

# Conditions Générales de Vente (CGV)

(26 novembre 2018)

Les conditions générales de vente ci-après sont valables dès le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

## 1 - Présentation

Izanimmo Services animaliers est une micro-entreprise (n° SIRET : 828 449 983 00018), représentée par Isabelle Hermann, domiciliée dans le quartier des Hautains à **Saint-Genis-Pouilly** qui effectue de la garde d'animaux domestiques à leur domicile, tels que des chats, chiens, lapins et rongeurs ainsi que d'autres prestations en lien avec la garde de ces animaux (relève du courrier, arrosage des plantes d'intérieur, aération des pièces, courses et livraisons de courses, taxi animalier pour les chats, chiens et furets, etc).

## 2 - Zone d'intervention

La zone d'intervention couverte par Izanimmo Services animaliers se situe en France, dans le département de l'Ain (01), dans le Pays de Gex. Elle est délimitée par la frontière suisse, Fort L'Ecluse et le Pont Carnot (limite du département).

Trois zones tarifaires ont été définies :

- La zone tarifaire 1 est située dans un rayon de 2 km autour de Saint-Genis-Pouilly (Pouilly, Pregnin, Saint-Genis-Pouilly et Sergy),
- La zone tarifaire 2 est située dans un rayon compris entre 2 et 10 km de Saint-Genis-Pouilly, dont le déplacement n'excède pas 15 minutes (Allemogne, Cessy, Challex, Chevry, Collonges, Crozet, Echenevex, Farges, Ferney-Voltaire, Gex, Logras, Naz Dessous, Ornex, Prévessin-Moëns, Saint Jean de Gonville, Segny, Thoiry).
- La zone tarifaire 3 est située à plus de 10 km ou plus de 15 minutes de déplacement de Saint-Genis-Pouilly et s'étend jusqu'à la limite de la zone d'intervention, soit environ 17 km (Divonnes-les-Bains, Grilly, Pougny, Sauverny, Versonnex).

Izanimmo Services animaliers n'intervient pas en dehors de la zone d'intervention, sauf dans le cadre d'une prestation de transports.

## 3 - Horaires d'intervention

Les services de Izanimmo Services animaliers sont assurés du lundi au samedi de 9h à 20h en fonction de ses disponibilités. Ils sont également assurés les dimanches et jours fériés de 9h à 20h contre une majoration sur les tarifs.

## 4 - Prestations

Les différentes prestations proposées par Izanimo Services animaliers sont décrites sur son site Internet : [www.izanimo.fr](http://www.izanimo.fr).

Ces prestations s'effectuent au domicile et autour du domicile du propriétaire de l'animal.

## 5 - Prestations transports

Les prestations transports doivent être convenues à l'avance en fonction des disponibilités de Izanimo Services animaliers, elles peuvent avoir lieu en dehors de la zone d'intervention.

### *Taxi animalier*

Izanimo Services animaliers est titulaire de l'autorisation n° 1225 valable jusqu'au 20.07.2022 pour le transport d'animaux vivants. Seuls les carnivores domestiques (chats, chiens et furets) sont autorisés à être transportés par Izanimo Services animaliers sur une distance de moins de 65 km et une durée de moins de 8h.

Les animaux sont transportés chez un vétérinaire, une pension, un toiletteur ou chez son propriétaire, etc. sur demande expresse du propriétaire de l'animal ou d'une personne en ayant la responsabilité.

## 6 - Animaux

Izanimo Services animaliers ne prend pas en charge les chiens de catégorie.

Elle est autorisée à prendre en charge toutes les espèces reprises sur la liste selon l'arrêté du 11.08.2006 (voir lien Internet :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000789087> ).

Toutefois, elle se limite aux chats, chiens, lapins et rongeurs. Un maximum de 9 animaux peut lui être confié en même temps.

Les carnivores domestiques (chats, chiens et furets) doivent être vaccinés et identifiés, le carnet de santé et/ou passeport portant leur numéro d'identification sera **obligatoirement** mis à disposition de Izanimo Services animaliers. Ils doivent être traités contre les parasites internes et externes avant sa prise en charge par Izanimo Services animaliers.

Izanimo Services animaliers ne prend pas en charge les carnivores domestiques non identifiés et n'est pas responsable si ses vaccins ne sont pas à jour. Elle se

réserve le droit de refuser de s'occuper d'un animal s'il est agressif ou trop craintif et gravement malade ou si elle n'est pas en mesure d'assurer son bien-être.

## 7 - Accident ou maladie

En cas d'accident ou de maladie **pendant que l'animal est sous sa responsabilité**, Izanimo Services animaliers s'engage à conduire l'animal le plus rapidement possible chez son vétérinaire habituel ou chez le vétérinaire de garde le plus proche.

Avant de l'amener chez le vétérinaire, Izanimo Services animaliers prendra contact avec le propriétaire de l'animal pour obtenir son accord, mais en cas d'extrême urgence si celui-ci n'est pas joignable, le propriétaire de l'animal donne tout pouvoir à Izanimo Services animaliers pour faire soigner l'animal et, en ultime recours, le faire euthanasier si cet acte représente la seule alternative pour abréger ses souffrances.

Dans tous les cas, sauf si la responsabilité de Izanimo Services animaliers devait être engagée, **les frais éventuels (transport + vétérinaire) restent à la charge du propriétaire de l'animal qui s'engage à rembourser Izanimo Services animaliers sur présentation des justificatifs.**

En cas de décès de l'animal, il sera pratiqué une autopsie qui en déterminera les causes. Une attestation du vétérinaire sera délivrée au propriétaire de l'animal.

## 8 - Droit à l'image

Le propriétaire de l'animal autorise Izanimo Services animaliers à photographier l'animal dans le but de lui donner de ses nouvelles et à lui faire parvenir les photos par email.

Izanimo Services animaliers publiera les photos sur son site Internet, sur son blog, sur les réseaux sociaux ou tout autre support imprimé (flyers, etc.) uniquement si le propriétaire de l'animal lui en donne l'autorisation.

En cas d'autorisation du propriétaire de l'animal, les photos seront utilisées dans un but personnel ou publicitaire pour les besoins de l'entreprise. Izanimo Services animaliers s'engage à préserver l'anonymat de l'animal et de son propriétaire ainsi qu'à ne pas les exploiter dans un but pornographique, religieux, raciste ou politique, ni pour quoique ce soit qui porte atteinte à la vie privée ou à la réputation.

## 9 - Pré-réservation

Si le propriétaire de l'animal se montre intéressé par les prestations fournies par Izanimo Services animaliers, une fiche de renseignements lui sera remise pour qu'il la complète. Elle sera retournée par voie électronique ou postale avant la pré-visite ou au plus tard, le jour de la pré-visite.

Izanimo Services animaliers vérifiera ses disponibilités et effectuera une pré-réservation qui demeurera provisoire jusqu'à la conclusion du contrat.

## 10- Pré-visite

La pré-visite est gratuite, elle a lieu avant toute prestation.

Izanimo Services animaliers rencontre le propriétaire ainsi que son animal à son domicile.

Cette pré-visite est obligatoire pour tout nouveau client, elle permet :

- d'avoir un premier contact avec le propriétaire de l'animal
- de remplir soit une fiche de renseignements, soit le contrat définitif,
- de faire connaissance avec l'animal
- d'obtenir des informations telles que ses besoins particuliers, ses habitudes, ses lieux de promenades habituels, etc.
- de recevoir les éventuelles consignes supplémentaires nécessaires pour assurer le bien-être de l'animal.

Le propriétaire de l'animal s'engage à :

- présenter le carnet de santé de l'animal et/ou de son passeport portant son numéro d'identification et à lui en remettre une photocopie,
- remettre les instructions écrites concernant la prestation à réaliser et les éventuelles conditions particulières
- préciser les dates d'exécution de la prestation et des éventuelles prestations supplémentaires souhaitées
- remettre 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.
- répondre aux différentes interrogations.

**A l'issue de la pré-visite, Izanimo Services animaliers se réserve le droit de refuser la prestation.**

Tous ces renseignements permettront d'établir et de signer, s'il y a accord, un contrat de prestation de services établi en deux exemplaires et remis en fin de pré-visite.

Lors de nouvelles prestations, Izanimo Services animaliers effectuera un simple déplacement pour la remise des clés et prendre connaissance des éventuels changements intervenus depuis la pré-visite.

Si le client souhaite que Izanimo Services animaliers garde un jeu de clés en permanence à son domicile. Une « convention de mise à disposition d'un trousseau de clés » sera signée entre les deux parties.

Le trousseau sera conservé dans un lieu sûr, prévu à cet effet et utilisé uniquement sur demande expresse du propriétaire de l'animal pour l'exécution d'une nouvelle prestation. Dans ce cas, la pré-visite ne sera plus nécessaire, les formalités administratives pourront se régler par courrier.

Aucun signe distinctif sur le jeu de clés ne permet de faire le lien entre le jeu de clés et l'adresse de son propriétaire.

## 11 - Contrat et exécution des prestations

Le contrat de prestation de service est établi en deux exemplaires et remis en fin de pré-visite.

Lors de chaque prestation, Izanimo Services animaliers s'engage à :

- Fournir un service de qualité, en ayant toujours pour but le respect, le bien-être, la santé, l'hygiène et la sécurité de l'animal qui lui est confié,
- Donner des nouvelles de l'animal qui lui est confié,
- Laisser une preuve de son passage (fiche de passage)
- Respecter les lieux en ne circulant que dans les pièces nécessaires à la réalisation des prestations demandées par le propriétaire de l'animal, Izanimo Services animaliers, se réserve toutefois le droit de pénétrer dans chaque pièce dont les portes sont restées ouvertes afin de s'assurer que tout est en ordre.
- Ne pas utiliser les équipements et objets usuels du domicile sauf s'ils sont nécessaires à l'exécution des prestations demandées par le propriétaire de l'animal,
- Ne donner aucune information concernant le lieu de la garde de l'animal et ses habitants,

- Ne jamais remettre les clés du domicile à une tierce personne, sauf si une demande expresse en est faite de la part du propriétaire de l'animal lors de la conclusion du contrat,
- Ne jamais se faire accompagner par une personne étrangère à Izanimo Services animaliers,
- A refermer à l'identique toutes les portes et les fenêtres du domicile lors de son départ.

Le propriétaire de l'animal mettra à disposition de Izanimo Services animaliers,

- Pour les visites : la nourriture, la litière, les médicaments éventuels en quantité suffisante et le matériel nécessaire pour l'entretien de l'animal qui lui est confié.
- Pour les promenades de chiens : un collier plat ou un harnais et une laisse en bon état, ainsi que des sacs pour le ramassage des déjections.

En cas de **nouvelle prestation**, à condition qu'aucun changement ne soit intervenu entretemps, le contrat signé est valable durant l'année civile en cours.

Toute nouvelle prestation sera exécutée selon les données contenues dans le contrat pour la durée qui sera préalablement convenue avec le propriétaire de l'animal par email ou par téléphone, sur la base du devis accepté sans qu'aucun nouveau contrat ne soit établi.

## 12 - Annulation et prolongation de contrat

En cas d'annulation, après signature du contrat, Izanimo Services animaliers demandera 10€ de frais d'annulation pour la remise et la restitution des clés, si aucune prestation n'a pu être réalisée.

Dans la mesure de ses possibilités, Izanimo Services animaliers accepte tout changement intervenu sans frais si une partie du contrat est exécuté.

En cas de changement au cours du contrat, la facture comprendra la somme totale de la prestation réalisée. Le règlement se fera lors de la restitution des clés.

Izanimo Services animaliers se réserve le droit de rejeter tout changement si elle se trouve dans l'incapacité de la réaliser, dans la mesure où cela n'était pas prévu à la signature du contrat.

## 13 - Tarifs, facturation et modalités de paiement

Les tarifs en vigueur sont publiés sur la page Internet : [www.izanimofr.fr](http://www.izanimofr.fr)

Un devis est remis lors de la pré-visite sur la base des indications reprises sur la fiche de renseignements ou préalablement communiquées à Izanimo Services animaliers par email ou par téléphone.

Le devis accepté lie le propriétaire de l'animal à Izanimo Services animaliers.

Izanimo Services animaliers n'est pas soumise à la TVA, la facture est libellée en Euros, elle est remise lors de la restitution des clés.

La totalité du paiement se fait à la fin de la prestation le jour de la restitution des clés.

Le paiement peut se faire en espèces, par chèque ou virement bancaire.

Lors de prestations régulières la facture est établie au début du mois suivant et doit être réglée le plus rapidement possible.

Tout frais effectué par Izanimo Services animaliers (vétérinaires, courses, achats, etc) doit être remboursé par le propriétaire de l'animal sur présentation d'un justificatif. Les frais de déplacement seront facturés.

## 14 - Assurances

Izanimo Services animaliers a souscrit ses assurances professionnelles (protection juridique, responsabilité civile professionnelle et automobile) auprès de MMA, à l'agence Lorient à Saint-Genis-Pouilly.

L'assurance responsabilité civile professionnelle ne couvre pas les dommages causés par les animaux au domicile de leur propriétaire ainsi que les dommages corporels que pourrait subir l'animal s'il venait à s'échapper de sa maison, l'animal est dans ce cas couvert par son assurance responsabilité civile de son propriétaire, pendant l'absence de Izanimo Services animaliers.

## 15 - Politique de confidentialité

Conformément au Règlement Européen sur la Protection des données à caractère personnel (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, Izanimo Services animaliers informe que les données personnelles (noms, prénoms, adresses, espèce, nombre et noms des animaux, choix du droit à l'image) qui sont récoltées à l'aide du formulaire de contact de son site Internet, via les réseaux sociaux ou sur la fiche de renseignements sont utilisées dans le but :

- De se rendre au domicile de ses clients afin de réaliser les prestations liées aux services animaliers demandés (pré-visites, gardes, promenades, visites à domicile, transport de chats, chiens, lapins et autres animaux domestiques, respect du bien-être des animaux)
- D'établir les contrats, devis et factures.
- De remplir ses obligations légales, règlementaires et administratives en vigueur

Les données personnelles sont conservées durant 5 ans après la réalisation de sa dernière prestation, elles sont ensuite détruites.

Seule Isabelle Hermann y a accès. Elle se réserve le droit de les remettre en cas de contrôle effectué par une administration officielle.