



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Museaux Tranquilles – Carine Jouve Sousa

42 avenue Jean Moulin – 63200 Mozac

SIRET : 103 193 280 00015

Micro-entreprise – TVA non applicable, article 293B du Code général des impôts

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités d'intervention de Museaux Tranquilles, prestataire de services de garde d'animaux à domicile.

Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

2. Prestations proposées

Museaux Tranquilles propose les services suivants :

- Visites à domicile pour chiens, chats et nouveaux animaux de compagnie (NAC)
- Promenades canines à proximité du domicile
- Home sitting (présence à domicile)
- Taxi animalier
- Soins courants (alimentation, eau, litière, soins simples avec accord préalable)
- Présence bienveillante et respect du rythme de l'animal
- Envoi de nouvelles (messages, photos, vidéos)

Les prestations sont réalisées dans le respect du bien-être physique et émotionnel de l'animal.

3. Zone d'intervention

Les prestations sont réalisées au domicile du client et dans un périmètre proche (quartier, environnement habituel de l'animal).

Les tarifs s'entendent dans un rayon de 5 km autour du domicile de Museaux Tranquilles.

Au-delà, des frais kilométriques peuvent être appliqués sur la base du trajet aller et sont précisés dans le devis.

4. Réservation et première rencontre

Toute demande de prestation peut être effectuée par téléphone, e-mail ou messagerie.

Un devis gratuit et sans engagement est établi.

Une première rencontre à domicile est obligatoire avant toute première prestation afin de faire connaissance avec l'animal, ses besoins et son environnement.

Cette rencontre est offerte.

Elle doit être réalisée au minimum 48 heures avant le début de la prestation afin de garantir une organisation optimale.

La réservation devient effective après validation du devis, acceptation des CGV et règlement selon les modalités prévues.

5. Modalités de paiement

Un acompte de 40 % du montant total est demandé à la réservation.

Le solde doit être réglé au plus tard le premier jour de la prestation.

Toute réservation est confirmée uniquement à réception de l'acompte.

En cas de non-paiement, Museaux Tranquilles se réserve le droit d'annuler la prestation.

Les paiements sont acceptés par virement bancaire, chèque ou espèces (avec appoint).

6. Délai de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation.

Ce droit ne peut être exercé si la prestation débute avant la fin de ce délai, avec l'accord exprès du client.

7. Annulation, modification, interruption

Toute demande d'annulation ou de modification doit être formulée par écrit.

En cas d'annulation dans le délai légal, remboursement intégral.

Passé ce délai, des frais peuvent être appliqués.

Les prestations déjà effectuées restent dues.

En cas d'interruption de prestation en cours, les prestations réalisées restent dues.

Toute prolongation fera l'objet d'un accord préalable et d'une facturation complémentaire.

Museaux Tranquilles se réserve le droit d'annuler une prestation en cas de non-respect des obligations du client ou de circonstances exceptionnelles (maladie, accident...). Dans ce cas, les prestations non réalisées seront remboursées sans qu'aucun dommage et intérêt ne puisse être réclamé.

8. Responsabilité et assurance

Museaux Tranquilles déclare être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle.

Le client demeure responsable de son ou ses animaux, notamment en cas de dommages causés à des tiers, ainsi que de l'exactitude des informations transmises.

Le client atteste que ses animaux ne présentent pas de comportement dangereux ou agressif.

Toute prestation peut être refusée ou interrompue si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

9. Accès au domicile

Le client autorise Museaux Tranquilles à accéder à son domicile dans le cadre des prestations prévues.

Le client s'engage à fournir un environnement sécurisé permettant l'intervention dans des conditions normales.

10. Soins et urgences vétérinaires

Les soins et traitements médicaux ne sont administrés que sur instructions du client.

En cas d'urgence ou de nécessité, Museaux Tranquilles est autorisé à contacter un vétérinaire.

Les frais engagés restent à la charge du client.

11. Engagement bien-être

Les prestations sont réalisées avec respect, douceur et bienveillance.

Aucune méthode coercitive n'est utilisée.

12. Confidentialité et données personnelles

Les informations personnelles du client sont utilisées uniquement dans le cadre des prestations.

Elles ne sont ni vendues ni cédées à des tiers.

Sauf demande contraire, elles peuvent être conservées pour une durée maximale de 5 ans.

Le client peut demander leur modification ou suppression à tout moment.

13. Droit à l'image

Des photos ou vidéos peuvent être réalisées et transmises au client pendant les prestations.

Avec l'accord du client, elles peuvent être utilisées à des fins de communication (site internet, réseaux sociaux), sans porter atteinte à sa vie privée.

14. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige.

Museaux Tranquilles est adhérent au dispositif suivant :

Médiateur de la consommation : MEDIAVET

Site internet : <https://mediavet.net>

Numéro de convention : n° MEDIAVET-D-26-5887

15. Litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée en priorité avant toute action judiciaire.