

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (PRESTATIONS DE SERVICES)

Conditions générales applicables à partir du 01/04/2022, annulent et remplacent les précédentes le cas échéant.

ENTRE

L'entreprise Douce Free Mousse, immatriculée à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de l'Essonne sous le numéro 911 518 132 RM 91, dont le siège social est situé au 4, rue du Cloître, 91610 Ballancourt sur Essonne, Etablissement de toiletteage canin et félin à domicile du Client ou le cas échéant au siège social de Douce Free Mousse.
Ci-après désigné comme : « Douce Free Mousse »

ET

Toute personne physique ou morale, de droit privé ou public, souhaitant entrer en relation commerciale avec « Douce Free Mousse ».
Ci-après désigné comme : le Client

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 – OBJET

Les présentes conditions générales ont pour vocation de régir les rapports entre Douce Free Mousse et le Client dans le cadre de la réalisation d'une prestation de toiletteage animalier et de la vente de produits liés.
Conformément à la réglementation en vigueur, ces conditions générales de vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de Douce Free Mousse.

Article 2 – COMMANDE

La souscription à une prestation de Douce Free Mousse suppose l'acceptation, par le Client, de l'intégralité des présentes conditions générales. Le Client reconnaît du même fait, en avoir pris pleinement connaissance, les accepter sans réserve et renoncer à ses propres conditions.

Les demandes de prestation peuvent être adressées par téléphone au 06 74 32 60 09 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : doucefreamousse@gmail.com.

Douce Free Mousse se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une prestation ou d'une commande antérieure ou en raison de l'éloignement ou de la localisation géographique du demandeur.

Article 3 – DUREE DU CONTRAT

Les prestations sont effectuées à titre ponctuel.

Article 4 – PRIX – PAIEMENT

Les tarifs affichés ou donnés par conversation téléphonique ou par courrier électronique au Client sont entendus en euros toutes taxes comprises et valables dans le cas d'un entretien régulier de l'animal (entre 1 mois et 3 mois, suivant la race et le type de coupe) et de la conformité au standard de la race. Dans le cas où l'animal serait mal entretenu et demanderait plus de temps qu'un animal en entretien régulier, un supplément tarifaire sera demandé. Les tarifs affichés ne sont valables qu'au jour de la commande et ne portent pas effet pour l'avenir.

Le paiement des prestations s'effectue immédiatement après la prestation, aucun délai de paiement ou de mensualités ne sera accordé sauf accord de Douce Free Mousse.

Le paiement des prestations ou de vente d'accessoires liés à l'activité pourra intervenir en espèces, par chèque ou par carte bancaire.

Le paiement des commandes d'accessoires se fait le jour de la réception de la marchandise au jour et à l'heure d'une prise de rendez-vous convenu entre le Client et Douce Free Mousse. Aucune réclamation ne sera suspensive de paiement.

Le défaut de paiement à son terme de toute somme due à Douce Free Mousse donnera lieu à la perception de pénalités égales à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à 40 euros. Ces pénalités seront dues à compter du lendemain de la date d'exigibilité des sommes impayées, sans mise en demeure préalable. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Article 4.1 – REDUCTIONS – REMISES

Dans le cadre d'un premier rendez-vous, le nouveau client pourra bénéficier d'une remise de 10 % sur le montant de la prestation suivant les tarifs en vigueur.

Dans le cas où Douce Free Mousse effectuerait une remise (remise quantitative, etc...), les remises ne seront pas cumulables et Douce Free Mousse se réserve le droit de ne plus accorder de remise ou d'augmenter le tarif de la prestation.

La mise en place d'une carte de fidélité sera valable pour tout client hors forfait mensuel d'entretien de l'animal.

Article 5 – AIRE GEOGRAPHIQUE

Les prestations de toiletteage à domicile peuvent être réalisées dans un rayon de 20 km autour du centre de la ville de Ballancourt sur Essonne.

En cas de dépassement de kilomètres, et en accord commun entre les deux parties, Douce Free Mousse se réserve le droit de facturer un supplément tarifaire au titre du carburant.

Les articles vendus par Douce Free Mousse ne sont pas livrés et sont remis en main propre au Client lors d'un prochain rendez-vous convenu entre les deux parties.

Article 6 – RESERVE DE PROPRIETE

Les produits et articles vendus restent la propriété de Douce Free Mousse jusqu'à complet paiement de leur prix, conformément à la présente clause de réserve de propriété. Les risques sont néanmoins mis à la charge de l'acheteur à compter de la délivrance des objets vendus, qui en assumera donc la conservation à ses frais, risques et périls.

Article 7 – OBLIGATIONS DE DOUCE FREE MOUSSE

Douce Free Mousse garantit au Client que tous produits et services vendus le sont dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et notamment dans le respect du décret du 28 août 1991 relatif à la tenue des locaux où se pratique le toiletteage des chiens, chats et autres carnivores domestiques et l'Arrêté du 30 juin 1992 réglementant l'aménagement et le fonctionnement des locaux de toiletteage.

Douce Free Mousse garantit ainsi que toute installation et petits outils (ciseaux, pinces, etc...) sont désinfectés quotidiennement et désinsectisés autant de fois que nécessaire et au moins une fois par mois.

La prestation de service proposée par Douce Free Mousse consistera en le toiletteage d'un chien, d'un chat ou d'un NAC (Nouvel Animal de Compagnie). En fonction de la prestation choisie par le Client, le toiletteage pourra comprendre les prestations suivantes : tonte, coupe ciseaux, épilation, démêlage du poil et débouillage, bain, brushing.

Toutes les prestations comprennent la coupe des ongles (si nécessaire), l'hygiène des parties génitales et des aisselles ainsi que l'épilation des oreilles.

A la demande du Client, lors de la prise de rendez-vous ou au plus tard juste avant le bain, Douce Free Mousse peut nettoyer les glandes anales du chien. Si la demande est faite après le bain, Douce Free Mousse se donne le droit de refuser la demande mais celle-ci pourra être faite lors d'un prochain rendez-vous.

Les produits utilisés sur l'animal sont spécifiques aux animaux et neutre.

Dans le cadre de la prestation de service, Douce Free Mousse s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer un toiletteage optimal de l'animal, dans les meilleures conditions. Elle s'engage ainsi à effectuer sa prestation dans les règles de l'art et de la meilleure des manières.

Les règles d'hygiène les plus strictes seront observées au cours des opérations de toiletteage (serviette à usage unique, etc...).

Cependant, Douce Free Mousse ne peut garantir au Client que les demandes qu'il formulera en termes de coupe lui donneront entière satisfaction dans la mesure où le résultat final dépend de différents facteurs et notamment de la nature du poil de l'animal (exemple : si une photo est présentée comme modèle et que le chien n'a pas la même nature de poil ou que ce ne soit pas la même race).

Douce Free Mousse se réserve le droit de refuser de réaliser sa prestation en cas de juste motif, notamment, mais sans que ces exemples n'aient un caractère exhaustif, si l'animal présente des signes de dangerosité, si la demande du Client se révèle exorbitante ou non conforme à la déontologie des toiletteurs animaliers ou de Douce Free Mousse ou encore si elle va à l'encontre du bien-être de l'animal.

Les prestations se déroulent du mardi au samedi hors jours fériés. Toute intervention sollicitée et effectuée en dehors de ces jours sera susceptible de donner lieu à un supplément tarifaire.

Article 8 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à confier à Douce Free Mousse un animal sain, tatoué et/ou pucé, à jour dans ses vaccinations, vaccin antirabique dans le cas où l'île de France serait en alerte, à jour dans ses traitements antiparasitaire, et ne présentant aucun danger de quelque nature que ce soit pour Douce Free Mousse. Il déclare à cet égard disposer d'une assurance couvrant les dommages causés par son animal.

Le Client s'engage à être présent sur le lieu, au jour et à l'heure du rendez-vous convenu pour la prestation de toiletteage de son animal et à s'acquitter du montant de la prestation immédiatement à l'issue de la prestation.

Dans le cas où le Client ou la personne chargée de le représenter serait absent sur le lieu au jour et à l'heure convenue, Douce Free Mousse ne pourra pas assurer ses prestations. Dans ce cas, Douce Free Mousse, se réserve le droit de facturer les frais de déplacement, au prochain rendez-vous convenu ou par facture envoyée au domicile du client.

Le Client s'engage à indiquer avant toute prise de rendez-vous ou en début de prestation l'état général de l'animal, les éventuels problèmes de santé, les pathologies dont il peut souffrir (blessure, peau, traitement, maladie cardiaque, problèmes de colonne vertébrale, etc...), et toute information que Douce Free Mousse estimera utile et nécessaire pour les besoins de sa prestation (antécédents de morsure, etc...), et qui pourraient entraîner des séquelles graves si le toiletteur n'y est pas préparé.

En cas de blessure constatée par le Client des suites du toiletteage, et afin de bénéficier de l'assurance, le client devra avertir Douce Free Mousse dans un délai de 48 h et faire constater les dégâts par le vétérinaire référent.

Le Client accepte que Douce Free Mousse se réserve le droit d'interrompre le toiletteage si celui-ci devient dangereux pour la santé de l'animal ou pour la toiletteuse.

Dans le cas où l'état de santé de l'animal (maladie, puces, vers, etc...) ne permettrait pas d'assurer la prestation, Douce Free Mousse se réserve le droit de refuser le toiletteage de l'animal.

Le Client reconnaît à cet égard, que Douce Free Mousse est dans l'obligation légale de refuser le toiletteage d'un chien porteur d'une maladie infectieuse ou contagieuse ou de parasites.

Le Client reconnaît être parfaitement informé qu'en fonction des situations, l'animal faisant l'objet du toiletteage pourra être muselé et que Douce Free Mousse se réserve également la faculté de refuser de procéder au démêlage de l'animal si cette opération est susceptible de se révéler douloureuse ou stressante pour l'animal. En cas d'opposition du Client, Douce Free Mousse sera dispensé de réaliser la prestation de toiletteage demandée par le Client qui devra néanmoins régler le montant de la prestation.

Dans le cas où l'animal s'avérerait être très emmêlé et que la seule issue serait la tonte très courte, notamment en raison du mauvais entretien de l'animal par son propriétaire, le Client reconnaît sans réserve que la responsabilité de Douce Free Mousse ne saurait être recherchée en cas d'effets secondaires (rougeurs sur la peau, démangeaisons, etc...) et qu'il appartient au Client de protéger l'animal du soleil, du vent, du froid ou de tout autre élément pouvant affecter la bonne santé de l'animal et de lui apporter des soins quotidiens.

Dans le but de permettre un toiletteage dans les meilleures conditions possibles, le Client devra s'assurer que l'animal confié aura été nourri, abreuvé et aura fait ses besoins avant la séance de toiletteage.

Le Client devra également indiquer si l'animal doit être entretenu avec un shampoing particulier, spécifiquement prescrit par un vétérinaire et en pareil cas, il s'engage à le mettre à la disposition de Douce Free Mousse.

En cas de violation des présentes conditions générales, le Client reconnaît être informé qu'il devra, le cas échéant, procéder à une indemnisation du préjudice subi par Douce Free Mousse. En tout état de cause, si la prestation ne peut pas être effectuée par le fait du Client (exemple : le Client n'a pas indiqué que l'animal souffre d'une maladie contagieuse, etc...) alors que Douce Free Mousse s'est rendue à son domicile, le règlement total de la prestation sera dû.

Dans le cadre d'une prestation au domicile du Client, celui-ci s'engage à fournir l'eau et l'électricité suivant la prestation choisie.

Article 9 – REALISATION DE LA PRESTATION

Le lieu, la date d'intervention ainsi que l'heure du rendez-vous seront convenus par un accord commun entre le Client et Douce Free Mousse.

En toute hypothèse la date et l'heure de la prestation dépendront des disponibilités des parties et il appartiendra au Client de solliciter Douce Free Mousse suffisamment à l'avance pour toutes les prestations relatives à un jour ou un événement donné (mariage, etc...).

En cas de difficulté rencontrée par le Client ou Douce Free Mousse pour le jour prévu de la réalisation du toiletteage, la partie défaillante s'engage à en informer l'autre partie par tous moyens, au moins 24 heures avant la date initialement prévue. Les parties s'engagent alors à déterminer ensemble une nouvelle date de prestation, dans un délai d'un mois. Ce délai pourra être réduit ou supprimé si le report de la date de prestation émane de Douce Free Mousse ou du Client, en cas de raisons climatiques (intempéries, etc...) ou de force majeure rendant impossible la réalisation de la prestation. Dans pareil cas, les parties ne pourront prétendre à aucune indemnité de quelque forme que ce soit.

Article 10 – CLAUSE D'EXONERATION DE RESPONSABILITE

Dans le cadre des prestations qu'il propose, Douce Free Mousse ne sera soumis qu'à une obligation générale de moyens. Douce Free Mousse s'engage ainsi à tout mettre en œuvre pour assurer le parfait toiletteage de l'animal qui lui est confié, dans les règles de l'art et de la meilleure des manières.

Il est cependant expressément entendu que Douce Free Mousse ne répondra en aucun cas des carences ou défaillances du Client dans l'entretien de son animal ou d'un tiers non habilité par Douce Free Mousse.

De même, le Client reconnaît être informé que certaines tâches ou traces de salissure demeurent insensibles aux produits et traitements et ne pourront être prises en charge par Douce Free Mousse. Le Client reconnaît ainsi que la tonte, partielle ou totale, de l'animal sera préférable et qu'en pareil cas, Douce Free Mousse ne pourra être responsable des effets secondaires provoqués par ladite tonte (démangeaison, rougeur, feu de rasoir, coup de froid, etc...).

Les risques liés à l'utilisation des produits sont mentionnés sur le produit, ainsi que le cas échéant sur la notice du produit. En souscrivant aux présentes conditions générales, le Client déclare être parfaitement informé de l'ensemble des risques, même exceptionnels, relatifs à l'utilisation du produit utilisé par Douce Free Mousse ou objet de la vente. En cas de survenance d'un effet indésirable non mentionné sur l'emballage ou sur la notice du produit, le Client est invité à en informer son vétérinaire, le fabricant dudit produit ou la direction départementale de la protection des populations.

En cas de manquement imputable à Douce Free Mousse dans l'exécution de sa prestation, sa responsabilité sera limitée aux dommages directs causés au Client à l'exclusion des dommages immatériels ou indirects tels qu'une perte d'exploitation, de profit, de chance, un préjudice commercial ou un manque à gagner.

Article 11 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'opposition, d'interrogation, d'accès et de rectification des données qu'il a fournies. Pour cela, il suffit d'en faire la demande à Douce Free Mousse, en la formulant à l'adresse électronique suivante : doucefreamousse@gmail.com ou encore par courrier postal à l'adresse du siège de Douce Free Mousse.

Article 12 – DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à l'application du droit français.

Article 13 – REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation de Douce Free Mousse en vue d'un règlement amiable. Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires.

Tous différends relatifs à l'interprétation et l'exécution des conditions générales qui n'auront pu être réglés amiablement, seront soumis au Tribunal de Commerce d'Evry, ce qui est expressément accepté par le Client.

Article 14 – NULLITE

Si l'une des clauses des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle et non avenue par une décision de justice, cette nullité ne saurait emporter la nullité de l'ensemble des autres clauses, qui continueraient à produire leur effet.

Article 15 – NON-RENONCIATION

Le fait, pour Douce Free Mousse, de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales, n'emportera en aucun cas renonciation à se prévaloir du reste des conditions générales.