



## 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 Évreux 883 877 748 00029.

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

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

**Client·e** : les personnes qui font appel aux services de la comportementaliste pour leur animal, majeures en pleine capacité juridique.

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

**Comportementaliste** : désigne Ludivine Casavecchia en sa qualité de professionnelle du comportement et de l'éducation canine et féline.

**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 la cliente ou le client est détenteur·rice légal·e et pour lequel iel demande une prestation à domicile, en ville, en forêt ou en parc canin.

**Chat** : l'animal domestique d'espèce féline dont la cliente ou le client est détenteur·rice légal·e et pour lequel iel demande une prestation à domicile.

**NAC** : tout animal domestique d'espèce autre autorisée en France dont la cliente ou le client est détenteur·rice légal·e et pour lequel iel demande une prestation à domicile.

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



## 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 .....	7
Conditions des prestations en comportement / éducation.....	7
Conditions des prestations d'accompagnement pour les problématiques liées à la séparation .....	7
Conditions des visites chats et NAC.....	9
Conditions des gardes à domicile chien (dog-sitting).....	9
Conditions des promenades de chien .....	10
Article 8. Obligations de la comportementaliste .....	10
Article 9. Obligations du client .....	11
Article 10. Responsabilité et assurance .....	11
Article 11. Données personnelles.....	12
Article 12. Propriété intellectuelle .....	12
Article 13. Discrétion et secret.....	13
Article 14. Délai de rétractation .....	13
Article 15. Annulation.....	13
Article 16. Report .....	14
Article 17. Suspension .....	14
Article 18. Retours client .....	14
Article 19. Contentieux .....	15
Pour une réclamation .....	15
Pour une résiliation .....	15
Pour un litige contractuel .....	16



## **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 la prestataire de services Ludivine Casavecchia pour Tranquili'pattes et de ses clientes et clients.

Tout utilisatrice ou 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 la cliente ou le client à la comportementaliste 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 la comportementaliste sont dans le domaine du comportement et de l'éducation canine et féline, et du pet-sitting. Pour cela, ces prestations sont proposées sur le site internet <https://tranquilipattes.fr/prestations-educatrice-canin/> :

**Bilan comportemental** : 2h en 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 présente certains comportements jugés problématiques par la cliente ou le client.

**Forfait d'accompagnement pour les problématiques liées à la solitude** : à distance avec des points d'avancement en visio-conférence pour travailler sur les problématiques liées à la solitude du chien spécifiquement.



**Séances d'éducation** : 1h. La cliente ou le client ramène le matériel du chien (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 la cliente ou le client. Le chien doit avoir son harnais et collier. En forêt ou dans le quartier, avec possibilité de transport jusqu'au point de balade en voiture selon les cas.

**Visites** : Ce service est proposé pour les chats, chiens, NAC. Trente minutes chez la cliente ou le client (ou plus selon la demande, à raison de rallongements par tranche de 15 minutes moyennant supplément), s'occupe de la litière, nourriture et promenade. La cliente ou le client doit fournir l'alimentation, friandises, litières, nécessaire de soin et jouets.

Si nécessaire, la comportementaliste se réserve le droit de modifier le contenu des services, en appliquant des modalités particulières, afin de répondre au mieux aux besoins de la cliente ou du client.

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

La comportementaliste peut décider de modifier librement ses offres et services pour l'avenir.

Il est toujours possible de demander des modalités sur mesure à la comportementaliste. Elles peuvent donc être convenues entre la cliente ou le client et la comportementaliste, 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 la cliente ou le client avec la comportementaliste, les dispositions particulières prévaudront sur les dispositions générales de ce présent document.

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

Le ou la propriétaire de l'animal confié (la cliente ou le client) devra être majeur et disposer de pleine capacité juridique.

Les cours seront exclusivement réservés aux client·e·s, ils ne seront en aucun cas autorisés à être suivis par des personnes extérieures à la prestation (sauf accord de la comportementaliste).

Lors des cours, il ne sera admis qu'un seul chien par conducteur·ice (sauf accord de la comportementaliste).

La cliente ou le client 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 la cliente ou du client, les animaux sont amenés auprès du vétérinaire du choix de la comportementaliste. L'accord préalable est demandé aux client·e·s, qui supportent seul·e·s les charges des frais de vétérinaire.

Les chiens de catégorie doivent obligatoirement être muselés et tenus en laisse par la cliente ou le client, tout au long de la séance lorsque celle-ci se déroule en dehors du domicile du client, 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 de la cliente ou du client.



La séance peut être arrêtée par la comportementaliste, de plein droit, si la cliente ou le client fait preuve de violence envers son animal, la comportementaliste ou autrui, ou si la sécurité du chien, de la comportementaliste, de la cliente ou du client 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 la comportementaliste, 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 à la suite de la première prise de contact afin de déterminer les besoins et attentes de chaque personne intéressée par les services de la comportementaliste.

Ensuite, la comportementaliste 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, la comportementaliste 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 de la cliente ou 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 la comportementaliste, d'autres clientes et clients et d'autres chiens.
- L'animal n'est pas vacciné.
- L'animal est malade.
- L'animal n'est pas couvert par l'assurance responsabilité civile de la cliente ou du client.
- La cliente ou le client fait preuve de brutalité et de violence sur son animal, utilise des méthodes d'éducation contraires à ce que la comportementaliste dispense, manque de respect à la comportementaliste 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 la comportementaliste, 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 la comportementaliste, 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 / 95€ HT
- Forfait accompagnement problématiques liées à la séparation 4 semaines / 380€ HT
- Forfait accompagnement problématiques liées à la séparation 8 semaines / 627€ HT
- Forfait base accompagnement problématiques liées à la séparation 4 semaines supplémentaires sans visioconférence / 150€ HT
- Visioconférence de suivi 30 minutes dans le cadre d'un forfait d'accompagnement aux problématiques liées à la séparation supplémentaire / 20€ HT
- Bilan comportemental chat / 80€ HT
- Visite à domicile / 15€ HT

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

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 la comportementaliste sont les espèces, chèques, virements bancaires et cartes bancaire pour les paiements à distance (un lien de paiement est transmis au client). Les paiements en plusieurs fois sont autorisés, en trois fois maximum et en accord exprès avec la comportementaliste pour les factures supérieures à 200€. Le paiement en plusieurs fois des prestations à domicile se fait sous la forme de deux ou trois chèques encaissés à réception puis à 30 jours et 60 jours (le cas échéant) et à délivrer en une seule fois à la comportementaliste 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. Le paiement en plusieurs fois des prestations à distance se fait via prélèvement automatique à 30 jours et 60 jours (le cas échéant) après le premier paiement par CB via la plateforme EasyTransac et le lien transmis par la comportementaliste.

**Les bilans en visio-conférence et les forfait de suivi en anxiété de séparation doivent être réglés au plus tard 24h avant le premier rendez-vous**, via le lien transmis par la comportementaliste.

La facturation et le paiement des prestations régulières (visites ou promenades) – par « régulières » sont entendues les prestations pour lesquelles un contrat d'un an a été signé, avec réalisation de prestation au moins une fois par mois et ne nécessitant pas de pré-visite – s'effectuent de manière mensuelle, comme prévu dans le contrat signé en début de prestation. Une estimation du besoin mensuel de la cliente ou du client est réalisée lors de la pré-visite (nouveau·lle client) ou en début de mois (pour une cliente ou un client habituel·le). 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. Dans le cas d'arrêt des prestations, le remboursement, ou le complément de paiement sera à réaliser à la fin du dernier mois de prestation.

Les tarifs proposés dans le cadre de réductions et les promotions accordées sont définis ou accordés par la comportementaliste 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 précédés d'un bilan comportemental en visio-conférence ou à domicile selon les cas. Les forfaits ne pourront pas démarrer plus d'un mois (30 jours calendaires) après la date du bilan. Au-delà de ce délai, 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, la comportementaliste enverra le lien de connexion à la cliente ou au client au plus tard 2h avant la réunion prévue.

Les séances font l'objet d'une préparation préalable de la cliente ou du client, qui doit réaliser les exercices vus avec la comportementaliste 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 la comportementaliste.

Après la séance, la cliente ou le client 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.

La comportementaliste 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 de la cliente ou du client ou en visio-conférence, iel s'engagera en revanche à la plus grande ponctualité.

Les forfaits d'éducation doivent être complétés dans les 6 mois suivant la première séance réalisée avec la comportementaliste.

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 pour les problématiques liées à la séparation

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 pour les problématiques liées à la séparation 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 délai, un nouveau bilan devra être réalisé avant de débiter un forfait.

La comportementaliste enverra un lien de connexion Zoom pour les visio-conférences à la cliente ou au client au plus tard 2h avant la réunion prévue.

Les séances font l'objet d'une préparation préalable de la cliente ou du client, qui doit réaliser les exercices donnés par la comportementaliste 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 la comportementaliste.

Des échanges quotidien (6j/7) seront mis en place via message et un google drive sera partagé afin de pouvoir suivre l'évolution, transmettre les exercices et échanger les fichiers nécessaires au bon déroulé du suivi. Les exercices seront mis à jour 5j/7 sur le Google Drive partagé. La cliente ou le client s'engage à réaliser l'exercice et à transmettre les informations demandées (vidéos, observations, commentaires, liste non exhaustive) pour que la comportementaliste puisse mettre à jour le fichier avec le nouvel exercice. Les exercices devront être réalisés 5 jours par semaine à la liberté de la cliente ou du client, mais les plans de travail ne seront mis à jour que du lundi au samedi. Les plans de travail pourront être transmis en anticipation si la cliente ou le client souhaite réaliser des exercices le dimanche.

Les forfaits de suivis seront réputés terminés

- 28 jours calendaires après le début du suivi pour le forfait 4 semaines
- 56 jours calendaires après le début du suivi pour le forfait 8 semaines

Les forfaits débutent systématiquement le lundi précédent le premier rendez-vous en visio-conférence si celui-ci est programmé un autre jour de la semaine.

Le forfait peut être suspendu en cas de vacances ou de maladie (de l'animal, de la cliente ou du client ou de la comportementaliste). La suspension comprend une suspension totale du suivi durant une ou deux semaine complète suivant les besoins. La fin du forfait se retrouve donc décalée d'autant de jour qu'il a été suspendu afin que 4 ou 8 semaines de travail complètes aient été réalisées.

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. Une offre sera présentée à la cliente ou au client : un forfait de prolongement de 4 semaines avec les mêmes prestations de suivi que les forfaits initiaux mais sans rendez-vous en visio-conférence à un prix de 150€ HT. À ce forfait pourront être ajoutées des rendez-vous en visio-conférence de 30 minutes à un prix de 20€ HT supplémentaire par rendez-vous. Le nombre de visio-conférence sera à définir avant le début du forfait, et pourra être adapté à la hausse si besoin en cours de forfait. En cas de baisse du nombre de visio-conférence en cours de forfait à la demande de la cliente ou du client, les visio-conférence réservées et non effectuées ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ou dédommagement et seront perdues.

Les séances se déroulant en visio-conférence, la cliente ou le client s'engagera à la plus grande ponctualité pour les rendez-vous donnés. Si une visio-conférence doit être annulée et ne peut être remplacée dans la même semaine, elle sera perdue sans possibilité de remboursement ou





dédommagement. Si la cliente ou le client a plus de 10 minutes de retard, la séance sera annulée et perdue sans possibilité de remboursement ou dédommagement.

### Conditions des visites chats et NAC

Lors des visites à domicile, la cliente ou le client fournira le carnet de santé de l'animal / des animaux ainsi que l'ordonnance et les médicaments si l'animal ou les animaux suivent un traitement.

La cliente ou 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 pré-visite.

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 des animaux 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 de l'animal.

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 de la cliente ou du client durant la prestation et donc en dehors des visites.

Si l'animal se blesse ou tombe malade pendant la prestation, la cliente ou 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 la cliente ou le client. Si le vétérinaire n'est pas disponible ou trop loin, la pet-sitter se réserve le droit d'emmener l'animal chez un autre vétérinaire de son choix. Tous les frais liés seront intégralement à la charge de la cliente ou du client et facturés (frais vétérinaire, mais également frais de déplacement ou de pharmacie).

### Conditions des gardes à domicile chien (dog-sitting)

Lors des gardes à domicile pour chien, la cliente ou le client fournira le carnet de santé de l'animal / des animaux ainsi que l'ordonnance et les médicaments si l'animal ou les animaux suivent un traitement.

Les gardes à domicile pour chien n'ont pas vocation à être effectuées lors d'absences longues de la cliente ou du client (vacances, week-end). Les visites ont une durée maximale de 12h la cliente ou le client doit être sur place maximum 4 heures avant et après la visite.

Le chien est gardé dans son lieu de vie habituel, chez la cliente ou le client.

Les visites pour chien peuvent avoir lieu en journée, soirée ou nuit, en semaine ou week-end selon les disponibilités de la pet-sitter.

Les heures de nuit (entre 21h et 6h) seront majorées de 30% par rapport au tarif de base.

Des balades sont incluses dans le prix final, à raison de maximum 30 minutes de balade toutes les 3 heures. Les temps de balade peuvent être cumulés (par exemple faire une balade d'une heure au lieu de deux balades de 30 minutes pour une garde de 6h). Les balades se font exclusivement dans le quartier, la pet-sitter ne prendra pas la voiture pour emmener le chien sur une autre zone.



Des balades peuvent être ajoutées moyennant un supplément de 10€ pour 30 minutes de balade.

Si l'animal se blesse ou tombe malade pendant la prestation, la cliente ou 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 la cliente ou le client. Si le vétérinaire n'est pas disponible ou trop loin, la pet-sitter se réserve le droit d'emmener l'animal chez un autre vétérinaire de son choix. Tous les frais liés seront intégralement à la charge de la cliente ou du client et facturés (frais vétérinaire, mais également frais de déplacement ou de pharmacie).

### Conditions des promenades de chien

La cliente ou le client fournira le carnet de santé de l'animal / des animaux, ainsi que l'ordonnance et les médicaments si l'animal ou les animaux suivent un traitement et que la pet-sitter doit lui / leur administrer.

Les accessoires de promenade (collier, harnais, laisse) doivent être en bon état et fournis par la cliente ou le client. La cliente ou 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, notamment si celui-ci présente un danger pour l'éducatrice, les autres chiens présents lors des balades collectives ou les autres individus pouvant être croisés en balade, ou si le chien n'est pas en bonne santé.

Si l'animal se blesse ou tombe malade pendant la prestation, la cliente ou 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 la cliente ou 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 de la cliente ou 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 de la cliente ou du client.

### **Article 8. Obligations de la comportementaliste**

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

La comportementaliste s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins pour lesquels elle a été sollicitée par ses clientes et 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 clientes et clients et non la comportementaliste.



## **Article 9. Obligations du client**

La cliente ou le client s'engage à dialoguer avec intelligence, à fournir un détail précis de ses attentes afin d'orienter au mieux la comportementaliste dans la réalisation de ses missions. La cliente ou le client s'engage notamment à communiquer toutes les informations relatives au chien, son environnement, sa santé, ses comportements, son quotidien pour assurer un suivi adéquat, la prise en charge comportementale étant étroitement liée à une bonne prise en charge médicale, nutritionnelle, environnementale et de dépense physique et mentale du chien.

La cliente ou le client s'engage à verser la somme due au titre la prestation réservée.

En sus de ses obligations contractuelles, la cliente ou le client est tenu-e de respecter les obligations suivantes :

- Poursuivre les exercices réalisés avec la comportementaliste, 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. La comportementaliste 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 équipement fournis ne seraient pas en bon état.
- Faire tous les aménagements nécessaires dans la vie du chien pour répondre à ses besoins et le rendre apte à l'apprentissage
- Mettre en œuvre toutes les prises en charge nécessaire pour le bon progrès de l'animal

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

La comportementaliste 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.

La cliente ou le client peut demander à en obtenir une copie, directement depuis l'adresse électronique suivante : [contact@tranquilipattes.fr](mailto:contact@tranquilipattes.fr)

La cliente ou le client 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 la comportementaliste ne saurait être engagée pour manque de résultat sur le comportement de l'animal de la cliente ou du client, faisant l'objet d'une prestation.

En cas de force majeure ou à la suite d'un événement fortuit, la comportementaliste ne saurait être tenue pour responsable à l'égard des clientes et 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 la comportementaliste ne saurait être engagée en cas de force majeure, ou de faute lourde ou intentionnelle de la cliente ou du client dans le cadre de la réalisation de la prestation.

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

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

La cliente ou le client 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 la comportementaliste, afin de trouver une solution adaptée.

En cas de différend, la cliente ou le client peut librement le signaler à la CNIL, avec les informations légales en sa possession sur l'identité de la comportementaliste ; 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 la comportementaliste 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 la comportementaliste. Chaque support de travail et de communication (papier, numérique, électronique, oral...) reste sous la propriété intellectuelle et le droit d'auteur de la comportementaliste.

La cliente ou le client 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 la comportementaliste.

Il est strictement interdit à la cliente ou au client de procéder au don ou à la revente des supports de travail délivrés par la comportementaliste, sous peine de poursuites judiciaires.

Les photos et vidéos des animaux pris en charge sont la propriété de la comportementaliste. Le partage de ces photos à la cliente ou au client pour le suivi de la prestation est compris dans la commande de prestation de service.

Ces photos et vidéos peuvent être utilisées à titre commercial et pourront être diffusées sur le site Internet de la prestataire, sur la page Facebook ou Instagram et sur tout support de promotion tels que réseaux sociaux, cartes de visite, flyers, affiches.... Si la cliente ou le client refuse l'utilisation de ces photos, il doit en informer la prestataire à la signature du contrat lors de la pré-visite.



Tout autre usage des photos, par la cliente ou le client, notamment la promotion d'une activité similaire ou concurrente à celle de La prestataire, pourra entraîner des poursuites.

Si la cliente ou le client dispose de caméras de surveillance ou tout autre moyen d'enregistrement dans son domicile, iel se doit d'en informer la prestataire selon l'article 226-1 du code pénal et de l'article 9 du code civil concernant le droit à l'image.

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

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, la cliente ou le client 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, la cliente ou le client ne pourra pas bénéficier du délai de rétractation de 14 jours s'il souhaite commencer la prestation dès la réservation.

La cliente ou le client 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 de la cliente ou du client 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**

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

La cliente ou 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 la comportementaliste par le biais d'un mail à l'adresse : [contact@tranquilipattes.fr](mailto:contact@tranquilipattes.fr) ou message au 06.70.85.11.23.



### **Article 16. Report**

Toute demande de report de prestation doit être adressée par écrit à la comportementaliste, 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 de la cliente ou du client, impératif familial grave). Dans tous les cas, la prestation restera due. Si la cliente ou 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.

La comportementaliste 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 la cliente ou le client dans les plus brefs délais. La cliente ou le client 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. La comportementaliste peut être amenée à suspendre également le contrat, pour des motifs impérieux. Les motifs de suspension du contrat à l'initiative du client 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 la comportementaliste.

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, la comportementaliste 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...).

La comportementaliste peut revenir vers la cliente ou 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.

La comportementaliste peut diffuser des témoignages vidéo, audios et extraits de conversation avec la cliente ou le client, afin de promouvoir son activité en ligne, sans dévoiler de données personnelles permettant l'identification de la cliente ou 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 la cliente / le client, pendant et en dehors des séances.

Conformément à l'**article 9 du Code civil**, toutes les clientes et 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 client 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 la comportementaliste, 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 la comportementaliste et une de ses clientes ou clients, ce dernier doit lui adresser une réclamation par écrit. La comportementaliste dispose de deux semaines pour effectuer un retour par écrit. Si aucune solution proposée ne convient à la cliente ou 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 de la cliente ou du client, cette pénalité s'ajoute au montant déjà perçu par la comportementaliste au titre de ses missions.

En cas de résiliation d'un forfait d'éducation déjà commencé par la cliente ou le client aucun remboursement ne pourra être demandé. En cas de motif grave (maladie lourde ou décès du chien ou de la cliente / du client), un remboursement pourra être fait à hauteur du nombre de séances non réalisées ou au prorata de nombre de jours restants pour les forfaits d'accompagnement aux problématiques liées à la solitude sur présentation d'un justificatif.

Si la cliente ou 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 la cliente ou 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 la comportementaliste nommé :

CM2C  
49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris  
[www.cm2.net](http://www.cm2.net)

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 la comportementaliste, hors dispositions légales contraires.

Date de la dernière mise à jour : 1<sup>er</sup> Octobre 2024