PENSION DES CHARMES

Résidence pour animaux de compagnie

CHIENS-CHATS-NACs

Présentation de l'entreprise :
Pension des Charmes est une sarl spécialisée dans la garde d'animaux et le bien-être animalier depuis 2012.
La société propose des prestations de pension familiale pour chiens, chats et NACs, toilettage, éducation et comportement canin et des services à domicile de pet-sitting.

Propriétaire/Gérante : Angèle SEURRE VELIEN
Siège Social : 62, Chemin des Postes 62 880 Estevelles
Email : pensiondescharmes@hotmail.fr
Téléphone : 06 89 65 24 30
Assurance Responsabilité Civile Professionnelle chez ALLIANZ
Immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de ARRAS SIRET750 872 574 00017

Pour des raisons d'assurance et de réglementation, la Pension des Charmes ne prend plus en charge les chiens de 1ère et 2ème catégorie.

PREAMBULE
L'entreprise propose ses services exclusivement à destination de particuliers consultables sur son site Internet : www. Pension-des-charmes.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. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à tous les services 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. 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 la réservation est validée. 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 : Tarifs
Les prix des services vendus sont indiqués en Euros Toutes Taxes Comprises et précisément déterminés sur les pages de descriptifs des services.

Article 3 : Conclusion du contrat

Le contrat sera validé après paiement d'un acompte de 30%. Un contrat dont l'acompte n'aura pas été versé sera considéré comme annulé passé un délai de 72heures après la demande de réservation.

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 l'adresse mail : pensiondescharmes@hotmail.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.pension-des-charmes.fr grâce au formulaire dédié ou en suivant directement le lien : https://web.kookie.pet/web/6d28f47197-pension-des-charmes
– par email à l'adresse suivante : pensiondescharmes@hotmail.fr

☐ **Prestations de pension canine/féline jour et nuit**

- Les chats sont accueillis en box individuel privatif ou collectif
- Les chiens ont un hébergement de minimum 10m2 clos avec un lieu couvert pour la nuit.
Promenade pour les chiens à l'extérieur de la pension et en laisse en option.
Sortie en parc de détente 2 fois par jour.
- Les petits mammifères sont accueillis dans leur habitat habituel et ont accès à 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 la pension en quantité suffisante 1 ou 2 fois par jour pour les chiens et à volonté pour les chats et NACs.
Si vous ne souhaitons pas modifier le régime de votre animal et fournir une alimentation différente, un supplément tarifaire sera appliqué.

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

La pension s'engage à donner des nouvelles au propriétaire via whatsapp (texte, photos ou vidéos) entre les jours 1 et 4 du séjour afin de le rassurer sur la bonne intégration de son animal dans son lieu et son mode d'hébergement ou de lui faire part des dispositions éventuelles prises pour l'améliorer. Ensuite l'équipe respectera le protocole établi, à savoir :

publications régulières et collectives d'informations, photos ou vidéos sur les journées des pensionnaires à la Pension des Charmes via le réseau social facebook en mode public. Si le propriétaire ne souhaite pas que son animal soit affiché publiquement, il peut en faire la demande écrite avant le début du séjour, dans ce cas, il ne recevra que le premier message aux jours 1, 2, 3 ou 4 et plus rien d'autre jusqu'à la fin du séjour. La rédaction/diffusion de ces messages étant chronophage, il est préférable que les compétences de nos soigneurs soient davantage requises aux bons soins des pensionnaires.

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 la gérante qui s'engage à présenter les justificatifs correspondants. Le propriétaire de l'animal donnera ainsi son accord pour emmener l'animal à la clinique vétérinaire la plus proche ou de garde.

☐ Horaires de la pension
Le tarif est établi par jour de présence et non par nuitée.
- Départ prévu le matin entre 8h et 12h
- Arrivée prévue l'après midi entre 14h et 18h
Option **early check in** ou **later check out** sur demande.

En cas de non respect des horaires de départ de votre animal, la pension des charmes ne pourra pas garantir que votre animal soit hébergé en box individuel en attendant votre arrivée et un surcoût sera appliqué pour la gêne occasionnée.

En cas de non respect des horaires d'arrivée de votre animal, la pension des charmes ne garantira pas votre place au-delà de la date d'arrivée prévue initialement au contrat. Sauf raison valable et signalée (décès ou maladie grave de l'animal) avant le début du séjour, si un acompte a été versé, et l'assurance annulation non souscrite, l'acompte ne sera pas remboursé .

☐ Prestation Pet sitting
Durant votre absence, nos soigneuses se déplacent à votre domicile pour nourrir votre chat, votre chien ou rongeur, prendre soin de lui, le faire jouer, le promener.
Les visites sont assurées dans un rayon de 10 kms maximum autour de la Pension.
<u>Description des visites à domicile</u>
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 email ou MMS
– 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 à définir.
Si les animaux manquent de litière ou de nourriture pour terminer la garde, la pension achètera la quantité nécessaire pour assurer le bon déroulement des visites et refacturera le montant des sommes engagées sans que le client ne puisse contester les sommes dues.

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 la pension 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 pour la bonne exécution de la prestation.
La pension ne peut être tenue 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 et 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…).
La pension 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.
La pension 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 la pension 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 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 lapins : myxomatose

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 (pet-sitting)
– 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…(pet-sitting)
– les **accessoires et produits d'hygiène** et de toilettage…(pet-sitting)
– un **double des clés** ainsi que tous les codes d'accès indispensables à la bonne réalisation des visites (pet-sitting)
– les **coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence**
– Si vous avez choisi l'option balade hors de la propriété dans le cadre d'un service de pension ou dans le cadre du pet-sitting, il faudra fournir un **harnais adapté à la taille et morphologie de l'animal ainsi qu'une laisse ou longe** pour faciliter ses déplacements et garantir sa sécurité. La pension ne prendra aucun animal en balade s'il n'est équipé que d'un collier classique.

Le client s'engage également à payer les éventuels frais supplémentaires occasionnés au cours de la prestation pour lesquels il aura été averti sur présentation des 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 la pension avant toute prestation et à ce que l'animal soit suivi par un vétérinaire.
La pension se réserve le droit de refuser une prestation pour un animal dont le statut médical impliquerait des soins médicaux lourds.
La pension 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, la pension ne pourra être tenu pour responsable des pathologies suivantes : leucose, PIF, FIV (sida du chat), teigne, coryza, insuffisance rénale, insuffisance hépatique.
La pension 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.

La pension des charmes se réserve le droit de refuser d'accueillir un animal qui ne remplirait pas les conditions vaccinales, sanitaires, légales et contractuelles exigées sans qu'aucun remboursement ne puisse être réclamé et ce jusqu'à la date exacte de début du séjour.

La pension des Charmes n'accepte que les chiens décatégorisés et à même de fournir :

Diagnose de race, examen qui permet de déterminer si un chien appartient ou non à une catégorie de par sa morphologie et son comportement.

Certificat vétérinaire de non-appartenance à la catégorie 1 ou 2 et attestant que le chien n'est plus classé comme chien dangereux.

Article 7 : Modalités de Paiement

Un acompte de 30% sera exigé à la signature du contrat.
Le contrat ne sera définitivement validé qu'après paiement de cet acompte.

Un contrat dont l'acompte n'aura pas été versé sera considéré comme annulé passé un délai de **72 heures** après la demande de réservation pour les périodes de congés scolaires et jours fériés et **10 jours** hors congés scolaires et jours fériés.
En cas d'un délai inférieur à 5 jours entre la signature du contrat et le début de la prestation, la totalité de la prestation sera encaissée sur facture au premier jour 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.
Dans le cadre du pet-sitting, 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 du solde est exigible immédiatement au premier jour de la prestation.
Le Client peut effectuer le solde du règlement en espèces, par virement bancaire ou carte bleue ou chèque.

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 un client n'ayant pas souscrit l'assurance annulation koalaflex, aucun remboursement ne sera effectué, sauf en cas de décès de l'animal préalablement au séjour.
☐ Par l'entreprise
Dans le cas exceptionnel où la pension serait dans l'impossibilité d'honorer sa prestation, le client sera systématiquement prévenu AVANT le début de la prestation et sera intégralement remboursé.

La pension se réserve le droit d'annuler le contrat à la suite de la pré-visite si l'entreprise pense ne 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 suivantes : pensiondescharmes@hotmail.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
En acceptant les conditions générales de ventes de la pension des charmes, le client accepte que dans le cadre de la promotion de son activité, la pension des charmes soit susceptible de diffuser des photos /vidéos des animaux de ses Clients et leurs témoignages sur ses médias personnels : site internet, réseaux sociaux, supports papiers…
La pension ne pourra être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photo/ vidéo de l'animal par un tiers.