LES PACHAS D'ENOLA

Conditions générales de prestations de services

Pet-sitting, visites à domicile et promenades | Version applicable à compter du 14 août 2026

Article 1 – Identité et qualification de la Prestataire

Les présentes Conditions générales de prestations de services sont proposées par :

Enola POULAIN EI
Nom commercial : Les Pachas d'Enola
SIREN : 107 406 829
Adresse : 200 rue de la Gare, 57390 Audun-le-Tiche
Téléphone : 06 40 28 64 28
Adresse électronique : contact@lespachasdenola.com
Site internet : www.lespachasdenola.com
Ci-après désignée « la Prestataire » ou « Les Pachas d'Enola ».

La Prestataire est titulaire de l'Attestation de connaissances pour les animaux de compagnie d'espèces domestiques (ACACED), pour les catégories « Chien » et « Chat », attestation n° 2022/fc8f-c495, délivrée le 14 juin 2022.

Article 2 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales de prestations de services définissent les droits et obligations des Pachas d'Enola et de ses Clients dans le cadre de prestations destinées aux animaux de compagnie.

Les prestations proposées comprennent notamment :

- les visites au domicile du Client ;
- les promenades de chiens ;
- les soins courants et l'entretien liés aux animaux ;
- la distribution de nourriture, d'eau et de médicaments selon les consignes du Client ;
- le nettoyage des litières, cages et espaces de vie utilisés par les animaux ;
- les prestations destinées aux nouveaux animaux de compagnie, selon leur nature et leurs besoins.

Les prestations sont réalisées au domicile du Client ou dans le cadre de promenades. Les Pachas d'Enola ne propose pas de garde d'animaux à son propre domicile.

Toute réservation implique que le Client a pris connaissance des présentes CGPS et les accepte sans réserve.

Article 3 – Conditions d'accès aux prestations

Le Client doit être majeur et disposer de la capacité juridique lui permettant de conclure le contrat.

Il déclare être le propriétaire de l'animal confié ou avoir reçu l'autorisation de son propriétaire pour organiser les prestations.

Les Pachas d'Enola se réserve le droit de refuser une prestation lorsqu'elle estime ne pas être en mesure de l'assurer dans des conditions satisfaisantes de sécurité ou de bien-être, notamment en raison :

- de l'état de santé de l'animal ;
- de son comportement ;
- de conditions matérielles inadaptées ;
- de l'absence d'informations indispensables ;
- ou de l'indisponibilité de la Prestataire.

Article 4 – Bien-être animal et obligations réglementaires

Les Pachas d'Enola exerce son activité dans le respect des règles sanitaires et de protection animale applicables.

Les Pachas d'Enola s'engage à réaliser ses prestations dans le respect du bien-être, de la sécurité et des besoins physiologiques et comportementaux de chaque animal, conformément aux dispositions applicables du Code rural et de la pêche maritime.

Le Client s'engage à maintenir son animal dans des conditions compatibles avec les besoins biologiques de son espèce et à fournir à la Prestataire toutes les informations, ressources et équipements nécessaires à son bien-être.

Le Client déclare respecter les obligations légales applicables à son animal, notamment en matière d'identification. Il s'engage à communiquer son numéro d'identification et à mettre à disposition les documents correspondants lorsque cela est nécessaire.

Lorsque l'animal appartient à une catégorie faisant l'objet d'une réglementation particulière, le Client doit impérativement en informer Les Pachas d'Enola avant la réservation et fournir les documents, autorisations, assurances et équipements obligatoires, notamment la laisse et la muselière.

Les Pachas d'Enola se réserve le droit de refuser, d'adapter ou d'interrompre une prestation lorsque les conditions de détention, l'état de santé de l'animal, l'absence de matériel réglementaire ou une situation de danger ne permettent pas de préserver la sécurité ou le bien-être de l'animal, de la Prestataire ou des tiers.

En présence d'une situation mettant gravement ou immédiatement en danger la santé ou le bien-être de l'animal, Les Pachas d'Enola pourra contacter le Client, la personne désignée pour les urgences, un vétérinaire ou, lorsque la situation l'exige, les autorités compétentes.

Article 5 – Pré-visite

Une pré-visite est organisée avant la première prestation. Celle-ci est gratuite.

Elle permet :

- de rencontrer le Client et son animal ;
- de prendre connaissance des habitudes et des besoins de l'animal ;
- de recueillir les consignes concernant son alimentation, ses soins, ses traitements et son comportement ;
- de vérifier les conditions d'accès au domicile ;
- de présenter et valider les documents contractuels ;
- de récupérer un double des clés lorsque cela est nécessaire.

Une nouvelle pré-visite pourra être proposée lorsqu'un délai important s'est écoulé depuis la dernière prestation ou lorsque la situation de l'animal, du domicile ou les consignes ont sensiblement changé.

Article 6 – Devis, contrat et réservation

La nature, les dates, la fréquence et le tarif des prestations sont précisés dans un devis et un contrat transmis au Client avec les présentes CGPS.

Ces documents peuvent être envoyés avant la pré-visite. Après celle-ci, le Client pourra les accepter à distance :

- en retournant les documents signés sous format papier, numérisé ou photographié ;
- en complétant et en signant directement les documents au format PDF ;
- ou en répondant par écrit à l'e-mail reçu, en indiquant clairement qu'il accepte le devis, le contrat et les CGPS transmis.

L'acceptation par e-mail devra permettre d'identifier précisément les documents concernés et la période réservée.

Les modalités particulières de chaque réservation, notamment les prestations choisies, les dates, la fréquence des passages, leur durée, les tarifs, les éventuels frais de déplacement et le montant total, sont précisées dans le devis et le contrat acceptés par le Client.

En cas de contradiction, les conditions particulières expressément convenues dans le contrat prévalent sur les présentes CGPS.

La réservation devient définitive après :

- l'acceptation du devis et du contrat ;
- l'acceptation des présentes CGPS ;
- le versement d'un acompte de 30 % du montant total.

L'acompte engage les deux parties, sous réserve du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable.

Dans le cadre de prestations régulières sans durée déterminée faisant l'objet d'une facturation mensuelle, les modalités de réservation, de facturation et de règlement sont précisées dans le devis et/ou le contrat. L'acompte de 30 % n'est pas applicable à ces prestations, sauf disposition particulière expressément convenue avec le Client.

Pour les prestations soumises au versement d'un acompte, Les Pachas d'Enola se réserve le droit de ne pas bloquer définitivement les dates demandées tant que les documents n'ont pas été acceptés et que l'acompte n'a pas été reçu.

Article 7 – Tarifs et frais de déplacement

Les prestations sont facturées selon les tarifs communiqués au Client et en vigueur au jour de la réservation.

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC). La TVA est non applicable conformément à l'article 293 B du Code général des impôts.

Les tarifs applicables sont ceux figurant sur le devis ou le contrat accepté par le Client.

Les déplacements effectués dans un rayon de 10 kilomètres autour d'Audun-le-Tiche sont inclus dans les tarifs.

Au-delà de cette zone, des frais de déplacement de 0,50 € par kilomètre supplémentaire peuvent être facturés. Leur montant est précisé au Client avant la confirmation de la réservation.

Toute prestation supplémentaire, modification ou dépense non comprise dans la réservation initiale fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 8 – Modalités de paiement

Pour les prestations ponctuelles comportant un montant total déterminé, un acompte correspondant à 30 % du montant total est demandé afin de confirmer la réservation.

Les règlements peuvent être effectués par virement bancaire ou en espèces. Tout autre moyen de paiement pourra être accepté uniquement après accord préalable et exprès des Pachas d'Enola.

Lorsque le contrat est conclu à distance, sans avoir été précédé immédiatement d'une pré-visite au domicile du Client, l'acompte peut être versé dès l'acceptation des documents.

Lorsque le contrat est signé au domicile du Client ou accepté à distance immédiatement après une pré-visite à son domicile, aucun paiement ni acompte ne sera encaissé avant l'expiration du délai légal de sept jours suivant sa conclusion.

Sauf accord contraire convenu par écrit entre les parties, le solde doit être intégralement réglé au plus tard la veille du début de la première prestation. La date limite de paiement est précisée dans le devis ou le contrat.

Pour les prestations régulières sans durée déterminée, les prestations effectivement réalisées sont regroupées et facturées mensuellement. Les factures sont payables à réception, sauf accord écrit contraire entre les parties.

Une facture est remise au Client ou mise à sa disposition sous format électronique.

Article 9 – Annulation par le Client

Toute annulation doit être communiquée aux Pachas d'Enola dans les meilleurs délais et par écrit.

Sous réserve de l'exercice valable du droit légal de rétractation, les conditions suivantes s'appliquent :

- en cas d'annulation plus de sept jours avant le début des prestations, l'acompte de 30 % reste acquis aux Pachas d'Enola ;
- en cas d'annulation entre sept jours et quarante-huit heures avant le début des prestations, 50 % du montant total reste dû ;
- en cas d'annulation moins de quarante-huit heures avant le début des prestations, d'absence du Client ou lorsque les prestations ont déjà commencé, la totalité du montant réservé reste due.

En cas de force majeure dûment justifiée, les parties rechercheront une solution amiable, notamment un report, un avoir ou un remboursement, selon les circonstances.

Article 10 – Annulation par la Prestataire

En cas d'empêchement grave, de maladie, d'accident ou de force majeure ne permettant pas la réalisation des prestations, Les Pachas d'Enola en informe le Client dans les meilleurs délais.

Lorsque cela est possible, la Prestataire pourra rechercher une solution de remplacement. Celle-ci ne sera mise en place qu'avec l'accord préalable du Client.

Les prestations non réalisées ainsi que les sommes versées au titre de celles-ci seront remboursées au Client dans les meilleurs délais.

Lorsque l'annulation ne résulte pas d'un cas de force majeure, ce remboursement intervient sans préjudice des autres droits légaux dont le Client pourrait bénéficier.

Article 11 – Horaires des prestations

Les horaires communiqués au Client sont indicatifs.

Les heures de passage peuvent varier en fonction de l'organisation de la tournée, des autres visites, des déplacements, des conditions de circulation, des conditions météorologiques ou des éventuelles urgences rencontrées pendant les prestations.

Les Pachas d'Enola s'engage néanmoins à respecter au mieux les besoins de l'animal ainsi que les créneaux convenus lorsqu'une contrainte particulière a été signalée, notamment pour la distribution d'un traitement médical.

Article 12 – Prolongation ou modification de la prestation

Toute demande de prolongation, de modification des dates ou d'ajout de prestations devra être formulée par le Client dans les meilleurs délais.

Elle sera acceptée sous réserve des disponibilités des Pachas d'Enola et fera l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur au moment de la demande.

En cas de retour anticipé du Client, les prestations initialement réservées restent dues et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement, sauf accord exceptionnel des Pachas d'Enola.

Article 12 bis – Résiliation des prestations régulières sans durée déterminée

Pour toute prestation régulière conclue sans durée déterminée, chacune des parties peut mettre fin au contrat à tout moment, par notification écrite adressée par e-mail ou par courrier, sous réserve de respecter un préavis de sept jours calendaires à compter de la réception de la notification.

Les prestations prévues et effectivement réalisées pendant le délai de préavis sont facturées dans les conditions convenues. Les parties peuvent toutefois convenir par écrit d'une date de fin différente.

Chaque partie peut résilier le contrat sans préavis en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations. Les Pachas d'Enola peut également suspendre ou interrompre immédiatement les prestations en cas de défaut de paiement, d'informations inexactes ou dissimulées, d'impossibilité d'accéder au domicile ou de situation compromettant la sécurité ou le bien-être de l'animal, de la Prestataire ou des tiers. Les prestations déjà réalisées et les frais engagés restent dus.

Article 13 – Remise et restitution des clés

Lorsque l'accès au domicile du Client nécessite la remise de clés, un double doit être confié aux Pachas d'Enola lors de la pré-visite.

Les clés sont conservées avec soin pendant toute la durée des prestations et restituées après la dernière intervention, selon les modalités convenues avec le Client.

Pour des raisons de sécurité, les clés ne comporteront aucune indication permettant d'identifier directement l'adresse du domicile.

Toute remise ou restitution supplémentaire nécessitant un déplacement particulier pourra être facturée selon le tarif de déplacement en vigueur.

Les Pachas d'Enola ne pourra pas être tenue responsable lorsqu'une clé fournie est défectueuse, qu'une serrure ne fonctionne pas correctement ou que les moyens d'accès transmis sont incomplets ou erronés.

En cas de perte des clés imputable aux Pachas d'Enola, la Prestataire en informe immédiatement le Client et prend en charge les frais raisonnables et justifiés nécessaires à leur remplacement.

Le remplacement complet de la serrure ne sera pris en charge que s'il est nécessaire pour assurer la sécurité du domicile.

Article 14 – Santé et identification de l'animal

Le Client doit communiquer toutes les informations utiles concernant la santé de son animal, notamment :

- ses maladies ou antécédents médicaux ;
- ses allergies ;
- ses éventuels traitements ;
- les coordonnées de son vétérinaire habituel ;
- ses besoins particuliers ;
- les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.

Le Client doit signaler si l'animal n'est pas identifié, vacciné, déparasité ou protégé contre les parasites, lorsque ces informations sont pertinentes pour la prestation.

Le carnet de santé, les documents d'identification et les éventuelles ordonnances doivent être laissés à la disposition de la Prestataire en cas de besoin.

Les Pachas d'Enola ne pourra pas être tenue responsable des conséquences liées à une maladie, une fragilité ou un problème de santé qui n'aurait pas été signalé par le Client.

Article 15 – Traitements et médicaments

Les Pachas d'Enola peut administrer un traitement courant selon les consignes précises du Client et conformément à l'ordonnance vétérinaire lorsqu'elle est nécessaire.

Le Client doit fournir :

- les médicaments dans leur emballage d'origine ;
- les doses nécessaires ;
- les instructions d'administration ;
- l'ordonnance correspondante, lorsqu'elle existe ;
- tout matériel indispensable.

Les Pachas d'Enola ne réalise aucun acte relevant exclusivement de la compétence d'un vétérinaire.

La Prestataire ne pourra être tenue responsable d'une mauvaise réaction de l'animal à un traitement correctement administré selon les instructions fournies.

Article 16 – Comportement et sécurité

Le Client doit informer Les Pachas d'Enola de tout comportement susceptible de présenter un risque, notamment :

- les antécédents d'agressivité ou de morsure ;
- les réactions envers les humains ou les autres animaux ;
- les peurs particulières ;
- les risques de fugue ;
- les comportements destructeurs ;
- les difficultés rencontrées pendant les promenades ou les manipulations.

Pour les promenades, le Client doit fournir du matériel adapté, solide, correctement réglé et en bon état : collier, harnais, laisse et, lorsque cela est nécessaire, muselière.

Les Pachas d'Enola pourra interrompre ou adapter une prestation si le comportement de l'animal met en danger la Prestataire, l'animal lui-même, une autre personne ou un autre animal.

Toute omission concernant un comportement dangereux pourra engager la responsabilité du Client.

Article 17 – Matériel, nourriture et conditions du domicile

Le Client doit mettre à disposition, en quantité suffisante :

- la nourriture habituelle de l'animal ;
- de l'eau potable ;
- la litière et les produits d'entretien nécessaires ;
- les médicaments et le matériel de soin ;
- les accessoires nécessaires aux promenades ;
- les produits permettant de nettoyer les éventuelles salissures.

Le Client doit également permettre l'accès à l'eau, à l'électricité et aux espaces nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Si un achat indispensable doit être effectué pendant l'absence du Client afin de préserver la santé ou le bien-être de l'animal, son montant devra être remboursé aux Pachas d'Enola sur présentation d'un justificatif.

Article 18 – Urgences vétérinaires

En cas de problème de santé ou d'accident, Les Pachas d'Enola tentera de contacter en priorité :

1. le Client ;
2. la personne désignée pour les urgences ;
3. le vétérinaire habituel de l'animal.

En l'absence de réponse et lorsque la situation le nécessite, la Prestataire est autorisée à conduire l'animal chez le vétérinaire habituel ou dans la clinique vétérinaire disponible la plus proche.

Les Pachas d'Enola pourra prendre toute décision raisonnablement nécessaire à la préservation de la santé ou de la vie de l'animal, selon l'avis du vétérinaire.

Les frais vétérinaires, les médicaments, les soins et les éventuels frais de transport restent intégralement à la charge du Client.

Ils pourront être avancés par Les Pachas d'Enola et devront alors être remboursés par le Client sur présentation des justificatifs correspondants.

Article 19 – Obligations et responsabilité du Client

Le Client s'engage à transmettre des informations exactes, complètes et à jour concernant :

- son animal ;
- son état de santé ;
- son comportement ;
- ses besoins ;
- les conditions d'accès au domicile ;
- les personnes présentes ou susceptibles d'accéder au logement ;
- les consignes à respecter.

Le Client reste responsable des dommages causés par son animal lorsque ceux-ci résultent d'un comportement ou d'un risque non signalé, d'un matériel inadapté ou défectueux ou d'informations incomplètes.

Le Client doit informer la Prestataire de la présence éventuelle de caméras ou de tout autre dispositif d'enregistrement au domicile.

Article 20 – Responsabilité des Pachas d'Enola

Les Pachas d'Enola s'engage à réaliser les prestations avec sérieux, prudence, bienveillance et dans le respect des besoins de l'animal ainsi que des consignes communiquées par le Client.

La responsabilité de la Prestataire ne pourra être engagée lorsque le dommage résulte directement :

- d'une information absente, inexacte ou dissimulée par le Client ;
- d'une maladie, d'une fragilité ou d'un problème de santé préexistant qui n'aurait pas été signalé ;
- d'un comportement de l'animal qui ne pouvait raisonnablement être anticipé au regard des informations communiquées ;
- d'un équipement, d'une clôture, d'un logement ou d'un moyen d'accès défectueux ;

- d'un matériel inadapté, mal réglé ou insuffisamment entretenu ;
- de l'intervention d'un tiers au domicile, lorsque le dommage est imputable à cette intervention ;
- du non-respect par le Client des recommandations formulées par la Prestataire ;
- ou d'un événement présentant les caractéristiques légales de la force majeure.

Les Pachas d'Enola reste responsable des dommages résultant directement d'une faute commise dans l'exécution de ses prestations.

Aucune disposition des présentes CGPS ne peut exclure ou limiter une responsabilité lorsque cette exclusion ou cette limitation est interdite par la loi.

Article 21 – Assurance professionnelle

Les Pachas d'Enola dispose d'une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant son activité de garde d'animaux et de pet-sitting hors exploitation de chenil.

Cette assurance est souscrite auprès de Hiscox, par l'intermédiaire d'Orus.

Une attestation d'assurance en cours de validité peut être communiquée au Client sur demande.

Article 22 – Nouvelles, photographies et vidéos

Les Pachas d'Enola peut transmettre au Client des nouvelles, photographies ou vidéos de son animal pendant la prestation.

Aucune photographie ou vidéo permettant d'identifier le Client, son domicile ou des informations personnelles ne sera publiée sans son accord.

L'utilisation de l'image de l'animal sur les réseaux sociaux, le site internet ou les supports de communication des Pachas d'Enola est soumise à une autorisation préalable, distincte et facultative du Client.

Le refus du Client n'a aucune conséquence sur l'acceptation ou la réalisation des prestations.

Le Client peut retirer son autorisation à tout moment pour les publications futures.

Article 23 – Données personnelles

Les Pachas d'Enola, représentée par Enola Poulain EI, est responsable du traitement des données personnelles recueillies auprès du Client.

Ces données sont utilisées pour :

- répondre aux demandes de renseignements et établir les devis ;
- gérer les réservations et exécuter les prestations ;
- assurer le suivi des animaux et gérer les éventuelles urgences ;
- établir les contrats, factures et documents comptables ;
- respecter les obligations légales de la Prestataire ;
- gérer les réclamations et les éventuels litiges.

Les traitements sont fondés, selon leur finalité, sur l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles, le respect d'obligations légales, l'intérêt légitime des Pachas d'Enola ou le consentement du Client, notamment concernant la publication de photographies ou de vidéos.

Les informations demandées comme obligatoires sont nécessaires à la réservation et à la bonne réalisation des prestations. Leur absence peut empêcher Les Pachas d'Enola d'accepter ou d'exécuter la prestation.

Les données sont destinées à Enola Poulain ainsi qu'aux prestataires techniques, administratifs ou comptables strictement nécessaires à la gestion de l'activité.

Elles peuvent également être transmises aux vétérinaires, services d'urgence ou autorités compétentes lorsque la situation ou la loi l'exige. Elles ne sont ni vendues ni louées.

Les données contractuelles sont conservées pendant la durée de la relation commerciale puis pendant les délais nécessaires à la gestion des réclamations et obligations légales.

Les devis sans suite et les données de prospects sont conservés pendant une durée maximale de trois ans à compter du dernier contact. Les factures et pièces comptables sont conservées pendant dix ans.

Le Client dispose, selon les conditions prévues par la réglementation, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de ses données.

Il peut également retirer son consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur celui-ci.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant à contact@lespachasdenola.com.

Le Client peut également adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés sur le site www.cnil.fr.

Des informations complémentaires sont disponibles dans la politique de confidentialité publiée sur le site www.lespachasdenola.com.

Article 24 – Droit de rétractation

Lorsqu'un contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client consommateur dispose d'un délai légal de quatorze jours à compter du lendemain de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client peut exercer son droit en envoyant, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation figurant à la fin des présentes CGPS ou toute autre déclaration écrite exprimant clairement sa volonté de se rétracter :

- par e-mail à contact@lespachasdenola.com ;
- ou par courrier à Enola Poulain EI – Les Pachas d'Enola, 200 rue de la Gare, 57390 Audun-le-Tiche.

Les sommes concernées seront remboursées au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle Les Pachas d'Enola aura été informée de la décision du Client.

Si le Client demande expressément que les prestations commencent avant l'expiration du délai de rétractation, il restera redevable du montant correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la communication de sa décision.

Lorsque les prestations ont été entièrement exécutées avant la fin du délai de rétractation, après demande expresse du Client et reconnaissance de la perte de son droit une fois l'exécution achevée, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

Article 25 – Réclamations, litige et médiation de la consommation

Toute réclamation doit être adressée à Enola Poulain EI – Les Pachas d'Enola :

- par e-mail à contact@lespachasdenola.com ;
- ou par courrier au 200 rue de la Gare, 57390 Audun-le-Tiche.

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel.

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur, au sens de l'article L.612-2 du Code de la consommation, a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, en application de l'article L.615-1 du Code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
Alteritae
5 rue Salvaing
12000 Rodez

Article 26 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGPS sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable avant toute action judiciaire.

À défaut d'accord amiable ou de solution obtenue par la médiation, le litige pourra être porté devant la juridiction compétente conformément aux règles légales applicables.

Article 27 – Modification des CGPS

Les Pachas d'Enola se réserve le droit de modifier les présentes CGPS à tout moment.

Les conditions applicables sont celles acceptées par le Client à la date de la réservation.

Toute nouvelle version s'appliquera uniquement aux réservations effectuées après sa date d'entrée en vigueur.

Article 28 – Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir reçu les présentes Conditions générales de prestations de services et avoir pu en prendre connaissance avant de confirmer sa réservation.

La signature du devis ou du contrat, le retour des documents signés ou l'acceptation claire et non équivoque formulée par e-mail vaut acceptation entière et sans réserve des présentes CGPS.

L'acceptation doit permettre d'identifier la version des CGPS communiquée au Client.

Formulaire type de rétractation

Ce formulaire est à utiliser uniquement si le Client souhaite exercer son droit légal de rétractation dans les quatorze jours suivant l'acceptation du contrat, lorsque celui-ci a été accepté à distance, notamment par e-mail, ou signé au domicile du Client.

Il ne concerne pas les annulations effectuées après l'expiration de ce délai.

À l'attention de

Enola Poulain EI – Les Pachas d'Enola
200 rue de la Gare
57390 Audun-le-Tiche
contact@lespachasdenola.com

Je vous informe par la présente de ma décision de me rétracter du contrat portant sur la prestation de services suivante :

Prestation concernée :

.....

Date de conclusion du contrat :

.....

Nom et prénom du Client :

.....

Adresse du Client :

.....

Date :

.....

Signature du Client, uniquement en cas d'envoi sur papier :

.....