

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS (CGP)

I/ OBJET

Les présentes conditions générales de prestations (CGP) ont pour objet de régir les modalités et obligations encadrant les prestations fournies par *Passion Anim'Lau*.

Toute réservation et règlement, total ou partiel, des prestations proposées par *Passion Anim'Lau* entraîne l'acceptation des CGP évoquées ci-dessous par le client, et cela sans réserve.

II/ PRÉSENTATION

L'entreprise *Passion Anim'Lau* est domiciliée à 33240 Val-de-Virvée, France et ci-après désignée sous le nom commercial *Passion Anim'Lau EI* (entreprise individuelle sous le régime micro-entreprise) ou dénommée "entreprise" représentée par Laurie Lamaignère

Téléphone : 0667342138

Adresse email : passion.animlau@gmail.com

Site internet : <https://passionanimlau.wixsite.com/passionanimlau>

Réseaux sociaux :

[Facebook](#)

[Instagram](#)

L'entreprise possède les agréments et déclarations pour pouvoir exercer (déclaration auprès de la DDPP de la Gironde, certificat de capacité ACACED, certificat d'engagements et de connaissance d'équidé CEC, ainsi qu'une assurance responsabilité civile professionnelle en cas d'incidents et protection juridique, contractée chez Allianz actif pro N°64143047, ainsi qu'une assurance véhicule professionnelle auprès de Pacifica Crédit Agricole

L'entreprise est immatriculée sous le numéro SIREN : 983448622

III/ GESTION DES RÉSERVATIONS

La demande de réservation se fait par le logiciel sécurisé Resanim, ou mail. Suite à cette demande, le client recevra un devis gratuit par e-mail, sous réserve de disponibilités.

À la suite de :

- ✓ La pré visite
- ✓ De la réception du versement des arrhes
- ✓ Du contrat signé, la réservation est considérée comme validée.

Un contrat signé sans arrhes n'est pas considéré comme validé et ne bloque pas la prestation.

Aucune demande de réservation ou de modification formulée oralement (téléphone, message vocal) ne pourra être prise en compte officiellement.

1. Pré-Visite/clés

La pré-visite est obligatoire pour tout nouveau client, celle-ci permet de faire connaissance avec les propriétaires des animaux et leurs compagnons. Chaque instruction devra être spécifiée lors de ce rendez-vous et OBLIGATOIREMENT récapitulée dans sa fiche, si besoin vous pouvez faire une fiche mémo à transmettre ce jour-là ou au début de la mission. Le double de clés sera remis en main propre lors de cette rencontre.

Dans le cas contraire, un déplacement supplémentaire sera facturé si la remise des clés a lieu plus tard. Le client s'engage à vérifier que le double de clés transmis permet d'ouvrir l'ensemble des verrous.

Cas exceptionnel : si une pré visite n'est pas possible en amont, des vidéos, photos, appel visio seront fait et demandés pour réaliser celle-ci.

Pour la restitution plusieurs solutions possibles:

- ✓ Garde à l'année (gratuit)
- ✓ Dans la boîte aux lettres, avec vidéo date et heure (gratuit)
- ✓ Personne de **confiance**, voisin, famille, amis (gratuit si lors de la dernière visite)
- ✓ En main propre (frais de déplacement)

Si la restitution est autonome, la signature de ce contrat décharge Passion Anim'Lau de toutes responsabilités en cas de soucis.

IV/ RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

1. Balade/Visite, Garde à domicile, Remplacement structure

Le clients'engage à:

- ✓ **Confier un ou des animal/animaux en bon état et un lieu de vie adéquat** conformément aux articles 515-14 du Code civil qui reconnaît que l'animal est un **être vivant doué de sensibilité** et L214-1 du Code rural et de la pêche maritime de placer l'animal(aux) dans des conditions compatibles avec les impératifs biologiques de son espèce.
- ✓ **Une sécurisation optimale de l'habitat et extérieurs** (clôtures sans trous, de hauteur suffisante, sans barbelés ni d'objets dangereux/tranchants...)
- ✓ Laisser la nourriture, carnet de santé/passeport, tout accessoire nécessaire à sa sécurité et confort (harnais, laisse, collier, cage, jouets) produits de soins (litière, ...) et traitements vétérinaires avec ordonnance, nécessaires et en quantité suffisante à l'entretien des animaux domestiques, et à rembourser tout réapprovisionnement en cas de rupture/oublis.
- ✓ **Laisser une habitation propre, une literie confortable, préparée pour l'accueil, chauffée/climatisée si nécessaire, non occupée d'une tierce personne et sans autres animaux que ceux déclarés pour la prestation.**
- ✓ **Fournir toutes les informations cruciales en toute transparence dans la fiche de l'animal** (santé, vaccins, caractère, agressivité éventuelle, habitudes de fugues...). Tout dommage résultant d'une omission ou d'une fausse déclaration du client ne pourra donner lieu à une mise en cause de Passion Anim'Lau pour vices cachés.
- ✓ A régler le prix convenu pour la totalité de la réservation, même en cas d'incidents tels que fugue, blessures ou décès.
- ✓ **A renseigner impérativement** sur la fiche client "la personne à prévenir en cas d'urgence", cette personne est de **confiance absolue** pour le client, qui ne sera pas absente en même temps lors de la prestation (pour le conjoint vous pouvez ajouter un second numéro dans "numéro de téléphone du client") Car celle-ci peut être amenée à prendre une décision d'urgence en cas de non réponse du client. Ainsi que s'il y'a un problème au domicile ou avec l'animal. Elle pourra donc être décisionnaire et suivant la situation, prendre le relais en cas

d'impossibilité indépendant de Passion Anim'lau de poursuivre la prestation (animal devenu ingérable, animal malade...) dans ce cas les jours de prestations ne seront pas remboursés. En cas d'incapacité exceptionnelle absolue de Passion Anim'lau du fait d'un événement majeur indépendant de sa volonté, d'assurer la continuité des prestations, cette personne sera en capacité de prendre le relais, dans ce cas, les prestations restantes seront remboursées.

⚠ Article : Obligations relatives aux chiens catégorisés

Pour les chiens de catégorie 1 et 2, le Client s'engage à fournir une muselière adaptée et en bon état. Conformément aux articles L211-13 et suivants du Code rural, Passion Anim'Lau appliquera strictement l'obligation de port de la muselière et de la tenue en laisse dans l'espace public.

Passion Anim'Lau décline toute responsabilité en cas de refus du Client de se conformer à cette obligation légale et se réserve le droit d'annuler la prestation sans remboursement si les conditions de sécurité ne sont pas remplies.

Le client devra IMPERATIVEMENT fournir :

- ✓ **Carnet de santé (vaccinations antirabique à jour).**
- ✓ **Attestation d'assurance responsabilité civile couvrant l'animal.**
- ✓ **Attestation d'aptitude**
- ✓ **Carte d'identification (I-CAD).**
- ✓ **Permis de détention (pour les chiens de catégorie 1 et 2).**
- ✓ **Évaluation comportementale**
- ✓ **Coordonnées du vétérinaire traitant.**

Article : Comportement et sécurité (Chiens non-catégorisés)

Pour les chiens non-catégorisés présentant des signes de réactivité ou d'agressivité envers les humains ou leurs congénères, Passion Anim'Lau se réserve le droit d'exiger le port de la muselière durant les balades. Le Client s'engage à signaler tout antécédent de morsure ou trouble du comportement lors du rendez-vous de pré-visite. Le non-respect de cette transparence dégage Passion Anim'Lau de toute responsabilité en cas d'incident.

2. Transport

Le clients'engage à :

- ✓ Laisser à disposition le carnet de santé de l'animal pour la durée de la prestation.
- ✓ Fournir une cage de transport propre et nettoyée (pour chats) ou prévenir s'il n'en a pas.
- ✓ Le client ou une personne désignée doit être présent à son domicile au retour de l'animal.
- ✓ Arrégler le prix convenu pour la prestation.
- ✓ Garantir la bonne santé et l'aptitude de l'animal pour le transport.

V / RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DE PASSION ANIM'LAU

1. Balade/Visite, Garde à domicile, Remplacement structure

Passion Anim'Lau apporte tout le soin raisonnable à l'exécution de ses prestations de services animaliers. A ce titre est soumis à une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat et s'engage à :

- ✓ Mettre tout en oeuvre, son savoir faire et sa diligence, mais ne saurait être tenu responsable de tout événement imprévisible lié à la nature même de l'animal
- ✓ Apporter tous les soins nécessaires au bien-être, à l'intégrité physique et à la sécurité de l'animal confié, conformément aux besoins de son espèce.
- ✓ Occuper le bien prêté pendant toute la durée convenue et rien que la durée convenue.
- ✓ N'inviter aucun tiers sur place sans l'accord du client.
- ✓ Restituer les locaux dans l'état dans lequel ils lui ont été confiés.
- ✓ Prévenir le client de tout problème survenant à son domicile ou aux animaux en son absence.
- ✓ Assumer les dommages occasionnés aux animaux du client dès lors que la preuve d'une faute ou d'une inexécution à une des obligations contractuelles est avérée.
- ✓ A respecter les conditions de fonctionnements de la structure et le secret professionnel
SAUF EN CAS DE MALTRAITANCES, NÉGLIGENCE AVÉRÉES.

Toutefois, *Passion Anim'Lau* ne pourra être tenue responsable des incidents suivants :

- ✓ L'état de santé de l'animal et de pathologies préexistantes : blessures auto-infligée, maladies, ou décès de l'animal non signalées ou déclenchées de manière naturelle durant la garde dès lors qu'une faute n'a pas été commise.
- ✓ De comportement imprévisible : Si votre animal dispose d'un accès libre à l'extérieur (chatière, porte ouverte) en cas d'accident, de fugue, agressivité soudaine, stress, refus de s'alimenter. De même, si une tierce personne s'introduit par effraction ou possède les clés du domicile et est susceptible de passer, notre responsabilité ne pourra être engagée en cas de tout problème.
- ✓ De tous dommages causés par l'animal dans l'habitation, son lieu de vie, ou à des tiers, par sa propre impulsivité, du fait d'un problème de comportement et de caractère ou d'une mauvaise sécurisation de l'habitat. L'entreprise peut être amenée à refuser la prestation si le nécessaire n'est pas fait en amont . Ainsi qu'en dehors des périodes de prise en charge effective. La garde et la surveillance sont strictement limitées à la durée des prestations définies au contrat. Tout incident survenant en l'absence du professionnel relève de la responsabilité exclusive du propriétaire (*Art. 1243 du Code civil*).
- ✓ Maladies contagieuses aux animaux non à jour dans la vaccination.

Passion Anim'lau étant à vocation de gardiennage d'animaux, son rôle est donc de prendre soin des animaux en l'absence du propriétaire. Conformément à la réglementation française, cela relève de l'activité de garde d'animaux, et non de l'élevage. Passion Anim'lau ne pratique donc aucun acte d'élevage (saillie, mise bas...) et ne prend pas en charge les chiots/chatons de moins de trois semaines et ne pourra être tenue responsable si ces actes se produisent ou sont en cours lors de la garde.

2. Transport

Passion Anim'Lau s'engage à :

- ✓ Dispenser aux animaux tous les soins précisés dans le contrat et à fournir une prestation de qualité.
- ✓ Utiliser un véhicule adapté, climatisé, nettoyé et désinfecté.
- ✓ Sécuriser les animaux soit par attache soit par cage de transport.
- ✓ Effectuer un transport sur moins de 65 kilomètres et moins de 8 heures.

- ✓ Informer le propriétaire par le moyen convenu du déroulement de la prestation.

VI / TARIF

Les prix de nos prestations sont donnés en euro €, TTC toutes taxes comprises, TVA non applicable (art.293 B du Code général des impôts) et sont ceux en vigueur disponibles à titre indicatif sur le site internet. Ils sont communiqués avant toute réservation par devis réalisés par l'entreprise et validés dès signature du contrat.

La facture est établie en fonction d'un réajustement tarifaire possible en fonction du nombre d'animaux que vous nous confiez, de la durée de la garde et des options choisies ou suppléments. Chaque journée/prestation commencée est due.

Nous nous réservons le droit de modifier les prix à tout moment mais nous nous engageons à appliquer les tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement final de la réservation, sous réserve de disponibilité.

Des suppléments sont appliqués les jours fériés, les 25 Décembre, 1er Janvier, 1er Mai.

VII / PAIEMENTS

Les règlements se font en **Espèces, Virement bancaire**

RIB : FR76 1330 6000 2223 1351 3277 271 AGRIFRPP833

ou **PayPal** : passion.animlau@gmail.com

- ✓ Des arrhes d'un montant de 50 % du total de la prestation seront à verser pour valider la réservation. Le solde restant dû devra être réglé au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. À défaut de paiement du solde dans ce délai, la prestation sera considérée comme annulée du fait du client, et les arrhes versés resteront définitivement acquis à Passion Anim'Lau.
- ✓ Pour les contrats au mois, la totalité au début du mois.
- ✓ Si le début de la prestation est de moins d'une semaine, le règlement sera à effectuer en une fois.

VIII / GÉNÉRALITÉS

1. Balade/Visite, Garde à domicile, Remplacement structure

Pour les prestations garde à domicile/remplacement de structures professionnelles l'horaire d'arrivée est à 8h minimum, départ 19h maximum.

Les visites ont lieu aux horaires qui nous conviennent en fonction de nos plannings avec un rythme prédéfini avec le client. Toutefois nous nous appliquons à être le plus régulier possible sur les heures de passage. Il y'a des cas prioritaires (prise de médicaments). La durée des prestations est à titre indicatif, il se peut qu'au moment d'une visite/balade, il y'ait besoin de plus ou moins de temps sur place.

Pour les gardes/remplacements, la majorité du temps est consacré sur place, (matin, soir, nuit) mais il se peut que l'on soit amené à s'absenter dans la journée.

2.DÉPART RETARDÉ/ RETOUR ANTICIPÉ

Si le client écourte son absence, en début ou fin de prestation, il s'engage à nous en informer le plus tôt possible, il s'engage à payer la totalité de la garde, sans pouvoir prétendre au remboursement du ou des jours perdus.

3.PROLONGATION

Au cas où la durée de la garde devait être prolongée, le client s'engage à nous en aviser le plus tôt possible. Cette situation sera possible si nos planning nous permettent d'assurer celle-ci. Les visites supplémentaires vous seront facturées en supplément.

4.ANNULATION/RÉTRACTATION

- ☆ Conformément à l'article 1219 du Code civil, Passion Anim'Lau se réserve le droit d'invoquer l'exception d'inexécution et de suspendre la prestation en cas de non-paiement de la totalité des sommes dues à l'échéance convenue. Dans ce cas, les arrhes de réservation restent acquis à l'entreprise.
- ☆ En cas d'annulation de la prestation du fait de Passion Anim'Lau, et conformément à l'article L. 214-1 du Code de la consommation, l'entreprise restituera le double des arrhes versés au client. Néanmoins, si cette annulation est due à un cas de force majeure indépendant de la volonté de l'entreprise (maladie grave ou accident justifié du professionnel, incapacité absolue d'exercer), seuls les arrhes initialement versés seront intégralement restitués au client.
- ☆ En cas de force majeure du fait du client, tel que le décès de l'animal avant la garde ou l'hospitalisation du propriétaire (sur présentation d'un justificatif), le remboursement des arrhes versés sera effectué, ou proposé sous la forme d'un avoir d'une validité d'un an utilisable lors d'une prochaine prestation.
- ☆ En vertu de l'article L221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

Un devis ne compte pas pour réservation.

5.MÉDICAMENT ET SOIN

Dans le cas où votre animal doit suivre un traitement ou des soins médicaux, le propriétaire s'engage à mettre à disposition le traitement en cours en quantité suffisante pour la durée de la garde, avec l'ordonnance vétérinaire associée à celui-ci.

Nous nous réservons le droit de refuser la garde d'un animal dont le traitement serait trop lourd. De plus, nous ne pourrions être tenu pour responsable si votre animal refuse de prendre son traitement. En effet, celui-ci ne pourra se faire uniquement si l'animal accepte de prendre son traitement facilement. Si une nourriture de "camouflage" est nécessaire, vous devrez la fournir

en quantité suffisante pour couvrir la durée de la garde. Dans le cas d'un animal diabétique, vous devrez fournir la quantité d'insuline ainsi que les seringues nécessaires pour couvrir la durée de la garde.

6. REFUS/CESSATION PRESTATION

Nous nous réservons le droit de refuser/cesser la prestation si, lors de notre pré-visite ou à la suite si :

- ☆ L'intégralité des conditions énoncées précédemment ne sont pas remplies
- ☆ Les conditions de travail sont à risques/inadéquates (insalubrité, manque de moyens matériels, dangers...)
- ☆ L'état de santé/comportement des animaux ne le permettent pas
- ☆ Le client fait preuve de maltraitance envers les animaux et/ou manque de respect envers PassionAnim'lau. Article L214-1 du Code Rural : Rappelle que l'animal est un être sensible. Article R214-17 du Code rural : Interdictions de mauvais traitement
Dans ces cas, la pré-visite ainsi que les prestations resteront à la charge du client en totalité. Le client s'engage à revenir expressément, faire appel à la personne de confiance. Faute de quoi le client autorise Passion Anim'lau un placement en pension ou refuge à la charge du client.

7. URGENCE

En cas d'inquiétude sur l'état de santé de l'animal lors de la garde, nous nous engageons à prévenir le client et à prendre toutes dispositions nécessaires pour assurer son rétablissement dans les plus brefs délais.

Si nous le jugeons nécessaire, l'animal sera transporté chez le vétérinaire habituel/référent ou le plus proche. Tous frais engagés si l'état de santé d'un animal l'impose resteront à la charge exclusive du client, ainsi qu'un dédommagement de 15€/heure et des frais kilométriques seront demandés.

En cas d'ultime recours, et si le client n'est pas joignable, ainsi que la personne d'urgence, celui-ci autorise le vétérinaire à euthanasier l'animal si cet acte est la seule alternative aux souffrances subies. En cas de décès de l'animal, Passion Anim'Lau s'engage à respecter la volonté du client relative à sa sépulture et à établir une autopsie sur demande.

IX / DROIT À L'IMAGE

Le client doit respecter la vie privée et le droit à l'image de Passion Anim'Lau, notamment en signalant obligatoirement la présence de système de vidéosurveillance sous peine de poursuite judiciaire. Article 226-1 du code pénal et de l'article 9 du code civil concernant le droit à l'image.

Le client accepte que nous publions des photos de son animal prises lors de la prestation sur son site internet et sur tout support de promotion tels que réseaux sociaux, cartes de visite, flyers,

affiches et cela pendant ou après la durée de la garde. L'arrière-plan ne doit pas permettre d'identifier le domicile ou les biens du client pour garantir sa sécurité. **Dans le cas d'un refus, le client devra le notifier par écrit à Passion Anim'Lau avant le début de la prestation.**

X/ LITIGES ET MÉDIATION

En cas de litige ou de contestation relative à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions, le Client et l'entreprise Passion Anim'Lau s'efforceront de trouver une solution amiable.

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, le Client consommateur est informé qu'il a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au professionnel.

Le médiateur de la consommation retenu par Passion Anim'Lau est le médiateur rattaché au SNPCC :

CM2C 49 rue de Ponthieu 75 008 PARIS ; Tel : 01 89 47 00 14 ; Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> ; Mail : litiges@cm2c.net

XI/ MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Passion Anim'Lau se réserve le droit de modifier à tout moment ses prestations et ses tarifs. Le tarif appliqué pour la facturation sera celui en vigueur au moment de la réservation.