



CONDITIONS GENERALES DE VENTE - PETSITTING

ARTICLE 1 – OBJET

Matou' et Toutou'lousains est gérée par **Marion CABANDE**, personne physique enregistrée comme auto-entrepreneur et immatriculée au Registre National des Entreprises et à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat avec le numéro de SIRET suivant : **95268204500028**. Code APE : **9609Z**. Code APRM : **9609Z-P**.

Matou' et Toutou'lousains – Marion CABANDE – Entreprise individuelle est une micro-entreprise de **prestations de services** proposant toute l'année, y compris pendant les vacances scolaires et les week-ends, de la **garde d'animaux de compagnie** – pour chien et chat – à domicile sous forme de visites régulières à domicile ou de promenades régulières directement au domicile des particuliers pendant leur absence. **Pas de service de pension.** Les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie sont acceptés.

Coordonnées

Marion CABANDE **Siège social :** 1 impasse du Centaure, Appt A05, 31860 Pins-Justaret
Adresse mail : contact@matou-et-toutoulousains.com **Téléphone :** 06.38.01.75.21
Site internet : www.matou-et-toutoulousains.com

Pour exercer son activité et conformément à la réglementation, Mme **Marion CABANDE** dispose des agréments nécessaires à la réalisation des activités en lien avec les animaux de compagnie d'espèces domestiques : **ACACED (Certificat des Connaissances sur les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques)** – option chien et chat – obtenu le **11 mai 2023**, n°**2023/dad0-565d** – Assurance responsabilité civile professionnelle chez Allianz - Immatriculation au Registre National des Entreprises sous le numéro **SIRET 952 682 045 00028** – Statut juridique d'auto-entrepreneur sous le numéro de **SIREN 952 682 045**.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION ET DÉROULEMENT DES PRÉSTATIONS

1- Réservation

Pour réserver, un **premier contact** doit être réalisé en amont via un **appel téléphonique** au 06.38.01.75.21, ou le **formulaire de contact** disponible sur le site internet www.matou-et-toutoulousains.com, ou un **mail** à contact@matou-et-toutoulousains.com, ou encore un **message sur les réseaux sociaux** de Matou' et Toutou'lousains (Facebook, LinkedIn, Instagram).

A la suite, suivant sa demande, un **devis gratuit** et sans engagement détaillant la prestation souhaitée sera réalisé et envoyé au demandeur, accompagné des **conditions générales de vente qu'il s'engage à lire** avant l'établissement du contrat. Le devis est **valable pendant 15 jours**, durée pendant laquelle le client doit le **retourner signé pour pouvoir réserver les dates**. Après le **délai de validité passé**, la réservation est considérée **annulée de fait**. **Une fois le devis accepté et/ou signé, la réservation est confirmée.**

La **réservation** doit être faite **au plus tard 7 jours avant le début de la prestation**, mais **en cas d'urgence** toute demande pourra être étudiée **en fonction des possibilités et de la disponibilité** de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains). Un **supplément** pourra être demandé en fonction du délai. Une fois la **prestation réservée et confirmée**, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) et le client s'engagent à **fixer un rendez-vous pour réaliser la pré-visite ou la pré-balade, gratuite et obligatoire**, qui mènera à la bonne réalisation de la prestation. Cette **pré-visite** doit être réalisée **au plus tard 4 jours avant** le début de la prestation. En **période de vacances scolaires**, la pré-visite ne sera pas prioritaire si elle n'est pas urgente.

2- Annulation et modification de la réservation / délai de rétractation

Pour toute **modification de réservation**, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) doit être informée le plus rapidement possible par le client par mail ou par message, **maximum 48h avant, sinon la prestation est due**. La modification peut entraîner l'annulation de la réservation si Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) ne se trouve pas en capacité de réaliser le service demandé. Un **supplément** peut être demandé pour tout ajout ou suppression de visites/promenades en fonction du délai avant début de prestation, ou si la prestation est en cours.



Pour toute **annulation de réservation**, conformément à l'article L221-18 du Code de la Consommation, le client dispose du **délai légal de rétractation de 14 jours ouvrés à compter de la signature du devis ou du contrat**. Ce droit ne s'applique plus si la prestation commence dans un délai inférieur à 14 jours (articles L121-20 et L121-20-2 du Code de la Consommation). Le droit de rétractation ne peut cependant pas être exercé lorsque la prestation commence. Si le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client s'engage à prévenir par mail ou par message dans les plus brefs délais Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains). En cas d'annulation **au moins 20 jours avant** : la somme de **10€** sera demandée en dédommagement si **des frais de déplacement ont eu lieu**. Entre **19 jours et 48h avant** : la somme de **20€** sera demandée en dédommagement. **Moins de 48h avant : la prestation est due**, sauf en cas de force majeure avec justificatif. Dans le cas où **l'annulation ou la modification est réalisée pendant la durée du contrat, la somme totale de la prestation notifiée dans le contrat est due (retour anticipé)**.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se réserve le **droit d'annuler ou de refuser une réservation** sans avoir besoin de se justifier. Le **stationnement pour effectuer la prestation au domicile du client doit être facilité** : il doit y avoir des places disponibles proches de l'habitation. **En cas de difficulté à se stationner, Matou' et Toutou'lousains se réserve le droit de facturer une place payante, modifier, écourter, voire annuler la réservation.**

3- Pré-visite / pré-balade

Pour **chaque nouveau client**, une pré-visite pour les visites à domicile ou une pré-balade pour les promenades est **offerte et obligatoire avant le début de la prestation** à son domicile. Elle devra être réalisée **au plus tard 4 jours avant** le début de la prestation, sauf en cas de force majeure ou d'urgence. **Si la pré-visite est réalisée après 19h ou le dimanche, elle sera facturée 10€**. Cette pré-visite ou pré-balade est **nécessaire** pour organiser la rencontre entre le client, son animal et Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) afin de créer une relation de confiance, établir un contrat détaillant l'ensemble de la prestation et les tarifs, énoncer et montrer les besoins et habitudes de l'animal, et **confier un double des clés du domicile** du client à Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains). **Si la remise des clés n'a pas pu être faite**, elle pourra être faite **ultérieurement sur demande, moyennant un supplément de 5€ et des frais kilométriques pour tout déplacement** de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains). **La remise au domicile de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) est possible, et est gratuite**. Toute signature de contrat vaut acceptation des Conditions Générales de Vente.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) ainsi que son client s'engagent à **respecter les conditions inscrites dans le présent contrat** et le client s'engage à confier les codes et clés d'accès à son domicile.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se réserve le **droit d'annuler la réservation après la pré-visite** si elle n'est pas en capacité de la réaliser correctement, en exprimant la raison au client (asocial, agressif, extrêmement craintif, maladie grave et/ou contagieuse, non-sécurité sanitaire).

En cas de pré-visite non réalisée, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se réserve le **droit d'annuler la prestation pour toute raison de sécurité ou d'incapacité**. La **pré-visite est obligatoire** et doit être réalisée pour que Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) rencontre l'animal avant de démarrer la prestation, pour que celle-ci se passe correctement.

Si un client souhaite faire une deuxième pré-visite, elle sera facturée 10 € + frais kilométriques.

4- Les visites à domicile

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se rend au domicile du client aux **dates prévues** et s'engage à réaliser la prestation exactement comme **indiqué dans le contrat**. Les visites peuvent être de **30 minutes, 45 minutes, 1 heure** (sur demande 15 minutes ou 1h30), à une fréquence définie dans le contrat. Les visites peuvent être réalisées du **lundi au dimanche, de 8h à 20h** selon la période. Un **creneau horaire pourra être demandé en fonction des possibilités et du planning** de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains). Pour une demande **d'heure fixe**, un **supplément de 5€** pourra être appliqué, hors problème/traitement médical. Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) établit son planning en fonction de certains critères : **priorité aux chiens ayant besoin de faire leurs besoins matin et soir, aux animaux ayant un traitement médical**. Elle fera de son mieux pour respecter l'horaire demandé en dehors de ces cas de figure.

A chaque visite, **Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) s'engage à :**



- **Nourrir** l'animal comme demandé dans le contrat
- Renouveler les **points d'eau** de l'animal
- Nettoyer les **litières** et les éventuels accidents
- Brosse le pelage et nettoyer les yeux/oreilles si besoin
- Donner de l'**attention** et **stimuler** l'animal via des **jeux, caresses et sorties** s'il en a envie et besoin (30 minutes ou plus de balade sont comprises pour les chiens)
- **Prêter attention aux signaux de santé** de l'animal et conduire l'animal au **vétérinaire** indiqué dans le contrat si nécessaire
- Administrer un **traitement**, sur présentation de l'**ordonnance** du vétérinaire
- Envoyer une **photo/vidéo et un SMS** détaillant comment s'est passée la visite pour rassurer le client
- Aérer/ouvrir les volets, relever le courrier, arroser les plantes, nourrir les poissons, sortir les poubelles, si cela a été convenu dans le contrat

Le client s'engage à fournir la quantité nécessaire de nourriture, litière, matériel pour la litière et les sorties, et un accès à un point d'eau potable pour toute la durée de la prestation. En cas de **quantité insuffisante**, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se déplacera pour compléter la quantité manquante. **Le client doit rembourser les frais supplémentaires dans un délai de 5 jours sur présentation des justificatifs d'achat** à Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains). **Le client s'engage également à fournir le carnet de santé, la carte d'identification, la caisse de transport et toute ordonnance de médicament utilisé pendant la visite, ainsi que les coordonnées de son vétérinaire, et d'une personne de confiance.**

Le client s'engage à informer en amont de toute information utile concernant le comportement particulier de l'animal ou la sécurité de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) pendant la prestation, surtout en cas d'animal très sauvage et agressif. Si durant la prestation, **l'animal se montre agressif** envers Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains), elle se **réserve le droit d'écourter ou d'ajuster la prestation, voire de l'annuler si cela devient trop dangereux. Des dommages et intérêts pourront être demandés en cas de blessure.**

Pour les **prestations de longue durée**, l'intervalle maximum entre deux visites pour les chats est de **48 heures**, et pour les chiens **12 heures (2x/jour)**. La visite **15 minutes est réservée uniquement pour les chats très craintifs ou vivant à l'extérieur le plus clair de leur temps**, et uniquement dans un **rayon de 5km autour du domicile** de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains). En cas de demande ne répondant pas à ces conditions, le client en sera informé et la réservation ne sera pas confirmée.

5- Promenades canines

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se rend au domicile du client aux **dates prévues** et s'engage à réaliser la prestation exactement comme **indiqué dans le contrat**. Les promenades sont de 30 minutes, 45 minutes, 1 heure (sur demande 1h30), à une fréquence définie par le contrat. Les promenades peuvent être réalisées du **lundi au dimanche, de 8h à 20h** selon la période. Un **creneau horaire pourra être demandé en fonction des possibilités et du planning** de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains). Pour une demande **d'heure fixe**, un **supplément de 5€ pourra être appliqué, hors problème/traitement médical**. Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) établit son planning en fonction de certains critères : **priorité aux chiens ayant besoin de faire leurs besoins matin et soir, aux animaux ayant un traitement médical**. Elle fera de son mieux pour respecter l'horaire demandé en dehors de ces cas de figure.

A chaque promenade, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) s'engage à :

- **Sortir** le chien en **laisse ou en longe** autour du domicile du client selon la durée choisie
- **Hydrater et nourrir** l'animal suivant ses besoins
- Donner de l'**attention** et **stimuler** l'animal via des jeux et caresses s'il en a envie et besoin
- Assurer la **sécurité d'autrui** en faisant attention aux autres et en gardant la laisse
- **Prêter attention aux signaux de santé** de l'animal et conduire l'animal au **vétérinaire** indiqué dans le contrat si nécessaire
- Administrer un **traitement**, sur présentation de l'**ordonnance** du vétérinaire
- Envoyer une **photo/vidéo et un SMS** détaillant comment s'est passée la promenade
- Réaliser les soins de base si nécessaire (yeux/oreilles/brossage)

La promenade ne requiert aucun déplacement en voiture, et aucun ne pourra être demandé par le client (sauf si moins de 5 minutes de route). Toute **promenade se réalise obligatoirement en laisse ou en longe** pour la sécurité des autres personnes et animaux. **Les chiens de catégorie sont pris en charge par Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains).**



Le client s'engage à fournir le matériel nécessaire (laisse, harnais, sac plastique pour déjections, nourriture, point d'eau, ...), ainsi que le carnet de santé de l'animal, la carte d'identification, et l'ordonnance du médicament utilisé durant la prestation.

Le client s'engage à informer en amont de toute information utile concernant le comportement particulier de l'animal ou la sécurité de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) pendant la prestation, surtout en cas d'animal très sauvage et agressif. Si durant la prestation, l'animal se montre agressif envers Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains), elle se réserve le droit d'écourter ou d'ajuster la prestation, voire de l'annuler si cela devient trop dangereux. Des dommages et intérêts pourront être demandés en cas de blessure.

ARTICLE 3 – CONTRAT ET TARIFS

Le **contrat** est conclu entre le propriétaire de l'animal et Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) en **2 exemplaires, signé par les deux parties. Sa signature vaut acceptation des Conditions Générales de Vente, dont le client en a pris connaissance en amont.** Les parties s'engagent à respecter les conditions exprimées dans le contrat qui les lie. Pour toute annulation ou modification pendant le présent contrat, le client s'engage à payer la **totalité de la prestation** comme mentionné lors de la signature.

Les **tarifs** sont indiqués directement sur le site internet www.matou-et-toutoulousains.com ou sur les réseaux sociaux. Ils peuvent être mis à jour régulièrement, de ce fait, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se réserve le droit de les modifier sans préavis. Le client devra s'y référer. En cas de réservation faite avant les modifications des tarifs, le client gardera les tarifs proposés antérieurement.

Le tarif peut être **majoré de 5€ dans le cas où la visite / promenade se déroule un dimanche, et de 7€ un jour férié**, ainsi que les jours de **Noël (24/25 décembre)** et **Nouvel an (1^{er} janvier)**.

Le tarif peut également être **majoré de 3€ par chat supplémentaire au-delà de 4 chats**, et de **5€ par chien supplémentaire au-delà de 2 chiens**. Pour les promenades, maximum 2 chiens en même temps.

Des **frais kilométriques** seront également appliqués à chaque visite : **+ 0.70 € / km à chaque visite au-delà de 5km** autour du domicile de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains).

Si la **pré-visite** est réalisée **après 19h ou le dimanche**, elle sera **facturée 10€**. Si la **remise des clés** se fait en **main propre** au **domicile du client**, elle sera **facturée 5€ + frais kilométriques**. Elle est **gratuite au domicile de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains)**, en boîte aux lettres ou en main propre à un horaire convenu avec le client.

Dans le cas où la nourriture ou le matériel nécessaires au bon déroulement de la prestation n'a pas été suffisant, et que Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) a dû **avancer des frais**, ceux-ci devront **être remboursés par le client** sur présentation des justificatifs dans **un délai de 5 jours après la fin de la prestation**.

Dans le cas où l'animal est **malade ou blessé durant la prestation**, le client en sera automatiquement **informé**. Si son **état vital est fortement dégradé, sans réponse du client**, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) a le pouvoir d'aller faire soigner l'animal au vétérinaire référent. **Les frais supplémentaires devront être intégralement payés par le client dès son retour.**

Dans le cas où Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) s'est mis en danger et a eu des blessures lors de la garde d'un animal se montrant agressif, des dommages et intérêts pourront être demandés au client en dédommagement.

ARTICLE 4 – REMISE DES CLES ET MODALITES DE PAIEMENT

A la fin de la prestation et à la remise des clés au client par Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) en **main propre**, les deux parties remplissent et signent le cadre indiquant que le **présent contrat est terminé**. La somme totale due est inscrite dans ce cadre et le client s'engage à la payer directement à la signature. Une facture sera envoyée par mail au client à la fin de la prestation, ou donnée en main propre lors de la remise des clés. Si des **frais supplémentaires** ont été nécessaires, le client devra les payer également à ce moment. **Le paiement devra être réalisé soit en espèces (avec l'appoint), soit par chèque à l'ordre de Marion CABANDE, soit en virement bancaire (avec justificatif ou instantané)**. Aucun délai de paiement ne pourra être accordé.

La remise des clés peut se faire au **domicile du client sur demande, facturée 5€ + frais kilométriques**, ou **gratuitement en dépôt en boîte aux lettres du client à la dernière visite dans une enveloppe ou au domicile de Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains)**.



En cas de dépôt des clés dans la boîte aux lettres à la demande du client, Matou' et Toutou'lousains ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte, et le paiement devra être réalisé dès réception de la facture. En cas de non-paiement, des intérêts de retard seront appliqués selon le taux de refinancement de la BCE majoré de 10 points.

Par le statut d'auto-entrepreneur, et conformément à l'article 293B du Code général des impôts, la TVA est non applicable.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DES PARTIES

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) déclare être en possession de l'ACACED – option chat et chien – n°2023/dad0-565d comme mentionné ci-dessus. Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) déclare également avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle chez Allianz qui couvre l'animal confié de certains dommages qu'il pourrait causer ou subir pendant la durée de la garde. Les chiens de catégorie sont couverts par l'assurance et donc pris en charge par Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains). L'administration de médicament se fait uniquement sur présentation de l'ordonnance prescrite par le vétérinaire. En cas de traitement, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) suivra strictement ce qui est indiqué sur l'ordonnance.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) ne pourra pas être tenue responsable dans les cas suivants :

- L'animal a fugué hors temps de visite ou de promenade
- L'animal a causé de dommages à des biens ou à autrui hors temps de visite ou de promenade
- L'animal attrape une maladie ou décède de mort naturelle pendant ou hors temps de visite ou de promenade
- Perte ou vol des clés si elles sont déposées dans la boîte aux lettres du client à sa demande
- Aggravation de l'état de l'animal ou problèmes de santé découlant de la prise du traitement sur ordonnance du vétérinaire

La liste est non-exhaustive et les conditions de garantie pourront être consultées.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) s'engage à respecter la confidentialité du client au niveau de son identité ou de son domicile. Aucune pièce ou aucun objet lui appartenant ne sera utilisé en dehors de ceux nécessaires à la réalisation de la prestation. Toute anomalie ou problème lui sera signalé.

Le client s'engage à fournir toutes les informations relatives aux animaux qui seront confiés à Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains), d'autant plus si l'animal a un comportement particulier, des problèmes de santé, une maladie, des traitements antiparasitaires non à jour, ou des vaccins non à jour. Il devra laisser à disposition les carnets de santé, cartes d'identification, accessoires, jouets, ustensiles, ordonnances, médicaments et nourriture nécessaires à la bonne réalisation de la prestation. Il consent à remplir assidûment et honnêtement le contrat, en particulier pour les coordonnées du vétérinaire et les contacts d'urgence. Il doit informer Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) de tout risque en cas de maladie contagieuse ou en cas d'animal très sauvage et agressif. En cas d'urgence vitale de l'animal, le propriétaire autorise Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) à l'amener au vétérinaire référent, ou à défaut, au vétérinaire le plus proche. En cas d'infestation par des puces ou des vers, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se réserve le droit de procéder à l'administration d'un traitement adéquat pour le bien-être de l'animal. Le client s'engage à payer tous les frais supplémentaires occasionnés.

En cas de possession et de présence de caméra de surveillance utilisée pendant la prestation, le client s'engage à en informer Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) de sa présence et de son utilité. La caméra ne doit pas être utilisée pour but d'espionnage et ne doit pas filmer Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) en permanence, ainsi que respecter les droits d'image. En cas de non-respect de ces règles, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) pourra saisir les services des plaintes ou de police.

ARTICLE 6 – CONGES ET FORMATIONS

Marion CABANDE de Matou' et Toutou'lousains se réserve le droit de prendre des jours de congés dans l'année, en semaine et/ou en week-end. Les clients seront prévenus à l'avance par mail ou par message, et toutes les dates d'absence seront répertoriées sur le site internet. De même que, pour des raisons de qualité et de professionnalisation, Marion CABANDE de Matou' et Toutou'lousains se réserve le droit de prendre des jours de formation. Les dates seront données en avance de la même manière.



ARTICLE 7 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Lors des visites ou promenades, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) sera amené à prendre des photos et vidéos de l'animal pour les envoyer à son propriétaire quotidiennement avec un SMS.

Lors du contrat, le client accepte que Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) utilise les images à des buts publicitaires. Les photos pourront être publiées sur le site internet www.matou-et-toutoulousains.com ou encore sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram). Dans ce cas, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se décharge d'une utilisation frauduleuse ou toute modification par un tiers des images et vidéos. Si le client ne souhaite pas la diffusion des images et vidéos, il doit le notifier dans le contrat à l'endroit correspondant.

ARTICLE 8 – UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) assure une totale confidentialité quant aux données personnelles de ses clients. Les noms, prénoms, adresses, et coordonnées sont utilisées uniquement par Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) dans le but de réaliser la prestation demandée en bonne et due forme.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) conserve sa base de données pour une durée de 3 ans, sauf si le client y fait opposition par écrit. D'après la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client peut demander un droit d'accès et de rectification.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) s'engage à sécuriser ces données par la protection informatique et par la détention seule de la base de données. Aucune donnée ne sera transmise à un tiers ou en libre accès.

ARTICLE 9 – LITIGES

Pour tout conflit, mauvaise entente, ou manquement aux obligations d'une des deux parties, Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) s'engage à être toujours de bonne foi. Une tentative à l'amiable sera tentée pour résoudre la source du conflit. En cas de différend persistant, le client peut faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation choisi par Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) dans le cadre de sa profession :

Nom du médiateur : MEDIAVET

Adresse du site internet : <https://mediavet.net>

Numéro de convention : n°MEDIAVET-D-23-3342

Le client peut déposer gratuitement une demande au médiateur MEDIAVET via l'adresse internet mentionnée ci-dessus.

Dans le cas où une des deux parties souhaite avoir un recours en justice, en dernier lieu, le tribunal compétent en Occitanie sera saisi.

Marion CABANDE (Matou' et Toutou'lousains) se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente. Les clients en seront informés avec un délai d'un mois avant leur application. Passé ce délai, l'accord des nouvelles conditions générales de vente sera tacite.

Conditions générales de vente – Marion CABANDE – EI - Matou' et Toutou'lousains – Sous réserve de modifications ultérieures – CGV établies le 19/07/2023 – modifiées le 04/07/2025.