



## Conditions générales de prestations

### Information sur l'entreprise :

La Bayle vie des Animaux  
Représentée par Mme Cindy BAYLE, Entrepreneur Individuel  
51 Avenue du 29 Août 1944 51430 Tinquieux  
N° SIRET : 919 299 263 00021

### Réservation

Le client qui souhaite faire appel aux services de garde de La Bayle vie des animaux peut le faire en envoyant un mail ([labayleviedesanimaux@gmail.com](mailto:labayleviedesanimaux@gmail.com)), en message privé sur la page Facebook ([LaBayleviedesanimaux](#)) ou Instagram ([la\\_bayle\\_vie\\_des\\_animaux](#)) ou par téléphone/WhatsApp (06.88.25.27.61).

Si vous souhaitez un devis, celui-ci est gratuit et sans engagement. Il est valable 7 jours.

Le client devra communiquer à La Bayle vie des animaux : le nombre d'animaux à visiter, le premier et le dernier jour de garde, le nombre de visite par jour (une, deux, trois fois par jour, une fois tous les deux jours...), le nombre de promenade souhaité, son nom, prénom et adresse (afin de calculer si des frais kilométriques supplémentaires sont à facturer si en dehors de la zone des prestations).

Si le client accepte le devis, il devra le retourner signé (via un des moyens de contacts ci-dessus avant la remise en main propre).

Après acceptation du devis, un acompte vous sera demandé et encaissé dès réception, remboursement sous condition (voir « annulation »).

De même, après acceptation du devis et des conditions générales de ventes les deux parties s'engagent à coopérer de façon intelligente et honnête pour le bien-être de l'animal et des relations humaines.

Le client « dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation » (article L221-18 - Code de la consommation) après acceptation du devis. Toutefois, ce droit ne sera pas exercé si la prestation a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai de sept jours francs (articles L121-20, L121-20-2 et L221-28 du code de la consommation).

## Prestations Proposées

### ➤ La pré-visite :

Elle est **gratuite et obligatoire** pour tous les nouveaux clients. Elle permet :

- D’avoir un premier contact avec l’animal
- D’échanger avec son propriétaire afin de recueillir les informations nécessaires au bon déroulement de la garde ou de la promenade.
- La signature du contrat ainsi que le paiement de l’acompte ou la totalité de la prestation (cf. modalité de paiement)
- La remise des clés et/ou codes d’accès.
- Pour les balades : une balade près de chez vous sera réalisée.

La Bayle vie des animaux se donne le droit de refuser la prestation sans justification, à la fin de la pré-visite.

### ➤ Les visites à votre domicile :

La prestation inclut :

- Le nettoyage de la litière et des gamelles
- Le changement d’eau et de nourriture (selon vos consignes)
- Les jeux et/ou câlins
- Les frais de déplacements
- Les soins qui doivent être prodigués (administration d’un traitement, hygiène (lavage yeux/ oreilles, brossage...))
- L’envoi de photos, vidéos et /ou messages pour vous transmettre des nouvelles.
- Le nettoyage et le rangement des petits accidents causés par votre animal.
- A votre demande : ramassage du courrier, arrosage des plantes, ouverture/fermeture des volets, aération de l’habitation.

### ➤ Les promenades :

La prestation inclut :

- La durée de la balade établit lors de la signature du contrat
- Les frais de déplacement
- L’envoi de photos, vidéos et /ou messages pour vous transmettre des nouvelles.
- Le renouvellement de l’eau après la balade si vous êtes absent.

### ➤ Les gardes à votre domicile :

La prestation inclut :

- Ma présence une grande partie de la journée et la nuit
- Le nettoyage de la litière et des gamelles
- Le changement d’eau et de nourriture (selon vos consignes)
- Les jeux et/ou câlins
- Les frais de déplacements
- Les soins qui doivent être prodigués (administration d’un traitement, hygiène (lavage yeux/ oreilles, brossage...))
- L’envoi de photos, vidéos et /ou messages pour vous transmettre des nouvelles.

- Le nettoyage et le rangement des petits accidents causés par votre animal.
- A votre demande : ramassage du courrier, arrosage des plantes...

Lors des gardes je reste à votre domicile avec votre animal, toutefois si j'ai des autres prestations à honorer, je m'absenterai durant celles-ci.

Si votre animal c'est blessé (chez vous lors de votre absence) ou se blesse lors d'une promenade, vous donnez le droit à La Bayle vie des animaux de l'emmener chez son vétérinaire référent dont vous avez inscrit les coordonnées sur le contrat.

Les visites et promenades se font sur Bétheny et ses alentours : Reims, Bourgogne, Witry-les-Reims, Cormontreuil, Tinqueux, Champfleury et jusqu'à 20km (voir tarifs selon la zone).

### Chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie :

La Bayle vie des animaux accepte les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie en règle. Vous devez fournir les originaux : du permis de détention conforme, de l'assurance responsabilité civile, de l'identification de l'animal ainsi qu'une laisse et muselière adaptées. La vaccination de votre chien doit être impérativement à jour.

### Remise et restitution des clés/code d'accès :

La remise des clés et/ou codes d'accès s'effectue lors de la pré-visite et la restitution se fera en main propre ou comme convenu ensemble si cela n'est pas possible, à la date prévue dans le contrat.

### Les engagements du client :

Pour les visites, le client s'engage à fournir les quantités nécessaires au bien-être de son animal concernant :

- La nourriture
- La litière
- Les produits d'hygiène
- Les traitements médicaux
- Le carnet de santé
- Les produits et matériels d'entretien pour nettoyer l'environnement de l'animal (bac à litière, gamelle, tapis...)
- La caisse de transport en cas de nécessité
- Les coordonnées du vétérinaire de l'animal, le propriétaire autorisant La Bayle vie des animaux à emmener l'animal en cas de nécessité.

Le client autorise La Bayle vie des animaux à faire des achats de première nécessité (croquettes...) si cela est nécessaire, afin de respecter le bien-être de l'animal et le bon déroulement du service demandé.

Ces achats seront remboursés intégralement par le client.

Pour les promenades le client s'engage à fournir :

- Une laisse, un harnais et/ou collier en bon état

- Un linge propre pour essuyer votre chien en retour de balade
- Le nécessaire de balade s'il y a (jouets, muselière etc...)
- Son numéro d'identification

Le client s'engage également à informer :

- De l'état de santé de son animal
- Du comportement de son animal
- De l'éventuel passage d'une autre personne pendant la durée de la prestation

### Santé et Maladies :

Le propriétaire s'engage à avertir La Bayle vie des animaux des éventuels problèmes de santé, des problèmes caractériels et des traitements médicamenteux de son animal.

Votre animal doit être vacciné, vermifugé et déparasité dans le cas contraire votre responsabilité en tant que propriétaire est engagée et aucune poursuite ne pourra être encourue auprès de La Bayle Vie des animaux si votre animal contracte des parasites et autres problèmes de santé liés à la non-observance des traitements préventifs (vermifuge et antiparasitaire) et vaccins demandés à jour.

### Assurances et responsabilités :

Le client se doit d'avoir souscrit à une assurance habitation et responsabilité civile, couvrant les dommages causés au sein de son logement, par son animal de compagnie en dehors des visites/ promenades.

La Bayle vie des animaux a souscrit à une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les éventuels dommages causés par votre animal lors des promenades.

Tous les dommages éventuellement causés par l'animal au sein du domicile restent de la responsabilité du client.

Il ne peut être attribuable à La Bayle vie des animaux les dommages causés en dehors des visites ou la présence d'une tierce personne ayant accès au domicile durant la prestation.

Le client doit s'assurer avant son départ que son animal est bien présent dans le domicile, La Bayle vie des animaux ne peut être tenu responsable en cas de non présence ou de disparition de l'animal, si celui-ci à accès à l'extérieur.

### Conditions de paiement :

La totalité du règlement peut être fait lors de la pré-visite ainsi que la signature du contrat.

La Bayle vie des animaux laisse un délai de 7 jours après la pré-visite pour prendre votre décision. Il vous faudra alors renvoyer le contrat signé par mail ou courrier postal ainsi que l'acompte correspondant à la prestation.

Un acompte de 50% pour les visites (chats, NAC) et les forfaits de garde à domicile et de 30% pour les promenades (chiens) vous sera demandé au moment de la réception du contrat signé.

La seconde partie sera perçue en fin de prestation sauf annulation (voir paragraphe « annulation »).

Si d'autres frais incombant au client venait à s'ajouter (vétérinaire, nourriture insuffisante ...) les factures vous seront présentées pour un remboursement en fin de prestation.

Moyens de paiement acceptés :

- Virement bancaire
- Espèces (en main propre)
- Chèque

### Annulation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la Consommation « *Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance [...] »*.

Ce délai de rétraction ne peut pas s'appliquer si la prestation a débuté « *avant la fin du délai de sept jours francs* » (articles L121-20 et L121-20-2 du Code de la Consommation).

Aucune facturation ne sera faite si l'annulation à lieu avant la pré-visite.

Une fois le contrat retourné et signé, toute annulation engendre une facturation :

- L'acompte de 50% ou 30% ne sera pas restitué si l'annulation à lieu après la pré-visite.
- Passé le délai de rétractation l'acompte ne sera pas remboursé.
- En cas de retour anticipé avant la fin de la prestation stipulée dans le contrat, la prestation sera due dans sa totalité.

Si le client demande une poursuite de la prestation au-delà des dates convenues dans le contrat, il en prévient La Bayle vie des animaux dès que possible. La Bayle vie des animaux se donne le droit d'accepter ou non un prolongement de la prestation. Les visites seront poursuivies selon le contrat initial. La facture des prestations supplémentaires sera envoyée par mail.

Si La Bayle vie des animaux doit annuler une prestation, celle-ci sera remboursée dans son intégralité, dans ce cas aux dommages et intérêts ne pourra être demandé à La Bayle vie des animaux.

### Droit à l'image :

Lors de la signature du contrat, le client pourra choisir d'accepter ou non que La Bayle vie des animaux prennent des photos/vidéos de ses animaux durant la prestation.

Si le client accepte, La Bayle vie des animaux pourra se servir des images à des fins promotionnelles sur ses réseaux sociaux et tout support de communication.

La vie privée du client sera respectée dans son entièreté.

### Confidentialité :

La Bayle vie des animaux s'engage à respecter la vie privée et la confidentialité des données de ses clients.

Les clients ont le droit d'accès et de rectification de leurs données, conformément à la loi « informatique et libertés ». Pour toute demande d'accès ou rectification vos données, vous êtes priés d'adresse un mail à [labayleviedesanimaux@gmail.com](mailto:labayleviedesanimaux@gmail.com) .

### Modifications des Conditions générales de prestations et des tarifs :

Les conditions générales de prestations ainsi que les tarifs peuvent faire l'objet de modifications à tout moment, les conditions et tarifs applicables seront ceux en vigueur à la date de signature du contrat et/ou devis.

### Garantie :

Conformément à la réglementation, La Bayle vie des animaux est détentrice de l'ACACED (Attestation de Connaissances pour les Animaux de Compagnie d'Espèces Domestiques), nécessaire à la pratique de son activité de pet sitter.

La Bayle vie des animaux dispose d'une assurance responsabilité civile et professionnelle.

Les assurances contractées ne sauraient être mises en œuvre si le client a délibérément donné de fausses informations concernant son animal.

### En cas de litiges :

Selon les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616, dont l'article L.612-1 du code de la consommation : «*Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.*»

La Bayle vie des animaux a désigné comme médiateur de la consommation **MEDIAVET** : <https://mediavet.net> . Convention n°MEDIAVET-D-26-5527.

Fait le ..... à ..... en double exemplaires

Signature du propriétaire de l'animal  
**Mention « lu et approuvé »**

Signature La Bayle vie des Animaux