SARL MILOW
151 avenue Denis Papin
45800 Saint-Jean-de-Braye
contact@milow.pet | milow.pet

Conditions générales de vente et de service

SARL MILOW, crèche canine de jour. Applicables à toute commande passée à compter de leur mise en ligne.

VERSION	REMPLACE	VÉTÉRINAIRE SANITAIRE
Version 1.3 du 15 novembre 2026	Version 1.2 du 9 novembre 2026	Dr Edouard Wynckel, Clinique Vétérinaire des Acacias

Préambule et identification du prestataire

Les présentes conditions générales de vente et de service (ci-après les « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre :

la société SARL MILOW, société à responsabilité limitée au capital de [capital] euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés d'Orléans sous le numéro [SIREN], dont le siège social et l'établissement sont situés 151 avenue Denis Papin, 45800 Saint-Jean-de-Braye, code APE 96.09Z, numéro de TVA intracommunautaire [numéro], représentée par ses co-gérantes Madame Laura Lakradi et Madame Louna Faria, joignable à l'adresse contact@milow.pet (ci-après « MILOW »),

et toute personne physique majeure, agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle, qui confie son chien à MILOW (ci-après le « Client »).

MILOW exploite une crèche canine de jour. L'activité fait l'objet d'une déclaration auprès de la Direction départementale de la protection des populations du Loiret, déposée avant le début de l'activité, conformément à l'article L. 214-6-1 du code rural et de la pêche maritime. Les deux co-gérantes, Madame Laura Lakradi et Madame Louna Faria, sont titulaires de l'attestation de connaissances pour les animaux de compagnie d'espèces domestiques (ACACED). Au moins l'une des deux est présente sur site pendant toute la durée d'ouverture. Le vétérinaire sanitaire désigné pour l'établissement est le Dr Edouard Wynckel, Clinique Vétérinaire des Acacias, 69 rue Marcel Paul, 45770 Saran.

Article 1 Objet et champ d'application

1.1. Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles MILOW fournit au Client des prestations d'accueil de jour, de surveillance, de socialisation et d'activité de son chien, ainsi que les prestations annexes proposées (bain, transport Toutoubus).

1.2. Elles s'appliquent à toute inscription, toute réservation, tout achat de carnet prépayé et tout abonnement, quel que soit le canal utilisé : site internet milow.pet, sur place ou par courrier électronique.

1.3. Les CGV constituent, avec le contrat d'accueil individuel signé pour chaque chien et la fiche santé du chien qu'il contient, l'intégralité de l'accord entre les parties. En cas de contradiction, le contrat d'accueil individuel prévaut.

1.4. MILOW n'est pas une pension. Aucun hébergement de nuit n'est proposé. Toute garde est strictement inférieure à vingt-quatre heures consécutives.

Article 2 Définitions

- **« Chien »** : l'animal désigné nominativement dans le contrat d'accueil individuel, à l'exclusion de tout autre.
- **« Journée complète »** : accueil du chien sur la plage 8h00 à 18h45.
- **« Demi-journée »** : accueil du chien pour une durée maximale de cinq heures consécutives, le matin ou l'après-midi, sur les créneaux communiqués par MILOW.
- **« Carnet prépayé »** : achat anticipé de cinq ou dix journées, ou de dix demi-journées, décomptées à chaque venue.
- **« Abonnement »** : contrat à durée indéterminée donnant droit, contre paiement mensuel, à un nombre déterminé de journées par mois calendaire, ou à un nombre déterminé de journées par semaine pour les formules dites illimitées.
- **« Journée entamée »** : toute journée ou demi-journée au titre de laquelle le chien a été physiquement remis à MILOW, quelle que soit la durée effective de sa présence.
- **« Jauge »** : le nombre maximal de chiens accueillis simultanément, fixé à vingt.

Article 3 Acceptation des CGV

3.1. Toute inscription, toute réservation, tout achat de carnet et toute souscription d'abonnement supposent l'acceptation préalable, expresse et sans réserve des présentes CGV.

3.2. Lors de toute commande en ligne, le Client coche une case déclarant avoir lu et accepté les CGV. Cette case n'est jamais pré-cochée. La validation de la commande vaut acceptation. La date, l'heure et la version des CGV acceptées sont horodatées et conservées par MILOW.

3.3. À l'issue de la visite découverte, le Client signe en outre un contrat d'accueil individuel par chien, par signature manuscrite ou électronique. Ce contrat est conservé par MILOW pendant cinq ans après le départ du chien.

3.4. Le Client déclare être majeur, disposer de la capacité de contracter et être propriétaire du chien ou disposer d'un mandat exprès du propriétaire.

Article 4 Conditions d'admission du chien

4.1. Conditions cumulatives. L'accueil du chien est subordonné au respect, à chaque venue, de l'ensemble des conditions suivantes :

- Identification par puce électronique ou tatouage, conformément à l'article L. 212-10 du code rural et de la pêche maritime.
- Vaccinations à jour et non expirées, attestées par le carnet de vaccination ou le passeport européen : maladie de Carré, hépatite de Rubarth, parvovirose, leptospirose (vaccin dit CHPL) et toux du chenil (Bordetella bronchiseptica et parainfluenza). Le vaccin contre la toux du chenil est obligatoire chez MILOW. La rage est exigée si elle est obligatoire au regard du statut ou de la catégorie du chien.
- Traitement antiparasitaire externe (puces, tiques) et interne (vermifuge) à jour, selon les préconisations du vétérinaire du chien, attesté par le Client.
- Absence de toute maladie contagieuse et absence de symptôme évocateur le jour de la venue : toux, diarrhée, vomissements, écoulements, lésions cutanées, parasites visibles.
- Âge minimum de quatre mois révolus et primo-vaccination terminée.

- Sociabilité avec les autres chiens et avec les humains, constatée lors de la visite découverte et confirmée lors de la demi-journée d'essai en petit groupe.
- Pour les femelles non stérilisées : absence de chaleurs. Voir article 4.5.

4.2. Le Client remet à MILOW une copie du carnet de vaccination lors de l'inscription, puis à chaque rappel. Il lui appartient de surveiller les échéances. MILOW ne supporte aucune obligation de rappel.

4.3. Droit de refus. MILOW se réserve le droit de refuser l'accueil d'un chien, à l'arrivée ou en cours de journée, sans indemnité, dans les cas suivants : vaccination expirée ou non justifiée, symptôme de maladie contagieuse, parasites externes, comportement présentant un danger pour les autres chiens ou pour le personnel, femelle en chaleurs, ou tout élément laissant craindre un risque sanitaire ou comportemental.

Le refus opposé pour l'un de ces motifs résulte d'un manquement du Client à ses obligations. La journée concernée est une journée entamée au sens de l'article 2 : elle est due, décomptée du carnet ou de l'abonnement et n'ouvre droit à aucun remboursement ni report.

4.4. Chiens catégorisés. Les chiens de première et de deuxième catégorie au sens de l'article L. 211-12 du code rural et de la pêche maritime ne sont pas admis, quelles que soient les attestations présentées.

4.5. Chiens non stérilisés et chaleurs. Les mâles et les femelles non stérilisés sont admis. Les femelles ne sont pas admises pendant toute la durée de leurs chaleurs, du premier signe jusqu'à leur fin complète, soit en règle générale trois semaines.

Le Client s'engage à surveiller la survenue des chaleurs, à en informer MILOW dès le premier jour et à suspendre les venues pendant toute la période. Les conséquences sur les journées réservées sont fixées à l'article 11.5.

Article 5 Inscription et visite découverte

5.1. Tout chien fait l'objet, avant toute réservation, d'une inscription payante comprenant une visite découverte : visite des locaux, rencontre avec l'équipe, échange sur le caractère, les habitudes et la santé du chien, création de son dossier.

5.2. À l'issue de la visite découverte, MILOW décide, seule et sans avoir à motiver sa décision au delà de considérations liées au bien-être et à la sécurité des animaux, de valider ou non le dossier du chien. La validation ouvre l'accès à la réservation et donne lieu à la signature du contrat d'accueil individuel.

5.3. La première venue du chien est une demi-journée d'essai en petit groupe, qui vaut période d'observation. MILOW peut, à son issue, mettre fin à l'accueil si le chien se révèle incompatible avec la vie de groupe. La demi-journée effectuée reste due. Les journées non consommées d'un carnet ou d'un abonnement sont alors remboursées au prorata sous quatorze jours.

5.4. En cas de non-validation du dossier à l'issue de la visite découverte, les frais d'inscription restent acquis à MILOW au titre du travail réalisé. Aucun carnet ni abonnement n'est facturé ou, s'il a déjà été payé, il est intégralement remboursé sous quatorze jours.

Article 6 Prestations et horaires

6.1. MILOW accueille les chiens du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h45, hors jours fériés et hors périodes de fermeture communiquées au Client au moins trente jours à l'avance.

6.2. Les prestations comprennent l'accueil en groupes constitués selon le tempérament des chiens, la surveillance permanente par du personnel formé, deux promenades quotidiennes en extérieur par petits groupes (une pour la demi-journée), un temps de repos, des activités de mastication et d'occupation, et l'envoi de photographies ou de vidéos au cours de la journée.

6.3. MILOW est tenue à une obligation de moyens. Elle n'est tenue à aucune obligation de résultat quant au comportement du chien, à son éducation ou à son évolution. MILOW ne dispense aucune prestation d'éducation canine.

6.4. La constitution des groupes, le contenu des activités, le choix des promenades et l'organisation de la journée relèvent de la seule appréciation de MILOW, dans l'intérêt du bien-être et de la sécurité de l'ensemble des chiens accueillis. MILOW peut à tout moment isoler un chien du groupe si son état ou son comportement le justifie.

6.5. Alimentation et traitements. MILOW ne nourrit pas les chiens pendant la journée, sauf demande écrite du Client. Dans ce cas, le Client fournit la ration du chien dans un contenant fermé, étiqueté à son nom, avec la quantité à donner. MILOW n'est pas responsable des conséquences d'une ration inadaptée fournie par le Client. De l'eau fraîche est disponible en permanence.

MILOW ne pratique aucun acte vétérinaire. MILOW ne donne aucun médicament en dehors des traitements prescrits et fournis par le Client. L'administration d'un traitement oral simple peut être acceptée sur ordonnance et demande écrite du Client, avec la posologie, le médicament étant remis dans son emballage d'origine au nom du chien, dans la limite de ce qui est réalisable dans un accueil collectif. Chaque prise est notée au registre. MILOW peut refuser l'administration sans avoir à se justifier.

Article 7 Tarifs

7.1. Les tarifs applicables sont ceux affichés sur le site milow.pet et dans les locaux au jour de la réservation. Ils sont exprimés en euros toutes taxes comprises.

7.2. Les frais d'inscription sont dus une seule fois par chien. Ils couvrent la visite découverte et la création du dossier. Ils ne sont ni remboursables ni transférables à un autre chien, sous réserve de l'article 5.4.

7.3. Toute journée entamée est due en totalité, quelle que soit la durée effective de présence du chien : arrivée tardive, départ anticipé à l'initiative du Client, récupération demandée par MILOW pour un motif imputable au chien ou au Client (maladie, comportement, manquement aux conditions d'admission).

7.4. MILOW peut modifier ses tarifs à tout moment. Les nouveaux tarifs ne s'appliquent ni aux carnets déjà achetés ni aux journées déjà réservées et payées. Pour les abonnements en cours, toute modification est notifiée par écrit au moins deux mois avant son entrée en vigueur. Le Client peut résilier son abonnement sans frais ni préavis jusqu'à cette date. À défaut, le nouveau tarif est réputé accepté.

Article 8 Réservation

8.1. Toute venue du chien fait l'objet d'une réservation préalable, effectuée en ligne ou par tout autre moyen accepté par MILOW. Les réservations sont possibles jusqu'à la veille 20h00. Au delà, elles ne sont acceptées que par courrier électronique et sous réserve de disponibilité.

8.2. La réservation n'est ferme qu'après confirmation par MILOW et, le cas échéant, après paiement.

8.3. Les réservations sont enregistrées dans la limite de la jauge et par ordre chronologique. Un abonnement ou un carnet ne garantit pas la disponibilité d'une place à une date donnée et ne confère aucune priorité. Lorsqu'une date est complète, MILOW peut proposer une liste d'attente.

8.4. Aucun chien n'est accueilli sans réservation confirmée.

8.5. Un crédit de journée peut être utilisé pour une demi-journée, la différence étant alors perdue. L'inverse n'est pas possible.

Article 9 Paiement

9.1. Les prestations à la carte, les frais d'inscription et les prestations annexes sont payables intégralement au moment de la réservation, par les moyens de paiement proposés sur le site ou sur place.

9.2. Les carnets prépayés sont payables intégralement au moment de l'achat.

9.3. Les abonnements sont payables mensuellement et d'avance, par prélèvement automatique le premier jour de chaque mois pour le mois à venir. Le Client autorise ce prélèvement lors de la souscription.

9.4. Les sommes versées constituent des acomptes et non des arrhes au sens de l'article L. 214-1 du code de la consommation. Elles engagent définitivement les deux parties.

9.5. En cas d'échec ou de rejet d'un paiement, MILOW en informe le Client, qui dispose de sept jours pour régulariser. À défaut, MILOW peut suspendre l'accès du chien jusqu'à complet paiement, sans que cette suspension n'ouvre droit à report ni à remboursement des journées perdues.

9.6. Toute somme non réglée à son échéance produit de plein droit des intérêts de retard au taux légal, dans les limites autorisées par la loi.

Article 10 Droit de rétractation

10.1. Pour toute commande conclue à distance, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la commande pour exercer son droit de rétractation, sans motif, conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation. Un formulaire figure en annexe.

10.2. En réservant une prestation dont l'exécution débute avant l'expiration de ce délai, le Client demande expressément l'exécution anticipée et reconnaît qu'il perd son droit de rétractation pour toute prestation pleinement exécutée. Pour un carnet ou un abonnement partiellement consommé, le remboursement est effectué déduction faite des journées utilisées, valorisées au tarif à la carte.

10.3. Le remboursement intervient sous quatorze jours à compter de la réception de la demande de rétractation, par le même moyen de paiement.

Article 11 Annulation, absence, chaleurs et maladie

11.1. Annulation par le Client. Toute journée ou demi-journée réservée peut être annulée gratuitement jusqu'à la veille du jour réservé à 20h00, depuis l'espace client ou par courrier électronique. Le crédit correspondant est recrédité sur le carnet ou reste disponible sur l'abonnement du mois en cours ; une prestation payée à l'unité est remboursée ou transformée en avoir, au choix du Client.

Toute annulation notifiée après la veille 20h00, et toute absence non signalée, entraînent le décompte intégral de la prestation, qui reste due.

Ces délais s'appliquent quel que soit le motif de l'annulation, sous réserve de l'article 11.4.

11.2. Journées d'abonnement non consommées. Les journées incluses dans un abonnement sont attachées au mois calendaire au cours duquel elles sont ouvertes. Elles ne sont ni reportables sur le mois suivant, ni cumulables, ni remboursables, ni convertibles en avoir, sauf dans les cas expressément prévus aux articles 11.5, 11.6 et 22.

Le prix de l'abonnement est un forfait réduit par rapport au tarif à la carte, en contrepartie de cet engagement mensuel et de l'absence de report. Le Client qui souhaite consommer ses journées sans contrainte de calendrier opte pour un carnet prépayé ou pour la formule à la carte.

11.3. Carnets prépayés. Les carnets prépayés sont valables un an à compter de leur date d'achat. Les journées non consommées à l'expiration de ce délai sont perdues. Elles ne sont ni remboursables, ni prorogeables, ni convertibles

en avoir. MILOW informe le Client de l'expiration prochaine de son carnet par courrier électronique au moins trente jours avant l'échéance.

Les carnets sont nominatifs et attachés à un chien déterminé. Ils ne sont ni cessibles ni transférables.

11.4. Maladie du chien. Un chien présentant un symptôme de maladie contagieuse n'est pas accueilli. S'il tombe malade au cours de la journée, MILOW l'isole, prévient le Client et lui demande de venir le chercher dans les meilleurs délais. Dans les deux cas, la journée est entamée et reste due.

Par exception, sur présentation d'un certificat vétérinaire daté du jour concerné ou de la veille, transmis à MILOW dans les cinq jours, la journée est recréditée sur le carnet ou reste disponible sur l'abonnement du mois en cours. Le retour du chien après une maladie contagieuse est subordonné à un avis écrit de son vétérinaire traitant. En cas d'urgence, l'article 17.6 s'applique.

11.5. Chaleurs. Les journées suspendues pendant les chaleurs d'une femelle sont traitées comme suit : pour une prestation à la carte, application de l'article 11.1 ; pour un carnet, les journées restent disponibles dans le carnet ; pour un abonnement, les journées non consommées du fait des chaleurs sont reportées sur le mois suivant, dans la limite de quatre journées par période de chaleurs, à condition que le Client ait prévenu MILOW dès le premier jour. À défaut d'information, aucun report n'est accordé.

11.6. Annulation par MILOW. En cas d'annulation d'une journée du fait de MILOW, hors force majeure et hors refus fondé sur l'article 4.3, la journée est recréditée au Client. Il peut en outre, à son choix, en demander le remboursement au prix unitaire applicable.

Article 12 Horaires, arrivées, retards

12.1. Le chien est déposé et récupéré dans la plage d'ouverture, entre 8h00 et 18h45.

12.2. Pour une journée complète, les arrivées se font entre 8h00 et 10h00. Un chien déposé après 10h00 sans accord préalable de MILOW peut se voir refuser l'accès, l'intégration d'un chien pendant ou après la première promenade perturbant le groupe. La journée reste due. Pour les demi-journées, les créneaux d'arrivée sont communiqués lors de la validation du dossier.

12.3. Tout retard du Client au delà de 18h45 donne lieu à une indemnité forfaitaire de 5 euros par quart d'heure commencé, couvrant le maintien du personnel sur site. Elle est exigible immédiatement. Le Client prévient MILOW de tout retard sans délai.

12.4. Le chien est remis à MILOW avec un collier ou un harnais et une laisse. Les colliers électriques et les colliers étrangleurs sans arrêt sont interdits. Il est récupéré uniquement par le Client ou par une personne majeure qu'il a désignée par écrit, sur présentation d'une pièce d'identité si MILOW le demande.

Article 13 Durée, reconduction et résiliation de l'abonnement

13.1. L'abonnement est conclu sans engagement de durée. Il prend effet au premier jour du mois suivant la souscription, sauf accord contraire, et se renouvelle tacitement chaque mois.

13.2. Le Client peut résilier son abonnement à tout moment, moyennant un préavis de trente jours. La résiliation prend effet le dernier jour du mois calendaire suivant la réception de la demande. L'abonnement reste dû et les journées restent disponibles jusqu'à cette date.

13.3. Conformément à l'article L. 215-1-1 du code de la consommation, l'abonnement souscrit en ligne peut être résilié en ligne, au moyen d'une fonctionnalité gratuite, permanente et directement accessible depuis l'espace client.

13.4. MILOW peut résilier l'abonnement moyennant un préavis de trente jours notifié par écrit. Dans ce cas, la fraction payée et non consommée est remboursée au prorata.

13.5. Les journées non consommées à la date de prise d'effet de la résiliation sont perdues, conformément à l'article 11.2.

Article 14 Suspension et exclusion du chien

14.1. Exclusion pour incompatibilité. MILOW peut mettre fin à l'accueil d'un chien qui, malgré une intégration correctement conduite, se révèle durablement incompatible avec la vie de groupe (stress marqué, anxiété persistante, comportement incompatible avec la sécurité du groupe), sans que ce constat implique un manquement du Client. L'abonnement en cours est alors résilié sans préavis et la fraction payée non consommée remboursée au prorata. Les carnets non consommés sont remboursés au prorata.

14.2. Exclusion pour manquement. MILOW peut, à tout moment et sans préavis, suspendre ou mettre fin à l'accueil d'un chien dans les cas suivants :

- Comportement du chien présentant un danger pour lui-même, pour les autres chiens ou pour le personnel, notamment agressivité, morsure ou tentative de morsure.
- Manquement du Client à ses obligations vaccinales ou sanitaires.
- Informations inexactes, incomplètes ou dissimulées lors de l'inscription ou en cours d'exécution, notamment quant aux antécédents comportementaux, aux antécédents de morsure ou de fugue, ou au statut de reproduction d'une femelle.
- Défaut de paiement persistant au sens de l'article 9.5.
- Non-respect répété des horaires.
- Comportement du Client irrespectueux, menaçant, agressif ou injurieux envers le personnel ou les autres Clients.

Après une morsure entre chiens, le chien à l'origine de la morsure est retiré du groupe et passe en observation de comportement avant tout retour.

Lorsque MILOW met fin à l'accueil sur ce fondement, l'abonnement en cours est résilié de plein droit, le mois en cours reste dû et les journées non consommées sont perdues. Les carnets non consommés sont remboursés au prorata des journées restantes, déduction faite des sommes dues à MILOW.

14.3. Morsure. En cas de morsure d'une personne, MILOW procède aux déclarations obligatoires auprès des autorités compétentes et fait procéder à la surveillance sanitaire du chien mordeur prévue par la réglementation, aux frais du Client propriétaire de ce chien.

Article 15 Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes, complètes et à jour sur son chien : antécédents médicaux, traitements, allergies, peurs, antécédents de morsure, d'agressivité ou de fugue, statut de reproduction, et tout événement susceptible d'affecter son comportement.
- Signaler sans délai tout changement affectant l'état de santé ou le comportement du chien, et déclarer immédiatement le début des chaleurs d'une femelle.
- Présenter le chien propre, en bonne santé apparente et exempt de parasites.
- Maintenir à jour les vaccinations et traitements antiparasitaires.

- Souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile couvrant les dommages causés par son chien à des tiers, et en justifier à première demande.
- Être joignable, ou désigner un contact joignable, pendant toute la durée de la garde.
- Indiquer dans la fiche santé du chien les coordonnées de son vétérinaire traitant (nom, adresse, téléphone, horaires) et informer MILOW de tout changement.
- Respecter les horaires et les règles de fonctionnement affichées dans les locaux et sur le site.

Le Client reconnaît que la dissimulation d'un antécédent de morsure, d'agressivité, de fugue ou d'une période de chaleurs constitue un manquement grave, engageant sa responsabilité pour l'intégralité des conséquences dommageables qui en résulteraient, pour son chien, pour les autres chiens, pour les personnes et pour MILOW.

Article 16 Obligations de MILOW

MILOW s'engage à :

- Accueillir le chien dans des locaux conformes aux règles sanitaires et de protection animale applicables.
- Assurer une surveillance permanente des chiens par du personnel formé. Les deux co-gérantes sont titulaires de l'ACACED et au moins l'une des deux est présente sur site pendant toute la durée d'ouverture.
- Fournir de l'eau fraîche en permanence et un espace de repos.
- Respecter les consignes alimentaires et médicamenteuses écrites du Client, dans la limite de l'article 6.5.
- Informer le Client sans délai de tout incident, blessure ou changement significatif de comportement survenu pendant la garde, et lui transmettre la fiche d'incident prévue à l'article 17.1.
- Tenir les registres prévus par la réglementation.

Article 17 Responsabilité

17.1. Obligation de MILOW et risques de la vie en groupe. MILOW est tenue d'une obligation de moyens dans la garde du chien. Elle répond, dans les conditions du droit commun, des dommages subis par le chien qui résultent d'un manquement à ses obligations de surveillance, de soins et d'organisation de l'accueil.

Le Client est informé que l'accueil en collectivité canine comporte, malgré une surveillance constante, des risques propres à la vie de groupe : bousculades, griffures, morsures, contusions, entorses, blessures survenant lors des jeux, des promenades ou des interactions entre chiens, stress, contagion malgré la vaccination, ingestion d'un corps étranger. Ces risques lui sont exposés lors de la visite découverte et rappelés dans le contrat d'accueil individuel.

Tout incident survenu pendant la garde fait l'objet d'une fiche datée mentionnant l'heure, les chiens concernés, le personnel présent et les mesures prises. Elle est consignée au registre et transmise au Client le jour même.

17.2. Incident entre chiens. En cas de blessure d'un chien causée par un autre chien, MILOW informe sans délai les propriétaires concernés, leur transmet la fiche d'incident et déclare l'incident à son assureur de responsabilité civile professionnelle. Le Client dont le chien est à l'origine de la blessure et qui a fourni des informations inexactes ou dissimulé un antécédent d'agressivité ou de morsure supporte les conséquences de ce manquement, conformément à l'article 15.

17.3. Causes étrangères à MILOW. MILOW ne répond pas des dommages qui ont pour seule cause : une affection préexistante du chien, une maladie dont la période d'incubation a débuté avant la garde, une vaccination incomplète ou expirée, une information inexacte ou dissimulée par le Client, une ration ou un traitement fourni par le Client, ou le non-respect par le Client des présentes CGV.

17.4. Responsabilité du Client. Le Client répond, conformément à l'article 1243 du code civil, des dommages causés par son chien lorsqu'il en a la garde, notamment avant la remise du chien à MILOW, après sa restitution et pen-

dant les trajets qu'il assure lui-même. Pendant la garde par MILOW, le Client répond des dommages causés par son chien qui trouvent leur origine dans une information inexacte, incomplète ou dissimulée, et garantit MILOW des condamnations prononcées contre elle à ce titre.

17.5. Effets personnels. Seuls la laisse, le collier et le harnais accompagnent le chien dans le groupe. Jouets et couvertures venus de la maison restent dans le casier du chien. Le Client confie de préférence des objets sans valeur, exposés à l'usure, aux mâchonnements et aux salissures propres à la vie de groupe.

17.6. Urgence vétérinaire. Dès que l'état du chien demande un vétérinaire (plaie ouverte, urgence, symptôme qui inquiète), MILOW contacte le vétérinaire traitant du chien, noté dans sa fiche santé, prévient le Client et conduit le chien chez son vétérinaire traitant en tenant le Client informé. Le Client autorise ce transport. MILOW ne conduit jamais un chien chez le vétérinaire sanitaire de l'établissement.

Toute décision de soins revient au Client. MILOW ne décide jamais à sa place. Le Client règle les soins et les frais en direct avec son vétérinaire, sans préjudice de son droit à réparation si l'état du chien résulte d'un manquement de MILOW à ses obligations (article 17.1).

Le transport du chien chez son vétérinaire traitant est offert par MILOW.

Si ni le vétérinaire traitant ni le Client ne répondent lors d'une urgence vitale : [à fixer par écrit avec le vétérinaire sanitaire].

17.7. Assurance. MILOW est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité, dans les conditions précisées à l'article 26.4.

Article 18 Prestations annexes

18.1. Bain et séchage. Le bain est réalisé pendant la journée de crèche, sur réservation, avec des produits adaptés aux chiens. MILOW peut le reporter si l'état ou le comportement du chien ne le permet pas ; la prestation est alors recréditée. Le Client signale toute sensibilité cutanée connue.

18.2. Toutoubus. Le Toutoubus est un service de transport du chien entre un point de rendez-vous et la crèche, aller et retour, réservé en option d'une journée ou d'une demi-journée. Trois points de rendez-vous sont desservis : le parking Intersport, 1 avenue Pierre Mendès France à Saint-Jean-de-la-Ruelle ; le parking E.Leclerc, 181 rue d'Artois à Olivet ; le parking du Théâtre, boulevard Pierre Segelle à Orléans. MILOW ne prend pas en charge le chien au domicile du Client. Les horaires de passage sont ceux communiqués par MILOW.

Le Client, ou une personne majeure qu'il a désignée par écrit, remet et récupère le chien au point de rendez-vous, à l'heure convenue. Le contrôle d'arrivée a lieu au point de rendez-vous, avant la montée du chien ; les motifs de refus de l'article 4.3 s'appliquent. Au delà de cinq minutes d'attente, MILOW poursuit sa tournée ; le transport reste dû et le Client organise lui-même le trajet. Chaque chien voyage dans sa propre caisse de transport fermée. Le chien est sous la garde de MILOW du moment de sa remise jusqu'à sa restitution. Les articles 12 et 17 s'appliquent au transport. En cas d'impossibilité de restituer le chien le soir, l'article 19 s'applique.

Article 19 Non-récupération du chien

19.1. Passé un délai de vingt-quatre heures après la fin de la garde, sans nouvelle du Client malgré les tentatives de contact de MILOW auprès de lui et du contact désigné, le chien est réputé abandonné.

19.2. MILOW peut alors confier le chien à la fourrière territorialement compétente, conformément à l'article L. 211-24 du code rural et de la pêche maritime, et engager toute action utile en recouvrement des frais exposés.

19.3. Toute garde supplémentaire non prévue est facturée au tarif de la journée complète à la carte, majorée des frais réels engagés, sans préjudice de l'indemnité prévue à l'article 12.3.

Article 20 Photographies et vidéos

20.1. MILOW réalise, dans le cadre du suivi du chien, des photographies et des vidéos transmises au Client au cours de la journée.

20.2. Le Client autorise MILOW à utiliser les images de son chien, à titre gratuit, sur ses supports de communication et ses réseaux sociaux, pour une durée de cinq ans à compter de leur réalisation et pour le monde entier, les réseaux sociaux ne connaissant pas de frontière.

20.3. Le Client peut refuser cette autorisation, sans que ce refus n'affecte la prestation, en cochant la case prévue dans le contrat d'accueil individuel ou depuis son espace client. Il peut la retirer à tout moment par simple demande écrite ; MILOW dispose alors de trente jours pour retirer les contenus des supports qu'elle maîtrise.

20.4. Aucune image sur laquelle une personne est identifiable n'est diffusée sans son consentement exprès.

Article 21 Données personnelles

21.1. MILOW, responsable de traitement, collecte les données personnelles du Client (identité, coordonnées, données de paiement, contact d'urgence) et les données relatives à son chien aux fins de gestion de la relation contractuelle, de la facturation, du suivi sanitaire et du respect de ses obligations réglementaires, notamment la tenue des registres et la transmission au fichier national des animaux de compagnie lorsqu'elle est requise.

21.2. La base légale est l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale et, pour la prospection commerciale et l'usage des images, le consentement.

21.3. Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis archivées pendant les durées légales. Les contrats d'accueil sont conservés cinq ans après le départ du chien.

21.4. Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce auprès de contact@milow.pet. Il peut saisir la CNIL. La politique de confidentialité publiée sur milow.pet complète le présent article.

Article 22 Force majeure

22.1. Aucune des parties n'est responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

22.2. En cas de fermeture de l'établissement pour force majeure, pour décision administrative ou pour raison sanitaire décidée avec le vétérinaire sanitaire, MILOW en informe les Clients sans délai. Les journées d'abonnement rendues indisponibles sont, par exception à l'article 11.2, reportées sur le mois suivant ou remboursées au prorata, au choix du Client. La validité des carnets est prorogée d'une durée égale à celle de la fermeture.

Article 23 Modification des CGV

23.1. MILOW peut modifier les présentes CGV. Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur et acceptées à la date de cette commande.

23.2. Pour les abonnements en cours, toute modification substantielle est notifiée au moins deux mois avant son entrée en vigueur. Le Client peut résilier sans frais ni préavis jusqu'à cette date.

Article 24 Réclamation et médiation de la consommation

24.1. Toute réclamation est adressée à MILOW par courrier électronique à contact@milow.pet ou par lettre recommandée au siège social. MILOW y répond dans un délai de quinze jours.

24.2. Conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation après avoir tenté de résoudre le différend directement auprès de MILOW par réclamation écrite.

24.3. Le médiateur de la consommation dont relève MILOW est : [nom, adresse et site du médiateur].

Article 25 Droit applicable et juridiction

25.1. Les présentes CGV sont soumises au droit français.

25.2. À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun. Le Client consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait lors de la conclusion du contrat, celle du lieu du fait dommageable, ou toute juridiction territorialement compétente en application du code de procédure civile.

Article 26 Dispositions diverses

26.1. Si l'une des stipulations des présentes était déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres conserveraient leur plein effet.

26.2. Le fait pour MILOW de ne pas se prévaloir d'un manquement du Client ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

26.3. Le Client ne peut céder ses droits et obligations sans l'accord écrit préalable de MILOW.

26.4. Assurance : MILOW est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de [assureur], police n° [numéro].

Annexe Formulaire de rétractation

À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'une commande passée à distance, dans un délai de quatorze jours.

À l'attention de SARL MILOW, 151 avenue Denis Papin, 45800 Saint-Jean-de-Braye, contact@milow.pet :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante : .....

Commandée le : .....

Nom du Client : .....

Adresse du Client : .....

Nom du chien : .....

Date et signature (uniquement en cas de notification sur papier) : .....