalement autorisé et des possibilités de Perlouche & Co.

ARTICLE 28 – SÉCURITÉ ET SORTIES

Le propriétaire doit signaler tout risque particulier concernant son chien.

Un chien dont le rappel n'est pas suffisamment fiable ne sera pas laissé en liberté dans un environnement non sécurisé.

Pour les balades, un chien ne disposant pas d'un excellent rappel validé par Perlouche & Co sera promené en longe ou selon une modalité permettant de limiter le risque de fugue.

Les sorties peuvent être adaptées en fonction :

- de la météo ;
- de la température ;
- de l'état de santé du chien ;
- de son comportement ;
- de son niveau de fatigue ;
- des autres chiens présents ;
- des conditions de sécurité.

ARTICLE 29 – RESPONSABILITÉ DU PROPRIÉTAIRE

Le propriétaire demeure responsable des dommages causés par son animal dans les conditions prévues par la loi.

Il doit disposer d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages susceptibles d'être causés par son chien lorsque celle-ci est requise ou recommandée au regard de sa situation.

Le propriétaire est responsable des informations qu'il communique et des conséquences liées à une information erronée ou incomplète.

ARTICLE 30 – RESPONSABILITÉ DE PERLOUCHE & CO

Perlouche & Co s'engage à apporter à l'animal les soins, l'attention et les conditions de prise en charge correspondant à la prestation réservée et aux informations communiquées par le propriétaire.

Perlouche & Co ne peut être tenue responsable des conséquences résultant :

- d'un problème de santé préexistant non signalé ;
- d'une information incomplète ou erronée fournie par le propriétaire ;
- d'un comportement imprévisible de l'animal ;
- d'une réaction imprévisible entre animaux malgré les mesures de sécurité mises en place ;
- d'une maladie ou affection dont l'origine est antérieure à la prise en charge ;
- d'un événement indépendant de sa volonté ou relevant d'un cas de force majeure.

Cette clause ne saurait avoir pour effet d'exonérer Perlouche & Co des responsabilités qui lui incombent légalement.

ARTICLE 31 – DOMMAGES CAUSÉS PAR LE CHIEN

Lorsque le chien cause des dommages matériels à des équipements, locaux, véhicules, objets ou biens appartenant à Perlouche & Co ou à un tiers, le propriétaire pourra être tenu responsable dans les conditions prévues par la loi.

Les frais de réparation ou de remplacement correspondant aux dommages effectivement causés pourront être facturés au propriétaire, sous réserve des règles applicables et de la possibilité d'établir le dommage.

ARTICLE 32 – DÉCÈS DE L'ANIMAL

En cas de décès d'un animal pendant sa prise en charge, Perlouche & Co prend les mesures nécessaires pour préserver l'animal et contacte le propriétaire ou la personne désignée dans les meilleurs délais.

Lorsque cela est nécessaire, un vétérinaire peut être sollicité afin de constater la situation et d'établir les démarches appropriées.

Les frais vétérinaires ou frais liés à la prise en charge du décès peuvent être facturés au propriétaire lorsqu'ils sont nécessaires et justifiés.

ARTICLE 33 – TOILETTAGE : SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE

Perlouche & Co peut interrompre ou refuser un toilettage lorsque la poursuite de la prestation présente un risque pour :

- le chien ;
- le professionnel ;
- une autre personne ;
- le matériel.

Cela peut notamment être le cas lorsqu'un chien présente une agressivité importante, une douleur, une blessure, une affection cutanée nécessitant un avis vétérinaire ou une impossibilité majeure à être manipulé sans risque.

En présence d'un pelage très emmêlé ou feutré, Perlouche & Co pourra adapter la prestation afin de préserver le bien-être du chien.

ARTICLE 34 – RETARD DU CLIENT

Le client s'engage à respecter les horaires convenus.

Tout retard doit être signalé.

Un retard peut réduire la durée effective de la prestation lorsque le planning ne permet pas de décaler les rendez-vous suivants.

Lorsque le retard entraîne une impossibilité de réaliser la prestation dans de bonnes conditions, celle-ci peut être reportée ou annulée et pourra être facturée selon les conditions d'annulation applicables.

ARTICLE 35 – DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque la réservation est conclue à distance, le consommateur bénéficie en principe d'un délai légal de rétractation de **14 jours**, sous réserve des exceptions prévues par le Code de la consommation.

Toutefois, certaines prestations ne sont pas soumises à ce droit lorsqu'elles correspondent notamment à des prestations d'hébergement ou d'activités de loisirs devant être fournies à une date ou pendant une période déterminée.

Pour les prestations de services pour lesquelles le droit de rétractation existe et dont l'exécution commence avant la fin du délai légal à la demande expresse du client, les règles prévues par le Code de la consommation s'appliquent.

Lorsque le client demande expressément le commencement de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, Perlouche & Co recueille, lorsque la loi l'exige, son accord exprès et l'information correspondante.

ARTICLE 36 – FORCE MAJEURE

Perlouche & Co ne pourra être tenue responsable d'une inexécution ou d'un retard résultant d'un événement de force majeure au sens de la réglementation et de la jurisprudence applicables.

Peuvent notamment être concernés, selon les circonstances, des événements imprévisibles et indépendants de la volonté de Perlouche & Co rendant impossible l'exécution de la prestation.

Dans une telle situation, Perlouche & Co informe le client dès que possible et recherche, lorsque cela est possible, une solution adaptée.

ARTICLE 37 – DONNÉES PERSONNELLES

Les informations communiquées par le client sont utilisées uniquement pour permettre la gestion des demandes, réservations, prestations, paiements, dossiers clients et obligations administratives ou réglementaires de Perlouche & Co.

Les données peuvent notamment comprendre :

- identité et coordonnées du propriétaire ;
- informations concernant l'animal ;
- informations nécessaires à sa prise en charge ;
- informations de facturation ;
- informations nécessaires au suivi de la prestation.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires à la gestion de la relation commerciale et au respect des obligations légales et réglementaires.

Les données relatives aux animaux peuvent également être conservées pendant les durées imposées par la réglementation applicable aux activités de garde.

Le client dispose des droits prévus par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à :

contact@perloucheandco.fr

ARTICLE 38 – PHOTOGRAPHIES ET VIDÉOS

Pendant les prestations, Perlouche & Co peut être amenée à prendre des photographies ou vidéos des chiens accueillis afin d'assurer le suivi de la prestation ou de communiquer avec leur propriétaire.

Toute utilisation à des fins de communication commerciale, notamment sur le site internet ou les réseaux sociaux, est soumise à l'accord du propriétaire lorsque celui-ci est nécessaire.

L'autorisation éventuelle donnée pour l'utilisation d'images de l'animal peut être recueillie séparément.

Le refus d'autoriser l'utilisation d'images ne peut avoir pour conséquence de refuser une prestation.

ARTICLE 39 – RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée en priorité à Perlouche & Co afin de permettre une recherche de solution amiable.

La réclamation peut être envoyée par écrit à :

contact@perloucheandco.fr

ou par courrier à :

Perlouche & Co
HENNEQUIN Gwennaëlle
1495 route des Bornes
74350 Menthonnex-en-Bornes

Le client est invité à préciser :

- son identité ;

- la prestation concernée ;
- la date de la prestation ;
- les faits concernés ;
- sa demande.

Perlouche & Co s'efforcera de répondre dans les meilleurs délais.

ARTICLE 40 – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions applicables, le consommateur peut, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à Perlouche & Co et en l'absence de réponse satisfaisante ou de résolution du litige, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Perlouche & Co, dans les conditions légales.

Médiateur de la consommation : **MEDIAVET**

Coordonnées et modalités de saisine : https://mediavet.net

Cette mention devra être complétée avec le médiateur effectivement choisi par Perlouche & Co avant la mise en ligne définitive des présentes CGV.

ARTICLE 41 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Les parties recherchent prioritairement une solution amiable à tout différend relatif aux prestations.

À défaut de résolution amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

Aucune disposition des présentes CGV ne prive le consommateur des droits qui lui sont accordés par les dispositions impératives du droit français.

ARTICLE 42 – ACCEPTATION DES CGV

La réservation ou la commande d'une prestation implique que le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter.

Lorsque cela est nécessaire, l'acceptation peut être matérialisée par :

- une signature ;
- une case à cocher ;
- une validation électronique ;
- une confirmation écrite ;
- ou tout autre moyen permettant d'établir le consentement du client.

Le client reconnaît avoir reçu les informations nécessaires concernant la prestation réservée, son prix et ses principales conditions d'exécution.

ARTICLE 43 – DOCUMENTS CONTRACTUELS COMPLÉMENTAIRES

Pour certaines prestations, notamment la pension canine, des documents complémentaires peuvent être demandés.

Ces documents peuvent notamment comprendre :

- fiche d'informations propriétaire et chien ;
- contrat de pension ;
- autorisation ou fiche vétérinaire ;
- informations alimentaires ;
- informations relatives aux traitements ;
- autorisation de prise en charge en cas d'urgence.

Ces documents complètent les présentes CGV.

En cas de contradiction, les dispositions particulières expressément convenues pour la prestation concernée prévalent sur les dispositions générales, sous réserve du respect des dispositions légales impératives.

ARTICLE 44 – CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les contrats et documents relatifs aux prestations sont conservés pendant les durées imposées par la réglementation applicable.

Pour les contrats relatifs à la garde d'animaux, les documents sont notamment conservés pendant la durée réglementaire applicable, actuellement fixée à au moins cinq ans après le départ de l'animal.

ARTICLE 45 – ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Perlouche & Co peut modifier les présentes CGV afin de tenir compte notamment :

- d'une évolution de son activité ;
- d'une modification de ses prestations ;
- d'une évolution de ses tarifs ;
- d'une modification de la réglementation.

Les CGV applicables à une prestation sont celles acceptées par le client au moment de la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions légales applicables.

La version en vigueur est disponible sur le site internet de Perlouche & Co.

ARTICLE 46 – ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter du :

23 septembre 2026

Elles s'appliquent aux prestations réservées à compter de cette date, sous réserve des dispositions particulières convenues antérieurement.

ANNEXE – RÉCAPITULATIF DES PRINCIPALES RÈGLES PAR PRESTATION

ÉDUCATION CANINE

- Bilan comportemental : **95 €**
- Séance individuelle : **70 €**
- Séance collective : **25 €**
- Packs disponibles selon les formules proposées.
- Acompte de **25 %** demandé à la réservation du pack.
- Solde payable en **1, 2 ou 3 fois** selon les modalités convenues.
- Packs nominatifs.
- Durée de validité indiquée lors de l'achat.
- Annulation/report au moins **48 h à l'avance**.
- Moins de 48 h ou absence : séance due.

GARDERIE

- **30 € / journée**
- **25 € / journée 2ème chien**
- Réservation obligatoire.
- Annulation tardive : prestation susceptible d'être due.
- Accueil soumis à compatibilité, santé et sécurité.

PENSION

- **35 € / nuit**
- **30 € / nuit 2ème chien**
- Pension familiale.
- Hébergement adapté au chien.
- Possibilité de séparation si nécessaire.
- Informations et documents concernant le chien obligatoires.
- Propriétaire responsable de l'exactitude des informations transmises.
- Possibilité de refus avant ou pendant la prestation pour des raisons de sécurité, santé ou bien-être.
- Frais vétérinaires à la charge du propriétaire lorsqu'ils sont nécessaires à la prise en charge du chien.

BALADES

- Réservation nécessaire.
- Demandes possibles jusqu'à la veille sous réserve d'acceptation.
- Seules les balades confirmées sont dues.
- Annulation à moins de **24 h : balade due**.

- Chien sans excellent rappel validé par Perlouche & Co : promenade en longe.
- Balades organisées en fonction de la compatibilité des chiens, du secteur et des conditions de sécurité.

TOILETTAGE

- Tarif selon prestation et état du chien.
- Le propriétaire doit signaler tout problème de santé, douleur, sensibilité ou difficulté comportementale.
- Possibilité d'adapter ou d'interrompre la prestation pour préserver le bien-être du chien ou la sécurité.
- Le résultat dépend notamment de l'état du pelage et du comportement du chien.

EDUCATRICE COMPORTEMENTALISTE CANIN