

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

TRIO DE PATTES

TRIO DE PATTES

Représenté par Mme BERTONNIER Emylia

SAINTES (17100), Charente-Maritime

Téléphone : 06 02 30 44 92

Email : eductriodepattes@gmail.com

Site internet : <https://triodepattes.fr>

SIRET : 99257287500027

Document applicable aux prestations d'éducation et de comportement canin.

ARTICLE 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après dénommées « CGV », ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TRIO DE PATTES propose ses prestations d'éducation, de comportement et d'accompagnement canin.

Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par TRIO DE PATTES, sauf accord particulier écrit entre les parties.

La prise de rendez-vous, la signature du contrat d'activité, le paiement d'une prestation ou la participation à une séance implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Le terme « client » désigne toute personne physique ou morale faisant appel aux services de TRIO DE PATTES. Le terme « chien » désigne le ou les chiens concernés par la prestation.

ARTICLE 2 - Prestations proposées

TRIO DE PATTES propose notamment les prestations suivantes :

- Bilan comportemental.
- Séance individuelle d'éducation ou de comportement.
- Forfaits d'accompagnement éducatif et comportemental.
- Balades collectives.
- Balades éducatives.
- Activités collectives et ateliers à thème.
- Accompagnement personnalisé du chien et de son humain.

Cette liste n'est pas limitative. Les prestations peuvent évoluer selon les besoins du client, du chien et de l'activité de TRIO DE PATTES.

Les séances peuvent se dérouler au domicile du client, en extérieur, dans un lieu public adapté ou dans tout autre endroit jugé pertinent par TRIO DE PATTES.

ARTICLE 3 - Réservation et prise de rendez-vous

Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone, SMS, email, via le site internet ou les réseaux sociaux de TRIO DE PATTES.

Toute réservation est considérée comme ferme après validation de la date, de l'horaire et de la prestation entre les parties.

TRIO DE PATTES se réserve le droit de refuser ou de reporter une prestation si les conditions de sécurité, de santé ou de disponibilité ne permettent pas son bon déroulement.

Le client s'engage à fournir des informations exactes et complètes lors de la prise de rendez-vous, notamment concernant le comportement, la santé et les antécédents du chien.

ARTICLE 4 - Tarifs, frais de déplacement et modalités de paiement

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au client au moment de la réservation ou indiqués sur les supports de communication de TRIO DE PATTES.

Les tarifs sont exprimés en euros. TRIO DE PATTES se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les prestations déjà réservées conservent le tarif validé lors de la réservation.

Des frais de déplacement peuvent être appliqués à partir de 15 kilomètres du siège social situé à Saintes (17100). Le montant est communiqué au client avant la validation de la prestation.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Espèces.
- Chèque.
- Virement bancaire.

Les forfaits peuvent être réglés jusqu'à 3 mensualités maximum, uniquement après accord préalable entre TRIO DE PATTES et le client.

Le paiement devra être intégralement effectué avant le dernier rendez-vous fixé. Sans règlement, aucune séance ne pourra être dispensée.

Les prix sont indiqués en euros TTC.

TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Article 4 bis – Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation lorsqu'il conclut un contrat à distance.

Toutefois, si le client souhaite que la prestation débute avant la fin du délai de rétractation, il devra en faire la demande expresse.

Si la prestation est entièrement exécutée avant la fin du délai de rétractation avec l'accord exprès du client, celui-ci renonce à son droit de rétractation.

ARTICLE 5 - Retard ou défaut de paiement

Tout retard ou défaut total ou partiel de paiement donnera lieu à l'application de pénalités de retard au taux légal en vigueur, exigibles sans rappel préalable.

Ces pénalités sont calculées sur le montant restant dû et courent à compter de la date d'échéance du paiement, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En cas de non-paiement, TRIO DE PATTES se réserve le droit de suspendre immédiatement les prestations en cours jusqu'à régularisation complète de la situation.

Les sommes déjà réglées au titre de prestations réalisées restent acquises à TRIO DE PATTES.

ARTICLE 6 - Annulation, report et retard du client

Toute demande d'annulation ou de report d'une séance doit être effectuée par téléphone, SMS ou email.

Toute séance annulée moins de 48 heures à l'avance sera due, sauf justificatif valable ou cas exceptionnel accepté par TRIO DE PATTES.

En cas de retard du client, la séance ne pourra pas systématiquement être prolongée. Tout retard supérieur à 20 minutes pourra entraîner l'annulation de la séance, qui restera due.

TRIO DE PATTES se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation en cas de maladie, accident, force majeure, conditions météorologiques défavorables, problème de sécurité ou nombre insuffisant de participants pour une activité collective.

En cas de report à l'initiative de TRIO DE PATTES, une nouvelle date sera proposée au client.

ARTICLE 7 - Validité des forfaits et abandon de suivi

Les forfaits 5 séances sont valables 6 mois à compter de la date de signature du contrat.

Les forfaits 10 séances sont valables 1 an à compter de la date de signature du contrat.

Les forfaits 19 séances sont valables 18 mois à compter de la date de signature du contrat.

Le client s'engage à planifier ses séances dans un délai raisonnable afin de garantir la cohérence du suivi éducatif.

Les séances non réalisées dans la période de validité du forfait pourront être considérées comme perdues, sauf accord exceptionnel de TRIO DE PATTES.

En cas d'abandon du suivi par le client, les séances restantes ne seront pas remboursées.

Un forfait commencé ne peut pas être transféré à un autre client ou à un autre chien sans accord préalable de TRIO DE PATTES.

ARTICLE 8 - Cadre des séances et méthodes utilisées

TRIO DE PATTES travaille dans une approche bienveillante, respectueuse du chien, de son rythme et de son bien-être.

Les méthodes utilisées visent à accompagner le chien et son humain vers une meilleure compréhension, une relation équilibrée et une progression adaptée.

Les outils ou méthodes coercitives ne sont pas acceptés durant les séances, notamment :

- Colliers électriques.
- Colliers à pointes.
- Colliers étrangleurs utilisés de manière coercitive.
- Violence physique ou verbale.
- Toute méthode portant atteinte au bien-être du chien.

TRIO DE PATTES se réserve le droit d'interrompre une séance si le client adopte un comportement violent, dangereux ou contraire au bien-être animal.

ARTICLE 9 - Obligations du client

Le client s'engage à :

- Fournir des informations exactes concernant son chien.
- Signaler tout problème de santé, douleur, traitement médical ou maladie connue.
- Informer TRIO DE PATTES de tout antécédent de morsure, d'agression, de peur importante ou de réactivité.
- Respecter les consignes données durant les séances.
- Participer activement au suivi éducatif et comportemental du chien.
- Reproduire les exercices conseillés entre les séances.
- Utiliser un matériel adapté, sécurisé et en bon état.
- Adopter un comportement cohérent, respectueux et bienveillant envers son chien.
- Tenir son chien en laisse lorsque cela est demandé ou nécessaire.

Le client demeure responsable de son chien pendant toute la durée des prestations.

Le travail personnel réalisé par le client entre les séances est indispensable à l'évolution du chien. TRIO DE PATTES ne pourra être tenu responsable d'un manque de progression lié à une absence d'implication ou au non-respect des conseils donnés.

ARTICLE 10 - Santé, identification et aptitude du chien

Le client certifie que son chien est identifié conformément à la réglementation en vigueur.

Le client certifie que son chien est apte à participer aux prestations proposées et ne présente pas de maladie contagieuse connue.

Le client est invité à tenir son chien à jour des vaccins recommandés, notamment pour les activités collectives ou les balades avec d'autres chiens.

TRIO DE PATTES se réserve le droit de refuser ou de reporter une séance si l'état de santé du chien semble incompatible avec la prestation prévue.

En cas de doute sur la santé physique ou émotionnelle du chien, TRIO DE PATTES pourra recommander au client de consulter un vétérinaire ou un professionnel compétent.

ARTICLE 11 - Chiens catégorisés, mordeurs ou présentant des comportements à risque

Pour les chiens catégorisés, le client s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales applicables, notamment concernant les déclarations, assurances, permis de détention, muselière et laisse.

Pour les chiens ayant déjà mordu ou présentant des comportements agressifs, le client doit impérativement en informer TRIO DE PATTES avant la première séance.

Le port d'une muselière adaptée pourra être exigé lorsque TRIO DE PATTES l'estime nécessaire pour la sécurité du chien, du client, du public ou des autres animaux.

TRIO DE PATTES se réserve le droit de refuser, d'interrompre ou de réorienter une prise en charge si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

Le client demeure seul responsable des dommages causés par son chien.

ARTICLE 12 - Responsabilité de TRIO DE PATTES et obligation de moyens

Les prestations proposées par TRIO DE PATTES sont soumises à une obligation de moyens et non à une obligation de résultats.

TRIO DE PATTES met en œuvre ses compétences, ses connaissances et son expérience afin d'accompagner au mieux le client et son chien.

L'évolution du chien dépend notamment de son histoire, son environnement, sa santé, sa sensibilité, son tempérament, la régularité du travail et l'implication du client.

TRIO DE PATTES ne pourra être tenu responsable :

- Des dommages causés par le chien du client.
- D'un accident survenu en dehors des prestations.
- D'un comportement imprévisible du chien.
- Du non-respect des consignes par le client.
- D'un manque d'implication ou d'assiduité du client.
- D'une aggravation liée à des informations inexactes ou incomplètes transmises par le client.

ARTICLE 13 - Activités collectives et balades

Lors des balades collectives, balades éducatives ou activités collectives, le client reste responsable de son chien.

TRIO DE PATTES se réserve le droit de refuser la participation d'un chien si son comportement, son état de santé ou son niveau d'excitation présente un risque pour lui-même, les autres chiens, les participants ou le public.

Le client s'engage à respecter les consignes de sécurité données avant et pendant l'activité.

Selon le contexte, TRIO DE PATTES pourra demander l'utilisation d'une longe, d'une laisse, d'une muselière ou de tout matériel jugé nécessaire.

ARTICLE 14 - Droit à l'image

Sauf opposition écrite du client, celui-ci autorise TRIO DE PATTES à photographier ou filmer son chien dans le cadre des prestations.

Ces contenus peuvent être utilisés à des fins de communication sur les supports suivants :

- Site internet de TRIO DE PATTES.
- Réseaux sociaux.
- Supports publicitaires.
- Supports de présentation ou de communication.

Le client peut refuser cette autorisation par écrit, à tout moment.

TRIO DE PATTES s'interdit toute utilisation portant atteinte à la vie privée, à l'image ou à la dignité du client.

ARTICLE 15 - Données personnelles

Les informations personnelles collectées par TRIO DE PATTES sont utilisées uniquement pour la gestion administrative, commerciale et le suivi des prestations.

Les données collectées peuvent comprendre notamment : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, email, informations relatives au chien et historique de suivi.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données.

Toute demande peut être adressée par email à : eductriodepattes@gmail.com.

TRIO DE PATTES s'engage à ne pas vendre ni transmettre les données personnelles du client à des tiers sans nécessité liée à l'exécution de la prestation ou obligation légale.

ARTICLE 16 - Assurance

TRIO DE PATTES déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité.

Le client est invité à vérifier qu'il dispose d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages susceptibles d'être causés par son chien.

Le client demeure responsable des dommages corporels, matériels ou immatériels causés par son chien à lui-même, à TRIO DE PATTES, à des tiers, à d'autres animaux ou à des biens.

ARTICLE 17 - Incapacité de travail

En cas d'incapacité de travail liée à une maladie, un accident, un événement familial ou toute autre situation empêchant le bon déroulement des prestations, TRIO DE PATTES se réserve le droit de reporter ou modifier les rendez-vous.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait de ce report.

Une nouvelle date sera proposée dans les meilleurs délais.

ARTICLE 18 - Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophe naturelle, événement climatique exceptionnel, accident, maladie grave, restriction administrative, impossibilité de déplacement ou tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution de la prestation est suspendue jusqu'à ce qu'une nouvelle date puisse être proposée.

ARTICLE 19 - Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation CM2C, après avoir adressé une réclamation écrite à TRIO DE PATTES et en l'absence de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable.

CM2C – 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Tél. : 01 89 47 00 14

Site : <https://www.cm2c.net>

Déclaration d'un litige : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

E-mail : litiges@cm2c.net

ARTICLE 20 - Réclamation, litiges et droit applicable

Toute réclamation devra être adressée par écrit à TRIO DE PATTES par email ou courrier.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige avec un client consommateur, les règles de compétence juridictionnelle applicables seront celles prévues par le Code de la consommation et le Code de procédure civile.

ARTICLE 21 - Acceptation des CGV

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant toute réservation, signature de contrat ou réalisation d'une prestation.

La réservation d'une prestation, le paiement ou la signature du contrat d'activité vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment par TRIO DE PATTES. La version applicable est celle en vigueur au jour de la réservation.

Fait à, le :/...../.....

Signature du client précédée de la mention « Lu et approuvé » :