

Conditions générales de vente

Préambule – Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de prestations de garde de chiens et de chats (pension canine et féline) assurées par la pension (ci-après dénommée « la Pension ») au bénéfice du propriétaire de l'animal (ci-après dénommé « le Client »).

La réservation d'un séjour et/ou la signature d'un contrat de garde implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client.

Identification de la Pension

La Pension est exploitée sous l'enseigne :

- Dénomination / Nom commercial : La Colo-Nimaux
- Adresse : 85 Avenue de Jourdan, 33440 Ambarès-Et-Lagrange
- Représentant légal : Vanessa MARTIN
- Téléphone : 06 26 69 07 74
- Adresse e-mail : la.colo.nimaux@gmail.com
- SIREN/SIRET : 805 213 808
- Site internet : www.lacolonimaux.fr

Conformément à la réglementation, l'entreprise dispose de tous les agréments nécessaires pour les activités liées aux animaux de compagnie, notamment auprès de la DDPP (Certificat n°33-435-AC).

Article 1 – Tarifs, Devis et Paiement

Les prix des prestations sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), et sont déterminés en fonction de l'espèce, du nombre d'animaux et des éventuelles options souscrites (lavage).

Toute période de 24 heures commencée est intégralement due.

Les tarifs en vigueur sont ceux communiqués au Client lors de la réservation et/ou affichés sur les supports d'information de la Pension.

La Pension se réserve la faculté de modifier ses tarifs à tout moment. Ces modifications ne s'appliquent pas aux réservations déjà confirmées.

La Pension se réserve la possibilité de demander le versement d'arrhes correspondant à 30 % du montant total du séjour au moment de la réservation.

Le Client règle l'intégralité du séjour le jour de l'arrivée de l'animal, diminué le cas échéant, des arrhes versées.

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

Article 2 - Conditions d'admission de l'animal

L'admission de l'animal est strictement conditionnée à :

Identification : Obligation de tatouage ou puce électronique conforme à la législation. Le numéro d'identification doit être communiqué.

Vaccinations obligatoires : Carnet de vaccination à jour, fourni lors de l'arrivée. Pour les chiens : maladie de Carré, parvovirose, leptospirose, hépatite contagieuse canine et toux du chenil sont obligatoires. Pour les chats : typhus, coryza, leucose sont obligatoires. La rage peut être exigée selon la provenance ou la réglementation.

Traitement antiparasitaire : Traitement interne et externe efficace appliqué avant l'arrivée, pour la durée du séjour. La Pension peut refuser un animal parasité.

Stérilisation / Castration : Stérilisation/castration exigée dès l'âge fixé par la Pension ([préciser, généralement 6-7 mois pour les chats]), ou selon le comportement et la politique de l'établissement.

Chaleur de la femelle : Les périodes de chaleurs des femelles doivent être signalées à la Pension et peuvent influencer sur les conditions d'admission ou de garde.

Comportement : Seuls sont admis les animaux compatibles avec la vie en collectivité. Les antécédents d'agressivité ou de maladies doivent être signalés. Tout animal présentant des signes d'agressivité, de dangerosité ou de troubles comportementaux non signalés pourra être refusé ou isolé.

La Pension se réserve le droit de refuser ou d'interrompre la garde pour danger ou incompatibilité.

Le Client certifie l'exactitude des informations communiquées concernant son animal (état de santé, comportement, antécédents).

Toute omission, inexactitude ou fausse déclaration engage la responsabilité exclusive du Client et pourra entraîner le refus ou l'interruption immédiate de la garde, sans remboursement.

Article 3 – Déroulement du séjour

Les animaux sont hébergés dans des installations adaptées à leur espèce, taille et tempérament. Les chiens peuvent être hébergés en groupe sous surveillance, avec possibilité de séparation. Les chats sont logés en box individuel ou collectif, nettoyés et désinfectés entre chaque séjour.

Entretien et désinfection réguliers sont assurés. Le Client reconnaît être informé que la vie en collectivité, malgré toutes les précautions prises par la Pension, peut entraîner des interactions entre animaux susceptibles de provoquer des blessures mineures ou des situations de stress, sans que la responsabilité de la Pension ne puisse être engagée en l'absence de faute.

Les chiens ne font pas l'objet d'un toilettage avant leur restitution à leur propriétaire.

Article 4 – Nourriture, Médicaments et Effets personnels

Nourriture : Sauf mention contraire, la nourriture n'est pas incluse. Le Client fournit l'aliment habituel en quantité suffisante. Toute allergie ou intolérance doit être signalée lors de la réservation.

Médicaments et soins : Le client se devra d'informer la pension avant l'arrivée si son animal a besoin d'un traitement. Le Client fournit médicaments, prescription et protocole d'administration. La Pension administre les traitements dans la limite de ses capacités, refuse les cas complexes, et décline toute responsabilité en cas de refus de prise par l'animal. La pension pourra refuser un animal dont les soins sont incompatibles avec le mode de garde. La pension pourra pratiquer des suppléments selon les soins à faire.

En cas de présentation d'un animal souffrant, une attestation que la maladie est non contagieuse devra être présentée à la pension.

Effets personnels : Le Client peut apporter des objets personnels. La Pension n'est pas responsable de leur perte ou dégradation.

Article 5 – Assurance/ Responsabilité

La Pension est tenue à une obligation de moyens dans la prise en charge des animaux confiés. Sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

Sont notamment exclus de sa responsabilité :

- Les maladies ou affections incubées avant l'arrivée de l'animal,
- Les blessures légères résultant de la vie en collectivité,
- Les fugues survenues malgré des installations conformes et sécurisées,
- Les dommages causés par l'animal à des tiers.

En tout état de cause, si la responsabilité de la Pension devait être retenue, celle-ci serait limitée au montant total du séjour concerné.

La Pension dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages causés dans le cadre de son activité. A ce titre, la Pension est assurée auprès de CANI-ASSUR.

Afin de mettre en jeu cette garantie, le CLIENT doit adresser par lettre Recommandée avec accusé de réception (LRAR), ses réclamations ainsi que les justificatifs nécessaires à l'adresse suivante : Vanessa MARTIN, 85 Avenue de Jourdane, 33440 Ambarès-Et-Lagrive ou directement auprès du Médiateur désigné à l'article 15.

Le Client doit vérifier que son assurance personnelle couvre les dommages que son animal peut causer à des tiers pendant le séjour. La Pension ne pourra être tenue responsable pour les dommages non couverts par cette assurance.

Article 6 – Entrées et sorties

Les horaires d'entrée et de sortie sont fixés sur rendez-vous pendant les créneaux d'ouverture communiqués. Le Client s'engage à respecter ces horaires.

Le dirigeant étant seul à travailler sur la pension, il se réserve le droit de modifier les horaires d'entrée et sortie en fonction des contraintes (urgences vétérinaires, conditions climatiques) tout étant mis en œuvre pour le bien-être des animaux.

En cas de dépassement des horaires convenus, la Pension se réserve le droit d'appliquer une majoration tarifaire.

Article 7 – Annulation, Report, Départ anticipé, Prolongation

En cas d'annulation par le Client moins de 72h avant la date d'arrivée prévue, la totalité du séjour est due.

Un départ anticipé ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute prolongation de séjour est soumise aux disponibilités de la Pension et sera facturée lors du départ de l'animal. Une majoration de 50 % du tarif journalier sera appliquée pour chaque jour supplémentaire.

Article 8 – Abandon de l'animal

En cas de non-reprise de l'animal à la date prévue et en l'absence de nouvelles du Client, dûment averti par mise en demeure, et à l'issue d'un délai de 8 jours ouvrés, l'animal peut être confié à un refuge ou à une association, sans recours possible pour le Client.

L'abandon est signalé aux autorités compétentes, l'abandon constituant une infraction. Tous les frais supplémentaires, ainsi que ceux liés à la prise en charge de l'animal, restent à la charge du Client.

Article 9 – Soins vétérinaires, Urgences, Hospitalisation

En cas d'urgence ou d'impossibilité de joindre le Client, la Pension est réputée agir avec l'accord préalable de celui-ci afin de faire pratiquer tous les soins nécessaires à la santé de l'animal.

Le vétérinaire référent est le Docteur BITA, Vplus, 8 Avenue de la République 33450 SAINT-LOUBES (Tel : 05.56.68.61.51)

Pour les urgences, la clinique référente est VPLUS, 25 Chemin de la Bellegrappe 33240 Saint-André-De-Cubzac (Tél : 05 57 43 10 06)

Le Client assume tous les frais (consultations, hospitalisation, transport) sur présentation de justificatifs. En cas d'urgence vitale, la Pension autorise le vétérinaire à pratiquer les soins nécessaires, les frais restant à la charge du Client. Vous vous devrez de rembourser la pension si les frais ont été avancé.

Article 10 – Décès de l'animal

En cas de décès durant le séjour, le Client ou la personne de confiance est informé. Le Client peut demander, à ses frais, une autopsie auprès du vétérinaire choisi, sauf si la responsabilité de la Pension est retenue.

Article 11 – Responsabilité

La Pension est tenue à une obligation de moyens : elle s'engage à prendre soin de l'animal dans le respect des consignes, sans garantie d'absence de maladie, blessure ou incident, dans la limite des mesures d'hygiène et de surveillance mises en place.

La Pension n'est pas responsable des pertes/dégradations d'objets apportés par le Client, des maladies déclarées dans les conditions sanitaires, des blessures mineures entre animaux ou de la saillie malgré isolation.

Article 12 – Droit à l'image

Sauf opposition écrite du Client avant le séjour, celui-ci autorise la Pension à photographier ou filmer son animal et à utiliser ces images à des fins de communication, sans contrepartie, pendant et après le séjour.

Article 13 – Propriété intellectuelle

Tout contenu contractuel et de communication de la Pension (textes, photographies hors animaux des clients, logos, chartes) est protégé au titre de la propriété intellectuelle. Toute exploitation sans autorisation préalable est interdite.

Article 14 – Données personnelles

Les données personnelles collectées sont traitées sur la base de l'exécution du contrat.

Elles sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la relation commerciale et aux obligations légales.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de limitation du traitement de ses données.

Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Article 15 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties rechercheront une solution amiable soit entre elles, soit auprès du Médiateur de la consommation suivant :

CM2C
49 Rue de Ponthieu
75008 PARIS
Mail : cm2c@cm2c.net

À défaut, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège de la Pension, sous réserve des règles impératives.

Article 16 – Acceptation des CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV et l'organisation de la Pension avant l'admission de son animal.

La Colo-nimaux