

## Conditions générales Moving Animals GmbH

### 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales («CG») de Moving Animals GmbH («MA») font partie intégrante de nos offres. Elles entrent en vigueur lors de la commande écrite ou orale du client et s'appliquent aussi à toutes prestations fournies par MA, sauf disposition contraire expressément convenue. Les conditions générales du client ne sont pas reconnues par MA.

### 2. Offres

Nos offres sont valables 30 jours et se fondent sur les informations fournies par le client, les données indiquées concernant les dimensions et la taille de l'animal à transporter et les prix/tarifs applicables le jour où l'offre est soumise. Les prix/tarifs pour le transport aérien d'animaux et autres prestations de tiers étant variables, nos offres sont toujours sans engagement à cet égard.

Le client est tenu de mettre à disposition de MA toutes les informations nécessaires à l'exécution des prestations et de fournir tous les renseignements indispensables. MA n'est pas tenu de contrôler le poids et la taille.

### 3. Conclusion du contrat

Le contrat entre MA et notre client est réputé conclu par l'acceptation verbale ou écrite (y compris par courriel) de notre offre. Si la commande est passée avec nous oralement, nous vous faisons habituellement parvenir une confirmation de commande.

### 4. Sous-traitants

Pour exécuter ses prestations dans le pays ou à l'étranger, MA fait régulièrement appel à des tiers (transporteurs, transitaires, agents de manutention, pensions pour animaux, etc.).

### 5. Prix

Sauf mention contraire, les prix s'entendent en francs suisses, TVA incluse (en cas de paiement en espèces ou par virement bancaire). MA accepte également les cartes bancaires Mastercard, Visa et EC comme moyen de paiement. Les sociétés de carte de crédit exigeant de MA une rémunération pour les règlements par carte de crédit, nous la facturons sous forme de frais administratifs au client qui souhaite utiliser cette forme de paiement.

### 6. Conditions de paiement

Nos prestations doivent être réglées à l'avance contre facture et sans aucune déduction dans les 10 jours. Nous ne sommes pas tenus d'effectuer de réservations auprès de nos partenaires et des compagnies aériennes ni de fournir nos prestations avant réception du règlement.

### 7. Modifications de prix

Nous nous réservons le droit de majorer a posteriori les prix indiqués sur le devis au cours de son délai d'acceptation ou bien au cours de l'exécution de la commande et de facturer cette majoration au client dans certains cas précis indiqués ci-après :

- modifications de tarif ou majorations de prix de nos partenaires (par ex. prix du fret aérien) ou augmentations de prix pour des dispositions alternatives par ex. si le vol offert à l'origine n'est pas disponible;
- prestations pendant le week-end, les jours fériés ou bien en dehors des heures normales d'ouverture;
- taxes ou redevances nouvellement mises en place ou augmentées (par ex. administrations, aéroports, compagnies aériennes, etc.);
- hausses de prix officielles (par ex. augmentation des charges fiscales);
- augmentation du cours de change supérieure à 5%.

Si l'augmentation est supérieure à 10 % par rapport au prix initialement convenu, le client a le droit d'annuler le contrat sans frais dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de la notification y afférente pour autant que nous n'ayons pas encore commencé à fournir nos prestations.

### 8. Annulation ou modification du contrat

#### 8.1. Par le client

Il convient d'informer MA par écrit en cas d'annulation ou de modification du contrat, auquel cas et en cas d'urgence (moins de 3 jours ouvrables avant exécution des prestations contractuelles) MA doit en être notifié par avance par téléphone. Jusqu'à réception de la confirmation écrite de MA, le client s'expose au risque que la notification d'annulation ou de modification ait été transmise de manière erronée ou incomplète.

En cas d'annulation ou de modification du contrat (par ex. modification de la date de transport, changement de réservation, modification du lieu d'enlèvement/de livraison, etc.), tous les frais supplémentaires ou augmentations y afférents sont à la charge du client. En cas d'annulation ou de modification du contrat, nous nous réservons en outre le droit de facturer au client nos dépenses sous forme de frais de traitement pouvant se monter jusqu'à CHF 500 ainsi que les débours déjà effectués. En cas d'annulation ou de modification après réservation de prestations de tiers (par ex. transport, quarantaine, etc.), les paiements effectués par avance par le client de MA seront remboursés, dans la mesure où nous serions nous-mêmes remboursés par le prestataire concerné.

Si, à la date convenue, le client n'a pas recours aux prestations que MA ou nos sous-traitants doivent effectuer, le client ne peut prétendre au remboursement des services réservés et payés d'avance ni à ce que MA et ses sous-traitants soient dans l'obligation d'effectuer les prestations convenues. Les conditions de chacun des prestataires de service s'appliqueront concernant les remboursements.

#### 8.2. Par Moving Animals GmbH

Dans l'intérêt du client et de son animal, MA est habilité à fournir ou faire fournir des services supplémentaires aux frais du client. Cela s'applique en particulier dans les cas suivants :

- mise à disposition d'une caisse de transport adaptée à la taille de l'animal à transporter ou correspondant à la réglementation du transport concernée;
- recours à un examen ou traitement vétérinaires.

Il arrive parfois que nous soyons obligés, pour la sécurité de votre animal ou pour d'autres raisons indépendantes de notre volonté (par ex. conditions météorologiques, annulation d'un vol par la compagnie aérienne, animal qui n'est pas en état de voyager, etc.) de renoncer complètement à fournir un service ou à en reporter la date de fourniture. Vous en serez dans ce cas informé par MA aussi rapidement que possible et il vous sera, si possible, proposé une solution de remplacement. Si cela entraîne des frais supplémentaires, nous nous réservons le droit de vous les facturer.

### 9. Conditions particulières pour le transport d'animaux à l'étranger

#### 9.1. Dispositions relatives à l'importation

Il revient au client de satisfaire et de respecter toutes les règles relatives à l'importation de l'animal, même lorsque MA a conseillé le client. Nous donnons des conseils, formulons des recommandations et communiquons des informations au mieux de nos connaissances mais sans garantie.

## 9.2. Conditions de contrat et de voyage des compagnies aériennes et de l'IATA

Les conditions générales de contrat et de voyage de la compagnie aérienne mandatée et de l'IATA s'appliquent au transport d'animaux par voie aérienne et le client, sur demande de MA, doit en confirmer l'observation par écrit.

## 9.3. Transport d'animaux brachycéphales

Le transport d'animaux brachycéphales (chats ou chiens à museau plat; *brachycephalic* ou *snub-nosed breeds*) s'effectuera sous la responsabilité de nos clients. MA, ses assistants et sous-traitants ne peuvent être tenus responsables des affections ou même de la mort d'un animal brachycéphale à transporter. MA peut exiger du client l'observation de prescriptions de transport renforcées et refuser de transporter l'animal si celles-ci ne sont pas respectées.

## 9.4. Obligation de contrôle et de réclamation du client

Le client est tenu d'examiner l'animal dès sa réception et de faire immédiatement état par écrit (y compris par courriel) de tous troubles éventuels, faute de quoi il ne peut prétendre à aucune revendication envers MA et ses sous-traitants.

## 10. Responsabilité

### 10.1. Principe

MA s'acquitte des prestations convenues et organise les transports convenus avec tout le soin nécessaire.

### 10.2. Sous-traitants

Si, pour exécuter ses prestations, MA fait appel à des tiers (transporteurs, expéditeurs, agents de manutention, pensions pour animaux, etc.), nous ne sommes responsables que de la sélection minutieuse de ces prestataires de services et de leur donner toutes les instructions nécessaires.

En cas de dommage (mort, maladie, blessure, perte, vol, etc. de l'animal) imputable à un sous-traitant, MA peut, sur demande du client, faire valoir sa prétention auprès du sous-traitant et, pour autant qu'approprié et aux frais et aux risques du client, attaquer le sous-traitant ou bien céder au client tous ses droits éventuels contre le sous-traitant.

### 10.3. Limitation de responsabilité

Dans la limite de ce qui est autorisé, la responsabilité de MA est limitée aux dommages directs en cas de mort, maladie, blessure, perte ou vol de l'animal causés par un acte intentionnel ou une négligence grave de la part de MA, de ses assistants ou des prestataires de services mandatés, toutefois pour un montant maximum de 8,33 droits de tirage spéciaux par kilo du poids de l'animal transporté. Il en va de même pour les retards imputables à MA lorsque nous œuvrons pour vous en qualité de transporteur. Toute autre responsabilité, en particulier celle pour faute légère, dommages indirects, dommages consécutifs au vice ou retard dans le transport, est expressément exclue.

### 10.4. Exclusions de garantie

La responsabilité de MA n'est pas engagée si la non-exécution ou l'exécution non conforme du contrat résulte de

- manquements ou erreurs du client (en particulier informations erronées, inexactes, incomplètes ou manquantes; dissimulation de l'incapacité à voyager de l'animal; administration non autorisée de narcotiques à l'animal, etc.);
- absence des documents nécessaires ou retard à les produire;
- transport et/ou entrée d'un animal refusés du fait de la non observation des dispositions régissant son entrée;

- cas de force majeure et événements que MA, ses assistants ou sous-traitant n'ont pu prévoir ou éviter malgré toute leur vigilance.

## 10.5. Prescription

Sous réserve de dispositions légales, tous les droits à faire valoir envers MA se prescrivent au bout d'un an.

## 11. Protection des données

Les données relatives à nos clients nécessaires à l'exécution de la transaction sont collectées, traitées et si nécessaire stockées par MA. Pour l'exécution des prestations de MA, il se peut que ces données doivent être transmises à des tiers (y compris pouvoirs publics et autorités douanières) qui les traiteront. Ces tiers peuvent en outre être domiciliés à l'étranger. En passant une commande, vous accordez à MA l'autorisation expresse de traiter et transmettre vos données en vue de son exécution.

## 12. Dispositions finales

### 12.1. Clause de sauvegarde

L'invalidité ou l'inefficacité d'une quelconque disposition contenue dans ces CG n'affecte pas la validité des autres dispositions. Une nouvelle disposition dont l'incidence économique est aussi proche que possible de celle de la disposition invalide et inefficace entrera en vigueur à sa place.

### 12.2. Droit applicable et juridiction compétente

Les rapports entre MA et nos clients sont exclusivement soumis au **droit matériel suisse**.

Pour tous litiges avec MA, seul est compétent le tribunal de **Bülach, canton de Zurich**.

### 12.3. Texte original

Ces CG sont disponibles en allemand, français et anglais. En cas de contradictions, la **version allemande fera foi**.