

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS – ANIMA'LIENS

1. Présentation de l'entreprise :

ANIMA'LIENS est sous le régime de l'auto-entreprise

- ◆ Gérante : EI Marion OZIL
- ◆ Siège social : 30 rue Robert Gential 26000 Valence
- ◆ N° SIRET : 88098549400025
- ◆ CODE APE : 9609Z
- ◆ Site internet : <https://animaliens.wixsite.com/drome>
- ◆ Mail : animaliens26@gmail.com – Téléphone : 07.62.17.23.47
- ◆ Prestations effectuées sur Valence et communes proches

Conformément à la réglementation, Marion OZIL dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques :

- ACACED n° 2020/16d4-fecb
- Déclaration auprès de la DDPP de la Drôme
- Assurance responsabilité civile professionnelle chez la MAAF

Pour des raisons d'assurance et de réglementation, Anima'Liens ne prend pas en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie.

2. Objet de la prestation :

ANIMA'LIENS assure la prise en charge des animaux de compagnie au domicile du propriétaire et propose des promenades canines.

Dans le cadre des visites à domicile CHAT : la prestation inclut la pré-visite, les visites (30minutes/visite) et la restitution des clés.

- ◆ Pré-visite : Avant d'assurer la prestation, une pré-visite obligatoire a lieu au domicile du propriétaire afin de :
 - Faire connaissance avec le propriétaire et établir un lien de confiance
 - Faire connaissance avec l'animal
 - Prendre connaissance des instructions du propriétaire et des habitudes et besoins de l'animal
 - Etablir le contrat de prestation de service
 - Effectuer le paiement de la prestation
 - Remplir les fiches de renseignements concernant l'animal
 - Récupérer le double des clés
- ◆ Visite :
 - Réapprovisionnement de la nourriture et de l'eau
 - Nettoyage des gamelles de nourriture et d'eau
 - Nettoyage de la litière
 - Petit ménage si nécessaire
 - Administration de médicament si l'animal se laisse faire (et sur ordonnance du vétérinaire)
 - Câlins, brossage, jeux avec l'animal
 - Envoi d'un compte rendu de la visite accompagné de photos de l'animal
 - Services complémentaires définis lors de la pré-visite : relever le courrier, arroser les plantes, ouvrir/fermer les volets...
- ◆ Visite de fin :
 - Restitution des clés en main propre ou dans la boîte aux lettres (possible uniquement lorsque le client est rentré)

- Édition facture finale
- Bilan de la garde

NB : Anima'Liens se réserve le droit de refuser la garde si :

- Anima'Liens juge ne pas être en mesure d'assurer une prestation dans de bonnes conditions (animal agressif, gravement malade...)
- Les demandes des propriétaires ne sont pas en accord avec l'éthique professionnelle d'Anima'Liens

Dans le cadre des prestations CHIEN : la prestation inclut la pré-visite, la ou les balades et la restitution des clés.

- ◆ Pré-visite : idem que pour la garde CHAT
- ◆ Balades :
 - Balade de 30 minutes (uniquement autour du domicile du propriétaire)
 - Balade d'1h (autour du domicile ou en pleine campagne dans la mesure où le trajet pour aller sur le lieu de balade n'excède pas 10min)
 - Possibilité de faire des balades plus longues → sur devis

En plus, compris dans la prestation :

- Réapprovisionnement de l'eau si nécessaire
- Envoi d'un compte rendu de la balade accompagné de photos de l'animal

→ Les promenades sont individuelles (ou accompagnée de ma chienne, golden retriever) **UNIQUEMENT** si votre chien est sociable.

→ Par mesure de sécurité, les promenades se feront uniquement en laisse ou en longe

→ Les déjections seront ramassées

→ Les promenades s'effectueront dans le secteur du domicile du propriétaire ou avec une voiture sécurisée (caisse / attache ceinture)

→ Une laisse et un collier ou harnais adapté et en bon état doivent être laissés à la disposition d'Anima'Liens qui se réserve le droit d'utiliser son propre matériel si nécessaire.

- ◆ Visite de fin : idem que pour la garde CHAT

NB : Anima'liens se réserve le droit de refuser la promenade si :

- La chienne est en chaleur ;
- L'animal n'a pas un comportement adapté à la balade en laisse ;
- Les demandes des propriétaires ne sont pas en accord avec l'éthique professionnelle d'Anima'Liens

3. **Réservations** :

La réservation peut se faire par mail, formulaire de contact du site internet, par téléphone. Un devis gratuit et sans engagement est alors établi et envoyé avec les conditions générales de prestation. Le devis est valable 72h, pendant lesquelles la réservation est prise en compte. Lorsque le propriétaire a accepté le devis, il doit le retourner signé, accompagné des CGP et une pré-visite sera organisée.

4. **Tarifs et modalités de paiement** :

Les derniers tarifs en vigueur sont consultables sur le site internet : <https://animaliens.wixsite.com/drome>. Du fait du statut d'autoentrepreneur et conformément à l'article 293B du Code Général des impôts, la TVA est non applicable.

Au delà de 3 animaux concernés par les prestations, un supplément de 3€ sera facturé.

Le client s'engage à fournir à Anima'Liens tout le nécessaire à la bonne réalisation de la mission. Le client doit donc veiller avant son départ à laisser une quantité suffisante de nourriture/litières... En cas de manque, Anima'Liens fera l'avance nécessaire afin d'assurer les soins de l'animal et le client remboursera sur présentation de la facture les frais engagés.

En cas de prise en charge par le vétérinaire, les frais engagés seront à la charge du client qui s'engage à rembourser Anima'Liens au plus tard à la fin de la prestation.

Lors de la pré-visite, après signature du contrat, la prestation doit être réglée par le client :

- Jusqu'à 50€ : le paiement sera comptant
- Au delà : un acompte de 50% du montant total de la prestation sera demandé et encaissé. A la fin de la prestation, une facture détaillée reprenant les 50% restant ainsi que les frais imprévus (urgence, manque de nourriture/litières...) sera remise au client.

Moyens de paiement : espèces – chèques – virement bancaire

5. Annulation de la prestation :

En cas d'annulation par le client avant la pré-visite : aucune prestation ne sera facturée.

Dans le cas d'une annulation par le client lors de la pré-visite, celle-ci sera facturée au tarif de 10€ .

Dans le cas d'une annulation faite après la signature du contrat, 50% sera encaissé, le reste remboursé au client.

Dans le cas d'une annulation faite dans les 48h avant le début de la prestation ou pendant la prestation, la somme totale doit être payée.

Dans le cas d'un motif impérieux justifié, les prestations non réalisées seront remboursées.

L'annulation à l'initiative d'Anima'Liens entraîne le remboursement au propriétaire de l'intégralité des sommes versées. Anima'Liens s'engage dans ce cas là, à trouver une solution de relais, dans la mesure du possible.

6. Santé de l'animal :

Le client s'engage à donner toutes les informations concernant l'état de santé de l'animal et ses comportements à Anima'Liens qui se réserve le droit de refuser d'assurer la prestation (animal asocial, agressif, en fin de vie, gravement malade...).

L'administration de médicaments se fait uniquement sur présentation d'une ordonnance prescrite par un vétérinaire. En cas de traitement médical d'un animal, Anima'Liens s'en tiendra strictement à l'ordonnance du vétérinaire et ne peut pas être tenu pour responsable des problèmes de santé découlant de la prise du traitement prescrit par le vétérinaire ou de l'aggravation de l'état de l'animal.

Anima'Liens ne saurait être tenu pour responsable si l'animal venait à tomber malade ou à se blesser pendant la prestation.

Les frais vétérinaires pouvant survenir pendant la durée de la prestation sont à la charge entière du propriétaire.

L'animal doit être identifié, vacciné, vermifugé régulièrement. Si cela n'est pas le cas, Anima'Liens ne pourra être tenu pour responsable d'une infestation de parasites.

Intervention du vétérinaire : Si durant la prestation, l'animal est sujet à un problème ou une maladie, Anima'Liens s'engage à contacter sans délai le propriétaire. Si besoin et avec accord du propriétaire, l'animal est conduit chez le vétérinaire référent. Si le propriétaire n'est pas joignable, Anima'Liens s'engage à contacter le tiers dont les coordonnées auront été renseignées lors de la signature du contrat. Cependant, si le propriétaire et le tiers ne sont pas joignables, le propriétaire autorise Anima'Liens à contacter directement le vétérinaire, sans accord préalable de sa part.

Dans tout les cas, les frais engendrés pour la préservation de la santé de l'animal, en accord avec le

client ou en cas d'urgence pour la santé et la vie de l'animal, à l'initiative d'Anima'Liens, seront intégralement remboursés par le client.

7. Obligation du client :

Le client s'engage à:

- Mettre à la disposition d'Anima'Liens le carnet de santé et le numéro d'identification de chaque animal ;
- A informer Anima'Liens de tout problème de santé de l'animal / chaleurs de l'animal
- Mettre à disposition le matériel nécessaire au bon déroulement de la prestation (nourriture, litière, laisse, collier...);
- Mettre à disposition les coordonnées du vétérinaire et d'une personne de confiance ;
- Procéder au remboursement des frais éventuellement engagés au plus tard à la fin de la prestation.
- Informer Anima'Liens de la présence éventuelle de caméras de surveillance ;
- Informer Anima'Liens de possibles passages d'une personne tierce (femme de ménage, voisin, famille...) pendant la durée de la prestation.

8. Données personnelles :

Anima'Liens garantit l'anonymat des clients, leur nom et adresse ne figureront nulle part sur le site internet ou sur les réseaux sociaux.

Anima'Liens peut prendre des photos des animaux du client sauf si celui-ci le refuse. En cas d'accord, les photos réalisées serviront à des fins promotionnelles sur le site internet et/ou sur Facebook/Instagram. Seules les photos représentant les animaux pourront être utilisées.

Anima'Liens s'engage à ne violer en aucune manière et à aucun moment la vie privée du propriétaire/client. En aucun cas, Anima'Liens n'effectuera autre chose que la mission demandée et indiquée dans le contrat.

9. Assurance et responsabilité :

Anima'Liens déclare avoir souscrit une assurance civile professionnelle, couvrant tout dommage que l'animal pourrait subir ou causer durant la prestation. Le client devra également avoir une assurance habitation et responsabilité civile. Anima'Liens n'a pas la qualité de gardien de l'animal visité. Le client reste donc responsable de tous les dommages éventuellement causés par son animal pendant la durée de la prestation. Anima'Liens ne peut être tenu pour 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.

Anima'Liens décline toute responsabilité en cas de mort naturelle de l'animal (vieillesse, maladie...), et n'est pas tenu responsable en cas de fugue ou d'accident d'un animal ayant accès à l'extérieur (balcon, cour, jardin...) ou si une tierce personne intervient durant la prestation.

10. Litiges :

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. En cas de contestation, les tribunaux sont seuls compétents, le texte en langue française du présent règlement faisant foi.

Mis à jour le 20/05/2023