



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La copine des 4 pat'

Applicables à partir du 09/01/2022

Article 1- Objet :

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et les obligations de La copine des 4 pat' et de son client dans le cadre de la réalisation de prestations de service à domicile pour les animaux de compagnie : chiens et chats (promenades, visites à domicile et garde à domicile).

Le descriptif de chaque prestation, la durée et les prix sont présentés sur le site internet.

Toute réservation accomplie par La copine des 4 pat' implique l'acceptation, sans réserve du client, des présentes conditions générales de vente en vigueur au jour de la réservation de la (les) prestation(s), telles qu'elles apparaissent sur le site internet de La copine des 4 pat'.

Mentions légales

La copine des 4 pat' est l'appellation commerciale sous le nom duquel Amandine DUQUENNE, la gérante, propose des prestations de service à domicile pour les animaux de compagnie : chiens et chats (promenade, visite à domicile, garde à domicile).

Micro-entreprise n° 880 251 012 enregistrée au RCS de Tarbes.

Siège social : 1 rue du foirail, appartement 4 - 65000 TARBES

E-mail : lacopinedes4pat@gmail.com / 07.49.23.02.91

Conformément à la réglementation en vigueur, Mme DUQUENNE dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques : **ACACED** (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques, chiens et chats) **n°2019/e494-17f8 délivrée par la D.R.A.A.F Occitanie** - Assurance Responsabilité civile Professionnelle souscrite auprès de la MAAF.

Pour des raisons d'assurance, toute prise en charge des chiens de lère et 2ème catégorie est interdite.

Article 2- Prix :

Les prix des prestations vendues sont ceux en vigueur le jour de la réservation. Ils sont libellés en euros et calculés en TTC (TVA non applicable en vertu de l'article 293B du

code général des impôts).

La copine des 4 pat' se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations de service réservées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la réservation.

Article 3- Escompte :

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Article 4- Modalités de règlement :

Le règlement des prestations de service réservées s'effectue :

- soit par chèque adressé à l'ordre de Amandine DEGEETER
- soit par virement bancaire
- soit par espèces (appoint demandé)

Lors de la prise de commande et de la validation du devis, le client devra verser un acompte de 50% du montant global figurant sur le devis. Paiement au comptant du solde à réception de la facture.

Article 5- Retard de paiement :

En cas de défaut de paiement total ou partiel au jour de l'exécution de la prestation de service réservée, le client devra verser à La copine des 4 pat', une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de l'exécution de la prestation de service.

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Article 6- Réservation :

La réservation s'effectue :

- soit par e-mail
- soit par téléphone au 07.49.23.02.91
- soit via le formulaire contact du site internet www.lacopinedes4pat.com

Un devis gratuit et sans engagement est alors établi et envoyé gratuitement, accompagné des conditions générales de vente. Le devis est valable 1 mois.

La réservation doit être faite de préférence 1 semaine avant le début de la prestation. Toute modification devra être portée à la connaissance de La copine des 4 pat' le plus rapidement possible.

Le devis signé devra être remis avec l'acompte pour toute confirmation de réservation. Le contrat signé confirmera cette prestation.

Article 7- Obligation de la pré-visite :

7a: La prestation de service choisie commence par une pré-visite qui est obligatoire pour tout nouveau client. Lorsque le client fait de nouveau appel à La copine des 4 pat' pour les mêmes prestations et dans les mêmes conditions, les formalités administratives peuvent être établies par courrier ou par mail; la pré-visite devenant facultative.

Lors de la pré-visite, le contrat sera présenté au client (sauf s'il a été envoyé par mail auparavant, notamment pour toutes demandes amplement anticipées). Il devra être signé par les deux parties. La copine des 4 pat' s'engage à fournir l'exemplaire signé, au client, par mail, au plus tard le jour du début de la prestation

7b: A l'issue de la pré-visite et dans le cas de la conclusion d'un contrat:

- Le client règle l'acompte demandé lors de l'établissement du devis (uniquement si l'acompte n'a pas été réglé auparavant).
- La pré-visite est offerte selon certaines conditions. Un contrat de prestation doit être signé des deux parties à l'issue de la pré-visite. Auquel cas, la pré-visite sera facturée au client 5€ + 0,523€/km depuis le 1 rue du foirail à Tarbes. Elle devra être réglée à La copine des 4 pat' ce jour de pré-visite.

7c: Cette pré-visite s'effectue sur rendez-vous, au domicile du client. Elle permet de définir les attentes du client, de rencontrer l'animal et de récupérer le double des clés du domicile. Les clés de votre domicile vous seront restituées à la fin de la prestation dans votre boîte aux lettres si vous le souhaitez. La copine des 4 pat' se désengage alors de toute responsabilité quant aux faits qui pourraient se produire après cette remise de clés.

Le déplacement pour la remise des clés en main propre vous sera facturé 5€ + 0,523€/km depuis le 1 rue du foirail à Tarbes.

Il est possible de confier à La copine des 4 pat' le double de vos clés à l'année si les prestations sont régulières.

7d : Suite à la pré-visite, La copine des 4 pat' se réserve le droit de refuser la prestation si :

- La copine des 4 pat' juge ne pas être en mesure d'assurer une prestation dans de bonnes conditions (animal asocial, agressif et/ou craintif, qui ne se laisse pas approcher)
- L'animal ne présente pas de garanties sanitaires et sécurité suffisantes
- L'animal est porteur d'une maladie grave/ contagieuse.
- L'animal n'est pas traité régulièrement contre les vers, les puces et les tiques. Le vaccin n'est pas facultatif.

Article 8- Annulation et rupture anticipée du contrat:

8a: Annulation de la part du client

- En cas d'annulation par le client, celui-ci dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours à compter du jour de la signature du devis. Passé le délai de rétractation, l'acompte de 50% ne sera pas remboursé au client et le contrat sera considéré comme définitivement conclu. Toutefois, si le client fait valoir son droit de rétractation, la pré-visite définie selon la zone d'intervention sera due à La copine des 4 pat'.
- En cas d'annulation ou de modification effectuée moins de 72h avant le début de la prestation de service, le client devra verser la totalité du solde à La copine des 4 pat'.
- Toute annulation devra être formulée exclusivement par écrit, soit par mail ou par voie postale.

8b: Annulation de la part de La copine des 4 pat'

- En cas d'annulation de La copine des 4 pat', les sommes versées seront intégralement remboursées au client. Aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être formulée auprès de La copine des 4 pat'.

8C : En cas de rupture anticipée du contrat de la part du client, le client devra verser la totalité de la somme due à La copine des 4 pat'. Aucune demande de remboursement ni de report ne sera acceptée.

Article 9- Nature de la prestation :

9a : Tout matériel, nourriture, friandises, accessoires (laisse, brosse...) et produits d'entretien/ accessoires d'entretien, nécessaires pour la bonne exécution de la prestation, doivent être fournis par le propriétaire. Auquel cas, La copine des 4 pat' se chargera de faire les achats nécessaires au bon déroulement de la prestation de service. Le client sera tenu au remboursement des frais engagés sous les 7 jours, à partir de la date d'achat, sur présentation de la facture.

9b : Prestation de promenade canine:

- Les promenades s'effectuent autour du lieu de prise en charge de l'animal défini par le contrat de garde. La durée des promenades varie en fonction des capacités physiques de l'animal, de 15 min à 1h.
- Une option facturée 6€ permettra au client de réserver une balade nature pour son chien.
- Pour la sécurité de l'animal et la sécurité d'autrui, les promenades sont effectuées en laisse ou en longe. Des poches plastiques pour les déjections doivent être mises à la disposition de La copine des 4 pat' au début et pendant toute la durée de la prestation, en quantité suffisante.

9c : Prestation de visites à domicile :

- Les visites à domicile peuvent s'accompagner, sur devis, de promenades. La durée des visites à domicile varie de 30 min à 45 min. La prestation commence à l'arrivée de La copine des 4 pat' au domicile et se termine au départ de celui-ci. Elles comprennent l'alimentation de l'animal, le changement de litière, la sortie hygiénique de l'animal, les caresses, les jeux, le nettoyage des petits dégâts et l'administration de médicaments si besoin selon le respect total de l'ordonnance établie. Le client peut autoriser La copine des 4 pat' à sortir son animal en dehors de son domicile ou dans son jardin clôturé. La copine des 4 pat' ne pourra pas être tenue pour responsable de la fuite ou du décès de l'animal.

9d : Prestation de garde à domicile :

- Les gardes à domicile comprennent la garde de l'animal selon une période définie au préalable lors de la conclusion du contrat, l'alimentation de l'animal, la sortie hygiénique de l'animal, les caresses, les jeux, le nettoyage des petits dégâts et l'administration de médicaments si besoin selon le respect total de l'ordonnance établie.

9e : Le carnet de vaccination mis à jour et la carte d'identification devront être confiés à La copine des 4 pat' pendant la durée de la prestation. Tout document manquant au premier jour de la prestation entraîne l'annulation de celle-ci.

Le propriétaire doit obligatoirement signaler tout problème de santé avant le début de la prestation.

- En cas de traitement médical à administrer à votre animal, La copine des 4 pat' respectera strictement l'ordonnance du vétérinaire. Elle ne peut être tenue pour responsable des problèmes de santé qui découlent de la prise du traitement prescrit ou de l'aggravation de l'état de santé de l'animal. La copine des 4 pat' ne pourra pas assurer l'administration d'un traitement pour diabète (piqûre d'insuline).

- En cas d'accident ou de maladie, l'animal pourra être vu rapidement par le vétérinaire désigné dans le contrat de réservation ou à défaut, par celui répondant le plus rapidement à sa demande de soins. Le client est systématiquement prévenu. En cas d'urgence et/ou de non réponse de ce dernier, La copine des 4 pat' s'engage à prendre la responsabilité de la consultation chez le vétérinaire. Les frais engagés restent à la charge du client. Celui-ci s'engage à rembourser La copine des 4 pat', sur présentation de la facture, sous les 7 jours à compter de la date de consultation du vétérinaire. Un forfait d'un montant de 40 euros vous sera également demandé pour chaque visite chez le vétérinaire; il inclut le transport de votre animal et le temps passé chez le vétérinaire.

9f : Pour les visites à domicile et les promenades, La copine des 4 pat', pour des raisons d'organisation, ne respectera pas d'horaire préalablement défini.

Article 10- Durée de la prestation :

Le contrat est conclu pour une période déterminée et définie lors de la conclusion du contrat. Pour toute prestation, le propriétaire s'engage à respecter les dates définies et à récupérer l'animal à la date prévue au présent contrat. En cas de non respect, le propriétaire de l'animal sera tenu de verser une indemnité égale au tarif de garde prévu au présent contrat. Un animal non repris à la date prévue au contrat sera considéré comme abandonné et pourra entraîner des poursuites pour abandon. La copine des 4 pat' se réserve le droit de refuser toute prolongation non établie au préalable si elle n'est pas en mesure d'honorer la demande.

Article 11- Responsabilités :

La copine des 4pat' déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de l'assureur MAAF Pro de Tarbes.

Article 12- Réclamations :

Toute réclamation en relation avec une prestation de service doit être adressé par écrit à La copine des 4 pat' - Amandine DUQUENNE, 1 rue du foirail, appartement 4 - 65000 TARBES ou par mail à lacopinedes4pat@gmail.com

Article 13- Force majeure :

La responsabilité de La copine des 4 pat' ne pourra pas être retenue si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une des ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout évènement extérieur, imprévisible, irrésistible et échappant au contrôle des personnes concernées au sens de l'article 1218 du Code Civil.

Article 14- Litige :

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Tarbes - 6 rue du Maréchal Foch - 65000 TARBES.

Article 15- Confidentialité et données personnelles :

Les informations recueillies par La copine des 4 pat' lors de l'établissement d'un devis, la conclusion d'un contrat ou lors du traitement du formulaire de contact ne sont pas communiquées à d'éventuels partenaires commerciaux, ni à des tiers.

La copine des 4 pat' se réserve le droit d'utiliser les informations recueillies pour proposer ultérieurement au client, des offres commerciales et le tenir informé des services et événements proposés par La copine des 4 pat'.

La politique de confidentialité traite de ce point plus en profondeur.

Article 16- Droit à l'image :

La copine des 4 pat' sera amenée à photographier votre animal lors de la prestation de service afin de vous envoyer les photographies, sous accord préalable écrit et signé de votre part.

La copine des 4 pat' sera amenée à utiliser l'image de votre animal pour sa propre communication.

Article 17- Reproduction :

Toute copie, reproduction ou diffusion intégrale ou partielle du logo, de l'appellation commerciale de La copine des 4 pat' et du contenu du site est strictement interdite sans autorisation et sera considérée comme frauduleuse.

Article 18 - Médiateur :

La copine des 4 pat' dispose d'un service de médiateur accessible par tous ses clients.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

MEDIA VET

<https://mediavet.net>

Convention n°MEDIA VET-D-21-1558