

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 22.10.2024

## ARTICLE 1 – Objet et Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des Prestations de fourniture de Produits et Services (« Les Prestations ») proposés par l'Entreprise Individuelle de Madame Christine BISCONTE-CANCHON ayant pour nom commercial LE BOIS DU ROY et immatriculée sous le numéro SIREN 338 756 059 aux consommateurs et Clients (« Les Clients ou le Client ») désirant recourir aux Services du Bois du Roy ou acquérir les Produits proposés à la vente par ce dernier.

Les caractéristiques principales (descriptif et tarifs) des Services et des Produits sont présentées sur le Site Internet du Bois du Roy.

Les différences entre la présentation des services et des produits pouvant résulter de la qualité des photos ou des informations fournies à titre indicatives soumises à variation, ne pourront être interprétées comme des défauts de conformité et entraîner l'annulation de la vente hormis les cas dans lesquels elles portent sur une caractéristique essentielle du Produit ou du Service et affectent sa qualité.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande ou de réservation.

Les présentes Conditions Générales de Vente précisent notamment les conditions d'achat immédiat, de passation de commande ou de réservation, de paiement, et de délivrance des services/produits réservés par les Clients.

Les offres de services/produits s'entendent dans la limite des disponibilités.

Le choix et l'achat d'un Service ou d'un Produit est de la seule responsabilité du Client.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture de Produits ou de Services et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture de Produits et de Services.

Toute condition contraire aux Conditions Générales de Vente opposée par le Client sera inopposable au Bois du Roy, à défaut d'acceptation expresse de sa part, et ce quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

La validation de la réservation de Produits ou de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la

version applicable au Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Les coordonnées de l'entreprise sont les suivantes : Le Bois du Roy – Route de Coulommiers – 77390 CHAUMES-EN-BRIE.

Tél : 01.64.06.31.31/ -07.50.62.19.76

Mail : pensionBDR@gmail.com

## ARTICLE 2 - Commandes

### 2.1 Réservations de Services

Les Prestations de service proposées par le Bois du Roy sont conformes à la réglementation et aux normes en vigueur en France et/ou dans l'Union Européenne à la date de l'exécution des Prestations. Chacune des Prestations proposées est présentée par un descriptif permettant au Client de connaître ses caractéristiques essentielles conformément à l'article L. 111-1 du Code de la consommation ; les photos et illustrations n'ont toutefois qu'une valeur indicative.

Le Client fait part au Bois du Roy de ses besoins et sélectionne les Services qu'il désire lui réserver. Le Client reconnaît que les Services sont en adéquation avec ses besoins, le Bois du Roy ne pouvant être tenu pour responsable à défaut d'adéquation des Services avec lesdits besoins.

### 2.2 Commandes de Produits

Les Produits mis en vente par le Bois du Roy sont conformes à la réglementation et aux normes en vigueur en France et/ou dans l'Union Européenne à la date de leur livraison.

Le Client fait part au Bois du Roy de ses besoins et sélectionne les Produits qu'il désire commander auprès du Bois du Roy. Le Client reconnaît que les Produits sont en adéquation avec ses besoins, le Bois du Roy ne pouvant être tenu pour responsable à défaut d'adéquation des Produits avec lesdits besoins.

Le poids des Produits du distributeur Easy-Barf vendus par le Bois du Roy, est susceptible de varier dans une fourchette de +/- 7 % par rapport aux quantités indiquées sur le descriptif, sans qu'une telle variation puisse entraîner une modification du prix de la commande.

Le Bois du Roy se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis son offre.

Certains produits commandés par le Client pourraient ne plus être disponibles le jour prévu du retrait en raison d'aléas climatiques, de l'indisponibilité des produits chez les fournisseurs ou pour toute autre cause. Dans cette hypothèse, le Bois du Roy informera le Client dans les plus brefs délais par courrier électronique, ou téléphone et proposera de retirer le produit à une date ultérieure aux jours et heures proposés par le Bois du Roy.

### 2.3 Processus de commandes de Produits ou de réservation de Services

Les commandes de Produits et les réservations sont effectuées soit via le site

Internet (<https://www.pension-77.fr/>), soit par mail, soit sur place à l'adresse suivante : Route de Coulommiers – 77390 CHAUMES-EN-BRIE.

Le retrait de la commande de Produits s'effectue aux jours et heures proposés par le Bois du Roy dans le délai de 8 jours maximum à la suite de la disponibilité du Produit sur place.

Lorsque la demande de réservation est effectuée via le site Internet, le Client dispose de la faculté de faire une demande de devis, de disponibilité ou de rendez-vous pour visiter les locaux du Bois du Roy. Le site Internet du Bois du Roy ne permet pas au Client de passer directement sa commande/réservation. La finalisation de celle-ci se déroulera selon le processus de réservation décrit ci-dessous applicable aux réservations effectuées par mail. Afin d'obtenir un devis, une disponibilité ou un rendez-vous le Client devra renseigner des informations permettant de l'identifier, d'identifier son animal et sélectionner les Services souhaités. Le Bois du Roy ne saurait être tenu pour responsable des erreurs commises par le Client lors du renseignement des informations. Le Client s'engage donc à vérifier l'exactitude des informations transmises et des Services sélectionnés.

Lorsque la réservation est effectuée par mail, le Client communique au Bois du Roy les caractéristiques principales des Prestations souhaitées. Le Bois du Roy communique ensuite au Client un devis contenant : la nature de la prestation / le prix de la prestation / les modalités de paiement / l'adhésion pleine et entière du Client aux CGV.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande/réservation et de signaler immédiatement toute erreur. Il appartient également au Client de prendre à sa charge toutes les autorisations et déclarations pour l'exécution des Prestations.

La vente des Produits et Services ne sera considérée comme définitive qu'après validation par mail et réception des arrhes. A défaut de réception de l'accord du Client, la proposition est considérée comme annulée et le Bois du Roy se réserve le droit de ne pas prendre en compte la demande faite par le Client.

Bois du Roy se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande ou réservation d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande ou d'une réservation antérieure.

La commande ou réservation transmise au Bois du Roy par acceptation écrite par mail ou réception des arrhes est irrévocable pour le Client, sauf acceptation écrite du Bois du Roy.

### 2.4 Modification de la Commande ou Réservation

Les commandes ou réservations sont irrévocables pour le Client sauf acceptation

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 22.10.2024

écrite du Bois du Roy.

En cas de refus du Bois du Roy de modifier la commande ou réservation et de celui du Client d'exécuter le contrat, la somme versée au titre des arrhes restera acquise au Bois du Roy. Le Bois du Roy ne saurait en aucun cas encourir la moindre responsabilité pour les annulations ou changements décidés par le Client après approbation du devis commande ou réservation.

Toute information non précisée avant l'exécution de la Prestation est considérée comme une modification de la réservation.

Le Bois du Roy se réserve le droit de soumettre un avenant au Client si des événements imprévus non décelables lors de l'établissement du devis ou de la réservation venaient à se manifester au cours de l'exécution de la Prestation. Le Client devra assumer les conséquences tarifaires éventuelles de ces imprévus.

Le Bois du Roy se réserve le droit de ne pas poursuivre l'exécution de la Prestation si cet avenant n'est pas accepté par le Client. Dans cette hypothèse, la somme versée à titre d'arrhes restera acquise au Bois du Roy.

Toute Prestation ne figurant pas dans le devis ou la réservation fera l'objet d'un ajout tarifaire.

## ARTICLE 3 - Tarifs

Les Prestations proposées par le Bois du Roy sont fournies aux tarifs en vigueur sur son site Internet.

Les prix sont exprimés en Euros TTC.

Pour les Prestations de séjour en pension, les prix journaliers contiennent, sauf dispositions contraires : l'hébergement, une promenade matin et soir pour les chiens (sauf chien non coopératif), les caresses et le contact en respectant l'approche de l'animal, l'alimentation éventuellement si le Client ne fournit pas la nourriture habituelle, et l'hygiène du logement.

Pour les Prestations de séjour en pension, les prix journaliers ne contiennent pas, sauf dispositions contraires : les options indiquées sur le site internet, par exemple les soins médicaux, le chauffage, le toilettage, le logement individuel pour les chiens à certaines périodes, les séances chouchoutage.

Ces frais et débours seront facturés au client en sus du prix prévu initialement.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le site Internet du Bois du Roy, celui-ci se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Le paiement demandé au Client à l'arrivée de l'animal en pension correspond au montant total de la prestation moins les arrhes.

Une facture est établie par le Bois du Roy et remise au Client le premier jour de la fourniture des Prestations réservées.

## ARTICLE 4 - Conditions de paiement

### 4.1 Paiement à terme

Le prix est payable comptant en totalité au jour du retrait des Produits commandés ou le premier jour de l'exécution de la Prestation. Le solde du prix est payable comptant à l'arrivée de l'animal lorsque des arrhes ont été versées par le Client lors de la passation de la réservation.

Aucun rabais, remise ou ristourne n'est consenti au Client, sauf mention expresse dans le devis.

Sauf autres modalités prévues expressément par le biais du devis, le règlement doit être réalisé par le Client soit par virement, soit via un lien fourni par Le Bois du Roy avant la prestation, soit en espèces, soit par carte bancaire.

En cas d'acceptation de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues au Bois du Roy. Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte.

### 4.2 Arrhes

La commande ou réservation telle que définie à l'Article 2 « Commandes » peut donner lieu au versement d'arrhes représentant 30% de son montant global qui devront être réglées avant toute réservation de séjour notamment.

Hors cas de décès de l'animal, toute annulation de la réservation par le Client ne pourra donner lieu au remboursement de ces arrhes.

Les arrhes ne sont pas échangeables et ne pourront pas être mis en avoir en cas d'annulation de séjour du fait du Client ou du fait du Bois du Roy consécutivement à l'inexécution de l'une des obligations du Client.

### 4.3 Escompte

Aucun escompte pour paiement anticipé n'est prévu.

### 4.4 Retard de paiement

Tout montant non réglé à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités fixées à 10% par jour de retard. Cette pénalité est calculée sur le montant restant dû, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit et seront d'office portées au débit du compte du Client.

En cas de retard de paiement, le Client devra une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de cent (100) euros, de plein droit et sans notification préalable.

Le Bois du Roy sera fondé à suspendre ou annuler l'exécution des Prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée

sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable.

Le Bois du Roy se réserve la faculté de saisir le tribunal compétent afin que celui-ci cesse l'inexécution sous astreinte journalière par jour de retard.

## ARTICLE 5 – Autorisations et déclarations

Le Client est seul responsable des autorisations et déclarations relatives à la détention de son animal ainsi qu'à son état. Le Client déclare qu'il dispose des droits et autorisations nécessaires à cette fin. Le cas échéant, le Client déclare avoir effectué au préalable toute démarche nécessaire.

Le défaut d'obtention de ces déclarations ou autorisations ne pourra en aucun cas remettre en cause la validité du présent contrat sauf sur présentation de justificatifs du service habilité. Le Client restera notamment tenu de régler au Bois du Roy les Prestations réservées. Le Client garantit le Bois du Roy contre tout recours qui serait entrepris à son encontre en cas de défaut de telles déclarations ou autorisations.

Le Client, propriétaire d'un chien de catégorie 1 ou 2 devra communiquer au Bois du Roy les papiers de détention, l'assurance spécifique en responsabilité civile, et le bilan comportemental/attestation d'aptitude du vétérinaire.

## ARTICLE 6 - Fourniture des Prestations de service et de vente de Produits

### 6.1 Dispositions communes

Les Commandes et Prestations de service réservées par le Client sont celles mentionnées dans le devis ou mail accepté par ce dernier.

La commande/réservation donne lieu à l'exécution de la Prestation demandée conformément aux dates convenues entre le Bois du Roy et le Client lors de la réservation/commande.

Le Bois du Roy s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Prestations réservées par le Client dans le cadre d'une obligation de moyen, aux dates convenues.

Le Bois du Roy s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la santé des animaux qui lui sont confiés et s'assurer de leur bien-être. Toutefois, en confiant son animal au Bois du Roy, le Client reconnaît que la garde d'un animal dont le comportement est en partie imprévisible, empêche d'exercer sur lui un contrôle permanent et absolu.

Le Client ne pourra exiger du Bois du Roy l'exécution des Prestations dans des conditions qui seraient contraires à la réglementation du travail. A cet égard, le Bois du Roy déclare satisfaire aux dispositions du Code du travail ainsi qu'à la circulaire interministérielle du 7 septembre 2016.

Le Bois du Roy déclare que le personnel dispose des moyens et de la formation nécessaire à l'exécution des Prestations.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 22.10.2024

Le Bois du Roy est libre du choix des produits et des techniques employés dans le cadre de la fourniture des Produits et Services. Il se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Prestations qui lui sont confiés.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Produits et Services, dûment acceptées par écrit par le Bois du Roy, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la fourniture des Produits et Services, ceux-ci seront réputés conformes à la réservation/commande, en quantité et qualité.

## **6.2 Dispositions applicables à la**

### **Fourniture de Produits**

La délivrance des Produits s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle des Produits commandés.

Les Produits faisant l'objet d'une commande devront être retirés par le Client dans les locaux du Bois du Roy au jour et heures proposés par le Bois du Roy.

En cas d'empêchement, le Client devra prévenir le Bois du Roy dans les meilleurs délais par quelques moyens que ce soit.

A défaut de retrait de la commande par le Client dans un délai de 8 jours à compter de la réception des Produits par le Bois du Roy, celui-ci s'octroie le droit de remettre les Produits réservés par le Client en vente le lendemain et ne procédera à aucun remboursement des sommes éventuellement versées.

Il appartiendra au Client de vérifier les produits au moment même de leur retrait. En conséquence :

En cas de Produits manquants ou abîmés, le Client devra faire toutes constatations nécessaires lors de la réception des Produits et notifier immédiatement ses observations au Bois du Roy afin qu'une solution soit trouvée dans les meilleurs délais.

En cas de non-conformité des Produits retirés par rapport aux Produits commandés, le Client devra immédiatement retourner à ses frais et à ses risques le Produit non conforme et formuler ses réclamations par écrit au plus tard dans les 24h00 du retrait des Produits au Bois du Roy.

Le Bois du Roy se réserve la propriété des Produits jusqu'à complet paiement du prix facturé.

## **6.3 Dispositions applicables à la**

### **Prestation de Services**

#### **6.3.a. Dispositions applicables à toutes Prestations de Services**

La réception du Client se fait uniquement sur rendez-vous du lundi au samedi de 09h00 à 11h45 et de 14h00 à 17h45 sauf les mercredis matin, les dimanches et les jours fériés dans les locaux du Bois du Roy.

Seul le propriétaire de l'animal peut déposer celui-ci à moins qu'il ait été expressément convenu avec le Bois du Roy de confier cette mission à un tiers.

Le Bois du Roy se réserve le droit de refuser toutes Prestations sur un animal dont l'état général est clairement dégradé. Le Bois du Roy se réserve également le droit de refuser les animaux visiblement agressifs aux contacts humains. Le Bois du Roy recommande vivement au Client de procéder à une journée/séance dite d'essai (payante au tarif en vigueur) pour appréhender le comportement de l'animal.

La responsabilité du Bois du Roy ne pourra être engagée en cas de maladie survenant pendant ou après l'exécution d'une des Prestations de service proposées par le Bois du Roy (séjour en pension, toilettage, etc). Le Client ne pourra également pas engager la responsabilité du Bois du Roy en cas de survenance d'un événement imprévisible (blessure, AVC, crise cardiaque ou même décès inattendu, ...).

Les frais vétérinaires seront à la charge du Client y compris l'option à supplément générée par l'administration de soins ou de médicaments, ainsi que les frais de déplacement en taxi animalier ou par un salarié du Bois du Roy auquel s'ajoutera une participation pour le temps passé par ledit préposé. Les frais vétérinaires seront remboursés par le Client au Bois du Roy lorsque le Client viendra récupérer son animal. Le Bois du Roy s'engage à joindre le Client avant toute intervention vétérinaire. Si le Client est injoignable, le Bois du Roy se réserve le droit de prendre l'initiative de faire intervenir un vétérinaire dans l'intérêt de l'animal. Le Bois du Roy s'engage à choisir le vétérinaire compétent le plus proche et disponible au moment du besoin. Le vétérinaire consulté est habilité à prendre toute décision qui ne peut attendre d'avoir recueilli l'accord du Client ou que rend nécessaire la santé des autres animaux.

Si la santé de l'animal requiert une intervention non urgente pour laquelle l'accord du Client peut être recueilli sans que les délais ne mettent la santé de l'animal en danger, ce dernier pourra être isolé dans l'attente de l'accord du Client.

En cas de décès lors d'un séjour en pension le Bois du Roy déposera le corps de l'animal en chambre froide. Les décisions à prendre consécutivement à ce décès seront prises par le Client sous son entière responsabilité.

Le Bois du Roy n'utilisant aucun sédatif ou collier anti-aboiement, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas d'extinction de voix d'un pensionnaire trop « bavard » devenu aphone.

Le Bois du Roy fournira à tout Client qui en ferait la demande le règlement sanitaire de l'établissement.

#### **6.3.b. Dispositions applicables aux séjours en pension**

Dès l'arrivée en pension, le Bois du Roy remplit une fiche d'entrée contenant notamment les informations permettant d'identifier le Client, d'identifier son animal, sélectionne les Prestations qui correspondent à leurs besoins ainsi que le tarif afférent à celles-ci. Le Bois du Roy délivrera un contrat au Client dès le règlement de la Prestation effectuée, et la facture si souhaitée.

Le Bois du Roy refuse les entrées ou sorties de pensionnaires le dimanche, le mercredi matin et les jours fériés. Une option avec un supplément tarifaire pourra être proposée au Client pour une arrivée ou une sortie du pensionnaire en dehors des horaires d'ouverture uniquement si l'organisation du Bois du Roy le permet. Les arrivées en pension se font l'après-midi entre 14h00 et 17h30 sur rendez-vous. Une arrivée le matin, après accord expresse du Bois du Roy, donnera lieu au paiement d'un supplément. Les départs se font habituellement le matin et dans ce cas la journée de sortie n'est pas comptabilisée. En cas de départ du pensionnaire l'après-midi, la journée sera facturée sauf si le Client commande une Prestation de toilettage.

Le Bois du Roy garantit au Client l'entretien quotidien des logements. Le Bois du Roy garantit également des conditions d'accueil favorables au bon déroulement du séjour des pensionnaires.

Le Bois du Roy ne pourra être tenu pour responsable d'un problème de comportement éventuel d'un animal ayant développé un état de stress ou d'agressivité qui aurait des conséquences sur sa santé, par exemple léchage excessif, plaies de stress, eczéma, « hotspot » ou autre. Le Bois du Roy s'engage à apporter les soins nécessaires à l'animal en cas d'apparition manifeste de problèmes et à faire intervenir un vétérinaire si l'état de l'animal le requiert.

Le Bois du Roy se réserve le droit de changer, de son propre chef, l'animal de logement. A savoir, le surclasser sans supplément de prix dans un logement plus luxueux, OU le déclasser en cas de dégâts ou de comportement mettant en danger l'animal, le personnel ou les matériaux des logements. Dans ce deuxième cas, aucun remboursement ne sera fait sur le prix payé pour la chambre supérieure initialement choisie.

Le Bois du Roy se réserve le droit de demander au Client de venir reprendre son animal jugé trop dangereux pour poursuivre son séjour au sein de la pension. Aucun remboursement du séjour ne sera effectué si le Bois du Roy ne peut fournir les Prestations prévues en raison du comportement de l'animal.

Le Bois du Roy accepte de mettre un chat et un chien d'un même Client dans le même logement, à condition qu'ils s'entendent déjà

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 22.10.2024

bien à la maison et qu'ils soient en « Suite de Luxe » ou en « Suite Prestige », sous condition que le chien ne mange pas la nourriture du chat mise en hauteur, ni les crottes dans la litière et que le chat ne soit pas fugueur lorsqu'on sort ou rentre le chien.

Le Bois du Roy loge les chats individuellement pour respecter leur nature d'animal solitaire qui n'apprécie pas la rencontre avec un congénère inconnu. Seuls les chats appartenant à un même Client et vivant déjà ensemble sont logés dans le même logement.

Les chiens, en principe sociaux et faits pour vivre en meute, sont logés en couple. Le Bois du Roy se réserve le droit de créer des couples harmonieux, en tenant compte de la taille, de l'âge, et du caractère des futurs colocataires. Les tarifs sont calculés sur la base du partage d'un logement par un mâle et une femelle. Le Client, souhaitant que son chien soit avec un autre chien, accepte les risques qui peuvent en découler (griffures, morsures, blessures...). Le Bois du Roy ne pourra être tenu pour responsable de tout incident qui surviendrait lorsque le Client a requis que son chien soit placé avec un autre chien.

Si le Client désire que son chien reste seul durant la totalité du séjour, il lui sera demandé un supplément par jour (durant les périodes « Moyenne Saison » « Haute Saison » et « Très Haute Saison » uniquement).

Le Bois du Roy se réserve le droit d'appliquer un supplément au Client si son animal est placé en chambre seul par sécurité en raison de son comportement inapproprié à l'égard de ses congénères, agressif ou harcelant par exemple.

Le Bois du Roy impose également au Client de souscrire à une Prestation incluant le placement d'un chien en chambre seul pour tout chien à forte mâchoire ainsi que pour les chiens catégorisés.

Le Bois du Roy accepte notamment les chiens de catégorie 1 ou 2 au cas par cas à condition que l'animal ait réalisé un essai d'une courte durée en pension soit, à minima, d'une journée (au tarif en vigueur).

Le Bois du Roy accepte les animaux devant recevoir des soins médicaux à condition que ceux-ci soient réalisables facilement et que l'ordonnance vétérinaire soit transmise par le Client au Bois du Roy.

Le Bois du Roy recommande vivement au Client de fournir la nourriture habituelle de son animal lorsque celui-ci supporte difficilement les changements alimentaires. La demande du Client faite au Bois du Roy de nourrir son animal avec de la nourriture « Barf », ou encore la demande de stockage de nourriture personnelle au froid génère une option qui sera facturée au Client.

La Webcam et la TV dans la « suite Prestige » sont des options offertes par le Bois du Roy. Une interruption momentanée ou durable de la Webcam ou de la télévision n'aura pas

d'incidence sur le prix puisque ce sont des avantages gratuits. Il est interdit au Client d'utiliser les fonctions de micro pour parler aux salariés ou à son animal pendant le séjour et/ou d'activer l'alarme. A défaut, le Bois du Roy se réserve le droit de couper les accès à la caméra immédiatement.

## 6.3.c. Disposition applicables au toilettage

Les Prestations de toilettage ne pourront être effectuées par le Bois du Roy que si l'animal, coopératif, ne présente aucun signe d'agressivité ou de stress. Le Client pourra être invité à participer à ces séances de toilettage afin de rassurer son animal si Bois du Roy pense qu'il y a nécessité.

Lorsque l'animal se trouve en pension et que le Client n'est pas disponible pour participer à ces séances, celles-ci pourront être reportées une autre fois sur rendez-vous.

Le Bois du Roy ne pourra être tenu pour responsable si la Prestation de toilettage n'a pu être fournie en raison du comportement de l'animal ou du départ anticipé de celui-ci. Aucun remboursement ne sera effectué.

Le Client s'engage à amener son chat dans une cage de transport avant l'exécution de la Prestation et à tenir son chat lors du toilettage.

Le Bois du Roy se réserve le droit de museler un animal jugé agressif lors du toilettage.

Le Bois du Roy ne peut être tenu pour responsable de la fuite de l'animal si celle-ci intervient avant ou après sa prise en charge effective par le Bois du Roy.

Le Client s'engage à permettre à son animal d'effectuer ses besoins avant le début de la Prestation. Le Bois du Roy ne peut être tenu pour responsable si un animal urine ou défèque après la réalisation du toilettage et aucun autre toilettage ne sera effectué pour le nettoyer.

Le Client s'engage à avoir nourri et abreuvé son animal avant l'exécution de la Prestation.

Le Client s'engage à informer le Bois du Roy si l'animal est entretenu avec un shampoing ou autres produits en particulier et à fournir lesdits produits. Et s'engage à informer Bois du Roy si son animal présente des blessures, douleurs ou comportement agressif.

Si le Bois du Roy constate sur l'animal la présence de parasites, il se réserve le droit si la prestation n'est pas encore commencée d'annuler le RDV et de le reprogrammer une semaine après le déparasitage de l'animal, ou lors de l'exécution de la Prestation, de facturer un supplément au Client pour le shampoing antiparasitaire qui sera administré ainsi que pour la décontamination des locaux.

En cas de retard supérieur à 20 minutes, le Bois du Roy se réserve le droit de refuser l'animal. Des pénalités pour rendez-vous manqué seront facturées au Client au tarif en vigueur.

En cas de rendez-vous non honoré sans avertissement ou si le Client n'a pas été annulé au minimum 24H à l'avance, le Bois

du Roy se réserve le droit de lui facturer des pénalités également pour rendez-vous manqué.

A l'issue d'une Prestation de toilettage, le Client ne pourra requérir du Bois du Roy aucune réduction de prix si la Prestation effectuée ne lui donne pas entière satisfaction dans la mesure où certaines d'entre elles dépendent de différents facteurs. Ainsi, les différences entre la présentation du résultat escompté et celle du résultat réellement obtenu pouvant résulter de la qualité des photos ou des informations fournies à titre indicatives soumises à variation, ne pourront être interprétées comme des défauts de conformité.

Si l'animal arrive très emmêlé, le Bois du Roy peut proposer une prestation sur deux séances sur deux jours consécutifs ou non (tarif en fonction du temps passé sur l'animal).

En cas de tonte, le Client s'engage à porter les soins adéquats à son animal en cas de coup de soleil, feu du rasoir, brûlures, etc.

Le Client s'engage à récupérer son animal à l'heure indiquée par le Bois du Roy. A défaut, des frais de garde pourront lui être facturés en supplément à hauteur du prix d'une chambre de pension.

En cas de blessure constatée dès suite du toilettage le Client s'engage à en informer le Bois du Roy dans un délai de 24H et afin que le Bois du Roy puisse faire constater la blessure par son vétérinaire.

## ARTICLE 7 – Durée du contrat

Pour la Fourniture de Prestation de Services, le contrat prend fin dès l'achèvement de la Prestation convenue.

Pour la Fourniture de Produits, la vente ne sera parfaite qu'à compter du paiement du prix par le Client au Bois du Roy.

## ARTICLE 8 - Responsabilité et obligations du Client

Conformément à l'arrêté du 3 avril 2014, le Client garantit au Bois du Roy que son animal est identifié (par puce électronique ou par tatouage clairement lisible) à défaut de quoi le Bois du Roy se réserve le droit de refuser d'exécuter la Prestation réservée.

Le Client garantit au Bois du Roy que son animal est à jour des vaccins obligatoires et s'engage à lui délivrer dès l'arrivée en pension le carnet de santé et/ou le passeport de l'animal à défaut de quoi le Bois du Roy se réserve le droit de refuser d'exécuter la Prestation réservée. Le Bois du Roy conservera le carnet de santé/passeport pendant toute la durée du séjour.

Le Bois du Roy rappelle au Client que pour les chiens pensionnaires, sont obligatoires les vaccins suivants : CHPL (Maladie de Carré, Hépatite de Rubarth, Parvovirose et Leptospirose). Pour les chats pensionnaires, sont obligatoires les vaccins suivants : Typhus et Coryza. Et sont conseillés, mais

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 22.10.2024

non obligatoires, les vaccins Rage, Leucose et Chlamydiae.

Le Bois du Roy n'acceptera la pension du chien du Client au-delà de trois jours que si celui-ci a reçu le vaccin de la Toux de Chenil complet, c'est-à-dire la protection contre le virus Parainfluenzae et la bactérie Bordetella bronchiseptica (Pneumodog, Nobivac KC, Bronchoshield ou Intratac).

Le Client garantit au Bois du Roy que son animal a reçu un traitement antiparasitaire (puces et tiques) au maximum quinze jours avant l'arrivée en pension à défaut de quoi le Bois du Roy se réserve le droit de refuser d'exécuter la Prestation réservée.

Attention les colliers antiparasitaires ne sont pas acceptés pour des raisons de sécurité.

Le Client garantit au Bois du Roy que son animal a reçu un traitement vermifuge datant de moins de 6 mois et administré au plus tard 72H avant l'arrivée en pension à défaut de quoi le Bois du Roy se réserve le droit de refuser d'exécuter la Prestation réservée.

Le Client garantit au Bois du Roy que son animal est exempt de maladies contagieuses ou de toute autre maladie dont les listes sont fixées par l'arrêté du 29 juillet 2013 à défaut de quoi le Bois du Roy se réserve le droit de refuser d'exécuter la Prestation réservée.

De même, le Bois du Roy se verra dans l'obligation d'informer immédiatement le vétérinaire sanitaire s'il soupçonne que l'animal est atteint d'une maladie classée parmi les dangers sanitaires de 1<sup>ère</sup> ou de 2<sup>ème</sup> catégorie listées dans l'arrêté précité.

Le Client s'engage à informer le Bois du Roy de manière claire et explicite si son animal présente des problèmes de santé. Le Bois du Roy se réserve le droit en cas de doute ou de suspicion de maladie de demander au Client la production d'un bilan vétérinaire. Le Client décharge expressément le Bois du Roy de toute responsabilité en cas de non-respect de la recommandation qui lui a été faite et se réserve le droit de refuser d'exécuter la Prestation réservée.

Le Client s'engage à informer le Bois du Roy des risques que présente son animal notamment d'un point de vue caractériel et psychologique.

Le Client s'engage à identifier les effets personnels de son animal avant leur installation dans la chambre (marqueur, étiquette cousue ou thermocollée).

Le Bois du Roy refuse les gamelles et les couchages en dur. Le Bois du Roy se réserve également le droit de refuser les effets personnels du pensionnaire si ceux-ci sont jugés inutiles, trop encombrants, fragiles ou dangereux pour la sécurité des autres pensionnaires.

Conformément à l'arrêté du 3 avril 2014 fixant les règles sanitaires et de protection animale auxquelles doivent satisfaire les activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques relevant du IV de l'article L. 214-6 du code rural et de la pêche maritime, le Client propriétaire d'un chat

devra fournir un griffoir au Bois du Roy. Celui-ci n'accordera aucun prêt de griffoir pour des raisons d'hygiène.

Le Client propriétaire d'une chienne ayant ses chaleurs s'engage à en informer le Bois du Roy lors de la réservation et devra s'acquitter du supplément « chien seul ». Si la survenue des chaleurs intervient au moment où la chienne devait intégrer un logement réservé auparavant en couple et que les capacités d'accueil de la pension ne permettent pas de trouver un logement seul vacant, le Client sera tenu de garder sa chienne, le Bois du Roy se réservant le droit de ne pas exécuter la Prestation réservée. Les sommes versées à titre d'arrhes seront acquises au Bois du Roy qui considère que le Client a accepté le risque en ne stérilisant pas sa chienne.

En cas de saillie fortuite pendant le séjour, le Client est responsable des conséquences et devra en assumer les événements qui en découleront.

Le Client s'engage à apporter la preuve qu'il est régulièrement assuré auprès d'une compagnie solvable pour la réparation des dommages dont il est civilement responsable du fait de son animal.

Le Client s'engage à informer le Bois du Roy dans les meilleurs délais s'il se trouvait dans l'impossibilité de venir récupérer son animal le jour convenu.

A défaut de réponse et sans nouvelle du Client sous 48h00 maximum après la date d'expiration du contrat, l'animal sera considéré comme abandonné. Le Bois du Roy pourra notamment confier l'animal à une société de protection des animaux (fourrière ou refuge). Le Client restera redevable de l'ensemble des Prestations dont a bénéficié l'animal.

## ARTICLE 9 - Responsabilité du Bois du Roy - Garantie

9.1 Responsabilité du Bois du Roy - Fourniture de Produits

Les Produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

Le Client bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire, de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés.

Le Bois du Roy garantit les produits conformément aux dispositions légales applicables et pouvant résulter, le cas échéant, du Code civil (articles 1641 à 1649 et 2232) ou du Code de la consommation (articles L.217-4 à L.217-13), sur présentation de la facture d'achat.

Toute réclamation devra être adressée au Bois du Roy par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social du Bois du Roy figurant en tête des CGV. Toute réclamation reçue par le Bois du Roy sera traitée dans un délai raisonnable à compter de leur réception.

En raison de la nature périssable de certains produits vendus, toute réclamation portant sur ces produits devra être effectuée par le Client dans un délai de 24h à compter du retrait par le Client des produits périssables concernés.

## 9.2 Responsabilité du Bois du Roy -

Prestation de Services

Le Bois du Roy garantit au Client qu'il respecte les dispositions législatives et notamment le Code rural et de la pêche maritime qui lui sont applicables ainsi que l'arrêté du 25 octobre 1982.

Le Bois du Roy s'engage à apporter la preuve qu'il est régulièrement assuré auprès d'une compagnie solvable pour la réparation des dommages dont il est civilement responsable du fait de l'intervention de son personnel, étant toutefois précisé que tout dommage devra lui être signalé par tout moyen écrit par le Client dans un délai de vingt-quatre heures à compter de la fin de l'exécution de la Prestation, faute de quoi ce dernier s'interdit de rechercher la responsabilité réelle ou prétendue du Bois du Roy.

Le Bois du Roy s'exonère de toute responsabilité en cas de dommages causés aux effets personnels des pensionnaires qu'ils soient ou non identifiés.

Le Bois du Roy s'engage à fournir un Service conforme à la description contractuelle et à la réglementation qui leur est éventuellement applicable en France.

Le Bois du Roy ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier. La garantie du Bois du Roy est limitée au remboursement des Prestations faisant l'objet de la réservation effectivement réglées par le Client.

## ARTICLE 10 – Droit à l'image – propriété intellectuelle

Le Client autorise expressément le Bois du Roy à photographier et filmer l'animal dans le cadre des Prestations dont il bénéficie, et à utiliser son image (sur les réseaux sociaux par exemple). En conséquence et conformément aux dispositions relatives au droit à l'image et au droit au nom, sauf désaccord expresse et écrit, le Client autorise le Bois du Roy à reproduire et communiquer au public les photographies et/ou vidéos prises dans le cadre de l'exécution des Prestations.

Le Bois du Roy reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites photographies (ou

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 22.10.2024

photographies prises par le client lui-même), sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Bois du Roy qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

## ARTICLE 11 - Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

De convention expresse, constitue un cas de force majeure, ou cas fortuits, les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir, et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.

Sont notamment assimilés à des cas de force majeure ou fortuits déchargeant le Bois du Roy de son obligation de livrer dans les délais initialement prévus sa Prestation : les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel du Bois du Roy et de ses sous-traitants, l'incendie, l'inondation, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné en matière première, les épidémies, les barrières de dégel, les barrages routiers, grève ou rupture d'approvisionnement EDF-GDF, ou rupture d'approvisionnement pour une cause non imputable au Bois du Roy ainsi que toute autre cause de rupture d'approvisionnement qui ne serait pas imputable aux autres fournisseurs.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 180 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 180 jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour force majeure ».

## ARTICLE 12 - Résolution du contrat

### 12.1 - Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est précisé que le non-respect d'une obligation du Client prévue au contrat (y compris le retard ou le défaut de paiement), donne la faculté au Bois du Roy de plein droit et sans préavis, de suspendre l'exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat en cours, et ce jusqu'à ce qu'il soit remédié au manquement, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception demeurée infructueuse. Dans ce cas, le Client reste redevable du montant des prestations non réalisées du fait de son manquement, sans préjudice de dommages et intérêts qui pourraient résulter de ce manquement et le contrat ne pourra être résolu à l'initiative du Client.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 15 jours francs après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure devra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

### 12.2 - Dispositions communes aux cas de résolution

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil. En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

En cas de résolution du contrat après le début d'exécution des Services, le Client restera redevable du prix des matériaux utilisés pour les besoins de la Prestation ainsi que des heures d'intervention du Bois du Roy (personnel et/ou sous-traitant).

## ARTICLE 13 – Publicité

Le Client autorise expressément le Bois du Roy à citer son nom ainsi que les prestations réalisées à titre de référence, dans sa documentation publicitaire et commerciale au cours du contrat et après le terme du contrat.

Sauf mention contraire explicite du Client, le Bois du Roy se réserve la possibilité d'inclure dans les supports des campagnes publicitaires une mention commerciale indiquant clairement sa contribution, sous la forme d'une apposition de son logo ou d'une mention quelconque.

## ARTICLE 14 – Données personnelles

Chacune des parties fait son affaire des formalités lui incombant au titre de la

réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'aux Règlements européens en matière de protection des données personnelles et notamment du Règlement (EU) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ».

Les informations recueillies sur le Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Bois du Roy en vue de l'exécution du contrat. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires, soit : Données nécessaires à la gestion des réservations et à la facturation : pendant toute la durée de la relation commerciale et dix (10) ans au titre des obligations comptables.

Données relatives aux moyens de paiement : ces données ne sont pas conservées ; elles sont collectées lors de la transaction et sont immédiatement supprimées dès le règlement de la prestation de service ou de la vente.

Le responsable du traitement des données est l'Entreprise Individuelle de Madame Christine BISCONTE-CANCHON, seule destinataire des données, et dont les coordonnées sont indiquées à l'ARTICLE 1 des présentes.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus.

Si le Client estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL. Consultez le site [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits.

## ARTICLE 15- Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Bois du Roy et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

## ARTICLE 16 - Litiges

Tous les litiges auxquels les opérations de Fourniture de Produits et de prestation de Services conclues en application des présentes conditions générales de vente

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à jour le 22.10.2024

pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution ; leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Bois du Roy et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

## **ARTICLE 17 – A l'attention du Client consommateur**

### **17.1 - Litiges**

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (*C. consom. art. L 612-1*) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

### **17.2 - Information précontractuelle - Acceptation du Client**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de réservation pour une prestation de service et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et

de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du

Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

-les caractéristiques essentielles des

Produits et Services;

-le prix des Produits et Services et des frais annexes;

-en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date auquel le Bois du Roy s'engage à fournir les Produits et Prestations de Services réservés ;

-les informations relatives à l'identité du Bois du Roy, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;

-les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;

-les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;

-la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de réserver un Produit ou une prestation de Service emporte adhésion et acceptation

pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services réservés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Bois du Roy.

### **17.3 – Médiation**

Conformément aux articles L 616-1 et R612-1 du code de la consommation, le Client peut gratuitement recourir au service de médiation Mediavet - Médiation, par voie électronique :

<https://mediavet.net/contact/> ; ou par voie postale : Mediavet, 126 chemin de l'Abreuvoir – 38410 Saint Martin d'Uriage pour toutes les réclamations déjà déposées par écrit auprès du service clientèle du Client depuis moins d'un an et non satisfaites.

### **17.4 – Rétractation en vertu des articles L221-12° du Code de la Consommation**

L'activité de pension canine et féline fait partie des activités pour lesquelles le droit de rétractation ne peut être exercé.