



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Bulles de Poils

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre l'entreprise Bulles de Poils (Mme Truc Elodie) et toute personne souhaitant procéder à une prestation avec le salon de toilettage Bulles de Poils. Micro entreprise Bulles de Poils immatriculée à la chambre des métiers et de l'artisanat de Avignon, n°Immatriculation : 878 713 692 00019, exerçant le métier de toilettage canin et félin.

-“ Le Client ”est la personne physique ou morale ayant réservé des prestations ou étant bénéficiaire des prestations de Bulles de Poils.

- “ Les Prestations ” sont les services proposés et/ou mis en œuvre par Bulles de Poils.

-“ L'Animal ” est l'animal domestique pour lequel le Client demande une prestation de service.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et les modalités de mise en œuvre des Prestations entre Bulles de Poils et le Client.

Les présentes Conditions Générales et les Conditions particulières prévalent sur toutes conditions générales, particulières ou, tout autre document que le Client serait lui-même amené à présenter.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client (personne physique ou morale, de droit privé ou public) qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire.

### L'acceptation des conditions

La souscription à une prestation, et/ou l'achat d'un produit de chez Bulles de Poils 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 et renoncer à ses propres conditions. Elles seront mises à disposition du client sur simple demande et disponibles via : le site internet « <https://bulles-de-poils-84.fr> » ou par mail à « [contact@bulles-de-poils-84.fr](mailto:contact@bulles-de-poils-84.fr) ». Elles seront aussi affichées dans les locaux de Bulles de Poils en vue de tous clients ou prospects.

### La prise de rendez-vous

Les demandes de prestations doivent être adressées par téléphone au 06.04.18.03.79, par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@bulles-de-poils-84.fr](mailto:contact@bulles-de-poils-84.fr), ou par Facebook sur la page Bullesdepoils84 via Messenger.

Bulles de Poils se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande de prestation d'un client avec lequel existerait un litige relatif à un nonpaiement d'une prestation ou d'une commande antérieure.

La date ainsi que l'heure du rendez-vous seront convenus par un accord commun entre le client et Bulles de Poils.

Dans le cas d'un retard supérieur à 15 minutes, Bulles de Poils peut refuser d'effectuer la prestation de toilettage.

Dans le cas d'une non présentation au rendez-vous ou d'un rendez-vous annulé moins de 24h à l'avance, Bulles de Poils se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires au prochain rendez-vous.

Il est préférable de prendre rendez-vous quelques semaines avant la date voulue surtout si le client doit se rendre à un événement avec son animal (départ en vacances, etc.) ou en période de haute fréquentation.

Pour les nouveaux clients, un acompte de 20€ ou 30€ pourra vous être demandé pour valider le rendez vous. Le paiement se fait par virement ou chèque, dans un délai de 72 heures après la prise de votre rendez-vous. Sans réception de l'acompte dans ce délai de 72 heures, Bulles de Poils sera en droit de supprimer le rendez vous directement. La somme de l'acompte sera déduit lors du règlement du toilettage le jour du rendez vous.

## Les prestations

A l'arrivée de votre animal, il doit être tenu en laisse ou mis dans une caisse de transport si celui-ci est un chat ou un N.A.C et ceci jusqu'à que votre toiletteuse le récupère en vue de la prestation, l'entreprise Bulles de Poils ne peut être tenue pour responsable des dégâts causés par l'animal.

Bulles de Poils ne peut être tenue pour responsable de la fuite de l'animal si celle-ci intervient avant sa prise en charge effective par votre toiletteuse.

Votre animal ne doit pas être porteur de maladies contagieuses.

Nous nous réservons le droit de refuser tout animal dont la condition pourrait laisser penser qu'il pourrait être malade et susceptible de mettre en danger la santé des autres animaux ou du toiletteur.

Nous nous réservons le droit de refuser tout animal portant une blessure nécessitant des soins avant toute intervention possible par le toiletteur.

Si votre animal a une blessure (bénigne) ou une maladie (non contagieuse) merci de nous en avertir dès la prise de rendezvous, tout particulièrement quand il s'agit de problèmes cardiaques ou de problèmes de colonne vertébral qui peuvent entraîner des séquelles graves si nous ne sommes pas avertis.

L'entreprise Bulles de Poils ne peut être tenue pour responsable des problèmes de santé de votre animal.

En cas de parasites constatés sur votre animal (puces/tiques/etc), le client est tenu de nous en avertir immédiatement et avant toute prestation. Nous nous réservons le droit de vous facturer le supplément antiparasitaire de 7€ qui figure sur la page Tarifs de notre site afin de procéder à la décontamination de nos locaux et éviter ainsi la contamination des autres animaux.

Afin de palier à tout risque de morsure éventuelle, tous problèmes d'agressivité ou de comportement (incluant mais sans s'y limiter, l'état craintif ou la timidité excessive, le refus de certaines manipulations etc) de votre animal, envers les humains ou les autres animaux doit nous être notifié avant toute demande de prestation.

Le client est seul responsable des blessures qui pourraient être causées par l'animal à des tiers qu'ils soient humains ou animaux. En aucun cas l'entreprise Bulles de Poils ne peut être tenue pour responsable des dégâts provoqués par votre animal.

En cas d'animal trop agressif, nous nous réservons le droit de refuser l'exécution des prestations demandées.

Les prestations entamées mais n'ayant pas pu être terminées en raison du comportement de l'animal seront facturées au tarif normal.

Pour le toilettage des chats et des NAC la présence du maître peut être requise. Un numéro de téléphone vous sera demandé

lors de la première visite de votre animal dans notre établissement et il sera inscrit dans son dossier. En cas de changement de celui-ci, vous devez impérativement nous le communiquer.

En cas de retard supérieur à 15 minutes, nous réservons le droit de refuser votre animal. Des pénalités de rendez-vous manqué vous seront facturées aux tarifs en vigueur.

En cas de rendez-vous non honoré sans avertissement, nous nous réservons le droit de vous facturer des pénalités ou si celui-ci n'a pas été annulé 24 heures au moins à l'avance.

Le salon de toilettage n'étant pas une garderie, votre animal doit être repris à l'heure indiquée par votre toiletteuse, une exception peut vous être accordée uniquement sur accord préalable.

Si l'animal n'est pas récupéré dans les temps convenus, des frais de garde vous seront facturés en supplément à hauteur de 10 euros de l'heure.

L'entreprise Bulles de Poils n'étant pas habilitée à effectuer de la promenade pour chiens, nous vous demandons d'effectuer une balade avec votre animal afin qu'il puisse faire ses besoins, Bulles de Poils ne peut être tenue pour responsable si un animal urine ou défèque après la réalisation du toilettage et aucun autre toilettage ne sera effectué pour le nettoyage.

En cas de blessure constatée par vous-même des suites du toilettage et afin de bénéficier de l'assurance, il est impératif de nous en avertir dans un délai de 48 heures et de faire constater par notre vétérinaire (nous contacter pour avoir les coordonnées), puis envoyer son compte rendu avec preuve que c'est dû au toilettage. La constatation doit être faite par téléphone au 06.04.18.03.79 ou par mail à "contact@bulles-de-pois-84.fr".

Bulles de Poils s'engage au contraire à s'acquitter des frais vétérinaires en cas de blessures lors du toilettage causées par un outil de travail (ciseaux, tondeuse...) et dont la responsabilité de Mme Truc Elodie est mise en cause.

## Nature des prestations

Les prestations proposées sont le bain, la tonte, la coupe ciseaux et l'épilation en fonction de la race ou de l'espèce de votre animal (Canin, félin ou NAC).

Toutes les prestations comprennent l'épilation des oreilles si besoin, le nettoyage de celles-ci, la coupe des ongles si nécessaire et la tonte des parties intimes.

Le bain comprend pour chaque toilettage un shampoing naturel et adapté à la peau et au poil de votre animal.

La prestation bain comprend le bain, le séchage, les retouches si nécessaire et le démêlage si nécessaire.

La prestation Tonte est composée d'un bain, séchage ainsi que la coupe « tonte » effectuée à la tondeuse.

La prestation Ciseaux comprend un bain, séchage, démêlage si nécessaire et la coupe réalisée aux ciseaux.

La prestation Épilaison comprend un bain, séchage et l'épilaison des poils morts au trimmer (ou couteau d'épilaison) à la main.

Pour une demande de reprise (tête ou quelques petites mèches) suite à un toilettage, la demande doit être faite dans un délai de 48 heures maximum après le rendez vous de toilettage pour être gratuite. Si le délai n'est pas respecté, la reprise se verra facturée 10 euros.

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

Les prestations se déroulent de 9H à 18H00 du lundi au jeudi et de 9H à 17H le vendredi, uniquement sur rendez-vous (fermé samedi, dimanche et les jours fériés).

## Prix Tarifs – Paiement

Les tarifs affichés ou donnés par conversation téléphonique, message ou courrier électronique avec le client, sont T.T.C et valables dans le cas d'un entretien régulier (entre 1 mois et 4 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 sont valables le jour de la prestation et ne portent pas effet sur l'avenir.

Un devis donné par mail ou téléphone est valable 15 jours.

Le paiement des prestations s'effectue immédiatement après la prestation, aucun délai de paiement ou de mensualités ne sera accordé sauf accord avec la gérante de Bulles de Poils.

Pour les tarifs de toilettage à l'heure (grands chiens et très grands chiens), la première heure est, quoi qu'il en soit, dûe à Bulles de Poils, elle est comptée comme une heure pleine, même si la prestation a duré moins de 30 minutes.

Le tarif comprends le matériel, les produit utilisés, la prestation de toilettage, les risques encourus lors de la prestation tels que les griffures ou/et les morsures, la pénibilité du travail à effectuer et le comportement de l'animal.

Le paiement des prestations ou de vente d'accessoires liés à l'activité, se fait soit par chèques, espèces ou virement.

Le paiement des commandes d'accessoires se fait le jour de la commande, dans le cas où les articles commandés ne seraient plus disponibles, les articles seront remboursés.

Aucune réclamation ne sera suspensive de paiement.

Le défaut de paiement à son terme de toute somme due à Bulles de Poils donnera lieu à la perception de pénalités égales à trois fois le taux de l'intérêt légal. Ces pénalités seront dues à compter du lendemain de la date d'exigibilité des sommes impayées, sans mise en demeure préalable.

Nous nous réservons le droit de refuser votre animal en cas de retard supérieur à 15 minutes et par conséquence des pénalités de rendez-vous manqué vous seront facturées aux tarifs en vigueur.

Nous nous réservons le droit de vous facturer des pénalités de rendez-vous manqué au cas où un rendez-vous n'a pas été honoré sans être décommandé ou si celui-ci n'a pas été annulé 24 heures à l'avance.

## Obligations de Bulles de Poils

Bulles de Poils s'engage à tout mettre en œuvre pour que le toilettage de l'animal se fasse dans les meilleures conditions et dans des conditions d'hygiène strictes. Cependant, on 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, notamment du comportement de l'animal et de la nature de son poil (Exemple : si une photo est présentée comme modèle et que le chien n'a pas la même nature de poil ou n'est pas de la même race).

Le local servant au toilettage ainsi que toutes les installations et petits outils, sont désinfectés et désinsectisés régulièrement.

Les petits outils de toilettage tels que les têtes de coupe de tondeuse, ciseaux, pinces, coupes ongles, et autres, sont désinfectés après chaque séance de toilettage.

Bulles de Poils se réserve le droit de museler un animal qui serait agressif, ainsi que de refuser ou de demander la présence du client (maître de l'animal) pour les chiens agressifs et/ou dit dangereux de catégorie 1 et 2, dans le cas où l'état de santé de l'animal ne permettrait pas d'assurer la prestation, ainsi que les demandes exorbitantes ou contraires à la déontologie des toiletteurs animaliers.

Bulles de Poils se réserve le droit de refuser le toilettage d'un animal porteur d'une maladie contagieuse ou infectieuse.

## Obligations du Client

Le client s'engage à confier à Bulles de Poils, un animal sain, à jour dans ses vaccins, tatoué et/ou pucé, il déclare disposer d'une assurance couvrant les dommages causés par son animal.

Dans le cas où l'animal serait très emmêlé et que la seule issue serait la tonte très courte, le client s'engage à porter les soins à son animal en cas de coup de soleil, brûlures, etc.

Le client s'engage à être présent au jour et à l'heure convenue pour la prestation de toilettage de son animal et à s'acquitter du montant de la prestation immédiatement à l'issue de celle-ci.

Le client s'engage à indiquer avant toute prise de rendez-vous ou début de prestation l'état général de l'animal, les pathologies dont il peut souffrir (maladie cardiaque, etc.) et toute information que Bulles de Poils estimera nécessaire pour les besoins de sa prestation (antécédents de morsure, agressivité, etc.).

Le client reconnaît à cet égard, que Bulles de Poils est dans l'obligation légale de refuser le toilettage d'un chien atteint d'une maladie infectieuse ou contagieuse.

Bulles de Poils 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, Bulles de Poils sera dispensé de réaliser la prestation de toilettage demandée par le client qui devra néanmoins régler le montant de la prestation.

Dans le but de permettre un toilettage 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 toilettage.

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 Bulles de Poils.

Le client accepte que Bulles de Poils puisse faire figurer des photos de prestations accomplies pour son client dans le cadre de la présente prestation.

## Limites d'interventions

Nous nous réservons le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation convenue si :

- Nous jugeons que les conditions de travail risquent de mettre en danger notre sécurité ou celle d'autrui.
- La demande du client n'est pas légale, réalisable ou conforme à la législation en vigueur.
- Le chien du client appartient aux catégories 1 et 2 décrites dans la loi du 6 janvier 1999 et tout autre chien qui pourrait représenter un danger trop important pour la sécurité de Bulles de Poils, d'autres clients et d'autres chiens.
- Le chien n'est pas à jour de vaccins, malade ou blessé.
- Le chien n'est pas couvert par la responsabilité civile de son propriétaire : le client.
- Le client fait preuve de brutalité et de violence sur son chien, manque de respect à Bulles de Poils et son environnement.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de notre part, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le client, seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues.

## Réductions – Remises

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

Le programme de fidélité offre 10% de remise sur le quatrième toilettage (3 toilettages = -10% sur le 4ème). Cette offre est valable sur une durée de 13 mois et repars à zéro au bout du 14ème mois suivant le premier toilettage.

Les articles vendus sur catalogue ne sont pas livrés et doivent être retirés au salon de toilettage situé 619 Avenue Louis Pasteur, 84850 Camaret sur Aigues lors votre prochain rendez-vous ou à un moment défini sur un commun accord entre les deux parties.

## Confidentialité

Mme Truc Elodie s'engage à ne pas communiquer les informations relatives à l'autre partie, à des tiers. En conséquence, chaque partie s'engage à ne pas communiquer des informations à des tiers sauf accord de l'autre partie.

## Droit applicable et règlement des différends

Le Contrat est soumis au droit français.

Bulles de Poils

Mme TRUC Elodie

619 Avenue Louis Pasteur

84850 CAMARET SUR AIGUES

06.04.18.03.79

N°SIRET 878 713 692 00019

contact@bulles-de-poils-84.fr