

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Objet du contrat :

Les présentes conditions générales de vente régissent la relation contractuelle entre l'entreprise Vi'Animale (prestataire) et le client, concernant les prestations de services fournies par l'entreprise pour les animaux de compagnie du client.

Vi'Animale est une société à responsabilité limitée (SARL) représentée par Sandrine CAROLE dont le siège social est situé 29 rue Bernard Buffet 56890 SAINT-AVE.

SIRET : 90395847800021

APE : 9609Z

Votre animal doit être, au moment de la réservation de la prestation :

- ⇒ A jour de ses vaccinations et rappels
- ⇒ Identifié et enregistré conformément à la réglementation en vigueur. L'identification est réalisée par tatouage ou puce électronique. L'enregistrement des animaux est effectué au fichier tenu par la Société I-CAD, par délégation du Ministère de l'Agriculture et de la Forêt.

2. Description des services :

Vi-Animale s'engage à fournir les prestations suivantes : massage canin et conseils bien-être au domicile du client, garde ou visite des chiens/chats/NAC* au domicile du client, promenade canine, soins légers à domicile, taxi animalier (rdv vétérinaire, toiletteur, gare, aéroport, lieu de vacances etc.), conseil en alimentation et vente d'articles pour animaux de compagnie, vente de produits de soin et d'hygiène d'origine végétale (antiparasitaires, shampoings, compléments alimentaires)

Lors des visites à domicile, l'alimentation, la litière ou tout produit de soin et hygiène lié au bien-être et à l'entretien du chien/chat/NAC ou tout éventuel traitement médicamenteux est à la charge du client.

*Nouveaux Animaux de Compagnie (rongeurs, oiseaux, poissons, petits mammifères)

Pour les promenades canines et conformément à la réglementation, les chiens de première et deuxième catégorie doivent obligatoirement être en règle, muselés et tenus en laisse.

Un collier ou un harnais, une laisse ou une longe, une serviette propre sont à la charge du client et à mettre à disposition de Vi Animale pour la promenade canine.

Lors des promenades canines, Vi'Animale met à disposition de l'animal du client : une gourde distributeur d'eau (désinfectée entre chaque usage), une trousse de secours et des jeux si besoin.

Pour les promenades canines, les visites ou les gardes à domicile du client, l'intervention, qu'elle soit de 15 minutes, 30 minutes ou 1 heure, commence à l'arrivée au domicile du client et prend fin au départ du domicile du client.

Vi'Animale vous propose de vous envoyer des photos/vidéos/messages via l'application Whatsapp pendant les prestations de services.

Vi Animale vous propose pendant la prestation de garde à domicile de vos animaux de maintenir dans votre maison ou appartement des signes de présence et d'animation lors de vos absences prolongées avec des services gratuits tels que : ouverture/fermeture des volets, relève du courrier, arrosage des plantes, aération du logement, ou, pour votre confort en période hivernale, allumer le chauffage avant votre retour.

Les détails propre à chaque service sont disponibles sur notre site internet www.vi-animale.fr et seront convenus entre Vi Animale et le client au moment de la signature du contrat.

*La pré-visite ne concerne pas les prestations « massage canin » et « taxi animalier »

3.Horaires d'intervention :

Vi'Animale intervient 7/7 tout au long de l'année (hors congés) de 9h00 à 19h00.
Hors plage horaire sur demande et selon conditions tarifaires*.

*conditions tarifaires : une majoration tarifaire de 50% sera appliquée sur les créneaux 7h00-9h00 et 19h00-20h30.

4.Zones d'intervention :

Deux zones tarifaires, zone A et zone B sont définies pour les prestations suivantes : garde et visite à domicile, promenades canines. Le point de départ se fait à partir du siège social de l'entreprise.
Pour la zone B, en plus du tarif de base s'applique un tarif kilométrique supplémentaire.

Zone A : Saint-Avé et 5km alentour

Zone B : supérieure à 5km = tarif de base + 1€ du km en sus

5.Réservation, tarifs et paiement :

Les tarifs des prestations de services Vi-Animale, mentionnés en euros, sont consultables sur le site www.vi-animale.fr et indiqués H.T. (TVA non applicable, article 293 B du CGI).

Pour toutes les prestations de services, il est prévu qu'un contrat soit signé entre le client et Vi'Animale.

Taux d'arrhes à la signature du contrat : 50%

Préalablement, une demande de réservation obligatoire est à effectuer sur le site internet www.vi-animale.fr rubrique « CONTACT » ou par mail à sandrine@vi-animale.fr

La demande du client doit indiquer :

Son identité, son adresse, l'identité de l'animal ou des animaux (nom, type, race, âge, nombre), les services demandés ainsi que les dates de début et de fin de la prestation avec leur créneaux horaires. (créneaux horaires proposés par Vi'Animale : 9h00-12h00/12h00-14h00/14h00-19h00)

La demande sera traitée sous 48h et un devis gratuit et sans engagement (valable 72h) accompagné de nos conditions générales de vente seront adressés au client par mail. Le devis est à nous retourner par mail avec une « signature dématérialisée ».

Pour les prestations de promenade canine, garde ou visite à domicile et suite à la validation du devis, une pré-visite* sera convenue au domicile du client pour :

- ✓ Faire connaissance avec votre animal
- ✓ Remplir une fiche de renseignement portant uniquement sur l'animal (historique, habitudes, besoins spécifiques)
- ✓ Finalisation et signature dématérialisée du contrat
- ✓ Régler les arrhes correspondant à 50% du montant total du contrat signé
- ✓ Remise des clés en main propre (si la remise des clés nécessite un déplacement de Vi'Animale en dehors de la pré-visite, le service sera facturé 7€)

Il est possible qu'un animal sensible ait besoin de plusieurs pré-visites pour être mis en confiance et ne pas avoir peur ou être craintif lors de mes visites. Il est possible dans ce cas précis d'effectuer 2 ou 3 pré-visites avant d'accomplir une prestation en votre absence. La pré-visite supplémentaire (durée 30 minutes) est facturée 10 euros + 1€ du km à partir du siège social de l'entreprise.

Suite à la pré-visite, Vi'Animale se réserve le droit de refuser une prestation si celle-ci est jugée trop risquée pour des raisons interspécifiques ou intraspécifiques ou si Vi'Animale juge l'état de santé de l'animal incompatible avec la prestation demandée.

**Les prestations « massage canin » et « taxi animalier » ne nécessitent pas de pré-visite.*

5a. Prestation ponctuelle – promenade canine – garde et visite à domicile -

« *La prestation ponctuelle* » se caractérise par son caractère unique et non récurrent. Elle est réalisée une seule fois, sans engagement à long terme.

La réservation est confirmée à la réception des arrhes (50%) correspondant au montant total du contrat signé. Le règlement est accepté en espèces, chèque ou CB. L'intégralité de la facture quant à elle doit être acquittée au plus tard le jour du début de la prestation.

Ledit contrat fera l'objet d'une facture une fois le service terminé, le montant de la facture pouvant augmenter ou diminuer pendant la prestation (ajout ou annulation justifiée* d'un service, frais supplémentaires** à la charge du client).

*Annulation justifiée : est justifiée toute annulation en cas de force majeure selon la jurisprudence ou pour des raisons de santé du client ou de l'animal (dans ce cas précis, un justificatif sera demandé au client : certificat médical ou certificat du vétérinaire).

**frais supplémentaires : rdv ou urgence vétérinaire, médicaments, achat d'alimentation en cas de rupture pendant l'absence du client ou tout autre produit en liaison avec l'animal qui nécessite un achat urgent.

5b. Prestation régulière – promenade canine – garde et visite à domicile – massage canin -

« *La prestation régulière* » est effectuée de manière récurrente et planifiée sur une base régulière. Elle implique un engagement continu et une fréquence déterminée, qu'elle soit quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

« *La prestation régulière* » concerne les forfaits suivants : 10 promenades canines (10+1 offerte) ou 10 visites à domicile (10+1 offerte) ou encore le forfait 5 massages canins (-10€ de remise). Ces forfaits doivent obligatoirement être utilisés sous 3 mois à partir de la date de signature du contrat. Aucun report ni remboursement ne seront acceptés passé ce délai, sauf annulation justifiée*.

La réservation du forfait est confirmée à la réception des arrhes (50%) du montant total du contrat signé. Le règlement est accepté en espèces, chèque ou CB. L'intégralité de la facture doit être réglée soit au 1^{er} jour du début de la prestation ou réglée chaque semaine.

*Annulation justifiée : est justifiée toute annulation en cas de force majeure selon la jurisprudence ou pour des raisons de santé du client ou de l'animal (dans ce cas précis, un justificatif sera demandé au client : certificat médical ou certificat vétérinaire).

5c. Taxi animalier ou Transport animalier

Réservation de la prestation sans pré-visite.

A la demande du client une pré-visite peut être planifiée, celle-ci est facturée 10 euros + 1€ du km à partir du siège social de l'entreprise.

La prestation « Taxi animalier » ou « transport animalier » n'a pas de zone délimitée.

Un tarif kilométrique à partir du siège social de l'entreprise est appliqué en supplément du forfait de prise en charge de l'animal.

La facture doit être réglée en intégralité le jour de la prestation, en espèces, chèque ou CB.

Prestation sur devis.

5d. Massage canin

Réservation de la prestation sans pré-visite.

A la demande du client une pré-visite peut être planifiée, celle-ci est facturée 10 euros + 1€ du km à partir du siège social de l'entreprise.

La prestation « massage canin » n'a pas de zone délimitée.

Un tarif kilométrique à partir de 10km du siège de la société est appliqué en supplément du prix de la séance.

La facture doit être réglée en intégralité le jour de la prestation, en espèces, chèque ou CB.

Prestation sur devis.

6. Engagements

6a. Engagements de Vi'Animale

L'entreprise s'engage à fournir les services avec professionnalisme et diligence, en respectant les besoins et les exigences spécifiques de chaque animal. Durant l'absence des clients, Vi Animale veillera à assurer la sécurité et le bien-être des animaux pendant la prestation des services.

Vi-Animale s'engage, lors de ses interventions :

- ⇒ à un engagement de confidentialité : je m'engage à respecter la confidentialité de toutes les informations personnelles que le client fournit concernant ses animaux de compagnie et son domicile ; je m'engage à ne jamais remettre les clés du domicile de mes clients à une tierce personne ni à jamais me faire accompagner par une tierce personne sauf accord exceptionnel du client. Je n'utilise que les équipements concernant l'animal gardé.
- ⇒ à un engagement de qualité de service : je m'engage à fournir des services pour animaux de compagnie (chiens/chats/NAC*) de haute qualité, en prenant soin d'eux avec attention, avec respect et surtout avec beaucoup d'amour et d'affection.

*NAC Nouveaux Animaux de Compagnie (rongeurs, poissons, oiseaux, petits mammifères)

- ⇒ à un engagement de sécurité : je m'engage à assurer la sécurité de vos animaux pendant mes prestations. Je mets en place des mesures de précaution pour éviter tout risque de fugue, de blessure ou de maladie et si le cas se présente, à conduire l'animal chez le vétérinaire en cas d'urgence et en informer son propriétaire.

En cas de nécessité, Vi-Animale peut engager des frais supplémentaires pendant la prestation si ceux-ci sont considérés urgents pour l'état de santé de l'animal durant l'absence du client (ex : rupture de nourriture ou transport d'urgence chez le vétérinaire). Les frais occasionnés seront alors remboursés intégralement par le client à la société Vi'Animale sur présentation des justificatifs par le prestataire.

- ⇒ à un engagement de disponibilité : je m'efforce d'être disponible pour répondre à vos besoins et à ceux de vos animaux de compagnie. Je vous tiens informés de toute situation imprévue ou de tout changement dans mon emploi du temps.
- ⇒ à un engagement de communication : je m'engage à maintenir une communication claire et régulière avec vous. Je vous tiens informés de l'état de santé, du comportement et des activités de vos animaux pendant les prestations par l'envoi de vidéos/photos/messages via l'application Whatsapp.
- ⇒ à un engagement de respect des consignes : je respecte scrupuleusement les consignes que vous m'aurez fournies concernant l'alimentation, l'hygiène, les soins médicaux (sur ordonnance du vétérinaire), les promenades, les habitudes et tout autre aspect lié au bien-être de vos animaux de compagnie.
- ⇒ Engagement de responsabilité : j'assume la responsabilité de tout dommage causé par mes actions ou ma négligence pendant la prestation de nos services. Je dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle pour couvrir d'éventuels incidents.

6b. Engagements du client

« Le client » est le propriétaire du ou des animaux, chien/chat/NAC qui fait appel aux prestations de services pour animaux de l'entreprise Vi'Animale pendant son absence.

Le client s'engage :

- ⇒ à un engagement de fournir des informations précises : à fournir des informations précises et complètes concernant ses animaux de compagnie, y compris leur santé, leurs besoins spécifiques, leurs comportements et toute autre information pertinente. Le client s'engage également à présenter le carnet de santé de chaque animal à jour de ses vaccins et la carte d'identification de chaque animal concerné.
- ⇒ à un engagement de fournir les équipements nécessaires à l'accomplissement de la prestation : une quantité suffisante de nourriture pour toute la durée de la prestation de garde à domicile, eau, litière et le matériel affecté à l'entretien de celle-ci, médicaments (sous ordonnance obligatoire), jouets, laisse ou longe, harnais ou collier, leur cage de transport si besoin, produits d'hygiène, brosse, serviette propre adaptée à la taille de l'animal, carnet de santé, photocopie de la carte d'identification.

Pour les gardes et visites à domicile, les clients s'engagent à fournir un double des clés si nécessaire, qui leur seront rendues à la fin de la prestation.

Pour les promenades, les clients s'engagent à donner à Vi Animale un moyen d'accès pour la prise en charge de l'animal et son retour.

Si le client autorise une remise des clefs en boîte aux lettres ou à une tierce personne pour éviter un déplacement tarifé (7€) par Vi'Animale pour une remise des clés en main propre, Vi Animale ne pourra nullement être tenu responsable en cas de problème.

- ⇒ à un engagement de respecter les horaires convenus : le client s'engage à respecter les réservations et les horaires convenus avec Vi-Animale, que ce soit pour une séance de massage canin, un rendez-vous pour un transport animalier, une promenade, ou toute autre prestation de l'entreprise. Le client comprend que le respect des réservations et horaires est important pour assurer une bonne organisation et un bon suivi des services.
- ⇒ à un engagement de respecter les conditions de paiement : le client s'engage à respecter les conditions de paiement convenues et signées dans son contrat lors de la pré-visite. Cela peut inclure, l'utilisation des modes de paiement acceptés, le paiement comptant, le paiement des arrhes.
- ⇒ En cas de dommages causés par l'animal, le client atteste avoir souscrit à une assurance habitation et responsabilité civile. L'entreprise ne pourra être tenue responsable des dommages survenant à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile durant la prestation de garde à domicile, visite à domicile ou promenade canine.

7.Droit à l'image

Vi'Animale vous envoie des photos et vidéos de vos animaux pendant la durée de la prestation.

Par défaut, la signature du contrat autorise Vi'Animale à utiliser ces images pour les besoins de sa communication sur son site internet, réseaux sociaux ou tout autre support de communication. Le client peut interdire ce droit à l'image en le notifiant sur le contrat.

Ces images concernent uniquement l'animal et son nom.

Toutes les photos ou vidéos sont entièrement et exclusivement la propriété de Vi'Animale. Toute utilisation, reproduction ou distribution sans autorisation écrite est strictement interdite.

8. Responsabilité de l'entreprise

Vi'Animale décline toute responsabilité en cas de décès naturel de l'animal sous sa garde et s'engage à en avertir le client immédiatement.

Vi'Animale ne pourra être tenue responsable des dommages ou des blessures causés par l'animal du client à des tiers ou à des biens pendant la prestation des services, sauf en cas de négligence grave de l'entreprise.

Vi'Animale ne peut être tenue responsable de la dégradation de l'état de santé de l'animal durant sa prestation et s'engage à emmener l'animal souffrant pour le faire consulter chez le vétérinaire. L'intégralité des frais occasionnés seront à la charge du client après présentation d'un certificat médical et d'une facture délivré par le vétérinaire pour le remboursement des frais engagés à la société Vi Animale. Ces frais peuvent inclure le transport chez le vétérinaire, la consultation, le temps d'attente, les médicaments et ou autres frais liés.

Vi'Animale se réserve le droit d'annuler une prestation en cas d'intempérie météorologique pouvant mettre en danger l'animal ou l'humain. Dans ces conditions, l'entreprise s'engage à trouver une solution adaptée ou à reporter sa prestation ultérieurement si elle est dans l'incapacité d'honorer le service. Ce report sera décidé en concertation avec le client.

Vi'Animale ne peut être tenue responsable des dommages causés en cas d'inexécution des engagements du client. (**Art.6b.** des présentes CGV)

9. Modification des conditions générales

L'entreprise se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. Les modifications seront communiquées au client et entreront en vigueur à la date spécifiée.

10. Annulation, délai de rétractation et gestion des litiges

Toute annulation du contrat liée au décès du propriétaire, décès de l'animal ou encore pour une raison médicale de l'un d'eux, Vi'Animale s'engage à rembourser le service au prorata du contrat sur justificatif (certificat médical ou acte de décès).

En cas d'annulation du service à l'initiative de Vi'Animale, l'entreprise remboursera le client de la totalité.

Conformément aux dispositions de la loi Hamon n° 2014-344 du 17/03/2014, les clients disposent d'un délai de rétractation de 14 jours à la signature de leur engagement. Dans le cas où la prestation est effectuée dans un délai inférieur à 14 jours à partir de la signature du contrat, il est convenu que

les clients ne feront pas usage de leur droit. Les arrhes versés lors de la signature du contrat ne feront pas l'objet d'un remboursement.

En cas de litiges, le tribunal de commerce de Vannes sera seul compétent.

11. Agréments, formations et assurance

Vi'Animale intervient en qualité de prestataire de services auprès des animaux dits « de compagnie » (chiens, chats et animaux de compagnie d'espèces domestiques autres que les chiens et les chats). Conformément à la réglementation visée aux articles L. 214-6-1 du code rural et de la pêche maritime, Sandrine CAROLE, dirigeante de la société Vi'Animale déclare détenir tous les agréments et avoir suivi les formations nécessaires à l'exercice des activités liées aux animaux de compagnie.

- ⇒ ACACED, Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques N°2021/5e33-38ea, Catégorie 3 (chien-chat et autres espèces), délivrée par le Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation – 2021
CFPPA du Rheu (35)

- ⇒ Attestation de formation TAV - Transport d'Animaux Vivants > Chien – Chat - 2021
Lycée du Mené & CFA, Merdrignac (22)

- ⇒ Massage Canin Comportemental, suivi de formation théorique et pratique – 2021
Centre de Formation Mon Chien Relax, Marcillat-en-Combraille (03) - Pascale Lepinay, Formatrice

- ⇒ Formation à la Communication Animale et soins énergétiques aux animaux - 2021
Ecoute Animale, Pipriac (35) - Madame Sylvie Alliaume, Enseignante

- ⇒ Formation Premiers Secours Canin et Félin – 2023
Karine Dagorn Formation, Guilliers (56)

Vi'Animale déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle avec la MAAF, couvrant tout dommage accidentel durant les prestations.