

CONDITIONS GENERALES

1 DISPOSITIONS COMMUNES A TOUS LES CONTRATS DE PRESTATION

Définitions :

- « Client » : particulier propriétaire d'un chien et/ou d'un chat ayant recours aux services de DOGWALKER.
- « DOGWALKER » : société à responsabilité limitée DOGWALKER.LU S.à.r.l établie et ayant son siège social à L-1321 Luxembourg, 119A Rue de Cessange RCSL : B158942 («DOGWALKER») prestataire de service.
- « Contrat » : ensemble composé des conditions générales et des conditions particulières signées par le client.
- « Animal » : chat ou chien sur lequel porte le contrat de prestation de service.
- « Pension » : prestations consistant en l'hébergement d'un animal au sein des locaux de DOGWALKER et les soins journaliers normaux apportés à l'animal à l'exclusion des soins vétérinaires.
- « Crèche » : prestations consistant en l'hébergement d'un animal d'une journée à jours ouvrables au sein des locaux de DOGWALKER et les soins journaliers normaux apportés à l'animal à l'exclusion des soins vétérinaires.
- « Promenade » : prestation consistant en un déplacement avec l'animal dans un but récréatif.
- « Visite à domicile » : prestation consistant pour un employé de DOGWALKER de se déplacer au domicile du client pour y prodiguer les soins journaliers à l'animal, à l'exclusion des soins vétérinaires.

§ 1 Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent au contrat de prestation de service conclu entre DOGWALKER et le Client.
2. Le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté pleinement et sans réserve, les présentes conditions générales.

3. En signant les conditions particulières le Client adhère pleinement, entièrement et sans réserve aux présentes conditions générales.

4. Les présentes conditions générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales.

5. DOGWALKER est libre de modifier à tout moment et sans préavis ni autres formalités préalables les présentes conditions générales étant entendu que ces nouvelles conditions générales ainsi modifiées ne s'appliquent qu'aux contrats de prestations conclus postérieurement à ces modifications.

6. Les conditions générales forment un tout indivisible avec les conditions particulières du contrat.

7. Aucun autre accord à moins qu'il soit écrit et contresigné et accepté par les deux parties n'est reconnu par DOGWALKER. DOGWALKER ne reconnaît aucuns engagements verbaux, ou autres pris par ses employés ou représentants.

§ 2 Obligations du Client

1. Le Client doit communiquer à DOGWALKER, tous les renseignements nécessaires à missions et les documents en relation avec l'objet du contrat, de manière gratuite, complète et en temps utile.

2. Le Client doit mettre à disposition de DOGWALKER le matériel nécessaire à l'exécution de sa mission : carnet de santé de l'animal, nourriture en quantité suffisante, médicaments devant être administrés à l'animal avec copie de l'ordonnance établie par un vétérinaire, jouets, collier, harnais, serviette pour essuyer l'animal et tout matériel que DOGWALKER jugera utile et ce dès première demande.

3. Pour toute prestation impliquant le déplacement du soigneur au domicile du Client, le Client remettra à DOGWALKER un jeu de clef permettant l'accès au domicile, à

CONDITIONS GENERALES

charge pour DOGWALKER de restituer les clefs après l'exécution du contrat.

4. Avant toute réalisation des prestations contractuelles, le Client doit informer, de sa propre initiative, de tous problèmes affectant l'animal, sans santé, son comportement, et autres particularités importantes en relation avec l'animal et l'objet du contrat dont il a connaissance.

5. Le Client doit s'assurer que l'animal est en conformité avec l'obligation de vaccination antirabique telle que fixée par la loi.

L'absence de vaccination ou l'absence de preuve quant à la vaccination de l'animal entraîne la résiliation du contrat de prestation de service relatif à l'animal.

6. Le Client doit s'assurer être couvert par une assurance de responsabilité civile prenant en charge les dommages causés par l'animal.

L'absence d'assurance ou l'absence de preuve quant à l'existence d'une telle assurance entraîne la résiliation du contrat.

7. Si, lors d'un rendez-vous convenu, des retards / surcroûts de dépenses en relation avec l'animal se révélaient, DOGWALKER peut demander le remboursement des montants avancés sur présentation de justificatifs.

8. Dans le cas d'une annulation, respectivement d'un report de rendez-vous par le Client seulement trois jours calendrier ou moins avant ledit rendez-vous, DOGWALKER est fondée à réclamer une indemnité forfaitaire de 150,00 EUR, à moins que ne prouve que le montant des dommages et intérêts supérieur .

9. Le Client s'engage à informer sans délai DOGWALKER de tout changement d'adresse intervenant dans son chef.

§ 3 Obligations de DOGWALKER

1. DOGWALKER s'engage à exécuter la prestation dans les conditions définies par le Contrat.

2. DOGWALKER s'engage à informer le Client de tout problème rencontré avec l'animal lors de l'exécution de la prestation.

§ 4 Conservation de secret, utilisation et protection des données

1. Concernant les données obtenues dans le cadre de l'exécution du Contrat, suivant les dispositions légales applicables et des autorisations réglementaires, il est permis à DOGWALKER de :

- collecter et traiter les données nécessaires à la réalisation de ses obligations contractuelles,
- utiliser des données dans le cadre de et pour la sauvegarde des propres intérêts justifiés ;
- divulguer des données en raison d'obligations judiciaires ou réglementaires.

2. DOGWALKER peut reproduire en copie des documents écrits qui ont été communiqués pour l'exécution du Contrat pour le besoin de ses propres dossiers.

3. DOGWALKER sauvegarde, traite et utilise les données personnelles du Client dans le but de l'exécution correcte du Contrat. DOGWALKER garantit observ des conditions édictées par la législation applicable au moment de la signature du contrat.

4. Le Client bénéficie du droit à l'oubli et peut exiger l'effacement de données à caractère personnel, pour autant que des contraintes et obligations légales ne s'y opposent pas.

5. Dans des cas particuliers précisés dans le RGPD, le Client peut également demander l'obtention de la limitation du traitement afin que les données à caractère personnel ne puissent, à l'exception de la conservation, être traitées qu'avec son consentement.

6. Sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel, le Client personne physique dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des

CONDITIONS GENERALES

données s'il s'estime victime d'une violation au niveau du traitement de des données personnelles.

7. Pour toute question relative au traitement des données personnelles, respectivement en vue d'exercer ses droits tels que décrits ci-dessus, le Client peut contacter DOGWALKER en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : info@dogwalker.lu

§ 5 Durée du contrat

1. Le Contrat débute à la date figurant dans la partie spéciale du Contrat sous l'intitulé « CONDITIONS PARTICULIERES ».

2. Le Contrat est conclu pour une durée minimale de 12 mois renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle période de 12 mois.

§ 6 Résiliation du contrat.

1. Le Contrat sera résilié de plein droit et sans mise en demeure en cas de défaut de paiement à l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture dans les conditions fixées au § 7 des présentes conditions générales.

2. DOGWALKER se réserve la possibilité de résilier le Contrat, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, en cas de manquement aux obligations figurant au § 2 des présentes conditions générales (« Obligations du Client »), DOGWALKER conservant la faculté de réclamer au Client l'indemnisation de tout dommage résultant d'une telle résiliation considérée comme étant du fait du Client.

3. Le Contrat sera résilié d'office et sans mise en demeure en cas de décès de l'animal sur lequel porte le Contrat de prestation de service.

§ 7 Conditions de paiement

1. Pour autant qu'il ne soit pas convenu autrement, le prix s'entend en montant net, augmentée de la taxe sur la valeur ajoutée au taux applicable au jour de l'émission de la facture.

2. Le prix des prestations indiqué dans l'offre, respectivement dans la confirmation de commande. A défaut, DOGWALKER utilisera ses tarifs applicables au moment de la conclusion du Contrat pour autant qu'il l'ait été porté à la connaissance du client.

3. Une facture détaillée sera remise tous les mois au Client soit par (1) voie électronique, soit par (2) voie postale sous réserve d'une majoration de 2,50 EUR ou encore par (3) remise en mains propres.

4. Le paiement des prestations facturées doit intervenir dans les 30 jours de la remise de la facture au Client.

5. En cas de modification(s) et/ou d'extension(s) de l'objet ou de l'étendue de la prestation, respectivement en cas de modification(s) et/ou d'extension(s) des normes/conditions en vigueur par rapport à la date de conclusion des conditions particulières, la rémunération convenue sera adaptée compte tenu de l'augmentation / de la baisse des coûts résultant des changements.

6. La compensation des créances non réciproques de part et d'autre est exclue.

7. DOGWALKER est fondée à réclamer le paiement des frais supplémentaires qu'elle a été amenée à payer lors de l'exécution de ses obligations.

CONDITIONS GENERALES

§ 8 Fin du Contrat

1. Le Contrat peut être résilié à tout moment de part et d'autre pour motif grave, sous la forme d'un écrit à envoyer par lettre recommandée.

DOGWALKER est fondé à solliciter la résiliation pour motif grave, quand :

- le Client se trouve en de régler la facture dans le délai de 30 jours à compter de sa remise au Client ;
- le Client manque aux obligations figurant au § 2 des présentes conditions générales (« Obligations du Client »), DOGWALKER conservant la faculté de réclamer au Client l'indemnisation de tout dommage résultant d'une telle résiliation considérée comme étant du fait du Client;

2. En cas de résiliation du Contrat pour motif grave de la part de DOGWALKER, en cas d'impossibilité d'exécution de la prestation ainsi qu'en cas de résiliation libre de la part du Client, DOGWALKER conserve le droit à rémunération pour les prestations exécutées jusque-là.

3. Le Contrat sera résilié d'office et sans mise en demeure en cas de décès de l'animal sur lequel porte le Contrat de prestation de service.

4. DOGWALKER est en droit de refuser la prestation d'autres services dans les cas prévus au § 8 chiffre 1. Le cas échéant, les droits d'utilisation déjà accordés selon le § 5 prennent fin avec l'entrée en vigueur de la résiliation.

§ 9 Responsabilité

1. DOGWALKER s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions définies dans les conditions particulières ainsi que dans le respect des obligations légales et réglementaires en vigueur.

2. La responsabilité de DOGWALKER en cas de faute ou de négligence légère est exclue, pour autant qu'aucune obligation n'a été violée, dont l'exécution peut permettre l'exécution conforme aux règles de l'art du Contrat et dont le respect peut être supposé en toute confiance et toute circonstance par le cocontractant.

Aucune partie ne pourra être considérée comme défailante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure au sens de l'article 1148 du Code civil.

3. La responsabilité de DOGWALKER est limitée :

- aux préjudices couverts par la police d'assurance dans la limite couverte par la police d'assurances ;
- en l'absence de préjudices couverts par la police d'assurance la responsabilité est limitée au montant de EUR 2.500,00 tous préjudices confondus.

§ 10 Dispositions générales (nullité d'une clause, loi applicable, compétence)

1. Le Contrat de même que les modifications, extensions ou stipulations accessoires de tout type nécessitent au minimum la forme écrite. La nécessité de forme vaut également pour le changement ou la résiliation de cette clause.

2. La juridiction exclusive pour tous les conflits résultant de ou en rapport avec la relation contractuelle sont les tribunaux de Luxembourg-Ville.

3. Le rapport contractuel est soumis au droit matériel du Grand-duché de Luxembourg.

4. Si une stipulation des présentes conditions devait être déclarée caduque ou si des lacunes devaient se trouver, la validité des stipulations restantes n'est pas affectée. Le Client et DOGWALKER s'engagent dans ce

CONDITIONS GENERALES

cas à rechercher par accord une stipulation de remplacement au but projeté.

2. DISPOSITION SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS PROMENADES « CHIENS ».

1. Présentation de prestation : DOGWALKER propose trois types de prestation « Promenade » :

- Promenade en groupe : le chien est promené au sein d'un groupe composé au maximum de chiens.
- Promenade individuelle : le chien est promené seul par un soigneur de DOGWALKER.
- Promenade SUPERWALK : le chien est promené au sein d'un groupe composé de 4 chiens pendant une durée comprise de 4 à 5 heures.

2. La durée et les lieux de promenade sont déterminés par DOGWALKER en fonction notamment du lieu de résidence du chien et des conditions météorologiques.

3. Les promenades s'effectueront sur le sol luxembourgeois.

4. Les prestations Promenades sont soumises à une pré-visite obligatoire permettant de jauger le caractère du chien ainsi que sa condition physique.

5. DOGWALKER se réserve le droit de ne pas intégrer un chien selon l'issue de la pré-visite.

6. Les chiens répertoriés comme dangereux par la loi du 9 mai 2008 relative aux chiens ne pourront pas faire l'objet des Promenades en groupe ou SUPERWALK ou ne pourront faire l'objet de ces prestations que sous la condition que le chien porte une muselière ou tout autre dispositif anti-morsure.

PROMENADE EN GROUPE

7. DOGWALKER se réserve le droit de modifier la composition des groupes de

promenade en fonction des places disponibles et des affinités entre les membres du groupe.

8. Chaque Contrat est lié à un minimum de promenade par semaine qui ne peut être réduit.

9. Les promenades s'effectuent du lundi au vendredi aux plages horaires suivantes : 9h00, 11h30, 13h30, 15h30, sauf pendant les jours fériés légaux à savoir : nouvel an, lundi de Pâques, 1er mai, Journée de l'Europe, l'Ascension, le lundi de Pentecôte, la fête nationale luxembourgeoise (23 juin), l'Assomption (15 août), la Toussaint, le 25 décembre et le 26 décembre.

DOGWALKER se réserve le droit de modifier les plages horaires des promenades.

10. Les promenades ont une durée comprise entre 30 et 120 minutes en fonction, notamment des conditions météorologiques.

11. Les groupes sont composés de 2 à 7 chiens.

12. DOGWALKER se réserve le droit de ne pas accepter un chien pour la promenade en groupe si l'état de santé de l'animal semble incompatible avec l'activité projetée ou si les conditions météorologiques ne sont pas appropriées pour l'animal.

PROMENADE INDIVIDUELLE.

1. Les promenades ont lieu du lundi matin 8h00 au vendredi 17h00 selon un horaire à convenir entre DOGWALKER et le Client, sauf pendant les jours fériés légaux à savoir : nouvel an, lundi de Pâques, 1er mai, Journée de l'Europe, l'Ascension, le lundi de Pentecôte, la fête nationale luxembourgeoise (23 juin), l'Assomption (15 août), la Toussaint, le 25 décembre et le 26 décembre.

SUPERWALK

1. La Promenade SUPERWALK est organisée sur demande et réservation, en fonction des disponibilités des soigneurs de DOGWALKER.

. Les réservations sont à effectuer via le formulaire prévu à cet effet.

CONDITIONS GENERALES

. Le SUPERWALK une durée comprise entre 240 et 300 minutes.

. La durée et le lieu d SUPERWALK sera variable en fonction des conditions météorologiques.

. DOGWALKER se réserve le droit d'annuler le SUPERWALK si les conditions météorologiques ne sont pas favorables.

. DOGWALKER se réserve le droit de ne pas accepter un chien pour SUPERWALK si l'état de santé de l'animal semble incompatible avec l'activité projetée.

3. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES DE PRESTATION PENSION CHIEN

1. La prestation « Pension » comprend :

- le gardiennage du chien dans les locaux DOGWALKER prévus à cet effet.
- le nourrissage du chien selon la quantité et la cadence requise par sa morphologie
- les promenades hors prestations du § 2 des présentes conditions générales.

2. La prestation « Pension » est assurée pour une durée minimum de deux jours et maximum d'un mois.

4. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES DE PRESTATION CRECHE CHIEN

1. La prestation « Creche » comprend :

- le gardiennage du chien dans les locaux DOGWALKER prévus à cet effet.
- les promenades hors prestations du § 2 des présentes conditions générales.
- le client s'engage à respecter les horaires d'ouverture afin de ne pas déranger l'organisation de la société DOGWALKER.

2. La prestation « Crèche » est assurée les jours ouvrables, hors weekend.

Le service ouvre ses portes à 7 :30 du matin et termine à 18 :30, fermeture des services et des locaux.

3. Chaque Contrat « Crèche » est lié à un minimum de journées de par semaine qui ne peut être réduit.

4. Les journées de crèche s'effectuent du lundi au vendredi aux plages horaires suivantes : 7h30 à 18h30 sauf pendant les jours fériés légaux à savoir : nouvel an, lundi de Pâques, 1er mai, Journée de l'Europe, l'Ascension, le lundi de Pentecôte, la fête nationale luxembourgeoise (23 juin), l'Assomption (15 août), la Toussaint, le 25 décembre et le 26 décembre.

5. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU SERVICE « CHAT »

1. DOGWALKER peut assurer sur demande un service de visite auprès du chat lors de l'absence de ses maîtres, selon les dispositions spécifiées dans les conditions particulières.

2. Les visites comprennent les prestations suivantes :

- o Visite de l'animal à domicile à une fréquence comprise entre 1 à 2 visites par jour en fonction des conditions particulières du Contrat et selon les disponibilités du personnel de DOGWALKER
- o Nourrissage de l'animal.

3. Le service de visite à domicile ne peut excéder une durée de 3 semaines.

4. Une visite dure au minimum 10 minutes et ne peut excéder 30 minutes

. Les visites sont assurées par le même cat-sitter. Néanmoins, DOGWALKER se réserve le droit de modifier les cat-sitters en fonction du planning et des absences de son personnel.

. La nourriture et les traitements médicaux restent à la charge du Client.

CONDITIONS GENERALES

. La personne chargée de la visite aura le droit d'utiliser le matériel présent dans la maison et nécessaire à l'exécution de sa mission.

6. DISPOSITIONS RELATIVES A LA LIVRAISON DE NOURRITURE POUR ANIMAUX.

1. un service de livraison à domicile du Client peut être assuré pour la nourriture pour chiens et chats à conditions que le Client ait souscrit aux prestations « Promenade » « Pension » ou « Visite à Domicile ».

2. Par « nourriture » il faut comprendre les aliments pour chiens et chats proposé au magasin de DOGWALKER situé L-1420 Luxembourg, 74, avenue Gaston Diederich, à l'exception de la nourriture spécifiquement élaborée pour les animaux souffrant de pathologies particulières.

6. DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE DE TOILETTAGE POUR ANIMAUX.

1. un service de toilettage est disponible au magasin de DOGWALKER situé L-1420 Luxembourg, 74, avenue Gaston Diderich.

Le Client ayant souscrit aux prestations « Promenade » « Pension » « Crèche » ou « Visite à Domicile » peut faire la demande que son chien soit toiletté pendant la prestation de service.

7. Droit applicable

Les contrats entre Dogwalker.lu et ses clients sont soumis au droit luxembourgeois. Tout litige susceptible de s'élever entre Dogwalker.lu et ses clients sera de la compétence exclusive des tribunaux de et à Luxembourg.

Signature du client précédé de Lu et approuvé

Merci de parapher chaque page (nombres de pages 7)