CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PENSION CHIENS-CHATS-PETITS MAMMIFERES

PRESTATIONS DE VISITES À DOMICILE

Présentation de l'entreprise :

Instant Animal est une micro entreprise spécialisée dans la pension, l'éducation et le bien-être animalier créée le 2 avril 2021.

La société propose :

- Des prestations de pension familiale pour chiens et chats et petits mammifères
- Des prestations de garde à domicile pour les animaux de compagnie
- Des prestations d'accompagnement dans le choix de race et l'accueil d'un chiot ou chien adulte (étude sur devis)
- Des prestations d'éducation canine
- Des prestations de conseils en comportements canins
- Ecole du chiot

Dirigeante : Sandrine FEVRE

Titulaire du Certificat de Capacité ACACED Chiens/Chats/Autres animaux de compagnie

Diplômée de secourisme canin

Membre d'une association de chiens de travail à l'eau

Siège Social : 1 Allée du Mistral 21910 Noiron Sous Gevrey

Email : contact@instantanimal.fr

Téléphone : 0663226609

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle chez MEDINAT

Immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Côte d'or

Statut juridique d'auto entrepreneur, SIRET 89758669900018

(Pour des raisons d'assurance et de réglementation, Instant Animal ne prend pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie)

PREAMBULE

L'entreprise « Instant Animal » propose ses services exclusivement à destination de particuliers, consultables sur son site Internet : www. Instantanimal.fr La liste et le descriptif des services proposés par l'entreprise peuvent être consultés sur le site susmentionné.

Article 1 : Objet et dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre des services proposées par l'entreprise « Instant Animal ». Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à tous les services, effectués au travers du site Internet de l'entreprise qui sont partie intégrante du Contrat entre l'entreprise et le client. L'entreprise se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site Internet de l'entreprise à l'adresse suivante : **www.instantanimal.fr** . Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et les accepter sans restriction ni réserve dès lors que le devis est accepté et signé. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par l'entreprise constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 2 : Prix en tant qu'Auto-entrepreneur et Micro Entreprise

L'Entreprise « Instant Animal » n'est pas assujettie à la TVA. Les prix des services vendus au travers du site Internet sont indiqués en Euros Toutes Taxes Comprises et précisément déterminés sur les pages de descriptifs des services. Ils sont également indiqués en Euros Toutes Taxes Comprises sur le devis.

Article 3 : Conclusion du contrat

Le contrat sera validé après acceptation et signature du devis qui aura été présenté par l'entreprise « Instant Animal »

Article 4 : Services

Les caractéristiques essentielles des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition du client sur le site Internet de l'entreprise. Le client atteste avoir reçu un détail des services ainsi que les modalités de paiement, et d'exécution du contrat.

L'entreprise s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des capacités de la pension. A défaut, l'entreprise en informe le Client. Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi française, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des services sur le site internet n'ont pas de valeur contractuelle.

Toute réclamation doit être communiquée par courriel à cette adresse mail : contact@instantanimal.fr dans les délais de rétractation légaux mentionnés à l'article 9.

Article 5 : Exécution de la prestation

- Réservation

Les réservations peuvent s'effectuer :
– sur le site www.instantanimal.fr grâce au formulaire dédié
– par email à l'adresse suivante : contact@instantanimal.fr

- Au domicile du client :

A l'occasion d'une pré visite, seront définies les conditions de remises de clés, d'entrée dans le domicile et de toutes indications que le propriétaire jugera nécessaire pour la bonne exécution de cette prestation.

La remise des clés s'effectue généralement pendant la pré-visite. Si tel n'est pas le cas, des frais de déplacement seront appliqués.

Le trousseau de clés ne doit comporter ni le nom, ni l'adresse du client.

La restitution des clés à la fin de la prestation s'effectue en main propre uniquement.
Les clés ne pourront en aucun cas être laissées dans votre boite aux lettres.

- Prestations de pension féline jour et nuit avec d'autres animaux de même espèce

Accueil maximum : 4 chats, et 4 petits mammifères dans des lieux bien distincts.

- Les chats sont accueillis dans un chalet de 9 m2 avec différents jeux et cachettes pour maintenir leur activité. Ils sont gardés dans des boxes individuels et ont accès à une partie commune à tour de rôle.
- Les petits mammifères sont accueillis dans 4 logements de 1.50*50 avec petite maison et un lieu commun pour courir et sauter.

Nettoyage des lieux d'hébergement tous les jours.

Chaque animal possède son propre couchage, sa propre litière pour les chats (fournie par la pension), son coin repas individuel avec eau à disposition.

La nourriture est fournie par le client en quantité suffisante. Nous ne souhaitons pas modifier le régime alimentaire de votre animal.

La pension accepte les effets personnels (couchage et jouets) de votre animal mais décline toute responsabilité en cas de dégradation de ces derniers.

Le client s'engage lors de la signature du contrat à payer les éventuels frais supplémentaires (factures de la clinique en cas d'accident ou maladie et frais kilométriques évalués à 0.50 € par kilomètre, frais de nourriture…)

Le client aura été averti (mail, SMS) par Instant Animal qui s'engage à présenter les justificatifs correspondants. Le propriétaire donnera ainsi son accord à Instant Animal pour emmener l'animal à la clinique vétérinaire située zone industrielle 21170 Saint Usage, tel 0380779877

Horaires de la pension :

Horaires

- Arrivée prévue le matin entre 8h et 10h
- Départ en fin de journée entre 17h et 19h

En cas de dépassement, merci d'en avertir dès que possible la société Instant Animal.

- Prestation de visite à domicile

Durant votre absence, Instant Animal se déplace à votre domicile pour nourrir votre chat, votre chien ou rongeurs prendre soin de lui, le faire jouer, le promener.
Les visites sont assurées dans un rayon de 5 kms maximum autour de la société Instant animal.

- Description des visites à domicile

Chaque visite comprend :

– Renouvellement de la nourriture de votre/vos animaux
– Changement de l'eau
– Nettoyage de la litière
– Temps de jeu et de câlins avec votre/vos animaux
– Envoi d'une photo de votre/vos animaux par MMS ou Whatsapp
– Alerte en cas d'anomalie de quelque nature que ce soit selon nos engagements
– Temps de transport pour se rendre jusqu'à votre domicile non compris dans le temps de visite

- Durée des visites à domicile :

- Visite chat : 20 minutes
- Visite petits mammifères : 20 minutes
- Visite chien : 2 visites par jour de 1h00 au total à 8 heures d'intervalle

Si les animaux manquent de litière ou de nourriture pour terminer la garde, Instant Animal achètera la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites et/ou garde en pension

En cas de maladie ou de blessure de l'animal durant la garde, le client sera immédiatement prévenu. S'il n'est pas joignable, celui-ci donne tout pouvoir à Instant Animal pour faire soigner l'animal auprès de son vétérinaire ou celui de garde. Les frais de vétérinaire et autres frais (transport, médicaments) seront intégralement à la charge du client qui s'engage à les rembourser à son retour.

Nos tarifs s'appliquent pour un animal à la même adresse, avec le même propriétaire.
Pour une prestation de plus de 1 animal, une facturation différente sera effectuée, sur devis.

Le propriétaire s'engage à procurer tous les documents nécessaires, demandés par « Instant Animal » pour la bonne exécution de la prestation.

Instant Animal ne peut être tenu responsable des dommages de toute nature survenus à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client

Instant Animal dégage sa responsabilité de toutes dégradations causées par l'animal au domicile du Client pendant la période où il lui a été confié : griffures, souillures, objets cassés, meubles dégradés, etc. Notre rôle consiste dans ce cas à nettoyer ces surfaces afin d'éviter d'autres dégradations ultérieures ou nuisances (odeurs…).

Instant Animal n'est pas responsable en cas de blessure ou de maladie de l'animal ou décès, se déclarant pendant l'absence de ses propriétaires, ou à leur retour. La garde d'un animal n'équivaut pas au transfert de propriété de celui-ci.

Instant Animal décline toute responsabilité en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, terrain, chatière non bloquée, ou toute autre habitude ne contribuant pas à sa mise en sécurité.) ou en cas de mort naturelle (vieillesse, maladie etc.).

Le Client doit couvrir son animal par sa Responsabilité Civile et assurer son domicile pour les dommages causés par l'animal et plus généralement avoir une assurance couvrant son domicile.

Le Client doit s'assurer que l'animal est présent à son domicile au moment de son départ.

Article 6 : Obligation des parties

- Pour l'entreprise

Les réservations seront traitées dans la limite des disponibilités de l'entreprise.

Dans le cas exceptionnel où Instant Animal serait dans l'impossibilité d'honorer sa prestation après acceptation du contrat, le client sera systématiquement prévenu AVANT le début de la prestation et sera intégralement remboursé.

- Pour le client

Le client s'engage impérativement à mettre à disposition de Instant Animal dans le cas de visites à domicile ou pension :
– le carnet de vaccination de chacun des animaux (les vaccins doivent être à jour)

Pour les chiens : CHPPIL (maladie de carré, parvovirose), hépatite de Rubarth, leptospirose + toux de chenil
Le vaccin contre la rage n'est pas obligatoire à ce jour

Pour les chats : TCL (typhus, coryza et leucose)

Pour les petits mammifères : myxomatose, le VHD1 et le VHD2.

Tout animal doit être vermifugé et traité contre les parasites dans le mois précédant la garde.
– les coordonnées du vétérinaire habituel
– une caisse de transport dans le cas où l'animal devrait être emmené chez le vétérinaire
– le numéro d'identification (puce ou tatouage) de chacun des chiens et/ou chats.
– la nourriture habituelle en quantité nécessaire pour toute la durée de l'absence
– la litière habituelle en quantité nécessaire pour toute la durée de l'absence (ainsi que tous les accessoires nécessaires à son entretien : pelle, sacs poubelle etc…)
– les accessoires et produits d'hygiène et de toilettage

– un double des clés ainsi que tous les codes d'accès indispensables à la bonne réalisation des visites
– les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence

Le client s'engage également à payer les éventuels frais supplémentaires occasionnés au cours de la prestation pour lesquels il aura été averti et aura donné son accord à Instant Animal qui s'engage à présenter les justificatifs correspondants.

Le client s'engage à ce que son/ses animaux se trouve(nt) en bonne santé. Si un animal est malade ou affaibli en raison de son âge ou à la suite d'une maladie, le client s'engage à en avertir Instant animal avant toute prestation et à ce que l'animal soit suivi par un vétérinaire.

Instant Animal se réserve le droit de refuser une prestation pour un animal dont le statut médical impliquerait des soins médicaux lourds.

Instant Animal n'assurera pas de prestations pour des animaux porteurs du coryza ou du typhus, et ce afin d'éviter tout risque de contamination des chats des autres clients.

Certaines maladies pouvant être présentes dans l'organisme des chats mais non visibles, Instant Animal ne pourra être tenu pour responsable des pathologies suivantes : leucose, PIF, FIV (sida du chat), teigne, coryza, insuffisance rénale, insuffisance hépatique.

Instant animal ne peut être tenue responsable du décès de l'animal, durant le séjour de l'animal confié, de vol, de maladies ou accident résultant de cas fortuit ou de force majeure ou inhérent à la nature de l'animal (Art. 103 du Code Commercial et Art. 1929-1933-1133-1134 du Code Civil).

En cas de décès, une autopsie sera pratiquée pour en déterminer les causes et une attestation sera délivrée par le praticien.

En cas de refus de l'autopsie de la part du client, la pension dégage toute responsabilité quant au décès de l'animal.

- J'accepte l'autopsie - Je refuse l'autopsie

Article 7 : Modalités de Paiement

Un acompte de 30% sera exigé à la signature du contrat. Cet acompte sera encaissé 10 jours avant le début de la prestation. En cas d'un délai inférieur à 10 jours entre la signature du contrat et le début de la prestation, la totalité de la prestation sera encaissée sur facture à l'issue de la prestation.

Une facture est transmise au Client par mail après chaque paiement. À la fin de la prestation, une dernière facture peut être envoyée au Client pour reprendre également les éventuels frais imprévus que la société aura avancés ainsi que la facturation des services concernés, exemple : urgence médicale, achat de nourriture ou de litière, etc.
Le montant facturé pourra être ajusté en fin de période si des prestations non prévues lors de la signature du contrat ont été réalisées ou en cas d'annulation par la société Instant Animal.

Nos tarifs s'appliquent pour un animal à la même adresse, avec le même propriétaire.
Pour une prestation de plus de 1 animal, une facturation différente sera effectuée, sur devis.

En cas de garde en pension, le tarif s'effectue conformément aux prescriptions de la grille tarifaire de l'entreprise.

Le paiement est exigible intégralement au début de la prestation.

Article 8 : Délai de rétractation

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités ».

« Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de l'acceptation de l'offre (contrat signé) pour les prestations de services ».

Le droit de rétractation peut être exercé en contactant l'entreprise de la manière suivante : le Client devra impérativement informer l'entreprise par courriel de sa volonté de ne pas donner suite à la prestation. Nous informons les Clients que conformément à l'article L. 121-20-2 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour la fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai de quatorze jours francs.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, il ne sera compté aucun frais.

Article 9 : Annulation

- Par le client

Dans le cas d'une annulation par le client avant la pré-visite, aucune prestation ne sera facturée.

Dans le cas d'une annulation par le client entre la pré-visite et la première visite, une retenue équivalente au tarif d'une visite sera appliquée.

En cas de retour avant la date de la dernière visite telle que stipulée dans le contrat, le client devra prévenir Instant Animal dès que possible. Dans cette éventualité, la prestation restera due dans son intégralité : aucun remboursement ne sera effectué.

- Par l'entreprise

Dans le cas exceptionnel où Instant Animal serait dans l'impossibilité d'honorer sa prestation, le client sera systématiquement prévenu AVANT le début de la prestation et sera intégralement remboursé.

Instant Animal se réserve le droit d'annuler le contrat à la suite de la pré-visite si l'entreprise ne pense pas être en mesure d'effectuer correctement les prestations en raisons de l'état de santé du/des animaux ou du comportement du/des animaux.

Article 10 : Réclamation

Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en contactant la société au moyen des coordonnées suivantes : contact@instantanimal.fr

Article 11 : Force majeure

L'exécution des obligations de l'entreprise au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution.

L'entreprise avisera le client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

Article 12 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

Article 13 : Protection des données personnelles

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles vous concernant. En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez à ce que nous collections et utilisions ces données pour la réalisation du présent contrat.

Article 14 : Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

Article 15 : Droit à l'image

Dans le cadre de la promotion de son activité, Instant Animal est susceptible de diffuser des photos / vidéos des animaux de ses Clients et leurs témoignages sur ses médias personnels : site internet, réseaux sociaux, supports papiers… L'autorisation de publication sera demandée au Client sur la fiche de renseignement de l'animal. En cas de refus, aucune photo et vidéo de l'animal ne sera publiée. En cas d'autorisation, Instant Animal ne peut être tenu responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photo / vidéo de l'animal par un tiers.

Acceptation des Conditions Générales de vente

Date : Signature Instant Animal

Date : Signature précédée de la mention « lu et approuvé »