Conditions générales de vente

On entend par « VENDEUR », les prestations réalisées par Mes Complices Canins (Sylvie Delhaye).

On entend par CLIENT, le bénéficiaire des prestations de «Mes Complices Canins»

On entend par « DOMICILE », le lieu de résidence principale ou secondaire du client.

On entend par « EXTÉRIEUR », tous lieux publics ou privés, autorisés par les municipalités ou propriétaires (milieu urbain, parc, forêt...).

On entend par « CHIEN », l'animal domestique d'espèce canine dont le client est propriétaire et pour lequel il demande une prestation à domicile ou en extérieur.

Article 1 : Objet

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations du Vendeur et de son Client dans le cadre de la vente de prestation en éducation canine.

Article 2 : Acceptation

Mes Complices Canins est une entreprise régie par le statut d'autoentreprise non soumis à la TVA et qui effectue les services suivants :

Bilans comportementaux canins
Éducation canine
Cours individuels
Cours collectifs
Balade canine collective
Balade éducative
Récrée des chiots

Article 3 : Obligations du Vendeur

Les obligations du Vendeur sont des obligations de moyens, il mettra tout en œuvre pour atteindre au mieux l'objectif déterminé avec le client.

En aucun cas le Client ne pourra exiger de résultats, ceux-ci étant liés à la capacité et l'implication du Client à mettre en application le programme d'éducation, mais aussi aux réactions propres au chien, être vivant dont les réactions peuvent être imprévisibles.

Le Vendeur s'engage à respecter les besoins fondamentaux de l'animal en fonction de sa race, de son activité, de son stade physiologique et de sa condition pathologique.

La sécurité et le bien-être animal seront les critères à respecter lors des balades et de toutes les autres activités.

Le Vendeur s'engage à disposer des qualifications nécessaires pour enseigner et encadrer dans le domaine canin et à respecter la réglementation :

- Il détient le certificat de capacité (attestation de connaissances : ACACED) relatif à l'« exercice des activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques»

- Il est assuré au titre de la Responsabilité Civile professionnelle
- Il détient également un certificat d'éducateur canin comportementaliste
 - Il a suivi et suit encore des formations en lien avec son métier

Règles de déontologie

Le Vendeur s'engage à proposer à sa clientèle des méthodes d'éducation amicales et positives dans le respect de l'intégrité physique et psychique du chien, et de continuer à se former pour améliorer ses compétences.

Article 4 : Obligation du client

Le Client s'engage à fournir au Vendeur avant toute première séance :

- Le carnet de vaccinations : le Client devra présenter au Vendeur une photocopie du carnet de vaccinations de base et nécessaires (CHPPIL plus toux du chenil). Le vaccin contre la Piroplasmose est conseillé.
- La carte d'identification du Chien : le Client devra présenter au Vendeur la photocopie de la carte de tatouage ou de la puce électronique (carte d'identification délivrée par l'ICAD).
- La responsabilité civile : le Client devra présenter au Vendeur une photocopie de l'attestation d'assurance Responsabilité Civile mentionnant la couverture des animaux domestiques.

Le Client s'engage à traiter régulièrement son Chien contre les tiques, puces et vers.

Le Client s'engage à mettre à disposition du Vendeur tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.

Le Client ne doit pas confier un animal blessé ou malade.

Il s'engage à régler le prix de la prestation dans les conditions prévues à l'article 9.

Le Client devra fournir à son Chien le matériel recommandé par le Vendeur (collier plat ou harnais, laisse ou longe).

Nos clients doivent-êtré majeurs et capables, disposer de pleine capacité juridique.

Les conducteurs mineurs devront être accompagné d'une personne majeur connu de l'éducateur en amont.

Les cours sont exclusivement réservés aux Clients, ils ne seront en aucun cas autorisés à être accompagnés par des personnes extérieures à la prestation. Dans le cas contraire, le Vendeur doit en être prévenu sinon le Vendeur se réserve le droit d'annuler le cours, qui sera considéré comme accompli.

Lors des cours, il ne sera admis qu'un seul Chien par conducteur.

En aucun cas le Client ne pourra exiger de résultats, ceux-ci étant liés à la capacité et l'implication (travail personnel) du Client à mettre en application le programme d'éducation, mais aussi aux réactions propres au Chien, être vivant dont les réactions peuvent être imprévisibles.

Lors des séances, le Client doit tenir son Chien en laisse, sauf indication contraire du Vendeur dans le cadre d'un exercice d'éducation.

Le Client est désigné comme le détenteur du Chien. Lors des cours, il en a la garde et en est responsable. En cas de morsure, le propriétaire devra le soumettre aux contrôles vétérinaires réglementaires.

Le Client doit respecter les consignes d'éducation, respecter l'environnement (ramassage des déjections, limiter les aboiements...), rester courtois avec les autres clients, respecter les consignes de sécurité et sanitaires.

Article 5 : Les chiens de catégorie

Les chiens de catégorie 1 et 2 ne sont pas acceptés par le Vendeur. Le vendeur peut vous donner des contacts d'autres professionnels qui peuvent s'en occuper.

Article 6 : Devis et contrat

Suite au premier rendez-vous ou au bilan comportemental, un contrat sera réalisé.

Ce contrat comportera les coordonnées du Client, du Chien, les Prestations validées, les modalités d'intervention ainsi que le coût total exprimé en toutes taxes comprises.

Article 7 : Les tarifs

Les tarifs des prestations de services vendues sont ceux en vigueur au jour de la signature du contrat. Ils sont libellés en euros et non assujettis à la TVA selon l'article 293B du CGI.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment (en dehors des contrats validés).

Article 8 : Durée d'abonnement

Le Vendeur impose un délai de 12 mois à la signature du contrat pour l'accomplissement des cours individuels, collectifs ou autres prestations.

Les forfaits souscrits et mentionnés au contrat sont fixés pour une durée d'un an à compter de la souscription de ceux-ci.

Article 9 : Modalités de paiement

Le Vendeur accepte le paiement par virements, chèques, espèces. Les paiements par chèques seront à l'ordre de Sylvie Delhaye. Pour les prestations à la séance, le Client doit verser la totalité du montant à chaque début de séance.

Pour les abonnements ou forfaits, un accord peut être mis en place pour un paiement en plusieurs fois. Dans ce cas-là, le paiement se fera par

plusieurs chèques remis lors de la souscription du contrat et qui seront encaissés aux dates validées.

Dans le cas d'un retard de paiement, et suite à un rappel écrit de la part du Vendeur, le prix dû sera majoré de pénalités de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant des sommes dues.

Article 10 : Rétractation, engagement, annulation, retard

En vertu de l'article L121-20 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 7 jours dès la signature du contrat. En dehors de ce délai, le Client devra s'acquitter des sommes dues.

Le Client renonce au délai de rétractation dès que la prestation de service est entamée.

Le Client devra prévenir en cas d'annulation ou de désistement au moins 24h avant l'horaire et le jour initialement prévu. Passé ce délai, aucun report ou remboursement ne sera effectué et la prestation sera considérée comme effectuée et dû par le Client. A l'exception d'un imprévu survenu le jour de la prestation.

Annulation des forfaits d'éducation de 5 ou 10 séances : sauf décès du chien ou chien gravement malade (cancer généralisé, paralysie ...) et déménagement du Client vers une ville éloignée, les forfaits d'éducation canine ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni cessible à une autre personne.

Le Vendeur doit également prévenir au plus vite le Client en cas d'annulation ou de report de la séance.

En cas de retard (conditions de la circulation parfois ralenties, panne...) de la part du Client ou Vendeur, ceux-ci doivent se prévenir le plus rapidement possible.

Article 11 : Limites d'intervention

Mes Complices Canins se réserve le droit de refuser et (ou) cesser l'exécution de toute Prestation convenue si :

- Mes Complices Canins juge que les conditions de travail risquent de mettre en danger notre sécurité ou celle d'autrui.
- La demande du Client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.
- Le Chien du client qui pourrait représenter un danger trop important pour la sécurité de tous.
- Si le Chien n'est pas à jour de ses vaccins.
- Si le Chien est blessé ou malade.
- Si le Chien n'est pas couvert par la Responsabilité Civile de son propriétaire.
- Si le Client fait preuve de brutalité et de violence sur son Chien, manque de respect à Mes Complices Canins et son environnement, utilise des méthodes d'éducation contraires à ce que le Vendeur dispense.
- Si le client ne respecte pas les Conditions Générales de Vente.

Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de la part de Mes Complices Canins, aucun dommage et intérêt ne pourront être réclamés par le Client, seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues.

Article 12 : Responsabilité Civile Professionnelle

Le Vendeur a souscrit une assurance Responsabilité Civile et d'exploitation professionnelle pour certains dommages causés durant les prestations.

Malgré toutes les précautions prises, les animaux pourraient se blesser (blessure musculaire...) lors d'un exercice inhérent à l'éducation ou pendant une prestation (parcours canin...). Mes Complices Canins ne sera nullement responsable des conséquences de cet accident.

De même pendant le déroulement d'une séance, le propriétaire est responsable de la bonne tenue de son chien. Étant donné qu'il vous aura été enseigné les méthodes de maîtrise pour votre animal, Mes Complices Canins ne sera nullement responsable en cas d'accident causé par les heurts entre chiens ; les assurances respectives des propriétaires intervenant à ce moment-là.

La jurisprudence rappelle que l'éducateur canin est tenu d'obligation de moyens :

- Il doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour donner satisfaction au propriétaire de l'animal
- Il a également obligation d'informer sur les méthodes qui vont lui être appliquées

En aucun cas, on ne pourra exiger un résultat absolu, puisqu'il s'agit d'un être vivant dont les réactions restent imprévisibles.

Le Vendeur applique des méthodes qui font leurs preuves dans de nombreux cas, mais, malheureusement pouvant échouer dans d'autres.

Article 13 : Le matériel

Tout matériel mis à disposition du Client dans le cadre des Prestations dispensées reste l'entière propriété de Mes Complices Canins.

Article 14 : Les réclamations

Mes Complices Canins s'engage sur la qualité des prestations dispensées. Si le Client devait ne pas s'estimer satisfait, il doit le faire immédiatement savoir, Mes Complices Canins s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Article 15 : Les forces majeures

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles.

Est un cas de force majeure, tout événement indépendant de la volonté du Vendeur et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de la prestation de service.

Constituent notamment des cas de force majeure, des intempéries, fortes précipitations, cyclones, verglas, neige, maladie.

Dans de telles circonstances, Mes Complices Canins préviendra le Client, par écrit, dans les 24 heures de la date de survenance des événements, le contrat liant le Vendeur et le Client étant suspendu de plein droit, sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si l'événement venait à durer plus de 30 jours, le contrat de vente pourra être résilié ou reconduit par la partie la plus diligente sans qu'aucune des parties puissent prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

Article 16 : Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information orale ou écrite, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la Prestation, et ce pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après son échéance.

Article 17 : Propriétés intellectuelles

Tous les éléments relatifs au contenu des Prestations et relatifs au site internet mescomplicescanins.fr sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de Mes Complices Canins. Il est interdit de reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, ces éléments, sous quelque forme que ce soit (version papier, informatique), et ce quelle que soit la langue, sans l'accord explicite et formel de Mes Complices Canins.

Article 18 : Règlement des litiges et lois applicables

Les parties s'engagent, en cas de litige de quelque nature que ce soit, à tenter un règlement amiable de ce litige. Elles s'engagent à faire leur possible pour que ce règlement amiable ait toutes les chances d'aboutir et à faire preuve de toute la bonne foi nécessaire. Les litiges découlant de l'application des présentes conditions non résolus relèvent du droit Français.

Si aucune solution amiable n'est trouvée, le client peut faire appel au médiateur de la consommation CM2C (Le Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice).