

Conditions générales de vente (Avril 2020)

ENTRE

Céline BUNCKENS - « Un temps pour Chien » - dont le n° d'entreprise est : BE 0546.751.782 et dont le siège social est sis 8, rue de Liège, 4360 Oreye, joignable par téléphone au 0032 496 86 75 46 ou par courrier électronique à l'adresse suivante: info@untempspourchien.be - Etablissement de toilettage canin.

Ci-après dénommé : « Un temps pour chien »

ET

Toute personne physique ou morale, de droit privé ou public, souhaitant entrer en relation commerciale avec « Un temps pour chien ».

Ci-après désigné comme : le Client

Il a été convenu ce qui suit :

1. **Objet**

Les présentes conditions générales ont pour vocation de régir les rapports entre «Un temps pour chien» et le Client dans le cadre de la réalisation d'une prestation de toilettage canin et de la vente de produits liés.

2. **Commande**

La souscription à une prestation de «Un temps pour chien» suppose l'acceptation, par le Client, de l'intégralité des présentes conditions générales. Elles seront mises à disposition du client sur simple demande et disponible via: le site <http://untempspourchien.be> ou par mail à " info@untempspourchien.be".

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 numéro suivant : 0032 496 86 75 46, par courrier électronique à l'adresse : info@untempspourchien.be

«Un temps pour chien» 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.

3. **Durée du contrat**

Les prestations sont effectuées à titre ponctuel. Le client a néanmoins la faculté de souscrire à un abonnement mensuel nominatif, non tacitement reconductible, dont les caractéristiques sont 30% sur le prix normal de la coupe pour une prestation toutes les 4 semaines.

L'abonnement éventuel est souscrit pour un ou des animaux expressément désignés et non cessible.

Dans le cas d'une formule mensuelle, si le client se voyait ne pas respecter la régularité de 1 prestation toutes les 4 semaines, le tarif de la prestation se verrait alors revu au niveau du tarif annoncé sans formule.

4. **Prix - Paiement**

Les prix affichés sont entendus en euros toute taxes comprises. Les prix affichés ne sont valables qu'au jour de la commande et ne portent pas effet pour l'avenir.

Le paiement des prestations pourra intervenir en espèces uniquement.

Aucune réclamation ne sera suspensive de paiement.

Le défaut de paiement à son terme de toute somme due à «Un temps pour chien» 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.

Une carte de fidélité est proposée à chaque client qui ne dispose pas d'abonnement mensuel (les deux possibilités n'étant pas cumulables).

Chaque carte sera nominative à un chien.

Cette carte de fidélité propose une remise de 10% sur le prix du troisième toilettage et une remise de 40% sur le prix du 6ème toilettage.

Le client peut laisser sa carte au salon de toilettage. Le cas échéant, si le Client perd sa carte, une nouvelle sera refaite sans tenir compte des toilettages déjà réalisés.

Il appartient au Client de présenter la carte de fidélité.

En cas d'oubli de présentation, c'est au Client qu'il appartiendra de le notifier au prochain rendez-vous.

5. Zone d'intervention - Livraison

Les prestations de toilettage se font au domicile de « Un temps pour chien » .

De même, les produits vendus par «Un temps pour chien» ne sont pas livrés et doivent donc être retirés au salon de toilettage.

Les produits sont vendus dans la limite des stocks disponibles. Toutefois une commande reste possible avec des délais dépendant des fournisseurs.

6. Obligations de «Un temps pour chien»

«Un temps pour chien» garantit au Client que tous les produits et services vendus par «Un temps pour chien» le sont dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Les produits et articles vendus restent la propriété de «Un temps pour chien» 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.

«Un temps pour chien» garantit ainsi et notamment que les locaux et installations utilisés, sont désinfectés quotidiennement et désinsectisés autant de fois que nécessaire et au moins une fois par mois.

La prestation de service proposée par «Un temps pour chien» consistera en le toilettage d'un chien.

En fonction de la prestation choisie par le Client, le toilettage pourra comprendre les prestations suivantes : bain, tonte, coupe, épilation, démêlage du poils, débouillage, coupe des ongles, épilations des oreilles, séchage,...

Le Client aura la faculté de souscrire à différentes formules, étant entendu que le choix et le prix de la formule dépendront tant de la race ou du type de l'animal (par exemple, les chiens à poil dense ou double nécessitent un temps de séchage supplémentaire) que de sa taille, son poids et de la longueur de son poil et de son état général à son arrivée.

Dans le cadre de la prestation du service, «Un temps pour chien» s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer un toilettage optimal de l'animal. Il 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 toilettage (serviette à usage unique etc.).

En revanche, «Un temps pour chien» ne peut offrir au client qu'une garantie de moyens en termes de toilettage effectif dans la mesure où certaines tâches et traces de salissures seront susceptibles soit de nécessiter la souscription à une option donnée, laquelle fera l'objet d'une surfacturation qu'il appartiendra au client d'accepter, soit de nécessiter la tonte de l'animal. La surfacturation sera précisée avant le début du toilettage et suivra les indications du tarif du salon.

De même, «Un temps pour chien» 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.

«Un temps pour chien» se réserve le droit de refuser de réaliser sa prestation en cas de juste motif et notamment, mais sans que ces exemples n'aient un caractère exhaustif, en raison de l'état de santé de l'animal, si l'animal présente des signes de dangerosité ou encore si la demande du Client se révèle exorbitante ou non conforme à la déontologie des toiletteurs animaliers ou de «Un temps pour chien».

« Un temps pour chien » se réserve en outre le droit de refuser tout animal en cas de retard au rendez-vous, supérieur à 30 minutes, et par voie de conséquence, des pénalités de "rendez-vous manqué" pourront être facturées au tarif en vigueur.

Tout animal doit être repris à l'heure indiquée par votre toiletteuse. Une exception peut être accordée en cas de demande formulée dès la prise de rendez-vous. Dans le cas contraire, des frais de garderie pourront être facturés au tarif horaire.

7. Obligations du client .

Le Client s'engage à confier à «Un temps pour chien» un animal sain et ne présentant aucun danger de quelque nature que ce soit pour le personnel de «Un temps pour chien». Il déclare à cet égard disposer d'une assurance couvrant les dommages causés par son animal.

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 la prestation.

L'animal doit être tenu en laisse (muselé si cela est nécessaire) ou placé dans une caisse de transport à l'arrivée et ce jusqu'à restitution.

"Un temps pour chien" ne pourra être tenu pour responsable d'aucun dégât ni fuite de l'animal si cela arrive avant sa prise en charge.

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, maladies contagieuses, etc.) et toute information que «Un temps pour chien» estimera nécessaire pour les besoins de sa prestation (antécédents de morsure, problèmes de peau, etc.).

Le Client reconnaît à cet égard, que «Un temps pour chien» est dans l'obligation légale de refuser le toilettage d'un chien atteint d'une maladie infectieuse ou contagieuse.

Si l'animal a une blessure (bénigne) ou une maladie (non contagieuse), Le client avertira "Un temps pour chien" dès la prise de rendez-vous, tout particulièrement quand il s'agit de problèmes cardiaques ou de problèmes de colonne vertébrale qui peuvent entraîner des séquelles graves si le toiletteur n'y est pas préparé.

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

Le Client accepte expressément qu'en cas de survenance d'un problème de santé grave pendant le toilettage, "Un temps pour chien" est autorisé à emmener directement l'animal chez son vétérinaire référent.

De même, le Client accepte que "Un temps pour chien" se réserve le droit d'interrompre le toilettage si celui devient dangereux pour la santé de l'animal.

Le client reconnaît être parfaitement informé qu'en fonction des situations, l'animal faisant l'objet du toilettage pourra être muselé et que «Un temps pour chien» 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 ou dangereuse pour la toiletteuse.

En cas d'opposition du Client, «Un temps pour chien» sera dispensé de réaliser la prestation de toilettage demandée par le Client qui devra néanmoins régler le montant de la prestation.

En cas de tonte rase de l'animal rendue nécessaire notamment en raison du mauvais entretien de l'animal par son propriétaire, le client reconnaît sans réserve que la responsabilité de «Un temps pour chien» ne saurait être recherchée en cas d'effets secondaires (rougeurs sur la peau, démangeaison 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 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 «Un temps pour chien» et de son personnel.

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 «Un temps pour chien».

En toute état de cause, si la prestation ne peut pas être effectuée par le fait du Client (ex : le Client n'a pas indiqué que l'animal souffre d'une maladie contagieuse etc.), le règlement total de la prestation sera dû.

8. Réalisation de la prestation

Les dates d'intervention de «Un temps pour chien» seront déterminées ensemble par le Client et «Un temps pour chien».

En toute hypothèse la date et l'heure de la prestation dépendront des disponibilités des parties et il appartiendra au Client de solliciter «Un temps pour chien» suffisamment à l'avance pour toutes les prestations relatives à un jour ou un évènement donné (mariage etc.).

En cas de difficulté rencontrée par le Client ou «Un temps pour chien» pour le jour prévu de réalisation du toilettage, 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 «Un temps pour chien» 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.

Les prestations de «Un temps pour chien» pourront également être effectuées dans le cadre d'un abonnement mensuel. En pareil cas, le Client reconnaît expressément qu'à défaut de solliciter la prestation de «Un temps pour chien» dans les périodes déterminées, le Client ne pourra solliciter aucun remboursement, indemnité ou report de prestation.

Dans le cadre de la détermination et de la réalisation des prestations, «Un temps pour chien» est opérationnel tous les jours sauf le mercredi, de 9H00 à 18H00. Toute intervention sollicitée et effectuée hors ces jours et horaires sera susceptible de donner lieu à la surfacturation du Client, conformément aux conditions tarifaires.

9. Droit des consommateurs

Le service clientèle du présent site est accessible tous les jours, sauf le mercredi, de 9H00 à 18H00 au numéro de téléphone non surtaxé suivant : 0496 86 75 46, par courrier électronique à l'adresse suivante info@untempspourchien.be ou par courrier postal à l'adresse suivante : «Un temps pour chien», 8 rue de Liège - 4360 Oreye. Dans ces deux derniers cas, « Un temps pour chien » s'engage à apporter une réponse sous deux jours ouvrés.

10. Clause d'exonération de responsabilité

Dans le cadre des prestations qu'il propose, «Un temps pour chien» ne sera soumis qu'à une obligation générale de moyens. «Un temps pour chien» s'engage ainsi à tout mettre en œuvre pour assurer le parfait toilettage 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 «Un temps pour chien» ne répondra en aucun cas des carences ou défaillances du Client dans l'entretien de son animal ou d'un tiers non habilité par «Un temps pour chien».

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 «Un temps pour chien».

Le Client reconnaît ainsi que la tonte, partielle ou totale, de l'animal sera préférable et qu'en pareil cas, «Un temps pour chien» 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 «Un temps pour chien» 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, ou le fabricant dudit produit.

En cas de manquement imputable à «Un temps pour chien» 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.

11. Informatique et Libertés

Conformément à la réglementation RGPD, le Client dispose d'un droit d'opposition, d'interrogation, d'accès et de rectification des données qu'il a fournies.

Pour cela, il lui suffit d'en faire la demande à «Un temps pour chien», en la formulant à l'adresse électronique suivante : info@untempspourchien.be ou encore par courrier postal à l'adresse du siège de «Un temps pour chien».

12. Droit applicable

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

13. Règlement 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 «Un temps pour chien» 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.

14. Nullité

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

15. Non-renonciation

Le fait, pour «Un temps pour chien», 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.