Conditions générales de vente et d’utilisation

Papy Can Walk

Version 1.0 – en vigueur au 17 novembre 2026

Article 1 – Éditeur et contact

Les sites papycanwalk.fr et papycanwalk.com (le « **Site** ») et le service Papy Can Walk sont édités et exploités par Charlie Pimenta, entrepreneur individuel établi en République tchèque, exerçant sous le nom commercial Papy Can Walk, titulaire d’une licence commerciale (živnostenské oprávnění) inscrite au registre tchèque des activités commerciales sous le numéro d’identification IČO 07387733, dont l’adresse professionnelle est Varšavská 715/36, 120 00 Praha 2, République tchèque (« **Papy Can Walk** » ou « **nous** »).

Contact : bonjour@papycanwalk.com – 06 19 52 21 90.

Article 2 – Définitions

- **Client** : personne physique majeure, agissant à des fins non professionnelles, qui souscrit une Offre, pour elle-même ou pour un proche.
- **Bénéficiaire** (ou « Aîné ») : la personne qui part en promenade. Il peut s’agir du Client lui-même ou d’un proche.
- **Promeneur** : personne sélectionnée par Papy Can Walk qui accompagne le Bénéficiaire lors des Promenades.
- **Promenade** : sortie à pied, ou en fauteuil roulant manuel, d’une durée maximale de 60 minutes, au départ et au retour du domicile ou de la résidence du Bénéficiaire.
- **Offre** : l’une des formules décrites à l’article 8 (Premier pas, Bol d’air, Grand air).
- **Abonnement** : les Offres Bol d’air et Grand air.

Article 3 – Objet et acceptation

Les présentes conditions générales (les « **CGVU** ») régissent l’utilisation du Site et la vente des Offres par Papy Can Walk.

Le Client les accepte en cochant la case prévue à cet effet lors de sa commande. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande. Elle est adressée au Client par e-mail avec la confirmation de commande et reste consultable sur le Site.

Article 4 – Nature du service

Papy Can Walk propose des promenades d’accompagnement, de convivialité et d’activité physique douce pour les personnes âgées.

Papy Can Walk **n’est pas** un service de soins, un service médical ou paramédical, ni un service d’aide à domicile. Le Promeneur n’administre aucun médicament, ne réalise aucun soin ni aide

à la toilette, et n'effectue aucun transfert (lit, fauteuil, véhicule) nécessitant une technique de manutention.

Papy Can Walk est tenue d'une obligation de moyens : elle s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour que les Promenades se déroulent dans de bonnes conditions, sans garantir de résultat sur l'état de santé ou la mobilité du Bénéficiaire.

Le service est proposé à Paris et à Annecy. Papy Can Walk peut refuser une commande située hors de ces villes, ou lorsqu'aucun Promeneur n'est disponible ; le Client est alors intégralement remboursé.

À la date des présentes, les prestations de Papy Can Walk **n'ouvrent pas droit** au crédit d'impôt au titre des services à la personne.

Article 5 – Les Promeneurs

Avant sa première Promenade, chaque Promeneur suit le processus de sélection de Papy Can Walk : questionnaire détaillé sur ses motivations et son expérience, contrôle de l'extrait de casier judiciaire et entretien individuel avec notre équipe.

Les Promeneurs exercent en qualité de travailleurs indépendants. **Papy Can Walk reste toutefois l'unique interlocuteur du Client et répond envers lui de la bonne exécution des Promenades**.

Papy Can Walk s'efforce d'attribuer au Bénéficiaire un Promeneur régulier. Elle peut toutefois le remplacer, notamment en cas d'indisponibilité. Le Client peut demander à tout moment, sans frais, un changement de Promeneur.

Article 6 – Bénéficiaire et consentement

Le Client doit être majeur et fournir des informations exactes et à jour.

Lorsque le Client souscrit pour un proche, il garantit que le Bénéficiaire a été informé du service et qu'il accepte les Promenades ainsi que la transmission de comptes-rendus au Client. Si le Bénéficiaire fait l'objet d'une mesure de protection juridique (tutelle, curatelle, habilitation familiale), la souscription doit être faite par la personne habilitée ou avec son accord. Papy Can Walk peut demander un justificatif.

Une Promenade n'est jamais imposée au Bénéficiaire. S'il refuse de sortir à l'arrivée du Promeneur, celui-ci lui propose une alternative (courte sortie, moment d'échange au domicile) pour la durée prévue. La Promenade est alors décomptée.

Article 7 – Formulaire d'inscription et sécurité

Avant la première Promenade, le Client remplit, avec le Bénéficiaire, un formulaire d'inscription portant notamment sur ses habitudes de marche, l'utilisation éventuelle d'une canne, d'un déambulateur ou d'un fauteuil roulant, ses envies de promenade et la personne à prévenir en cas d'urgence.

Papy Can Walk peut suspendre les Promenades si les conditions de sécurité ne lui paraissent plus réunies. Le Promeneur peut écourter ou ne pas commencer une Promenade s'il constate une fatigue inhabituelle, un malaise ou des conditions dangereuses. Une Promenade non

commencée pour ce motif est reportée ; une Promenade commencée puis écourtée est décomptée.

Article 8 – Offres et prix

Offre	Contenu	Prix TTC
Premier pas	Rencontre et première Promenade, évaluation de la forme et des envies du Bénéficiaire	40 € (paiement unique)
Bol d'air	1 Promenade par semaine, 60 min maximum	280 € par mois
Grand air	2 Promenades par semaine, 60 min maximum	460 € par mois

Un mois d'Abonnement comprend 4 Promenades pour Bol d'air et 8 Promenades pour Grand air.

L'Offre Premier pas est recommandée avant toute souscription d'un Abonnement. Son prix n'est pas déduit de l'Abonnement.

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Ils incluent les déplacements du Promeneur dans la zone desservie.

Article 9 – Commande

La commande se déroule comme suit : choix de l'Offre, renseignement du formulaire d'inscription du Bénéficiaire, choix du jour et du créneau souhaités, vérification du récapitulatif, acceptation des CGVU, puis validation par le bouton « Commande avec obligation de paiement » et paiement.

Papy Can Walk confirme la commande par e-mail, puis confirme l'identité du Promeneur et la date de la première Promenade. Si aucun Promeneur ne peut être proposé dans un délai de 15 jours, la commande est annulée et intégralement remboursée.

Article 10 – Paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire via Mollie, prestataire de services de paiement. Papy Can Walk ne conserve pas les données bancaires du Client.

- **Premier pas** : payé à la commande.
- **Abonnement** : payable d'avance, à la souscription puis chaque mois à la date anniversaire.

En cas d'échec de paiement, le Client en est informé par e-mail et une nouvelle tentative est effectuée. À défaut de régularisation sous 8 jours, les Promenades sont suspendues jusqu'au paiement.

Les factures sont adressées au Client par e-mail.

Article 11 – Déroulement des Promenades

Les Promenades ont lieu chaque semaine, au jour et au créneau convenus. Leur durée et leur parcours sont adaptés à la forme et à l'envie du jour du Bénéficiaire, dans la limite de 60 minutes.

Le Bénéficiaire doit être prêt au début du créneau. Le Promeneur l'attend 15 minutes ; au-delà, et faute d'avoir été prévenu, la Promenade est décomptée.

Après chaque Promenade, le Client reçoit un compte-rendu sous 24 heures : durée, parcours approximatif, humeur et observations du Promeneur. Aucune photographie du Bénéficiaire n'est prise ni transmise sans son accord. Le compte-rendu ne constitue pas un bilan médical.

Article 12 – Report et annulation

Par le Client. Le Client peut reporter ou annuler une Promenade gratuitement jusqu'à **48 heures** avant son début, par e-mail ou par téléphone. La Promenade est alors reportée au cours du mois en cours ou du mois suivant. En deçà de 48 heures, la Promenade est décomptée, sauf hospitalisation ou cas de force majeure justifiés.

Par Papy Can Walk. Si le Promeneur est indisponible, Papy Can Walk prévient le Client au plus vite et propose un remplaçant ou un report. Si la Promenade ne peut pas être reprogrammée avant la fin du mois suivant, le Client choisit entre un avoir et un remboursement au prorata.

Météo. En cas de conditions dangereuses (vigilance orange ou rouge de Météo-France, canicule, verglas), Papy Can Walk peut proposer une alternative adaptée ou un report sans frais.

Les Promenades reportées doivent être effectuées avant la fin du mois suivant. Au-delà, elles sont perdues, sauf si le report est imputable à Papy Can Walk.

Article 13 – Durée et résiliation de l'Abonnement

L'Abonnement est **sans engagement**. Il est conclu pour une durée d'un mois, renouvelée automatiquement chaque mois.

Le Client peut le résilier **à tout moment**, en ligne via le lien « Résilier mon abonnement » accessible sur le Site, ou par e-mail. Papy Can Walk lui adresse une confirmation écrite. La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours : aucun nouveau prélèvement n'est effectué et les Promenades restantes de la période peuvent être utilisées jusqu'à son terme.

Le Client peut changer d'Abonnement ; le changement prend effet à la période suivante. Il peut aussi demander une suspension de son Abonnement, jusqu'à 2 mois, notamment en cas d'hospitalisation.

En cas de décès du Bénéficiaire ou d'entrée dans un établissement ne permettant plus les Promenades, l'Abonnement est résilié immédiatement sur simple demande et les Promenades non effectuées sont remboursées au prorata.

Papy Can Walk peut résilier l'Abonnement après notification écrite : sans délai, en cas de manquement grave (comportement agressif ou irrespectueux envers un Promeneur, fausse déclaration compromettant la sécurité, impayé persistant) ; ou avec un préavis de 30 jours dans les autres cas, avec remboursement des Promenades payées et non effectuées.

Article 14 – Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de **14 jours** à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Il exerce ce droit par toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à bonjour@papycanwalk.com. Papy Can Walk le rembourse dans les 14 jours, par le même moyen de paiement.

Si le Client demande expressément que les Promenades commencent avant la fin de ce délai, il conserve son droit de rétractation, mais reste redevable d'un montant proportionnel aux Promenades déjà effectuées.

Pour l'Offre Premier pas, si la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai, à la demande expresse du Client qui a reconnu perdre ainsi son droit de rétractation, ce droit ne peut plus être exercé.

Article 15 – Modification des prix et des CGVU

Papy Can Walk peut faire évoluer ses prix et ses CGVU. Toute modification applicable à un Abonnement en cours est notifiée par e-mail au moins 30 jours à l'avance et s'applique à compter de la période suivante. Le Client qui la refuse peut résilier son Abonnement sans frais avant son entrée en vigueur.

Article 16 – Engagements du Client et du Bénéficiaire

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et à traiter le Promeneur avec respect.

Le Promeneur intervient uniquement pour les Promenades. Il ne peut pas être sollicité pour d'autres tâches (ménage, courses, transport en véhicule, gestion d'argent ou de documents). Pour la protection de tous, il ne peut accepter ni argent, ni cadeau de valeur, ni procuration.

Pendant toute la durée de l'Abonnement et pendant 12 mois après son terme, le Client s'interdit de faire appel directement, sans passer par Papy Can Walk, à un Promeneur qui lui a été présenté, pour des prestations similaires. En cas de manquement, il est redevable d'une indemnité forfaitaire de 1 500 €.

Article 17 – Sécurité et incidents

Le Promeneur dispose des coordonnées de la personne à prévenir en cas d'urgence. En cas de chute ou de malaise, il appelle les secours (15 ou 112), reste auprès du Bénéficiaire, puis prévient la personne à contacter et Papy Can Walk.

Le Client autorise le Promeneur à appeler les secours et à leur communiquer les informations utiles du formulaire d'inscription. Tout incident fait l'objet d'un compte-rendu écrit au Client sous 24 heures.

Article 18 – Responsabilité et assurance

Papy Can Walk est responsable envers le Client de la bonne exécution des Promenades, y compris lorsqu'elles sont réalisées par un Promeneur. Elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable au Client ou au Bénéficiaire, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure.

Le Client est informé que la marche comporte un risque de chute, y compris lorsqu'elle est accompagnée avec attention. Papy Can Walk étant tenue d'une obligation de moyens, la survenance d'une chute ne suffit pas, à elle seule, à établir une faute.

Aucune clause des présentes ne limite la responsabilité de Papy Can Walk en cas de dommage corporel, ni en cas de faute lourde ou intentionnelle.

Article 19 – Données personnelles

Papy Can Walk traite les données personnelles du Client et du Bénéficiaire conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, selon les modalités décrites dans sa Politique de confidentialité.

Les informations du formulaire d'inscription sont collectées uniquement pour organiser les Promenades et assurer la sécurité du Bénéficiaire, avec son consentement ou celui de son représentant. Elles ne sont accessibles qu'au Promeneur attribué et à l'équipe de Papy Can Walk.

Le Client et le Bénéficiaire disposent notamment de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité, ainsi que du droit de retirer leur consentement, en écrivant à bonjour@papycanwalk.com. Ils peuvent introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (www.bloctel.gouv.fr).

Article 20 – Propriété intellectuelle

Le Site, la marque Papy Can Walk, ses textes, visuels et logos sont la propriété de Papy Can Walk ou de ses partenaires. Toute reproduction sans autorisation est interdite.

Article 21 – Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (notamment épidémie, mesure de confinement, alerte météorologique). Les Promenades concernées sont reportées ou, à défaut, remboursées.

Article 22 – Réclamations et médiation

Toute réclamation peut être adressée à bonjour@papycanwalk.com. Papy Can Walk s'engage à y répondre sous 15 jours ouvrés.

À défaut de solution amiable, et après avoir adressé une réclamation écrite à Papy Can Walk, le Client peut recourir gratuitement à l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente pour Papy Can Walk : **Česká obchodní inspekce** (Inspection tchèque du commerce), département ADR, Štěpánská 796/44, 110 00 Prague 1, République tchèque – adr@coi.cz – adr.coi.cz. La procédure peut se dérouler en anglais. Pour ce litige transfrontalier, le Client peut aussi se faire assister gratuitement par le Centre européen des consommateurs France (www.europe-consommateurs.eu).

Article 23 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGVU sont soumises au droit français. Ce choix ne prive pas le Client de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de son pays de résidence habituelle. Conformément au règlement (UE) n° 1215/2012, le Client peut saisir soit les juridictions de l'État membre de son domicile, soit celles de la République tchèque ; Papy Can Walk ne peut agir contre le Client que devant les juridictions de l'État membre où il est domicilié.

Article 24 – Dispositions diverses

Si une clause est déclarée nulle, les autres restent applicables. Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Les CGVU sont rédigées en langue française.