

CONDITION GENERALE DE VENTE



ARTICLE 1 – GENERALITE

Les présentes Conditions Générales de Vente de services s'appliquent à toutes les ventes de services/prestations proposées par la marque Vibrisses, représentée par Jeanne LANGLOIS EI et Sandy LEMONNIER DUBREUIL EI.

Le fait de souscrire à un ou plusieurs services auprès de la marque Vibrisses entraîne l'acceptation sans réserve des présentes CGVs. Cet accord s'exprime en cochant la case "le client atteste avoir pris connaissance des CGV de Vibrisses qui lui ont été envoyées par mail. Il déclare les accepter sans réserve d'aucune sorte et s'engage à les respecter" ; suivie de la signature du client en bas de page du contrat.

2.1 Nom et marque

Vibrisses est une marque de ventes de services régie par deux auto-entrepreneuses. Le nom Vibrisses ainsi que son logo, créés en 2025, sont des marques déposées auprès de l'INPI.

2.2 Personne morale et physique

2.2.1. *LANGLOIS Jeanne*

- Vibrisses - Jeanne LANGLOIS EI est une micro-entreprise enregistrée au Guichet unique des entreprises (INPI) sous le numéro de SIRET 94510149100021 .
- Son champ d'activité est répertorié par l'Insee sous le code APE 96.09Z (*autres services personnels non classés ailleurs*) selon la nomenclature d'activités française (*NAF 2008*).
- L'entreprise VIBRISSSES- Jeanne LANGLOIS EI propose des prestations de garde d'animaux (chats, chiens et NACS) assurées par Jeanne LANGLOIS, joignable par téléphone au 06.45.13.10.78 ou par mail à vibrisses.petsitters@gmail.com.
- Jeanne LANGLOIS est détentrice de l'ACACED option féline n° 2023/dba1-dbdc ; de l'ACACED option canine n°2025/aea8-bbcb ; de l'ACACED option NAC ; toute délivrée par la DRAAF (*Direction Régionale et Interdépartementale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt*) d'Ile-De-France.
- Les activités exercées par l'entreprise sont déclarées auprès de la DDPP de Seine-Maritime.
- La micro-entreprise Vibrisses - Jeanne LANGLOIS possède une assurance responsabilité civile professionnelle chez MMA, 5 place Aristide Briand, 27340 Pont-de-l'arche.
- Son siège social se situe au 5 rue Martin 76320 Caudebec-les-elbeuf

2.2.2. *LEMONNIER DUBREUIL Sandy*

- Vibrisses - Sandy LEMONNIER DUBREUIL EI est une micro-entreprise enregistrée au Guichet unique des entreprises (INPI) sous le numéro de SIRET 943 392 928 00017.
- Son champ d'activité est répertorié par l'Insee sous le code APE 96.09Z (*autres services personnels non classés ailleurs*) selon la nomenclature d'activités française (*NAF 2008*).
- L'entreprise Vibrisses - Sandy LEMONNIER DUBREUIL propose des prestations de garde d'animaux (chats, chiens et NACS) assurées par Sandy LEMONNIER DUBREUIL, joignable par téléphone au 06.69.57.67.63 ou par mail à vibrisses.petsitters@gmail.com.
- Sandy LEMONNIER DUBREUIL est détentrice de l'ACACED option féline n°C-2154 et renouvelée le 19/11/23 ; de l'ACACED option canine n°2025/767f-aec8 ; toute délivrée par la DRAAF (*Direction Régionale et Interdépartementale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt*) d'Ile-De-France.
- Les activités exercées par l'entreprise sont déclarées auprès de la DDPP de Seine-Maritime.
- La micro-entreprise Vibrisses - Sandy LEMONNIER DUBREUIL possède une assurance responsabilité civile professionnelle chez MMA, 5 place Aristide Briand, 27340 Pont-de-l'arche.
- Son siège social se situe au 5 rue Martin 76320 Caudebec-les-elbeuf.
-

ARTICLE 3 – SERVICES

L'ensemble des services proposés par Vibrisses, leurs descriptions et leurs tarifs sont détaillés sur son

site internet <https://www.vibrisses.fr>. Les tarifs, mentionnés en Euro, sont indiqués Hors Taxe (TVA non applicable, Art. 293 B du CGI).

3.1 Prestations

Concernant la prestation de pet-sitting :

Ce service a pour but de s'occuper de votre animal de compagnie en votre absence. Ainsi votre animal voit sa routine préservée et n'a pas à être déplacé de son lieu de vie. Dans cette prestation il sera question de veiller à ce qu'il ait de la nourriture et de l'eau, entretenir son milieu de vie, administrer des soins ou un traitement, lui apporter de l'affection et de l'amour via la parole, le jeu et les caresses. A chaque visite vous pouvez, si vous le désirez, bénéficier de photos, de vidéos ou encore d'un récapitulatif de la visite. De façon gratuite et facultative, il sera possible que durant cette prestation nous procédons à l'aération de votre domicile, au relevage du courrier, à l'arrosage de vos plantes d'intérieur et à l'ouverture et la fermeture des volets. De façon optionnelle et payante nous proposons une prestation de nettoyage des pièces de vie dans lesquelles votre animal a accès et qu'il est susceptible de salir. Il ne s'agira pas d'un acte de nettoyage intégrale mais simplement d'un passage d'aspirateur ou de balai.

3.2 Déroulement

3.3

La prestation de garde à domicile se déroule de la façon suivante :

1. Pour commencer, le client prendra contact avec Vibrisses via les moyens de contact dédiés soit : numéro de téléphone, formulaire de contact, sms, adresse mail. En fonction du moyen de contact choisi et de la disponibilité de Vibrisses, les pet-sitters s'engagent à rappeler le client. Un échange a donc lieu afin de mettre en place un devis. Si le client est en accord avec les tarifs de Vibrisses, une date de pré-visite est alors établie.
2. Une pré-visite est organisée au domicile du client afin de faire le point sur ses attentes, avoir un premier contact avec l'animal confié (environnement, caractère, habitudes...) et confirmer les dates de remise/restitutions des clés. Durant la pré-visite les fiches de renseignements concernant l'animal et le client seront remplies et complétées avec soin. Un test d'accès au domicile du client sera fait : fonctionnement des clés, test déverrouillage/verrouillage alarme (si le domicile en possède une) etc. La pré-visite est gratuite et celle-ci est obligatoire pour toute première prestation réalisée dans l'année. Si l'animal confié est un chien et que des promenades seront à faire, une balade test de 15 minutes non payante sera réalisée. Elle permettra de comprendre l'animal et d'apprécier son comportement lors de promenade.
3. Le devis signé par le client avec les fiches de renseignements liés à sa personne et à son animal remplies ainsi que l'acceptation des CGV forment le contrat de prestation qui lie le client à Vibrisses. Le client disposera d'1 semaine (sauf 14 jours de délai de rétractation) pour s'acquitter de la somme ce qui viendra confirmer la réservation de la prestation.
4. Lors de la pré-visite, le client confie les clés (et télécommandes de portail et/ou d'alarme) à Vibrisses. Le client peut également cacher dans sa propriété, ou aux abords, le nécessaire afin que la pet-sitter puisse entrer chez eux ; dans ce cas, si disparition du trousseau et du nécessaire, la pet-sitter ne sera pas tenue responsable. Les clés seront conservées au siège de Vibrisses.
5. La prestation hebdomadaire commence. Au cours de celle-ci, des photos et/ou vidéos de l'animal pourront être prises et un résumé de la visite du jour sera envoyé au client pour le rassurer sur le bon déroulement de la journée.
6. Si le retour du client est reporté (aléas liés au transport, aux conditions climatiques ou cas de force majeure) et que des visites supplémentaires sont nécessaires pour le bien-être et la sécurité de l'animal, ces visites seront effectuées selon le planning de Vibrisses et facturées sur la base du tarif de visite journalier équivalent à la prestation réalisée.
7. La restitution des clés au client peut se faire de trois façons :
 - Si le client souhaite que ses clés soient déposées dans sa boîte aux lettres ou a un tiers, Vibrisses déclinera toute responsabilité en cas de vol, d'effraction ou de détérioration du domicile. .
 - Si le client souhaite que ses clés soient restituées en main propre, un rendez vous sera établie et facturé (6e de 0 à 10 km ; 12e de 10 à 20 km ; 12e + 1,50 du km supp si plus de 20km).
 - Les clés pourront être récupérées au domicile des pet-sitters.
8. Le paiement du solde devra être effectué jusqu'à une semaine suivant le retour du client.

Si des frais supplémentaires ont été engagés par Vibrisses ils feront l'objet d'un remboursement séparés du solde à l'aide des moyens de paiements dédiés (pour des questions de comptabilité).

ARTICLE 4 – LES ENGAGEMENTS

4.1 Engagements des pet-sitters

Vibrisses s'engage :

- A tout mettre en œuvre pour le bon déroulement de la prestation, dans le respect du bien-être animal (état émotionnel et physique) et des attentes du client et de son intimité.
- A respecter la confidentialité des informations concernant le client et son animal.
- A informer le client de l'évolution des Conditions Générales de Vente et de la tarification de ses services.
- A refuser l'utilisation d'outil coercitif ou de méthode entraînant peur, douleur ou inconfort envers l'animal.
- A prévenir de tout retard ou de report 24 h avant le rendez-vous prévu (incapacité climatique, matérielle ou personnelle).

Pour le service de garde à domicile, Vibrisses s'engage :

- A prévenir immédiatement le client en cas d'incidents liés à l'animal ou au domicile lors de la prestation.
- A prendre toutes les mesures d'urgence ou de précautions pour préserver la santé de l'animal en contactant le vétérinaire désigné par le client, et en transportant, le cas échéant l'animal chez celui-ci. Si le vétérinaire de l'animal n'est pas disponible, Vibrisses pourra emmener l'animal chez son vétérinaire partenaire (voir article 7).
- A demander l'accord du client avant d'engager tout frais annexe en lien avec l'animal ou ses conditions de garde (vétérinaire, matériels, nourriture...).

4.2 Engagements des client.e.s

Le client s'engage :

- A remplir consciencieusement les fiches de renseignements nécessaires à la réalisation de la prestation.
- A avoir plus de 18 ans.
- A prévenir Vibrisses de tout retard éventuel à un rendez-vous, de l'annulation ou du report de la prestation.
- A payer les prestations indiquées dans le présent contrat dans les délais convenus et à procéder au remboursement des frais non prévus dans le contrat dès son retour.
- A ne pas mentir sur les informations concernant son animal.

Pour le service de pet-sitting le client s'engage :

- A informer Vibrisses de l'état de santé de l'animal, en cas d'évolution de son état ou de son comportement avant la prestation.
- A laisser à disposition le carnet de santé de l'animal et son certificat d'identification pendant la prestation (s'il y en a).
- A fournir l'alimentation en quantité suffisante, l'accès à l'eau et tout le matériel nécessaire à la prestation (gamelles, matériel d'entretien...), sur toute sa durée.
- A mettre à disposition les coordonnées du vétérinaire, ainsi que les coordonnées d'au moins une personne à contacter en cas de besoin et d'urgence.
- A mettre à disposition l'ordonnance et les médicaments dont l'animal auraient besoin.
- A maintenir la communication avec la pet-sitter en charge de l'animal pendant une garde et à l'informer de son retour à son domicile.
- A nettoyer la cage, la litière, terrarium, enclos avant le début de la prestation.
- A informer Vibrisses de toute tierce personne ayant accès ou se rendant à son domicile sur les dates de pet-sitting.

ARTICLE 5 – MODALITES DE PAIEMENTS

5.1 Moyen de paiement

Le paiement des prestations de service à Vibrisses est défini comme suit. Le règlement des prestations peut se faire par chèque ou virement bancaire.

- En cas de paiement par chèque, le client devra s'assurer d'avoir les fonds suffisants sur son compte bancaire et attendre la confirmation de dépôt du chèque (3 à 7 jours), avant l'envoi de la facture correspondante par Vibrisses. Cette dernière sera transmise par mail.
- En cas de virement bancaire une facture acquittée sera envoyée par mail, dès réception du paiement.

Les services proposés par Vibrisses ne sont pas considérés comme services à la personne et par conséquent ne sont pas éligibles aux chèques CESU (Chèque Emploi Service Universel).

5.2 Réservation

5.2.1. *Garde d'animaux supérieure à 4 jours*

Après acceptation du devis, le client devra verser des arrhes égales à 50% du tarif total de la prestation. Ce versement permettra la mise en place des prestations hebdomadaires et assurera leur bon déroulement. Le paiement du solde de la prestation sera demandé lors de la fin de ladite prestation, soit 7 jours maximum suite au retour du client.

5.2.2. *Garde d'animaux inférieure ou égale à 4 jours*

Après acceptation du devis, le client devra s'acquitter de la totalité de la somme demandée. Le versement de ladite somme permettra la réservation du contrat établi, conduisant à la réalisation des prestations journalières.

5.2.3 *Délai de rétractation (voir article 6)*

Dans les deux cas si le délai de rétractation de 14 jours s'applique, le paiement pourra être envoyé/encaissé après ce délai. Si la prestation a lieu dans un laps de temps n'excédant pas les 14 jours, le paiement devra être acquitté sous 7 jours maximum.

ARTICLE 6 – ANNULATION

6.1 Liée au client

Conformément à la réglementation, quelle qu'en soit la raison, le client bénéficie d'un droit de rétractation. Le client peut changer d'avis et annuler le contrat dans un délai de 14 jours après sa validation (date de signature du devis faisant foi). Dans ce cas, le client sera remboursé de la somme versée dans un délai convenant aux deux parties ; ou le chèque sera déchiré et non encaissé. Pour exercer son droit de rétractation, le client devra adresser à Vibrisses une lettre recommandée par courrier ou voix électronique (cachet de La Poste faisant foi), reprenant le modèle suivant :

« Vibrisses, je soussigné déclare renoncer au contrat de prestation qui nous lie, validé le/..../.... suite au devis n° Date et signature ».

Tout contrat de prestation signé moins de 14 jours avant la date de commencement de la prestation devra faire l'objet d'une demande de commencement express de la part du client, et ce dernière devra donc renoncer à son droit de rétractation.

- Remboursement de Vibrisses en cas d'annulation AVANT prestation :
 - Décès du client ou de l'animal.
 - Annulation dû à un problème familiale, catastrophe naturelle, guerre, report de formation, crise sanitaire, grève etc.
- Remboursement partiel de Vibrisses PENDANT la prestation :
 - Retour du client suite à des problèmes d'ordre naturelle, personnelle, de conflit géo-politique, sanitaire ; le solde ne sera pas dû. Seul les jours travaillés resteront payés.

- Non remboursement de Vibrisses PENDANT la prestation :
 - Retour inopiné du client sans justification ni motif, sans avoir prévenu Vibrisses. L'intégralité sera dû.

6.2 Liée à Vibrisses

- En cas d'incapacité de travail, maladie ou accident, avant la période de prestation, Vibrisses se réserve le droit d'annuler les prestations de visite. La pet-sitter en charge proposera le concours de l'autre pet-sitter afin de veiller au bon déroulement du service choisi. Si cette solution alternative s'avère impossible, Vibrisses procédera au remboursement de la prestation et fournira un justificatif attestant de la véracité de ses propos.
- En cas d'annulation liée au décès d'un proche, Vibrisses se réserve le droit d'annuler les prestations. Vibrisses procédera à leur remboursement et fournira un justificatif attestant ses propos.
- En cas d'annulation forcée de la prestation liée aux conditions météorologiques, à un incident industriel (confinement d'une zone interdiction de circuler) à une crise sanitaire, ou aux intempéries, affectant le secteur du siège social ou celui du client, Vibrisses procédera au remboursement de la prestation.
- En cas de problème PENDANT la garde et de l'impossibilité de mener à bien le reste de la prestation pour maladie, accident, décès, urgences, Vibrisses fournira un justificatif attestant de ses propos et procédera au remboursement ou déduira de la facture les jours non travaillés. Ce cas de figure comprendra l'impossibilité de l'autre pet-sitter de mener à son terme la prestation entamée.
- Vibrisses se réserve le droit d'annuler la prestation en cours si l'animal présente une altération de son état de santé, s'il manifeste un comportement agressif mettant en danger la pet-sitter et si le domicile du client présente un danger ou l'impossibilité de mener à son terme la prestation. Dans ce cas, Vibrisses remboursera ou déduira de la facture les jours non travaillés et il sera demandé au client.e de revenir à son domicile ou a un contact de confiance de prendre le relais le temps que le client soit de retour.

En cas d'incapacité de la pet-sitter initiale, si une solution de remplacement est proposée par une seconde pet-sitter disponible, le refus de cette alternative par le client n'ouvrira droit à aucun remboursement. Cela s'applique aussi bien pour une prestation n'ayant pas encore débuté que pour le solde d'une prestation déjà en cours.

ARTICLE 7 – URGENCES

7.1 Urgences médicales

- Le client autorise Vibrisses à conduire l'animal auprès d'un vétérinaire, habituel ou autre choisi par Vibrisses (en l'occurrence la clinique vétérinaire Normandia [5 Rue Parc en Seine, 76410, Tourville-la-Rivière]). Vibrisses a l'accord du client pour engager des frais médicaux en son nom si l'état de l'animal le nécessite en fonction de l'avis du vétérinaire.
- Si le client juge nécessaire de prévenir un tiers présent dans les environs afin de s'occuper de l'animal et de l'emmener chez le vétérinaire à la place de la pet-sitter en charge de l'animal il devra l'en informer.
- Si le propriétaire de l'animal est injoignable, ainsi que le tiers de confiance, Vibrisses aura alors tous les pouvoirs pour faire soigner l'animal le plus rapidement possible. Si sur place le vétérinaire informe la pet-sitter de la nécessité d'une intervention chirurgicale urgente et que le client ou le tiers de confiance sont toujours injoignables, Vibrisses aura tous les pouvoirs pour prendre les dispositions nécessaires à la santé et la survie de l'animal.

Vibrisses sera intégralement remboursée par le client si la pet-sitter en charge de l'animal a dû avancer des frais pour ses soins. Ce remboursement devra avoir lieu sans attendre le versement du solde de fin de garde. Vibrisses transmettra la facture ou l'attestation du vétérinaire pour justificatif.

7.2 Tiers de confiance

Vibrisses demandera au client de choisir une personne de confiance à inscrire sur le contrat. Cette personne pourra être contactée :

- Si le client n'est pas joignable et qu'une interrogation se produit ou qu'une urgence survient.

- Si la pet-sitter en charge de l'animal a besoin d'aide sur place au sujet de l'animal ou de la maison,
- Si les 2 pet-sitters sont dans l'incapacité d'effectuer une visite ou de réaliser à bien la prestation.
- Si le concours du tiers concernant l'état médical de l'animal est souhaité par le client.
- Si le propriétaire vient à décéder.

ARTICLE 8 : TRAITEMENT

- Si l'animal a un traitement médicamenteux à prendre, le client devra fournir l'ordonnance, les médicaments en question et devra fournir la méthodologie à suivre afin que l'administration se passe en douceur et n'effraie pas l'animal (ex : lance cachet, enrouler l'animal dans une serviette, duper à l'aide de nourriture etc). Si l'animal manifeste un comportement "violent" engendrant des blessures à la pet-sitter, celle-ci devra user d'autre stratagème que ceux fournis par le client ou refuser d'administrer les soins.
- S'il s'agit de soins post-opératoire simples, telle qu'une surveillance ou une désinfection à l'aide de Bétadine, le client devra mettre à disposition le matériel nécessaire et indiquer le mode opératoire.
- Dans le cas de soins lourds nécessitant l'enlèvement du fil de suture, le changement de pansements/bandes ou encore l'administration d'insuline (interdit par la loi) ou l'injection de tout autre produit, Vibrisses refusera la prise en charge de l'animal pour des questions de sécurité juridiques.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉ JURIDIQUE

9.1 Limites de responsabilité de Vibrisses

La responsabilité de Vibrisses est limitée aux instructions et informations fournies par le client, si celles-ci s'avèrent fausses ou incomplètes. Vibrisse se dégage de toutes responsabilités.

Pour le service de gardiennage à domicile :

- Pendant la prestation, l'animal est sous la responsabilité de la pet-sitter et ce uniquement sur les temps de présence de celle-ci. La pet-sitter décline toutes responsabilités en cas de changement de comportement de l'animal, de maladie ou de décès à l'issue de la prestation.
- Les dégradations ou accidents, liés au domicile du client, qui pourraient advenir en dehors des temps de visite de la pet-sitter ne pourront lui être reprochés et la dégagent de toutes responsabilités civiles ou pénales.
- Dans le cas du passage d'une tierce personne, pendant la durée de prestation de Vibrisses, cette personne devra être mentionnée sur le contrat. La pet-sitter en charge de la prestation se dégage de toute responsabilité en cas de fuite de l'animal ou autre incident se produisant en son absence ou constaté à son arrivée, suite à la visite de cette tierce personne. Il en va de même pour toute personne disposant des clés du domicile du client étant susceptible de pénétrer chez lui pendant la durée de la prestation (famille, voisins, entreprise...).
- Si le client accepte que la pet-sitter aère le domicile et que l'animal s'enfuit ou subit un incident à l'extérieur, celle-ci ne sera pas tenue pour responsable.
- Si l'animal gardée dispose d'un accès libre vers l'extérieur, la pet-sitter ayant sa charge ne sera pas tenue pour responsable en cas de fuite ou accident.
- Si l'animal a un accès contrôlé vers l'extérieur sous la garde de sa pet-sitter et qu'un incident survient tel que :
 - Une bagarre avec un congénère occasionnant des blessures.
 - Des blessures, coupures liés à l'environnement.
 - L'ingestion de plantes ou d'une substance toxique.
 - L'habitude de l'animal de se promener au-delà de la propriété et qu'il ne revient pas.

Dans ces cas de figure, la pet-sitter en charge de l'animal ne sera pas tenue pour responsable.

9.2 Responsabilité engagée par Vibrisses

La responsabilité de Vibrisses pourra être engagée en cas de négligence avérée ou de détériorations accidentelles qui auraient lieu lors de la prestation.

- En cas de négligence avérée envers l'animal.
- En cas de détériorations accidentelles dans la maison ; sa RC pro procédera au dédommagement.

- En cas de perte de l'animal lors d'une promenade. Dans ce cas Vibrisses mettra tout en œuvre pour le retrouver.

9.3 Décès de l'animal

Si lors de la visite, l'Entreprise constate le décès de l'animal confié, le client en sera immédiatement averti. Il sera convenu ensemble des modalités à suivre pour l'animal : soit le retour anticipé du propriétaire est possible dans les 24 h et le propriétaire s'occupera des démarches ; soit la prise en charge auprès du vétérinaire sera suivie par Vibrisses. Dans ce cas, si le vétérinaire le juge nécessaire, une autopsie sera pratiquée pour déterminer les causes du décès. Elle fera l'objet d'un compte-rendu du vétérinaire qui délivrera une attestation au client et à ses frais. Vibrisses déclinera toutes responsabilités en cas de décès de l'animal si celui-ci est âgé, présente une pathologie ou un blessure antérieure au début du contrat.

ARTICLE 10 : DROIT A L'IMAGE

10.1 Vidéosurveillance

Lors de la pré-visite, le client doit informer Vibrisses si du matériel de vidéosurveillance est installé à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile, pour le respect du droit à l'image de Jeanne Langlois ou Sandy Lemonnier Dubreuil et de leur vie privée.

Conformément à la loi Informatique et libertés, l'utilisation des caméras ne doit pas être à des fins de contrôle ou d'observation du bon déroulé de la prestation. Toute dérive dans leur utilisation pourra amener Vibrisses à porter plainte auprès de la CNIL, la police ou la gendarmerie pour non-respect du droit à l'image. Selon les articles 9 du Code Civil et 226-1 du Code Pénal, chacun a le droit au respect de sa vie privée. L'atteinte à la vie privée peut être puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. Il est donc interdit de photographier, filmer, enregistrer des vidéos sonores ou non et les transmettre, sans le consentement de la personne filmée.

10.2 Autorisations

Si des photos de l'animal ou des animaux ont été prises pendant les prestations, ces images pourront être utilisées par Vibrisses pour ses communications (site web, réseaux sociaux, supports imprimés) dans le cadre de son activité, sans limite de temps et sur accord du client. Une case à cocher « Le client ou la cliente autorise Vibrisses à utiliser les photos prises de son animal pour alimenter ses plates-formes marketing (site web / réseaux sociaux) » est présente sur le contrat de garde.

ARTICLE 11 : CONTACT ET CONGES

11.1 Moyen de contact

Vibrisses est joignable :

- Par mail : vibrisses.petsitters@gmail.com
- Par téléphone (sms et appels) et WhatsApp : [06.45.13.10.78](tel:06.45.13.10.78) et [06.69.57.67.63](tel:06.69.57.67.63)
- Via les réseaux sociaux : Facebook et Instagram sous le nom Vibrisses.
- Via le formulaire de contact présent sur son site web : <https://www.vibrisses.fr>

11.2 Disponibilités et délais de réponse

Le client peut observer un délai de réponse variable selon la disponibilité des pet-sitters. Les pet-sitters priorisent les communications en lien avec des gardes en cours. En dehors des temps d'activité, les pet-sitters peuvent être en repos ou en congés. Il est recommandé au client d'anticiper les prises de contact au plus tôt pour les demandes de pet-sitting concernant des périodes de haute saison touristique telles que les vacances d'été et vacances scolaires.

11.3 Congés annuels

Vibrisses se donne la possibilité de jours de congés à tout moment de l'année. Les clients qui bénéficient de visites hebdomadaires seront prévenus à minima un mois à l'avance. Pendant les périodes de congés, un message d'absence précisant la date de reprise d'activité sera indiqué sur le site web et un mail ou sms sera également envoyé.

Article 12 : RGPD

Les données personnelles transmises par le client dans les devis et les fiches de renseignements sont confidentielles. Les données récoltées sont principalement : nom, prénom, adresse postale, mail, numéro de téléphone et les informations liées aux animaux de compagnie. Elles seront conservées selon les délais de prescription en vigueur. Conformément à la loi Informatique et libertés (loi 78-17 du 06/01/1978 modifiée) et au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD), pour exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement ou d'opposition, le client peut contacter Vibrisses par mail (vibrisses.petsitters@gmail.com) ou par téléphone (06.45.13.10.78 / 06.69.57.67.63). Vibrisses utilise un compte Gmail, des services de gestion bancaire et comptable Indy, un hébergement web Wix pour son site internet, et une communication via les réseaux sociaux Facebook et Instagram dans le cadre de ses activités professionnelles. Ces outils ont leur propre politique de confidentialité et la responsabilité de Vibrisses ne peut être engagée en cas de non-respect des données personnelles stockées sur ces plateformes. Conformément à la réglementation, Vibrisses est tenue de vous informer, dès sa connaissance d'un manquement éventuel tel que le cyber attack.

ARTICLE 13 : RESOLUTION DES LITIGES

Si vous estimez, après avoir contacté Jeanne Langlois et Sandy Lemonnier Dubreuil via les moyens de contact dédiés que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une demande de médiation à CM2C (*centre de la médiation et de la consommation de conciliateurs de justice*), contacter le CNIL (*la commission nationale de l'informatique et des libertés*) ou encore saisir le tribunal de Rouen.