

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les offres de prestations de services proposées par Anne MOUCHET E.I.

Anne MOUCHET, Comportementaliste félin et Catsitter

Entreprise Individuelle sous le régime de la micro-entreprise : Anne MOUCHET E.I.

Nom commercial : Terre féline

Siège social : 81 chemin des Parelles - 73190 Challes les Eaux

Immatriculée sous le numéro SIREN : 951 359 512

Terre féline - Anne MOUCHET E.I., ci-après dénommée « Anne MOUCHET E.I. ».

Anne MOUCHET E.I. met à disposition une information détaillée sur le site internet de l'entreprise www.terrefeline.fr (ci-après dénommé le « Site ») portant sur les services proposés à toute personne physique ou morale (ci-après dénommé le « Client ») agissant pour les besoins de son animal félin (chat).

Article 1. Objet de la prestation

Les présentes conditions générales de vente visent à définir les modalités dans lesquelles Anne MOUCHET E.I. accomplira ses prestations suite à la demande expresse du Client.

Anne MOUCHET E.I. définit ses conditions générales de vente (CGV) en fonction des spécificités de ses activités de prestation de conseils et de services spécialisés en comportement félin, ainsi que les visites au domicile du Client pour la garde de son ou de ses chats. Les services proposés par Anne MOUCHET E.I. concernent uniquement les chats domestiques.

- Petsitting (chats uniquement)
- Conseils en prévention (hors comportements dits « gênants ») :

Amélioration du quotidien (aménagement, alimentation, jeux...)

Changement dans la vie quotidienne (déménagement, naissance d'un enfant...)

Adoption d'un chat (choix d'un chaton ou d'un chat, conseils sur le choix d'un éleveur, formalités...)

Accueil d'un nouvel animal

- Intervention en cas de comportements gênants :

Eliminations hors bac

Problème de cohabitation (avec les humains ou avec les autres animaux)

Agressivité (envers les humains ou d'autres animaux)

Mialements intempestifs

Griffades

Article 2. Acceptation des conditions générales de vente

Préalablement à chaque intervention de Anne MOUCHET E.I., un devis est adressé au Client avec les CGV. En signant le devis de prestation de services, le Client accepte sans réserve les termes et l'intégralité des présentes conditions générales de prestations de service.

Anne MOUCHET E.I. se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions générales de prestation de services à tout moment et sans préavis.

La version des conditions de vente applicable est celle en vigueur au jour de la signature du devis par le Client.

Article 3. Tarifs

Les tarifs en vigueur sont indiqués sur le Site internet et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), Anne MOUCHET E.I. n'étant pas assujettie à la TVA. La TVA est non applicable selon l'article 293B du code général des impôts.

Anne MOUCHET E.I. se réserve le droit de changer ses tarifs à tout moment. Le tarif appliqué pour la facturation sera celui en vigueur au moment de la rédaction du devis. Les frais de déplacement sont calculés en fonction de la distance entre le siège de l'entreprise Anne MOUCHET E.I. et le domicile du Client. Les tarifs pourront inclure, en sus des frais de déplacement, des frais de stationnement en fonction du lieu de résidence du client.

Article 4. Réservation et paiement

Le client peut demander un devis détaillé via le formulaire de contact, par téléphone ou par mail. Anne MOUCHET E.I. lui adressera en retour un devis par mail avec les CGV. Le devis reprendra les prestations demandées par le Client.

Le client, s'il accepte la mise en œuvre de la prestation, devra signer ledit devis et prendre connaissance des CGV. Toute réservation donne lieu au paiement d'un acompte représentant 30% du montant de la prestation. Ce règlement se fait par chèque ou espèces, à l'ordre de Anne MOUCHET E.I., à envoyer par courrier ou à

remettre en main propre. La réception de cet acompte valide la réservation de la prestation.

Le solde de la prestation est à régler à l'issue de l'entretien pour les consultations en comportement félin. Les prestations de garde de chats à domicile sont payables d'avance au moment de la remise des clés. Le règlement se fait par chèque ou espèces, à l'ordre de Anne MOUCHET E.I..

Article 5. Rétractation

Conformément à l'article L121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter du jour de la signature du devis. Le droit de rétractation ne s'applique qu'à condition que le Client n'ait pas fait usage des services réservés et que la prestation démarre plus de 14 jours après la réservation. Toute demande de rétraction effectuée dans le délai imparti de 14 jours et avant le début de la prestation entraînera le remboursement de l'acompte.

Si le Client souhaite que l'exécution des prestations de services de Anne MOUCHET E.I. commence avant la fin de ce délai de rétractation, il devra l'indiquer à Anne MOUCHET E.I. Le Client renonce au délai de rétractation dès que la prestation de service a débuté.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra adresser, avant l'expiration du délai de 14 jours, une demande écrite par mail à l'adresse : contact@terrefeline.fr.

Article 6. Annulation

Article 6.1. Annulation par le Client

En cas d'annulation au-delà de la période de rétractation et avant le début de la prestation, Anne MOUCHET E.I. conservera l'acompte ; le solde du montant de la réservation ne sera pas réclamé. Le Client devra prévenir Anne MOUCHET E.I. de toute annulation au moins 48 heures précédant le rendez-vous prévu. La prestation pourra toutefois être reportée ultérieurement en accord avec Anne MOUCHET E.I..

Article 6.2. Annulation par Anne MOUCHET E.I.

En cas d'annulation de la prestation par Anne MOUCHET E.I., le client en sera informé avant le début de celle-ci. Jusqu'en dernière minute, une annulation peut intervenir dans des circonstances imposées ou en dehors de la volonté d'Anne MOUCHET E.I. (intempéries empêchant le déplacement au domicile du Client, maladie ou décès, confinement, couvre-feu, problèmes de sécurité...). Dans ces cas d'annulation, le remboursement intégral des sommes versées sera effectué par Anne MOUCHET E.I.. Aucune compensation ou demande de dommages et intérêts ne saurait être formulée à l'encontre de Anne MOUCHET E.I.. Le rendez-vous sera alors reporté à une date ultérieure.

Article 7. Gardes à domicile

Les services de gardes à domicile, appelés aussi catsitting ou petsitting, concernent la garde au domicile du Client de son ou de ses animaux. La fréquence des visites et leur durée sont définies au contrat. Seuls les chats domestiques sont gardés.

Article 7.1. Prestation

La prestation comprend la pré-visite, obligatoire lors d'une première demande de garde, les visites au domicile et le bilan en fin de mission avec la restitution des clés.

Article 7.2. Fiche de renseignements

Une fiche de renseignements est à compléter par le client avant le début de la prestation. Elle comprend les informations liées au(x) chat(s) à garder (nom, âge, race éventuelle, si stérilisé, vacciné, alimentation (croquettes/pâtée, quantité, fréquence), caractère et autres spécificités de l'animal...). Cette fiche devra être remplie en amont et être présente au domicile pendant la période de garde.

Article 7.3. Modifications

Une demande de prolongation d'une prestation au-delà des dates déterminées préalablement devra être demandée au plus tôt à Anne MOUCHET E.I.. Celle-ci peut être acceptée ou refusée par Anne MOUCHET E.I. selon ses disponibilités. Un prolongement d'une prestation sera effectué aux mêmes conditions tarifaires que le contrat initial et demandera un règlement supplémentaire.

En cas de retour anticipé lors de la prestation, le client devra en informer au plus tôt Anne MOUCHET E.I. ; l'intégralité du prix reste due.

Article 7.4. Obligations du Client

Le Client doit obligatoirement signaler tout problème de santé de l'animal confié à Anne MOUCHET E.I.

Le Client s'engage à mettre à la disposition et bien en évidence de Anne MOUCHET E.I. :

- La fiche de renseignements complétée
- Les coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence
- Les coordonnées du vétérinaire habituel, carnet de santé
- Gamelles pour la nourriture et l'eau
- Nourriture, en quantité suffisante
- Litière, en quantité suffisante
- Pelle à litière et sacs à crottes
- Eponge, papier absorbant, produits ménagers
- Balai et balayette
- Cage de transport

Article 8. Responsabilités

Anne MOUCHET E.I. s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour préserver la santé des chats qui lui sont confiés et s'assurer de leur bien-être. Anne MOUCHET E.I. ne saurait en aucun cas être responsable de toute maladie, accident ou dégradation de l'état de santé de l'animal intervenu pendant la garde.

Le Client est responsable des dommages causés par son chat, sur lui-même ou sur autrui, ou des dommages matériels, pendant ou en dehors des visites au domicile de Anne MOUCHET E.I.

Après chaque visite au domicile du Client, Anne MOUCHET E.I. prendra toutes les précautions pour refermer les fenêtres et les portes à clés, et laisser les volets, ouverts ou fermés, dans les mêmes dispositions que celles prises par le Client, sauf mention contraire du Client.

Anne MOUCHET E.I. s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais de tout incident qui pourrait survenir à son domicile.

Article 9. Consultation en prévention et conseils en comportement félin

Article 9.1. Obligations du Client

Afin d'éliminer toute cause physiologique qui pourrait entraîner le comportement gênant observé, le Client s'engage préalablement à toute consultation avec Anne MOUCHET E.I. à effectuer une visite chez un vétérinaire.

Le Client devra être majeur et capable, et disposer de sa pleine capacité juridique.

Article 9.2. Obligations de Anne MOUCHET E.I.

Anne MOUCHET E.I. s'oblige uniquement à une obligation de moyens. Tout sera mis en œuvre pour atteindre au mieux l'objectif déterminé conjointement avec le Client. En aucun cas le Client ne pourra exiger de résultats, ceux-ci étant liés à la capacité et l'implication du Client à mettre en application les conseils dispensés, mais aussi aux réactions propres au chat, être vivant dont les réactions peuvent être imprévisibles.

Les conseils dispensés par Anne MOUCHET E.I. sont strictement personnels et intimement liés à l'histoire de l'animal en question pour une problématique et à un moment donné. Ils ne peuvent en aucun cas s'appliquer de manière générale et permanente.

Quelle que soit l'évolution du trouble, notamment s'il persiste après la ou les interventions de Anne MOUCHET E.I., et les suites éventuelles, Anne MOUCHET E.I. ne pourra en être tenue pour responsable. L'ineffectivité ou l'insatisfaction éventuelle de l'intervention de Anne MOUCHET E.I. ne pourra pas donner lieu à remboursement. Si les recommandations dispensées n'étaient pas appliquées, Anne MOUCHET E.I. ne saurait être tenue pour responsable de l'échec du processus.

Article 10. Conseils sur l'adoption d'un chat

Anne MOUCHET E.I. apporte des conseils sur les caractéristiques des chats de race, sur les documents obligatoires sur les annonces et lors de la vente d'un chat. Anne MOUCHET E.I. ne propose pas de chats à la vente. Anne MOUCHET E.I. peut renseigner le Client sur des élevages de chats. Cependant, l'éleveur reste seul décisionnaire quant aux choix des adoptants pour ses chats. Anne MOUCHET E.I. n'intervient pas dans les échanges entre l'éleveur et le Client.

Article 11. Agrément et assurance

Article 11.1. ACACED

Conformément à la réglementation de la profession, Anne MOUCHET dispose de l'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED), option chats, nécessaire à l'exercice des activités liées aux animaux de compagnie.

ACACED Option Chats délivrée le 28 avril 2022 N° 2022/8f8 - 4f3

Article 11.2. Responsabilité Civile

Anne MOUCHET E.I. est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de la MACIF.

Article 12. Confidentialité

Anne MOUCHET E.I. s'astreint au secret professionnel dans le cadre de ses activités et s'engage à ne divulguer aucune information relative à la vie privée du Client.

Le Client s'engage, réciproquement, à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

Le Client autorise Anne MOUCHET E.I. à prendre des photographies de son chat ainsi que des vidéos lors des entretiens réalisés en présentiel ou lors des gardes à domicile. Le Client pourra toutefois s'opposer à toute diffusion des images sur tout support que ce soit utilisé par Anne MOUCHET E.I..

Article 13. Médiation – Règlement des litiges

Les parties s'engagent en cas de litige à privilégier un accord à l'amiable. Les présentes conditions générales sont soumises au droit français et tout litige est de la compétence exclusive des tribunaux compétents.

Conditions générales de vente mises à jour le 02/06/2023.

