



## Conditions générales de vente

Le présent document est réalisé dans le cadre de l'activité de Ludivine Casavecchia EI pour Tranquili'pattes domiciliée au 11 rue de la ferme de Belleville 91190 Gif-sur-Yvette, immatriculée au RCS Évry 883 877 748 00029.

Voici quelques définitions de notions utilisées dans le cadre de cette activité :

**Utilisateur** : toute personne qui utilise le site internet, pour le consulter, ou naviguer dessus.

**Client** : les personnes qui font appel aux services de l'éducatrice, en pleine capacité juridique.

**Maître** : client et majeur en pleine capacité de faire appel aux services de l'éducatrice pour son animal.

**Prestation** : services professionnels effectués par Ludivine Casavecchia.

**Educatrice** : désigne Ludivine Casavecchia en sa qualité de professionnelle de l'éducation canine.

**Pet-sitter** : désigne Ludivine Casavecchia en sa qualité de pet-sitter professionnelle

**Animal domestique** : Chiens, chats ou NAC.

**Chien** : L'animal domestique d'espèce canine dont le client est détenteur légal et pour lequel il demande une prestation à domicile, en ville, en forêt ou en parc canin.

**Chat** : l'animal domestique d'espèce féline dont le client est détenteur légal et pour lequel il demande une prestation à domicile.

**NAC** : tout animal domestique d'espèce autre autorisée en France dont le client est détenteur légal et pour lequel il demande une prestation à domicile.

**Domicile** : Le lieu de résidence principale ou secondaire du/ de la cliente et les lieux publics extérieurs à proximité de la résidence principale ou secondaire du / de la cliente, accessibles et autorisés par les municipalités et désignés par l'éducatrice.



## Sommaire

### Table des matières

Article 1. Informations préalables.....	3
Article 2. Indépendance des clauses et des parties .....	3
Article 3. Services d'éducation canine .....	3
Article 4. Mentions importantes pour le bon déroulé de l'accompagnement.....	4
Article 5. Réservation .....	5
Article 6. Politique tarifaire.....	5
Article 7. Exécution de la prestation .....	6
Conditions des prestations en comportement / éducation .....	6
Conditions des prestations d'accompagnement en anxiété de solitude.....	7
Conditions des visites chats et NAC.....	8
Conditions des promenades de chien.....	8
Article 8. Obligations de l'éducatrice .....	9
Article 9. Obligations du maître .....	9
Article 10. Responsabilité et assurance .....	9
Article 11. Données personnelles .....	10
Article 12. Propriété intellectuelle.....	10
Article 13. Discrétion et secret.....	10
Article 14. Délai de rétractation.....	12
Article 15. Annulation .....	12
Article 16. Report .....	12
Article 17. Suspension.....	13
Article 18. Retours client.....	13
Article 19. Contentieux .....	14
Pour une réclamation .....	14
Pour une résiliation.....	14
Pour un litige contractuel .....	14



## **Article 1. Informations préalables**

L'obligation préalable d'information est à respecter pour tout professionnel. Ces conditions générales de vente reprennent les mentions obligatoires prévues dans les articles R111-1 et suivants du Code de la consommation.

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de l'éducatrice de services Ludivine Casavecchia pour Tranquili'pattes et de ses clients.

Tout utilisateur de ce site internet est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente, et d'en prendre connaissance avant de procéder à tout paiement. Ce présent document vaut contrat d'adhésion et lie le maître à l'éducatrice une fois accepté.

Le droit applicable dans le cadre de ces conditions générales de vente est le droit français, de manière exclusive, en exclusion de tout autre élément d'extranéité pouvant engendrer un conflit de loi ou de juridiction internationale. Seules les juridictions françaises seront compétentes en cas de litige.

## **Article 2. Indépendance des clauses et des parties**

Toutes les clauses présentes dans ces conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres : la nullité prononcée de l'une ne vaut pas celle des autres, qui continuent de produire leur plein effet. La nullité d'une des clauses ne peut pas menacer la survie du contrat d'adhésion pris entre les parties.

Les parties acceptent de conserver leur indépendance, et reconnaissent que ce partenariat ne vaut ni contrat de travail, ni pacte d'associés, ni pacte d'actionnaires. Cette collaboration professionnelle ne vaut aucunement fusion, scission ou création d'une nouvelle forme de société. Les partenaires n'acquièrent aucunement de titres, d'actions ou de parts sociales dans leurs sociétés respectives, sur la base de cet engagement contractuel, sauf en cas de dispositions particulières contraires entre les parties.

## **Article 3. Services d'éducation canine**

Les services proposés par l'éducatrice sont dans le domaine de l'éducation canine, du comportement félin et du pet-sitting. Pour cela, ces prestations sont proposées sur le site internet

<https://tranquilipattes.fr/prestations-educateur-canin/> :

**Bilan comportemental** : visio-conférence ou présentiel : pour faire état du comportement de l'animal. On discute des difficultés rencontrées avec l'animal. Le but est de trouver pourquoi il a tel ou tel comportement.

**Forfait d'accompagnement en anxiété de séparation** : à distance avec des points d'avancement en visio-conférence pour travailler sur l'anxiété de séparation du chien spécifiquement.

**Séances d'éducation** : 1h. Le maître ramène le matériel de l'animal (harnais, collier, friandises, laisse, longe...). Bilan sur les difficultés rencontrées depuis la séance précédente et réalisation d'exercices.

**Balades** : individuelles ou collectives. Le chien est cherché chez le maître. Le chien doit avoir son harnais et collier. En forêt ou dans le quartier, à pied ou en voiture.



**Visites** : Ce service est proposé pour les chats, chiens, NAC. Une demi-heure chez le client, s'occupe de la litière, nourriture et promenade. Le maître doit fournir les croquettes, friandises et jouets.

Si nécessaire, l'éducatrice se réserve le droit de modifier le contenu des services, en appliquant des modalités particulières, afin de répondre au mieux aux besoins du client.

Les fiches de présentation du programme ne sont fournies qu'à titre indicatif.

L'éducatrice peut décider de modifier librement ses offres et services pour l'avenir.

Il est toujours possible de demander des modalités sur mesure à l'éducatrice. Elles peuvent donc être convenues entre le maître et l'éducatrice, mais doivent faire l'objet de la validation d'un devis et d'un contrat signé dans le délai fixé entre les parties.

En cas de double engagement pris par le maître avec l'éducatrice, les dispositions particulières prévaudront sur les dispositions générales de ce présent document.

#### **Article 4. Mentions importantes pour le bon déroulé de l'accompagnement**

Le maître de l'animal confié devra être majeur et disposer de pleine capacité juridique.

Les mineurs mentionnés dans le contrat seront systématiquement accompagnés d'un majeur capable, et devront présenter une autorisation parentale pour participer aux cours.

Les cours seront exclusivement réservés aux clients, ils ne seront en aucun cas autorisés à être suivis par des personnes extérieures à la prestation (sauf accord de l'éducatrice).

Lors des cours, il ne sera admis qu'un seul chien par conducteur-conductrice (sauf accord de l'éducatrice).

Le maître doit impérativement fournir un carnet de vaccination avant le démarrage de toute séance.

En cas de soucis ou d'urgence avec les animaux lors de l'absence de maîtres, les animaux sont amenés auprès du vétérinaire du choix de l'éducatrice. L'accord préalable est demandé aux maîtres, qui supportent seuls les charges des frais de vétérinaire.

Les chiens de catégorie doivent obligatoirement être muselés et tenus en laisse par leurs maîtres, tout au long de la séance lorsque celle-ci se déroule en dehors du domicile du maître, selon l'article [L211-16 du Code rural et de la pêche maritime](#).

Pour des raisons de sécurité, il peut être demandé aux chiens de première catégorie de porter une muselière lors des séances d'éducation même au domicile du maître.

La séance peut être arrêtée par l'éducatrice, de plein droit, si le maître fait preuve de violence envers son animal, envers l'éducatrice ou si la sécurité du chien, de l'éducatrice, du maître ou d'autrui est mise en cause. Aucun remboursement n'aura lieu, et la séance en cause ainsi que les futures séances seront perdues.



## **Article 5. Réservation**

Pour confirmer sa volonté de bénéficier des services de l'éducatrice, une demande doit se réaliser par le biais du site internet, d'un mail, d'un réseau social, ou d'un appel pour être prise en compte. Un appel pourra être prévu suite à la première prise de contact afin de déterminer les besoins et attente de chaque personne intéressée par les service de l'éducatrice.

Ensuite, l'éducatrice prend le temps d'étudier les demandes avec soin, et se réserve le droit de refuser une collaboration si les problématiques rencontrées ne sont pas compatibles avec ses missions, ou en cas de motifs légitimes invoqués, en application de **l'article L121-11 du Code de la Consommation**.

En l'occurrence, l'éducatrice peut être amenée à refuser ou arrêter des missions dans les cas suivants (liste non exhaustive et non cumulative) :

- Les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui.
- La demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.
- Le chien appartient aux catégories 1 et 2 décrites dans la loi du 6 janvier 1999 et s'il pourrait représenter un danger trop important pour la sécurité de l'éducatrice, d'autres client.e.s et d'autres chiens.
- Le chien n'est pas vacciné.
- Le chien est malade.
- Le chien n'est pas couvert par l'assurance responsabilité civile du client.
- Le maître fait preuve de brutalité et de violence sur son chien, utilise des méthodes d'éducation contraires à ce que l'éducatrice dispense, manque de respect à l'éducatrice et son environnement,
- Non-respect des obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente.
- Déménagement sur une zone plus lointaine que son domicile actuel.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de la part de l'éducatrice, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le client, seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues.

## **Article 6. Politique tarifaire**

Pour accéder aux services de l'éducatrice, il faut s'acquitter du paiement correspondant aux prix indiqués lors de la réception du devis.

La gamme tarifaire est prévue telle que suit :

- Bilan comportemental chien / 85€ HT
- Forfait accompagnement anxiété de solitude 4 semaines 380€ HT
- Forfait accompagnement anxiété de solitude 8 semaines 627€ HT
- Bilan comportemental chat / 65€ HT
- Séance d'éducation seule / 60€ HT
- Forfait 3 séances d'éducation / 171€ HT
- Forfait 5 séances d'éducation / 275€ HT
- Visite à domicile / 15€ HT



- Balade collective / 22,50€ HT
- Balade individuelle / 27€ HT

**Les prestations en visio-conférences devront être payées intégralement au plus tard la veille de la date prévue.**

En cas d'incohérence entre le tarif affiché sur le site internet et le tarif sur les conditions générales de vente, le tarif applicable est celui qui figure dans ces présentes conditions générales de vente.

Les moyens de paiement acceptés par l'éducatrice sont les espèces, chèques, virements bancaires et cartes bancaire pour les paiement à distance (un lien de paiement est transmis au client). Aucun paiement en plusieurs fois n'est autorisé, sauf accord express de l'éducatrice ou pour les forfaits d'éducation. Le paiement en plusieurs fois pour les forfaits d'éducation se fait sous la forme de deux ou trois chèques encaissés chaque mois et à délivrer en une seule fois à l'éducatrice au début de la prestation. La somme correspondant au montant dû pour la prestation reste exigible à la date de la demande, dès la réception de la facture.

Les bilans en visio-conférence et les forfait de suivi en anxiété de séparation doivent être réglés minimum 24h avant le premier rendez-vous, via le lien transmis par l'éducatrice. Les forfaits de suivis en anxiété de séparation ne sont pas éligibles au paiement en plusieurs fois sauf accord express de l'éducatrice.

La facturation et le paiement des prestations régulières (visites ou promenades) s'effectuent de manière mensuelle, comme prévu dans le contrat signé en début de prestation. Une estimation du besoin mensuel du client est réalisée lors de la prévisite (nouveau client) ou en début de mois (pour un client habituel). Le paiement complet est demandé au début du mois. Si des prestations n'ont pas été réalisées ou ont été rajoutées, l'équilibre est fait sur la facture du mois suivant, selon les dispositions prévues dans le contrat.

L'éducatrice est exonérée de la TVA en application des **articles 151 et 293 B** du Code Général des Impôts. L'éducatrice s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par l'éducatrice dans un délai déterminé. Aucun escompte ni acompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Les pénalités de retard sont égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Le montant des indemnités pour frais de recouvrement est de 40€ HT.

## **Article 7. Exécution de la prestation**

### **Conditions des prestations en comportement / éducation**

Les prestations proposées sont réalisées en présentiel ou à distance selon les cas, à partir des informations communiquées et diligentées par les délais fixés entre les parties. Les forfaits et séances d'éducation devront obligatoirement être précédé.e.s d'un bilan comportemental en visio-conférence. Les forfaits ne pourront pas démarrer plus d'un mois (30 jours calendaires) après la date du bilan. Au-delà de ce délais, un nouveau bilan devra être réalisé avant de débiter un forfait. Pour le bon déroulement de la prestation, les parties échangeront par message, mail, téléphone ou réseaux sociaux pour faire des points ponctuels de pilotage.



Dans le cadre d'une visioconférence, l'éducatrice enverra un lien au maître au plus tard 2h avant la réunion prévue.

Les séances font l'objet d'une préparation préalable du client, qui doit réaliser les exercices vus avec l'éducatrice mais également faire tous les aménagements nécessaires dans la vie du chien pour répondre à ses besoins et le rendre apte à l'apprentissage. Ces exercices et aménagements sont essentiels pour la bonne réalisation des missions de l'éducatrice.

Après la séance, le maître peut demander à percevoir un compte-rendu par écrit, synthétisant ce qui a été fait, ce qui est en cours et les objectifs qu'il reste à atteindre, dans le cadre de ce programme.

L'éducatrice se déplaçant en voiture et étant soumise aux difficultés régulières du trafic ne pourra garantir avec exactitude ses horaires d'arrivée, mais s'efforcera de prévenir les clients en cas de retard. Aucune demande de remboursement des prestations ne pourra être réclamée en cas de retards isolés ou répétés.

Lorsque les séances auront lieu au domicile du maître, il s'engagera en revanche à la plus grande ponctualité.

Les forfaits d'éducation doivent être réalisés dans les 6 mois suivant la première séance réalisée avec l'éducatrice.

Le forfait d'éducation est réputé terminé :

- Au bout des 6 mois d'engagement
- **Indifféremment du fait que toutes les séances aient été consommées ou non. Dans le cadre où l'intégralité des séances prévues n'ont pas été effectuées dans le délai de 6 mois, aucun remboursement ne sera effectué.**

### Conditions des prestations d'accompagnement en anxiété de solitude

Les prestations proposées sont réalisées à distance en visio-conférence. Pour le bon déroulement de la prestation, les parties échangeront par message, mail ou téléphone des points ponctuels de pilotage. Les forfaits d'accompagnement en anxiété de solitude devront obligatoirement être précédés d'un bilan comportemental en visio-conférence. Les forfaits ne pourront pas démarrer plus d'un mois (30 jours calendaires) après la date du bilan. Au-delà de ce délais, un nouveau bilan devra être réalisé avant de débiter un forfait.

L'éducatrice enverra un lien de connexion Zoom pour les visio-conférences au maître au plus tard 2h avant la réunion prévue.

Les séances font l'objet d'une préparation préalable du client, qui doit réaliser les exercices donnés par l'éducatrice mais également faire tous les aménagements nécessaires dans la vie du chien pour répondre à ses besoins et le rendre apte à l'apprentissage. Ces exercices et aménagements sont essentiels pour la bonne réalisation des missions de l'éducatrice.

Des échanges quotidien (6j/7) seront mis en place via message et un google drive sera partagé afin de pouvoir suivre l'évolution. Les exercices seront mis à jour 5j/7 sur le Google Drive partagé. Le maître s'engage à réaliser l'exercice et à noter les informations demandées pour que l'éducatrice puisse mettre à jour le fichier avec le nouvel exercice. Les exercices devront être réalisés 5 jours par semaine à la liberté du client, mais les plans de travail ne seront mis à jour que du mardi au samedi.



Les plans de travail pourront être transmis en anticipation si le maître souhaite réaliser des exercices le dimanche et le lundi.

Les forfaits de suivis seront réputés terminés

- 20 jours calendaires après le premier RDV de travail pour le forfait 4 semaines
- 40 jours calendaires après le premier RDV de travail pour le forfait 8 semaines

Le forfait peut être renouvelé en un forfait de 4 semaines après la fin du premier forfait si l'une ou l'autre des parties le juge nécessaire. Deux offres seront présentées au client : un forfait intensif avec les mêmes prestations que le forfait initial à un prix de 342€ HT, ou un forfait plus léger avec seulement deux sessions de travail en visio-conférence et les mêmes prestations de soutien (échanges par message, actualisation du plan de travail etc.) au tarif de 200€.

Les séances se déroulant en visio-conférence, le client s'engagera à la plus grande ponctualité pour les rendez-vous donnés.

### Conditions des visites chats et NAC

Lors des visites à domicile, le client fournira le carnet de santé de (des) l'animal(aux) ainsi que l'ordonnance et les médicaments si l'animal suit un traitement.

Le client fournira de la nourriture en quantité suffisante pour toute la durée de la garde, ainsi que de la litière, des sacs à déjections, caisse de transport... ou tout autre matériel nécessaire demandé par la pet-sitter pendant la prévisite.

Si de la nourriture ou tout équipement de base venait à manquer, et que la pet-sitter soit dans l'obligation d'aller en acheter. Un remboursement des frais engendrés sera refacturé à la fin de la prestation avec une majoration de 15 euros.

Pour un (des) chat(s) ayant accès à l'extérieur, la pet-sitter ne pourra pas être tenue responsable pour tout incident pouvant arriver à l'extérieur du domicile, ainsi qu'en cas de non-retour du chat.

La pet-sitter ne sera pas tenue responsable des dommages de toute nature survenant à l'animal ou des détériorations causées par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client durant la prestation et donc en dehors des visites.

Si l'animal se blesse ou tombe malade pendant la prestation, le client accepte que la pet-sitter prenne les décisions afin de faire soigner l'animal le plus rapidement possible en le conduisant chez un vétérinaire recommandé par le client. Si aucun vétérinaire n'a été préalablement conseillé, il pourra être choisi par la pet-sitter. Tous les frais liés seront intégralement à la charge du client et facturés (frais vétérinaire, mais également frais de déplacement ou de pharmacie).

### Conditions des promenades de chien

Le client fournira le carnet de santé de (des) l'animal(aux) ainsi que l'ordonnance et les médicaments si l'animal suit un traitement et que la pet-sitter doit lui administrer.

Les accessoires de promenade (collier, harnais, laisse) doivent être en bon état et fournis par le propriétaire de l'animal. Le client autorise la pet-sitter à utiliser son propre matériel (longe).

La pet-sitter se réserve le droit de refuser un animal en promenade individuelle ou collective à n'importe quel moment dans l'exécution du contrat.





Si l'animal se blesse ou tombe malade pendant la prestation, le client accepte que la pet-sitter prenne les décisions afin de faire soigner l'animal le plus rapidement possible en le conduisant chez un vétérinaire recommandé par le client si celui-ci se trouve à une distance raisonnable du lieu de l'accident. Sinon, il pourra être choisi par la pet-sitter.

Si la responsabilité de la pet-sitter n'est pas engagée, tous les frais liés seront intégralement à la charge du client et facturés (frais vétérinaire, mais également frais de déplacement ou de pharmacie).

La pet-sitter ne sera pas tenue responsable des dommages de toute nature survenant à l'animal ou des détériorations causées par celui-ci lorsqu'il est seul au domicile du client.

### **Article 8. Obligations de l'éducatrice**

L'éducatrice est soumise à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation de sa prestation, conformément au droit commun des contrats.

L'éducatrice s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins pour lesquels elle a été sollicitée par ses clients. Elle ne peut être tenue à une obligation de résultat, car les services sont réalisés avec des êtres vivants, et rien n'est plus propice à la subjectivité. De plus le travail à effectuer avec le chien devra être réalisé par les clients et non l'éducatrice.

### **Article 9. Obligations du maître**

Le maître s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux l'éducatrice dans la réalisation de ses missions.

Le maître s'engage à verser la somme due au titre la prestation réservée.

En sus de ses obligations contractuelles, le maître est tenu de respecter les obligations suivantes :

- Poursuivre les exercices réalisés avec l'éducatrice, les travaux en dehors des séances
- Fournir le nécessaire pour la santé de l'animal, son hygiène tout au long de la séance
- Fournir le carnet de vaccination (notamment sur les données d'identification)
- Fournir l'eau et la nourriture pour les animaux
- Fournir les équipements (harnais, collier, muselière...) de l'animal en bon état. L'éducatrice ne pourra être tenue responsable si les équipements se retrouvent détériorés ou si un accident survenait (animal qui s'échappe, blessure sur lui-même ou autrui...) dans le cas où les équipements fournis ne seraient pas en bon état.

### **Article 10. Responsabilité et assurance**

L'éducatrice atteste être en possession d'une assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité, en conformité avec la réglementation relative à l'activité d'éducation canine et étude comportementale des animaux.

Le maître peut demander à en obtenir une copie, directement depuis l'adresse électronique suivante : [contact@tranquilipattes.fr](mailto:contact@tranquilipattes.fr)

Le maître est le seul responsable des faits de son animal de compagnie, en cas de blessure, morsure, agression, fuite ou tout autre acte rattaché aux faits de son animal : AVANT, PENDANT ET APRÈS LES SEANCES.



La responsabilité de l'éducatrice ne saurait être engagée pour manque de résultat sur le comportement de l'animal du maître, faisant l'objet d'une prestation.

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, l'éducatrice ne saurait être tenue pour responsable à l'égard des clients. Ces derniers seront informés, par tout moyen, des suites de ces événements. La force majeure est entendue comme étant un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

La responsabilité de l'éducatrice ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle du maître dans le cadre de la réalisation de la prestation.

### **Article 11. Données personnelles**

L'éducatrice s'engage à traiter les données personnelles de ses clients à des fins professionnelles et pour ses missions prévues dans le contrat.

Le maître dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données, ou de limitation du traitement, conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018). Toute réclamation à ce sujet doit être portée, de préférence, directement auprès de l'éducatrice, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, le maître peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité de l'éducatrice ; au Préambule des présentes conditions générales de vente.

La durée de conservation et d'utilisation des données personnelles ne pourra pas excéder 3 ans, à compter du dernier acte de renouvellement.

Merci de consulter la politique de confidentialité, prévue à cet effet, disponible sur le site internet (<https://tranquilipattes.fr/politique-de-confidentialite/>).

### **Article 12. Propriété intellectuelle**

Cette clause est rédigée en stricte application du Code de la propriété intellectuelle. Les éléments fournis par l'éducatrice dans le cadre de ses missions restent de l'ordre de sa propriété intellectuelle. Tous les droits de reproduction, modification et de diffusion sont réservés. La reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de l'éducatrice. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur de l'éducatrice.

Le maître s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de la réalisation de prestations connexes ou similaires à l'activité de l'éducatrice.

Il est strictement interdit au maître de procéder au don ou à la revente des supports de travail délivrés par l'éducatrice, sous peine de poursuites judiciaires.

### **Article 13. Discrétion et secret**



## Conditions générales de vente pour Tranquili'pattes

Les parties s'engagent réciproquement à respecter une politique de secret et de discrétion professionnelle dans le cadre de cette collaboration, et ne pourront fournir d'informations à caractère privé ou non public concernant l'autre partie.

En cas de différend, les parties restent tenues par cette obligation de secret professionnel et de discrétion, et violent le présent contrat s'ils ont un discours public de nature à porter préjudice à l'autre partie en cause.



### **Article 14. Délai de rétractation**

Pour bénéficier immédiatement des services proposés, le maître renonce expressément à l'exercice de son droit de rétractation, prévu à l'**article L121-20 du Code de la Consommation**. En application de ces dispositions législatives, le maître ne pourra pas bénéficier du délai de rétractation de 14 jours s'il souhaite commencer la prestation dès la réservation.

Le maître reconnaît, en acceptant ces présentes conditions générales de vente, que la renonciation expresse est la seule condition pour pouvoir bénéficier des services proposés par la prestataire de services, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, lors des accords conclus à distance.

La renonciation expresse du maître est également obligatoire pour pouvoir bénéficier de services d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison, en application du **Code de la Consommation**, pris en son **article L221-28**.

### **Article 15. Annulation**

Le client peut annuler sa réservation pour un bilan ou une séance d'éducation hors forfait sans frais à condition de prévenir l'éducatrice par écrit au moins 48h avant la date du RDV.

Le client peut annuler sa réservation pour une prestation de visites ou de balades sans frais à condition de prévenir la pet-sitter par écrit au moins 7 jours calendaires avant le début de la prestation. Si cela est fait dans un délai plus court, une pénalité de 15% du montant total prévu dans le cadre de la prestation de services restera à la charge de la partie demanderesse.

L'annulation doit être communiquée à l'éducatrice par le biais d'un mail à l'adresse : [contact@tranquilipattes.fr](mailto:contact@tranquilipattes.fr).

### **Article 16. Report**

Toute demande de report de prestation doit être adressée par écrit à l'éducatrice, au minimum 48 heures avant la date prévue. Au-delà de ce délai, aucune demande de report de participation ne sera retenue, sauf en cas de force majeure (maladie du chien ou du maître, impératif familial grave). Dans tous les cas, la prestation restera due. Si le client souhaite reporter un rendez-vous en visio-conférence prévu dans les forfaits de suivi en anxiété de séparation mais qu'il ne peut pas être remplacé dans la même semaine que celle initialement prévue, ce rendez-vous sera perdu et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

L'éducatrice peut également être amenée à reporter les dates de réunions ou le calendrier d'exécution de la prestation. Dans ces cas, elle s'engage à informer par écrit le maître dans les plus brefs délais. Le maître qui ne serait pas disponible sur ces nouveaux créneaux bénéficierait d'un report sans frais de réunion ou de nouvelles dates de prestations, jusqu'à 3 mois après le report programmé.



### **Article 17. Suspension**

Les parties peuvent convenir de suspendre le contrat par accord mutuel, au moins 1 semaine avant la date souhaitée. L'éducatrice peut être amenée à suspendre également le contrat, pour des motifs impérieux. Les motifs de suspension du contrat à l'initiative du maître peuvent être la maladie, un événement familial ou des blocages au niveau du programme. Dans ce cas, les paiements programmés au titre de la prestation seront suspendus d'autant de temps que la prestation n'aura pas repris.

La reprise de la prestation a lieu une fois que les parties procèdent à la levée de suspension du contrat, par accord mutuel. La décision définitive revient à l'éducatrice.

Les parties conviennent que le délai de suspension ne pourra pas dépasser 2 mois à compter de leur accord mutuel formalisé par écrit. Au-delà de ce délai de suspension, le contrat prendra automatiquement fin, sans pénalités ou sanctions applicables aux parties.

### **Article 18. Retours client**

Afin d'améliorer les services proposés, l'éducatrice aux clients peut demander un retour statistique sur ses prestations à des fins professionnelles (sur ses supports de communication, pour rendre un rapport d'analyse commercial de ses pratiques...).

L'éducatrice peut revenir vers le client, après une prestation, pour lui proposer de remplir un questionnaire de satisfaction client, qui sera utilisé uniquement à des fins professionnelles, et dans le respect de la politique de protection des données personnelles de ce présent document.

L'éducatrice peut diffuser des témoignages vidéo, audios et extraits de conversation avec l'animal confié, afin de promouvoir son activité en ligne, sans dévoiler de données personnelles permettant l'identification du client, sauf en cas d'autorisation expresse de sa part.

Ceci inclut également le fait de parler des difficultés rencontrées par l'animal ou le maître, pendant et en dehors des séances.

Conformément à l'**article 9 du Code civil**, tous les clients ont le droit à la protection de leur image, dont leur voix, et leur vie privée. L'utilisation de photographies, audios et vidéos les concernant doit faire l'objet d'une cession de droit à l'image consenti par écrit. La cession des droits d'images consentie par le maître est valable pour 10 ans à compter de son autorisation écrite.

Le droit à l'image cédé vaut sur tous les supports écrits, audios et vidéos nécessaires afin de promouvoir les services réalisés par l'éducatrice, réaliser des contenus publicitaires ou de prospection, sur tout support de quelque nature que ce soit. L'exploitation des supports concernés par le droit à l'image est restreinte à l'Union européenne.



## **Article 19. Contentieux**

### **Pour une réclamation**

En cas de différend entre l'éducatrice et un de ses clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit. L'éducatrice dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient au client, les parties s'efforceront de trouver une issue favorable, à l'amiable, avant toute procédure judiciaire.

### **Pour une résiliation**

Pour résilier le contrat, la partie à l'origine de la demande doit le signifier par écrit à l'autre partie, par mail ou courrier et respecter un délai de préavis d'une semaine à compter de la date de réception de la lettre de résiliation.

Si cela est fait dans un délai plus court, une pénalité supplémentaire de 15% du montant total prévu dans le cadre de la prestation de services restera à la charge de la partie demanderesse. Si la demande émane du client, cette pénalité s'ajoute au montant déjà perçu par l'éducatrice au titre de ses missions.

En cas de résiliation d'un forfait d'éducation déjà commencé par le client aucun remboursement ne pourra être demandé. En cas de motif grave (maladie lourde ou décès du chien ou du maître), un remboursement pourra être fait à hauteur du nombre de séances non réalisées sur présentation d'un justificatif.

Si le client souhaite résilier la prestation de visites ou de balades régulières lorsque celle-ci a déjà débuté, aucun remboursement ne pourra être demandé pour le mois en cours. Si le client souhaite résilier la prestation de visites ou de balades à courte durée lorsque celle-ci a déjà débuté, aucun remboursement ne pourra être demandé, la totalité de la prestation reste due.

### **Pour un litige contractuel**

En cas de litige, la clientèle professionnelle s'engage à saisir la voie de l'amiable, avant toute procédure judiciaire. La clientèle non professionnelle peut saisir gratuitement le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de l'éducatrice nommé :

Yves LEGEAY-

Médiateur de la consommation auprès du SNPC

22 Boulevard A. MILLERAND 44200 NANTES

[www.mediateurprofessionchienchat.fr](http://www.mediateurprofessionchienchat.fr)

[mediateur-conso@contact-snpcc.com](mailto:mediateur-conso@contact-snpcc.com) / [secretariat-conso@contact-snpcc.com](mailto:secretariat-conso@contact-snpcc.com)

Dans tous ces cas de figure, les différends et litiges doivent rester strictement confidentiels et ne peuvent pas faire l'objet d'une crise médiatique causée par l'une des parties.

Dans le cadre d'un litige, et en l'absence de solution amiable, le Tribunal compétent est celui du ressort de la Cour d'appel de l'éducatrice, hors dispositions légales contraires.