



FLAIR'ALLURE

434 rue Louis Pasteur

73 490 LA RAVOIRE

06 78 04 04 48

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Présentation et prestations proposées :

FLAIR'ALLURE propose aux propriétaires d'animaux de compagnie (chats, chiens et NACS) de passer à leur domicile en leurs absences sous forme de visite (de 15 minutes à 1heure). Durant celle-ci FLAIR'ALLURE s'engage à s'occuper des animaux comme convenu lors du devis. FLAIR'ALLURE propose également des balades pour les chiens, des prestations de HOMESITTING, de l'éducation et de la rééducation canine.

FLAIR'ALLURE est représentée par la personne physique Madame ZITOLI au 434 rue Louis Pasteur, 73 490 LA RAVOIRE. Madame ZITOLI est titulaire de l'ACACED (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques) obtenu en avril 2019 et délivré par le ministère de l'agriculture N° 2019/821b-297e.

L'entreprise est conformément déclarée au registre des commerces et société sous le numéro :

SIRET : 851 285 262 00016.

SIEGE SOCIAL : 434 rue Louis Pasteur, 73 490 LA RAVOIRE.

2. Modalités de réservation :

FLAIR'ALLURE indique qu'en tout état de cause le client recevra les conditions générales de ventes, avant qu'il ne s'engage, notamment par le biais du devis. FLAIR'ALLURE que ses CGV sont disponibles et régulièrement mises à jour en bas de page de son site internet www.flairallure73.com.

Lorsqu'un client émet le souhait de réserver une prestation proposée par FLAIR'ALLURE, celui-ci doit dans en premier temps **prendre contact** soit par téléphone, soit par mail : flairallure73@gmail.com, soit par Messenger FACEBOOK, soit via le formulaire de contact disponible sur le site internet www.flairallure73.fr.

Une réponse de principe sera donnée au client dans les **plus brefs délais** (en moyenne 2h). Si celui-ci souhaite un devis personnalisé, il devra en faire la demande. Le devis restera valable pendant 15 jours et dans ce même temps il doit être renvoyé signé par le client. Au-delà de ces 15 jours, sans nouvelles du client ou renvoi du devis signé, FLAIR'ALLURE considère que la réservation est annulée de fait.

Une fois la réservation validée par FLAIR'ALLURE, le client s'engage à convenir d'une date de pré-visite (gratuite) au plus tard 5 jours avant le début des prestations demandées. Sans date de pré-visite fixée dans le temps imparti, FLAIR'ALLURE se réserve le droit d'annuler les prestations sans possibilité de dédommagement ou solution de remplacement.

En cas d'urgence (entre 5 jours et 24 heures avant le début des prestations) FLAIR'ALLURE pourra étudier la demande en fonction de ses disponibilités et de la nature des prestations demandées.

3. Modification et annulation de la réservation :

En cas de modification des prestations à effectuer, le client s'engage à en informer dans les plus brefs délais à FLAIR'ALLURE. La modification de la réservation pourra entraîner l'annulation de celle-ci dans le cas où FLAIR'ALLURE se trouve dans l'incapacité d'effectuer les services et notamment si le temps de visite ou le nombre de visite sur place est augmenté.

Un client peut **annuler sa réservation sans frais pendant le délai légal de rétractation** de 14 jours à compter de la signature du devis. Le client doit alors prévenir FLAIR'ALLURE de vive voix par téléphone ou par mail.

Si le client souhaite annuler durant ce délai, **des frais de déplacement à hauteur de 05 euros** seront retenus sur la somme déjà versée (Hors décès de l'animal ou du propriétaire : justificatifs à fournir).

Si le client **souhaite annuler au-delà du délai de rétractation** et également dans les cas d'annulation 72h ou moins avant le début des prestations, **l'acompte demandé à minima de 30 % sera retenu** et non remboursable.

FLAIR'ALLURE se réserve le droit d'annuler ou de refuser une réservation sans avoir à s'en justifier. Dans ce cas, le client se verra intégralement remboursé. Aucune demande de dommages et intérêts ne saurait être formulée par le client contre FLAIR'ALLURE.

4. Déroulement des prestations :

• Pet-Sitting / visite à domicile des animaux :

FLAIR'ALLURE se rend au domicile du propriétaire de l'animal ou des animaux confiés durant son absence. La fréquence et le nombre de visite seront indiqués au préalable sur le devis. FLAIR'ALLURE s'engage à :

- Nourrir les animaux comme cela a été indiqué lors de la pré-visite et sur le devis (fréquences, type d'alimentation...);

- Nettoyer les cages ou litières à chaque passage au domicile ;

- Renouveler les points d'eau par de l'eau fraîche et en quantité suffisante ;

- Vérifier que l'animal se porte bien (pas de problème d'apathie, d'anxiété ou autre état inquiétant) ;

- Passer du temps avec l'animal sous forme de jeux, câlins, caresses ou sorties (En fonction du temps de visite réservé et de la prestation choisie) ;

- Administrer une médication de fond (sur présentation de l'ordonnance du vétérinaire). Le client s'engage à laisser la nourriture en quantité suffisante et un accès à un point d'eau potable. Dans le cas d'une garde prolongée ou d'une quantité insuffisante de nourriture, FLAIR'ALLURE fera facturer les frais supplémentaires occasionnés (justificatifs fournis) au client. Celui-ci aura un délai de 7 jours à partir de la fin de la garde pour rembourser FLAIR'ALLURE.

• **Promenade des toutous :**

FLAIR'ALLURE propose au propriétaire de chien de s'en occuper le temps d'une balade de 30 minutes ou d'une balade d'1 heure complète.

Le chien sera promené autour du domicile du client. Aucun transport ne pourra être fait dans ce cadre. Le client s'engage à fournir les laisses, harnais ou longe. Tout autre matériel devra être fourni tel que : sac plastique pour déjection canine, balais, nourriture.

FLAIR'ALLURE s'engage à une prise en charge de l'animal dans de bonnes conditions. Si celui semble être malade ou fatigué, FLAIR'ALLURE en informera le propriétaire afin de valider la promenade ou non. La prestation sera néanmoins due.

• **Home-Sitting :**

FLAIR'ALLURE propose à ses clients de venir à leur domicile pendant leurs absences afin d'effectuer certaines tâches de gardiennage :

- Arrosage des plantes ;
- Ramassage du courrier ;
- Ouverture et fermeture des volets ;
- Vérification des alarmes (activées ou non).

Il est précisé que si le client possède une caméra de surveillance ou tout autre moyen d'enregistrement d'image et de son à son domicile, il doit en informer FLAIR'ALLURE lors de la signature du devis.

FLAIR'ALLURE refuse l'utilisation de sa propre image filmée à son insu que ce soit pendant la pré-visite ou pendant les prestations.

• **Education et rééducation canine :**

FLAIR'ALLURE propose ses services d'éducation canine et de rééducation comportementale, uniquement à domicile ou dans les parcs et lieux publics. Les séances durent en moyenne 1h et les règlements se feront au moment de la séance. Concernant les forfaits de 8 séances, le règlement se fera également lors de la première séance.

5. Etablissement du devis et paiements :

Lors de la pré-visite (gratuite mais obligatoire) FLAIR'ALLURE et le client remplissent ensemble les prestations de services souhaités. Celui-ci détaille les conditions des visites (animal ou maison à garder, dates...), les tarifs et les CGV. Le client s'engage à donner un double des clés ainsi que les codes d'accès s'il possède une alarme ou portail. Cette rencontre permet à FLAIR'ALLURE de faire connaissance avec les animaux à garder et avec le client, de discuter de leurs habitudes mais aussi de rassurer le client sur ce mode de garde.

La signature du devis vaut acceptation des CGV.

Il sera demandé au client lors de cette pré-rencontre de verser au minimum 30 % de la somme totale due en guise d'acompte. Le solde (s'il y a) sera à payer lors de la remise des clés en fin de garde (date déterminée sur le devis).

Le client a la possibilité de payer en espèces (l'appoint sera demandé), par carte bancaire ou par virement bancaire (**les chèques ne sont pas acceptés**). L'encaissement peut avoir lieu avant le début de la garde ou des prestations de services.

6. Frais annexes et options :

FLAIR'ALLURE informe son client que des frais peuvent s'appliquer en cas de demande exceptionnelle (zone éloignée de gardiennage, temps de visite supérieure à ce qui est initialement proposé...). Le client est libre de refuser cependant FLAIR'ALLURE se réserve le droit de ne pas donner suite à ce contrat.

7. Tarifs :

Les tarifs sont indiqués via le site internet www.flairallure73.fr. Ceux-ci sont régulièrement mis à jour. Cependant FLAIR'ALLURE se réserve le droit de les modifier sans préavis et il appartient au client de s'y référer. Pour toute réservation faite avant ces modifications, il est entendu que le client conservera les prix proposés antérieurement.

Les tarifs sont majorés dans les cas suivants :

- Au-delà de 3 animaux à garder : + 2€ par animal supplémentaire (hors poissons) ;
- Au-delà d'un chien à balader : - 50% par chien supplémentaire ;
- Majoration les jours fériés : +3€ supplémentaires ;
- Frais de déplacement supérieur à 10km de LA RAVOIRE : 0,50€ / kilomètre ;
- Déplacement en **urgence** chez le vétérinaire lors de la garde : 10 €.

8. Responsabilités des deux parties :

FLAIR'ALLURE est titulaire de l'Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques (ACACED) délivré par le ministère de l'agriculture le 13/05/2019. Numéro d'agrément : 2019/821b-297e.

FLAIR'ALLURE a souscrit une assurance civile professionnelle. Celle-ci servira notamment en cas de dommage matériel causé par l'animal.

FLAIR'ALLURE ne pourra pas être tenu responsable des cas suivants :

- Fugue des animaux pendant ou hors temps de visites ;
- Dommages causés par l'animal à des biens ou personnes physiques hors temps de visites ;
- Maladie ou décès survenus pendant ou hors temps de visites ;
- Perte ou vol des clés lorsque celles-ci sont remises au client soit par la boîte aux lettres soit en main propre ;

(Liste non exhaustive – cf garanties accordés dans le contrat d'assurance professionnel).

Le client s'engage à fournir toutes les informations relatives aux animaux qui seront gardés notamment en cas de maladie infectieuse ou de vaccins non tenus à jour. Il devra laisser à disposition les carnets de santé, les accessoires des animaux (cages de transport, gamelles, laisse ...) et du matériel pour nettoyer correctement les lieux.

En cas d'urgence vitale pour l'animal, le propriétaire autorise FLAIR'ALLURE à le transporter au vétérinaire, à défaut de le transporter dans la clinique vétérinaire la plus proche. Ainsi il s'engage à payer tous les frais occasionnés (vétérinaire et déplacement).

9. Propriété intellectuelle :

Lors des visites, des photos et des vidéos seront prises notamment pour les envoyer ultérieurement aux propriétaires et ainsi les rassurer.

En acceptant le devis, le client accepte également que FLAIR'ALLURE utilise ces images à des buts publicitaires. FLAIR'ALLURE les publiera sur son site internet www.flairallure73.fr et également sur le réseau social Facebook. FLAIR'ALLURE se décharge d'une utilisation frauduleuse ou modification de ces images par un tiers.

Dans le cas où un client ne souhaiterait pas la diffusion de ces images, il doit le faire savoir et le notifier sur le devis.

10. Sécurisation et utilisation des données personnelles du client :

FLAIR'ALLURE assure à ses clients une totale confidentialité des données personnelles contenant les noms, prénoms, adresse et autres coordonnées. Ces données sont uniquement utilisées par FLAIR'ALLURE comme base de données clients et à assurer les prestations demandées.

FLAIR'ALLURE les conservera pour une durée de 5 ans sauf opposition faite par écrit du client. Le client peut se voir demander un droit d'accès et de rectification dans les conditions de la loi n°78 -17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

FLAIR'ALLURE s'engage à sécuriser ces données notamment par la protection informatique (antivirus) et utilisation d'un code confidentiel à l'ouverture de l'ordinateur, uniquement détenu par FLAIR'ALLURE.

11. En cas de litiges entre FLAIR'ALLURE et le client :

En cas de conflits, de mauvaises compréhensions, manquement aux obligations d'une des deux parties, FLAIR'ALLURE s'engage à être de bonne foi. Une tentative à l'amiable sera privilégiée afin de résoudre une situation conflictuelle. Si le différend persiste, FLAIR'ALLURE fera appel à un médiateur.

Enfin en dernier lieu, si l'une des deux parties souhaite avoir un recours en justice, le tribunal compétent sera saisi.

Sous réserve de modifications ultérieures - CGV établies le 17/06/2019.