



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1 – Champ d’application

Les Conditions Générales de Vente (ci-après CGV) s’appliquent sans restriction ni réserve à tout achat de service réalisés par Mme Ingrid Jolivet EI, résidant professionnellement 83 allée du maréchal Ney, 26500 Bourg-lès-Valence, exerçant sous la forme de la micro-entreprise *Papouilles et vadrouilles* au numéro de SIRET 912 306 933 00017 (ci-après le prestataire) pour un consommateur ou non-professionnel (ci-après le client). La signature d’un contrat par tout client implique la connaissance et l’adhésion à ces CGV.

Conformément à la réglementation, Mme Ingrid Jolivet EI dispose des agréments nécessaires aux activités liées aux animaux domestiques :

- ACACED n°2021/681b-bfab
- Assurance responsabilité civile professionnelle à la MACIF
- Médiation à la consommation – Médiavet

Mme Jolivet EI ne prend pas en charge les chiens catégorisés pour des raisons de réglementation et d’assurance.

Le client déclare avoir pris connaissances des présentes CGV et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fournitures de service. La validation de la commande par le client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

2 – Présentation des services

Papouilles et Vadrouilles propose des services de promenade de chiens et de visite d’animaux de compagnie d’espèces domestiques au domicile du client, du vendredi après-midi au lundi matin.

La prestation inclut la pré-visite obligatoire, les visites à domicile et la restitution des clés.

La pré-visite est obligatoire pour les nouveaux clients. Elle permet de :

- Faire connaissance avec le propriétaire et son animal,
- Prendre connaissance des instructions du propriétaire et des habitudes/besoins de l’animal,
- Etablir le contrat de prestation de service,
- Effectuer le règlement de la prestation,
- Récupérer le double des clés.

Les visites à domicile pour les chats et chiens :

- Réapprovisionnement en nourriture et en eau,
- Nettoyage des gamelles et de la litière,
- Petit ménage en lien avec la propreté des lieux pour le bien-être de l’animal si nécessaire,

- Administration de médicaments si l'animal est docile et uniquement sur ordonnance du vétérinaire,
- Papouilles, brossage et jeux avec l'animal,
- Envoi d'un compte-rendu de la visite, ainsi que de photos,
- Eventuels services annexes définis lors de la pré-visite : ouverture des volets, relève du courrier, arrosage des plantes....

Les promenades de chiens :

- Elles sont individuelles et se feront uniquement en laisse ou en longe,
- Les déjections seront ramassées,
- Les promenades se feront autour du domicile du propriétaire, sans aucun transport en voiture.

Selon la durée de la prestation choisie pour les chiens :

- Visite de 45mn, une promenade de 30mn sera faite ou une sortie dans le jardin selon le choix du propriétaire,
- Visite de 60mn, une promenade de 45mn sera faite ou une sortie dans le jardin selon le choix du propriétaire,

Papouilles et vadrouilles se réserve le droit de refuser la prestation, suite à la pré-visite, en cas de :

- Comportement non adapté de l'animal,
- Non adéquation de la demande des propriétaires avec l'éthique professionnelle de *Papouilles et vadrouilles*, dans le respect du bien-être animal.

3 – Commande et contrats

Toute demande de prestation de services devra être effectuée via le numéro de téléphone : 06 82 38 05 30 ou par courriel : papouilles.et.vadrouilles@gmail.com ou via la page Facebook <https://www.facebook.com/Papouilles-et-vadrouilles-101303562563242>, au moins 72h avant la prestation souhaitée.

Un devis, valable 48h, sera alors établi et transmis avec les CGV au propriétaire.

Si le client valide le devis, il devra le retourner signé et une pré-visite sera organisée.

4 – Tarifs et modalité de paiement

Les tarifs en vigueur sont consultables sur la page Facebook ou sur demande auprès de *Papouilles et vadrouilles* à l'adresse mail papouilles.et.vadrouilles@gmail.com

Papouilles et vadrouilles n'est pas soumise à la TVA du fait de son statut de micro-entreprise.

Le client s'engageant à fournir au prestataire tout le nécessaire pour la bonne réalisation de la prestation, *Papouilles et vadrouilles* fera l'avance nécessaire en cas de manque de matériel. Le client remboursera les frais engagés sur présentation de factures.

Lors de la pré-visite et après signature du contrat, la prestation sera réglée par le client.

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants : espèces, chèque ou virement bancaire.

5 – Annulation de la prestation

Aucune prestation ne sera facturée en cas d'annulation avant la pré-visite.

Dans le cas de l'annulation par le client lors de la pré-visite, cette dernière sera quand même facturée.

Dans le cas d'une annulation dans les 24h avant le début de la prestation ou pendant cette dernière, le client devra payer la totalité.

En cas d'annulation liée à un motif impérieux pouvant être justifié, les prestations non réalisées seront remboursées.

L'annulation à l'initiative de *Papouilles et vadrouilles* donne lieu au remboursement au client de l'intégralité des sommes perçues.

6 – Etat de santé de l'animal

Le propriétaire s'engage à transmettre toutes les informations nécessaires concernant l'état de santé de l'animal et son comportement à *Papouilles et vadrouilles*, qui se réserve le droit de refuser la prestation en cas d'animal agressif, non social, en fin de vie ou gravement malade...

Papouilles et vadrouilles peut administrer des traitements médicaux sur présentation d'ordonnances prescrites par le vétérinaire traitant (exercice illégal de la médecine dans le cas contraire).

Papouilles et vadrouilles ne peut être tenu responsable en cas d'aggravation de l'état de santé de l'animal ou d'éventuels effets indésirables liés à la prise des médicaments prescrits ainsi qu'en cas de blessures de l'animal pendant la prestation ou si ce dernier tombe malade.

L'animal doit être identifié et vermifugé.

Intervention du vétérinaire : si l'animal est victime d'un problème subit de santé, *Papouilles et vadrouilles* s'engage à en informer sans délai le propriétaire, ou la personne à contacter en urgence.

Si besoin et en accord avec le propriétaire, *Papouilles et vadrouilles* conduira l'animal chez le vétérinaire référent indiqué dans le contrat.

Si le propriétaire ou la personne à joindre en cas d'urgence ne sont pas joignables, le client autorise *Papouilles et vadrouilles* à contacter ledit vétérinaire, sans accord préalable, pour préserver la santé et le bien-être de l'animal.

Les frais engendrés seront à la charge du propriétaire et intégralement remboursés à *Papouilles et vadrouilles*.

7 – Obligations du client

Le propriétaire de l'animal s'engage à :

- Transmettre à *Papouilles et vadrouilles* le carnet de santé et le numéro d'identification de l'animal,
- Informer *Papouilles et vadrouilles* de tout problème de santé et/ou de comportement de l'animal,
- Mettre à disposition le matériel nécessaire pour la bonne réalisation de la prestation
 - ✓ nourriture,
 - ✓ Bouteille d'eau en cas de coupure d'eau,
 - ✓ Laisse/longe/collier/harnais,
 - ✓ Sacs à crottes,
 - ✓ Litière
 - ✓ Pelle à litière,
 - ✓ Sopalin et produits d'entretien.....
- Transmettre les coordonnées du vétérinaire traitant et d'une personne à contacter en cas d'urgence et de non disponibilité du propriétaire,
- Procéder au remboursement des frais engagés non prévus,
- Informer *Papouilles et vadrouilles* de la présence de caméras de surveillance et d'un système d'alarme (donner un code),
- Informer *Papouilles et vadrouilles* des interventions de tierces personnes, et inversement, pendant la prestation.

8 – Données personnelles

Papouilles et vadrouilles assure l'anonymat du client.

Papouilles et vadrouilles est susceptible de prendre des photos de l'animal pour diffusion en tant qu'outils promotionnels sur les réseaux sociaux et sur des supports papiers, sauf si le propriétaire refuse. Dans tous les cas, les photos avec uniquement l'animal seront utilisées.

Papouilles et vadrouilles s'engage à n'interférer à aucun moment dans la vie privée du client. Le prestataire n'effectuera que la mission validée dans le contrat.

9 – Assurances et responsabilités

Papouilles et vadrouilles déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la MACIF couvrant tout dommage que l'animal pourrait subir ou causer pendant la prestation de service. Le propriétaire devra en retour avoir une assurance responsabilité civile ainsi qu'une assurance habitation à jour. Le client reste responsable de tous les dommages causés par son animal durant la prestation.

Papouilles et vadrouilles ne peut être tenu responsable des dommages survenus à l'animal ou causés par l'animal lorsqu'il est seul au domicile du propriétaire.

Papouilles et vadrouilles décline toute responsabilité en cas de décès de l'animal et n'est pas tenu responsable en cas de fugue ou d'accident si l'animal a accès à l'extérieur (balcon, jardin...) ou si une tierce personne intervient.

10 – Litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. En cas de contestation, seuls les tribunaux sont compétents.