

Conditions Générales de Vente



Article 1 – Préambule

Les présentes conditions générales de prestations s'appliquent entre L'Arche de Gaëlle représentée par Gaëlle SANSOE, n° de SIRET 93265170600016 et toute personne commandant une prestation de service à l'animal (ci-après, " le CLIENT ").

Le fait de passer commande auprès de l'Arche de Gaëlle implique l'adhésion entière et sans réserve de la part du client à ces conditions générales de prestations. Ces Conditions générales de prestations pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.

Article 2 - Présentation de la prestation

L'Arche de Gaëlle propose les prestations de services suivantes : visites à domicile de l'animal de compagnie et/ou promenades. La prestation se compose de la pré-visite, les visites et la restitution des clés en fin de période.

Les animaux domestiques peuvent faire l'objet des prestations décrites ci-après.

Article 3 - Engagements, obligations et responsabilités du client :

Le Client s'engage à mettre à disposition :

- Un jeu de clés en état de fonctionnement ainsi que le code d'accès à l'immeuble le cas échéant et toutes informations nécessaires pour entrer au domicile.
- Le nom d'une personne à contacter en cas de problème au domicile du Client.
- Le carnet de santé de l'animal.
- Les coordonnées du vétérinaire de l'animal, le client autorisant cependant expressément l'Arche de Gaëlle à conduire l'animal chez un autre vétérinaire.
- Une cage de transport.
- Dans des quantités suffisantes la litière, la nourriture, les produits d'hygiène et d'entretien nécessaire à l'animal et ses accessoires (brosse, jouets, pelle à litière, produits de nettoyage, etc.).
- Pour la promenade de chien, un collier et une laisse en bon état ainsi que des sacs permettant de ramasser les déjections.
- Tout achat nécessaire à la bonne réalisation de la prestation devra être remboursé par le client.

Le Client s'engage à :

- Ce que son animal soit en bonne santé. L'Arche de Gaëlle accepte de s'occuper des animaux non vaccinés,
- Avertir si une tierce personne est en possession d'un jeu de clé et/ou est amenée à se rendre au domicile du client pendant la durée de la prestation,
- Avertir de la présence d'une caméra,
- Prévenir le voisinage proche des visites de l'Arche de Gaëlle afin qu'aucune confusion ou malentendu ne soit permis.

En cas de maladie, le client s'engage à informer en détail l'Arche de Gaëlle de l'état de santé de l'animal. L'Arche de Gaëlle se réserve le droit de refuser une prestation pour un animal dont le pronostic vital est incertain ou qui demanderait des soins médicaux lourds.

En cas de besoin, le client donne tous pouvoirs à l'Arche de Gaëlle pour prendre les mesures nécessaires afin de préserver la santé de l'animal en le conduisant chez son vétérinaire ou un vétérinaire de garde si son état de santé semble l'imposer. Les frais vétérinaires seront à la charge du Client et devront être remboursés sur présentation de la facture correspondante.

Le Client atteste posséder une assurance habitation ainsi qu'une assurance responsabilité civile pour les dommages causés par son animal.

Article 4 - Engagements, obligations et responsabilités de l'Arche de Gaëlle :

L'Arche de Gaëlle ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature survenant à l'animal ou des dommages causés par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du Client durant la prestation.

La responsabilité de l'Arche de Gaëlle est limitée aux instructions et informations fournies par le Client, si celles-ci s'avèrent fausses ou erronées, l'Arche de Gaëlle se dégage de toute responsabilité. L'Arche de Gaëlle ne saurait être tenue pour responsable si l'animal se blesse ou tombe malade pendant ou sans lien avéré avec la prestation.

En cas d'urgence ou de maladie pendant sa prestation, l'Arche de Gaëlle s'engage à en informer immédiatement le Client et de consulter soit son vétérinaire habituel, soit le vétérinaire de garde au plus vite.

Article 5 - La Pré-visite

Pour tout nouveau Client, l'Arche de Gaëlle effectue une pré-visite obligatoire à domicile. Cette pré-visite intervient une seule fois dans la vie du Client.

Elle permet :

- D'avoir un premier contact avec le Client et ainsi remplir une fiche de renseignements Client.
- D'avoir un premier contact avec l'animal, de connaître ses besoins particuliers, ses habitudes et ainsi remplir une fiche de renseignements concernant l'animal. Donner les instructions écrites concernant la prestation à réaliser (dates d'exécution de la prestation, conditions particulières et prestations supplémentaires souhaitées par le Client et acceptées par l'Arche de Gaëlle).
- De répondre aux différentes interrogations du Client.
- D'établir les modalités d'accès au domicile.

Tous ces renseignements permettront d'établir et de signer, s'il y a accord, un contrat de prestation de service qui sera remis par mail dans les 24h suivant la pré-visite (délai pouvant être raccourci si le début des prestations intervient dans les 24h).

A l'issue de la pré-visite, l'Arche de Gaëlle se réserve le droit de refuser la prestation. Par la suite, pour des visites régulières et une nouvelle prestation, l'Arche de Gaëlle effectuera un simple déplacement « remise de clés et signature de contrat ».

Dans le cas d'une nouvelle adoption dans le foyer du Client, l'Arche de Gaëlle peut proposer une nouvelle pré-visite.

Article 6 - La prestation

Les visites à domicile consistent en priorité à répondre aux besoins de l'animal et au respect de son bien-être. Cela comprend :

- Le renouvellement de l'eau et de la nourriture.
- Le nettoyage ou remplacement de la litière pour les chats.
- Les soins (hygiène des yeux, brossage, etc.) selon les indications du client.
- Un temps de présence auprès des animaux pour les jeux et les câlins.
- La promenade pour les chiens sauf indication contraire de la part du Client.

Les promenades seules sont aussi proposées sans visites.

Article 7 – Niveau de service

L'Arche de Gaëlle propose ses services organisés selon différents niveaux de prestations : Essentielle, Confort et Premium. Chaque formule correspond à un niveau de service spécifique, incluant un ensemble de prestations définies (durée, fréquence des nouvelles, services annexes). Le détail des prestations incluses dans chaque formule est présenté sur le site internet et lors des échanges écrit avec L'Arche de Gaëlle.

Les prestations de balades seules font l'objet d'une tarification distincte et ne sont pas concernées par les formules Essentielle, Confort et Premium. Les tarifs communiqués sur les supports de l'Arche de Gaëlle sont donnés à titre indicatif. Chaque demande fait l'objet d'un devis personnalisé, établi en fonction de la formule choisie, de la durée des prestations, de la fréquence des visites, des options sélectionnées et des contraintes spécifiques. Le devis validé par le client fait foi et engage les parties. L'Arche de Gaëlle se réserve le droit de refuser toute prestation ne relevant pas de son champ de compétences ou incompatible avec le bien-être de l'animal. Afin de garantir la qualité des prestations, le nombre de prestations Premium pouvant être réalisées simultanément est limité. L'Arche de Gaëlle se réserve le droit de proposer une formule différente de celle initialement demandée si les besoins exprimés le justifient.

Article 8 – Réservation

Le Client déclare être âgé d'au moins 18 ans et détenir le titre de propriété de son animal. Le Client souhaitant bénéficier de la prestation de service de l'Arche de Gaëlle peut la contacter par téléphone, par mail, Instagram, Snapchat, Facebook, Tik Tok, ou via le site internet.

Un devis gratuit et sans engagement sera établi et transmis par mail. En cas d'accord, ce devis, valable 48 heures, devra être retourné signé ou validé par mail dans ce délai. Dès l'acceptation du devis et des CGV, chacune des parties s'engage à collaborer d'une façon honnête et responsable.

Il est rappelé que le client dispose d'un délai légal de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation (L121-20 du Code de la consommation). Ce droit ne peut cependant plus être exercé si la prestation commence, avec l'accord du client, avant la fin du délai (L121-20-2). La remise des clés marque le début de la prestation de service.

La réservation et le paiement de l'acompte auront lieu dans les 48h suivant la pré-visite, délai pouvant être raccourci si le début des services intervient plus tôt. Si la pré-visite a déjà eu lieu pour un contrat précédent, le paiement de l'acompte devra intervenir 7 jours après signature du devis sauf si les prestations commencent avant. Dans le cas d'une souscription à un forfait, le règlement devra être effectué à la signature du contrat.

Article 9 - Tarif et Paiement

Les tarifs de prestation de service de base sont présentés sur le site <https://larchedegaelle.fr> et ne sont pas soumis à la T.V.A.

Ces tarifs sont susceptibles de modifications étant entendu que le montant figurant au devis de prestation est le seul applicable à la signature du contrat de prestation.

Les prix sont indiqués en euros hors taxe (HT), conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts (TVA non applicable).

Un acompte sera demandé lors de la validation de la réservation. Cet acompte représentera 30% du total du devis. La réservation devant s'effectuer dans les 48h suivant la pré-visite (délai pouvant être raccourci si le début des prestations intervient avant les 48h). Si la pré-visite a déjà eu lieu pour un contrat précédent, le paiement de l'acompte devra intervenir 7 jours après signature du devis sauf si les prestations commencent avant.

Le règlement du reste de la prestation s'effectuera dernier délai 24h avant le début des prestations. Si les prestations débutent dans les 24h après la pré-visite, la réservation devra s'effectuer dans les 2h après la pré-visite ainsi que le paiement du total des prestations.

En cas de forfait, le règlement devra être intégralement payé sans acompte dans un délai de 48h après la pré-visite.

La facture définitive établie en fin de période prend en compte les prestations qui n'auraient pas été initialement prévues mais dont la charge incombe contractuellement au client.

Dans le cas où le client serait en retard dans le paiement des prestations, l'Arche de Gaëlle serait en droit de réclamer des intérêts de retard calculés sur la base du taux légal en vigueur et applicables à compter du jour de la sommation de payer.

Pour toute réservation effectuée au moins deux mois avant le début des prestations, un paiement en plusieurs fois peut être mis en place. Un acompte de 30 % du montant total est exigé à la réservation et ne peut faire l'objet d'un échelonnement. Le solde restant peut être échelonné à compter de la réservation, sous réserve que l'intégralité du paiement soit effectuée avant le début des prestations.

Des frais kilométriques seront calculés pour toute distance supérieure à 8km à partir de Saint Paul en Jarez. Ce calcul sera fait en fonction du prix du carburant.

Le Client peut effectuer le règlement par Espèce, CB, virement instantané ou Paypal.

Article 10 - Annulation, retour anticipé ou prolongation de la prestation

En cas d'annulation de la prestation par le Client avant et pendant la pré-visite, aucune prestation ne sera facturée.

En cas de départ retardé ou de retour anticipé :

- Le Client s'engage à en informer l'Arche de Gaëlle le plus tôt possible.
- La prestation reste due dans son intégralité, aucun remboursement ni avoir ne seront effectués.

En cas d'annulation de la prestation par le Client après l'expiration du délai légal de rétractation et avant le début de l'exécution de la prestation, l'acompte versé reste acquis à L'Arche de Gaëlle et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

En cas d'allongement de la durée de la prestation en cours de réalisation, à la demande du Client ou rendu nécessaire par la situation (besoins de l'animal, imprévu, sécurité), le temps supplémentaire est facturé selon la grille tarifaire en vigueur, sur la base de la durée réellement effectuée.

En cas de poursuite de la prestation (après la date prévue au contrat de service) :

- Le Client s'engage à en informer le plus tôt possible l'Arche de Gaëlle qui prendra toutes les dispositions nécessaires pour les besoins de l'animal.
- La prestation sera effectuée aux mêmes conditions établies lors du contrat initial et facturée en supplément.

En cas d'annulation de la prestation par l'Arche de Gaëlle entre la pré-visite et avant l'exécution des prestations, le montant de l'acompte, versé lors de la pré-visite sera remboursé. Dans ce cas, aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être réclamée à l'Arche de Gaëlle. Dans le cas d'une annulation ou d'arrêt de la prestation de la part de l'Arche de Gaëlle pour cause d'informations fausses ou erronées de la part du Client ou en cas de mise en danger de l'Arche de Gaëlle de la part du client, la prestation sera entièrement due.

Article 10 - La Remise et la restitution des clés

La remise d'un jeu de clé devra s'effectuer par le Client au moment de la pré-visite ou lors de la prestation « remise de clés et signature de contrat ». Cette remise ne s'effectuera qu'en main propre.

Au moment de la remise des clés, Le Client devra mentionner à l'Arche de Gaëlle les précautions à prendre, comme une alarme, des animaux en liberté chez lui pouvant s'enfuir, etc.

La restitution du jeu de clé au Client s'effectuera à la fin de la prestation de service selon les modalités décidées lors de la pré-visite.

L'Arche de Gaëlle n'acceptera pas de déposer des clés chez un tiers.

Article 11 – Propriété Intellectuelle

L'Arche de Gaëlle demandera au client l'autorisation de prendre des photos des animaux gardés afin de les diffuser sur le site internet, comme références pour sa promotion commerciale.

En cas de refus du client, aucune photo ne sera diffusée sur le site. En cas d'autorisation, l'Arche de Gaëlle ne peut être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse de la photographie de l'animal par un tiers.

Article 12 - Garanties et responsabilité

L'Arche de Gaëlle dispose de tous les agréments nécessaires pour exercer des activités auprès des animaux de compagnie.

- Attestation de Connaissances nécessaire à l'exercice d'activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques (ACACED Chien et chat) N° 2024/bb84-04a6 délivrée le 12/07/2024
- Responsable et intervenante : Gaëlle SANSONE
- Tél. 06 36 09 09 08
- Email : contact@larchedegaelle.fr
- Site internet : <https://larchedegaelle.fr>
- Assurance de responsabilité civile professionnelle chez HISCOX SA n°HSXIN320059806A

La responsabilité de l'Arche de Gaëlle ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure. Sa responsabilité ne sera pas engagée en cas de retard dû à un événement indépendant de sa volonté.

Article 13 – Litige

Tout client peut faire appel à un médiateur de la consommation pour la résolution amiable d'un litige. Cette obligation résulte de l'article L.612-1 du Code de la consommation. Le médiateur à la consommation ne peut être saisi qu'à la condition d'avoir préalablement effectué une demande par écrit directement auprès de l'Arche de Gaëlle. Si cette demande n'est pas effectuée, celle-ci sera irrecevable. Si cette procédure n'aboutit pas, le client pourra saisir un juge du tribunal compétent.

- Nom du médiateur : MEDIAVET

- Adresse du site internet du médiateur : <https://mediavet.net>

- Convention n° MEDIAVET-FP-25-4570

Article 14 - Protection des données personnelles

L'Arche de Gaëlle s'engage à protéger les données personnelles du Client. Toutes les données personnelles le concernant que l'Arche de Gaëlle a recueillies sont traitées avec la plus stricte confidentialité, conformément aux dispositions de sa politique de protection des données personnelles.

Article 15 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de prestations sont soumises au droit français. Tous les litiges relatifs à la relation commerciale existant entre l'Arche de Gaëlle et le Client sont soumis au Tribunal compétent statuant en droit français.